

Dirección de Área de Conocimiento Industria y Producción

# **Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.**

Trabajo Monográfico para optar al título de  
Ingeniero Industrial

**Elaborado por:**

**Tutor:**

Br. Francisco  
Chamorro Espinoza  
Carnet: 2020-0622U

Br. Josseling Yaoska  
Lacayo Robles  
Carnet: 2020-0638U

Br. Ximena de los Ángeles  
Marota García  
Carnet: 2020-0564U

Ing. Alejandro José  
Dubón Balladares

09 de febrero de 2026  
Managua, Nicaragua



Dirección de Área  
de Conocimiento  
Industria y Producción

SECRETARIA DE ÁREA ACADÉMICA

**F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**

El Suscrito Secretario del AREA DE CONOCIMIENTO INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN hace constar que:

**CHAMORRO ESPINOZA FRANCISCO**

Carné: 2020-06220 Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, en el año 2024 y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los quince días del mes de diciembre del año dos mil veinte y cinco.

Representante

Msc. Arlen Patricia Reyes Gomez  
SECRETARIO DE ÁREA ACADÉMICA



Móvil: 5051 2251 8276



Recinto Universitario Pedro Anzures Palacios  
Costado Sur de Villa Progreso  
Managua, Nicaragua





Dirección de Área  
de Conocimiento  
Industria y Producción

SECRETARIA DE ÁREA ACADÉMICA

**F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**

El Suscrito Secretario del AREA DE CONOCIMIENTO INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN hace constar que:

**LACAYO ROBLES JOSSELING YAOSKA**

Carné: 2020-0638U Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, en el año 2024 y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los quince días del mes de diciembre del año dos mil veinte y cinco.



Msc. Arlen Patricia Reyes Gomez  
SECRETARIO DE ÁREA ACADÉMICA



Dirección de Área  
de Conocimiento  
Industria y Producción

SECRETARIA DE ÁREA ACADÉMICA

**F-8: CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**

El Suscrito Secretario del AREA DE CONOCIMIENTO INDUSTRIA Y PRODUCCIÓN hace constar que:

**MAROTA GARCÍA XIMENA DE LOS ÁNGELES**

Carné: 2020-0564U Turno: Diurno Plan de Asignatura: 2015 de conformidad con el Reglamento Académico vigente en la Universidad, ha aprobado todas las asignaturas correspondientes a la carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**, en el año 2024 y solo tiene pendiente la realización de una de las formas de culminación de estudio.

Se extiende la presente **CARTA DE FINALIZADO PLAN DE ASIGNATURA**, a solicitud del interesado en la ciudad de Managua, a los quince días del mes de diciembre del año dos mil veinte y cinco.

Atentamente,

Msc. Arlen Patricia Reyes Gomez  
SECRETARIO DE ÁREA ACADÉMICA



Móvil: (505) 22518278



Recinto Universitario Pedro Aníbal Palacios  
Cuarto Sur de Villa Progresso  
Managua, Nicaragua





UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA  
DEPARTAMENTO DE REGISTRO ACADÉMICO

HOJA DE MATRICULA  
AÑO ACADEMICO 2025

| No. Recibo                                       |              | No. Inscripción <b>8287</b>        |      |                   |   |   |
|--------------------------------------------------|--------------|------------------------------------|------|-------------------|---|---|
| NOMBRES Y APELLIDOS: Francisco Chamorro Espinoza |              |                                    |      |                   |   |   |
| CARRERA: INGENIERÍA INDUSTRIAL                   |              | CARNET: 2020-0622U                 |      | TURNO: Diurno     |   |   |
| PLAN DE ESTUDIO: 2015                            |              | SEMESTRE: SEGUNDO SEMESTRE<br>2025 |      | FECHA: 26/07/2025 |   |   |
| No.                                              | ASIGNATURA   | GRUPO                              | AULA | CRED.             | F | R |
| 1                                                | ULTIMA LINEA |                                    |      |                   |   |   |

F:Frecuencia de inscripciones de Asignatura R: Retiro de Asignatura.

USER\_ONLINE

GRABADOR

cc:ORIGINAL:ESTUDIANTE - COPIA:EXPEDIENTE.

IMPRESO POR SISTEMA DE REGISTRO ACADEMICO EL 15-dic-2025



FIRMA Y SELLO DEL  
FUNCIONARIO

FIRMA DEL  
ESTUDIANTE

**HOJA DE MATRICULA**  
**AÑO ACADEMICO 2025**

[illegible]

F: Frecuencia de inscripciones de Asignatura R: Retiro de Asignatura.

USER ONLINE

GRABADOR



FIRMA Y SELLO DEL  
FUNCIONARIO

FIRMA DEL  
ESTUDIANTE

cc:ORIGINAL:ESTUDIANTE - COPIA:EXPEDIENTE.

IMPRESO POR SISTEMA DE REGISTRO ACADEMICO EL 15-dic-2025





Dirección de Área  
de Conocimiento  
Industria y Producción

Managua, 03 de junio de 2025

**Bachilleres**

Francisco Chamorro Espinoza  
Josseling Yaoska Lacayo Robles  
Ximena de los Ángeles Marota García

**Estimados Bachilleres:**

Es de mi agrado informarles que el PROTOCOLO de su tema monográfico, titulado **Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada**. Ha sido aprobado por esta dirección.

Así mismo, les comunico estar totalmente de acuerdo, con la tutoría del Ing. **Alejandro José Dubon Balladares**.

La fecha límite, para que presenten concluido su documento final, debidamente revisado por el tutor guía será el **03 de diciembre de 2025**.

Esperando puntualidad en la entrega de la Tesis, me despido.

Atentamente,

MSc. Augusto César Paz Arias Rodríguez  
Director de Área de Conocimiento Industria  
y Producción



CC: PROTOCOLO  
ARCHIVO



Móvil: (505) 2251 8276



Recinto Universitario Pedro Anáez Paz Arias  
Costado Sur de Villa Progreso,  
Managua, Nicaragua



[www.un.edu.ni](http://www.un.edu.ni)

Managua 03 de febrero de 2026

MSc. Augusto Cesar Palacios Rodríguez

Director DACIP

Su despacho

Por este medio, afirmo que he revisado a cabalidad la finalización de documento de tesis con el tema: **"Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada."** Desarrollado por los bachilleres:

Francisco Chamorro Espinoza

Carné: 2020-0622U

Josseling Yaoska Lacayo Robles.

Carné: 2020-0638U

Ximena de los Ángeles Marota García

Carné: 2020-0564U

Sin más que mencionar me despido deseándole éxitos en sus funciones



---

Ing. Alejandro José Dubón Balladares

Tutor

## **DEDICATORIA**

Dedico este logro, con profundo cariño y gratitud, en primer lugar a mi madre, quien ha sido un pilar fundamental en mi vida y la principal razón por la cual he podido llegar hasta aquí. Gracias a su sacrificio, perseverancia y acompañamiento constante, he logrado culminar esta importante etapa académica. Su ejemplo de fortaleza, esfuerzo y amor incondicional ha sido mi mayor motivación para seguir adelante.

De igual manera, dedico este logro a mi abuela materna, a mi hermana y a mis hermanos, quienes, con su apoyo incondicional y comprensión, me han acompañado durante todo este proceso. Su confianza en mí ha sido fundamental para mantenerme firme y perseverante y alcanzar esta meta tan importante en mi formación profesional. Asimismo, dedico este trabajo a todos los docentes que formaron parte de mi educación, así como a las personas que me acompañaron en este camino, brindándome apoyo, orientación y motivación.

A todos ustedes, expreso mi más sincero agradecimiento por ser parte esencial de este logro, que representa el cierre de una etapa y el inicio de nuevos desafíos.

- ***Josseling Lacayo***

Con cariño dedico este proyecto, en primer lugar, a mis padres, quienes, con su esfuerzo constante, sacrificio y apoyo incondicional han sido el pilar fundamental a lo largo de todos estos años. Gracias por creer en mí incluso en los momentos más difíciles, por enseñarme el valor de la perseverancia y por brindarme las herramientas necesarias para seguir adelante. De igual manera, extendiendo esta dedicatoria a mi familia, que siempre confió en mis capacidades, me alentó a no rendirme y me acompañó en cada etapa de este camino académico y personal.

Asimismo, dedico esta monografía a todos los docentes que formaron parte de mi proceso educativo, quienes con sus conocimientos, orientación y compromiso contribuyeron significativamente a mi formación profesional. A todas las personas que, dentro y fuera del ámbito académico y laboral, me enseñaron algo valioso, me guiaron con sus experiencias y dejaron una huella en mi crecimiento personal y profesional, les

expreso mi más sincero agradecimiento, ya que cada aprendizaje recibido ha sido fundamental para llegar hasta aquí.

- ***Ximena Marota***

Este proyecto está dedicado principalmente a mis padres, quienes desde mi infancia me han acompañado y guiado en cada etapa de mi vida, brindándome un legado invaluable: la educación, el conocimiento y los valores que hoy me definen. Gracias por su apoyo incondicional y constante.

De manera especial, quiero agradecerles también por haberme transmitido la fe en Dios, pilar fundamental en mi vida, ya que sin Él nada de esto habría sido posible. Gracias por estar siempre presentes en cada ámbito de mi desarrollo, especialmente en el académico, preocupándose y acompañándome en cada paso.

Guardo con profundo cariño aquellos recuerdos de mi niñez, como las noches en las que mi madre me acompañaba pacientemente a realizar mis tareas, y las explicaciones de matemáticas de mi padre frente a aquella pizarra que aún recuerdo con gratitud. Estos momentos marcaron mi camino y sembraron las bases de este logro.

- ***Francisco Chamorro***

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar, agradecemos a Dios, nuestro fiel acompañante en cada etapa del camino, por brindarnos la fortaleza para seguir adelante ante las adversidades, por guiarnos con sabiduría y por concedernos la perseverancia necesaria para alcanzar este logro y culminar esta importante etapa de nuestras vidas.

Asimismo, expresamos nuestro más profundo y sincero agradecimiento a nuestros padres, quienes han sido pilares fundamentales a lo largo de todo este proceso de formación académica y personal. Gracias a su amor incondicional, esfuerzo diario y sacrificio constante, nos han brindado no solo el apoyo material necesario, sino también la motivación, comprensión y confianza para no rendirnos en los momentos más difíciles.

Sus enseñanzas, valores y palabras de aliento han sido una guía permanente que nos impulsó a seguir adelante hasta completar satisfactoriamente este ciclo.

A nuestros hermanos, abuelos y a todos aquellos familiares que siempre nos han motivado, acompañado y creído en nosotros, extendemos nuestro sincero agradecimiento. De una forma u otra, cada uno ha sido parte fundamental de este logro, ya sea con su apoyo moral, consejos, comprensión o ánimo constante, convirtiéndose en un respaldo invaluable durante toda nuestra formación.

De manera especial, agradecemos a nuestro tutor de tesis, Ing. Alejandro Dubón, quien desde el inicio nos acompañó con paciencia, dedicación y constancia en la elaboración de este trabajo. Su conocimiento, experiencia y valiosos consejos fueron claves para la correcta orientación y culminación de la presente tesis.

Finalmente, agradecemos a todas las personas e instituciones que, aportaron su granito de arena para la realización de este trabajo. Este esfuerzo representa el cierre de una larga trayectoria de estudios y nos permite hoy ser reconocidos formalmente como ingenieros titulados, culminando así un objetivo por el cual hemos trabajado con dedicación y compromiso durante tantos años.

***Josseling Lacayo, Ximena Marota y Francisco Chamorro***

## RESUMEN

El presente trabajo desarrolla una propuesta de Manual de Funciones y Procedimientos para el Hotel Plaza Colón, ubicado en el centro histórico de Granada, como una herramienta orientada a sistematizar y fortalecer la gestión de sus actividades internas. La propuesta se fundamenta en la necesidad de ordenar y estandarizar las funciones y procesos existentes, con el fin de mejorar la coherencia operativa, equilibrar la distribución del trabajo y complementar la experiencia del personal con herramientas formales de gestión.

Mediante un diagnóstico organizacional basado en entrevistas, observación directa y revisión de las prácticas actuales, se identificaron oportunidades de mejora en la definición de responsabilidades y en la distribución de la carga laboral, principalmente en las áreas administrativas. Entre los hallazgos más relevantes se evidenció la necesidad de crear 2 nuevos puestos, con el objetivo de centralizar, profesionalizar y equilibrar la gestión administrativa y del talento humano, funciones que actualmente son asumidas por la Gerente de Operaciones y la Asistente Administrativo, respectivamente.

La propuesta del manual integra 15 descriptores de puestos y 15 fichas ocupacionales, correspondientes a los cargos existentes y a los nuevos puestos propuestos, conformando el apartado de Funciones. Asimismo, el apartado de Procedimientos clasifica y organiza los procesos del hotel en tres categorías: administrativos, operativos y de apoyo. En total, se definieron 8 procedimientos administrativos (5 con flujograma), 8 procedimientos operativos (7 con flujograma) y 6 procedimientos de apoyo (2 con flujograma), presentados de manera clara y sistemática para facilitar su aplicación.

Como resultado, la propuesta permite delimitar de forma precisa los roles, responsabilidades, niveles de autoridad y procedimientos operativos de cada puesto, contribuyendo a una mejor distribución del trabajo, mayor eficiencia en los procesos y fortalecimiento de la comunicación interna. Finalmente, se concluye que el manual propuesto constituye una herramienta estratégica para el Hotel Plaza Colón, al favorecer la toma de decisiones, la distribución de roles, impulsar la mejora de la calidad del servicio y contribuir a su competitividad y sostenibilidad en el sector hotelero.

# Índice de contenido

|      |                                                                |    |
|------|----------------------------------------------------------------|----|
| I.   | Introducción .....                                             | 1  |
| II.  | Antecedentes .....                                             | 2  |
| III. | Objetivos .....                                                | 4  |
|      | 3.1 Objetivo General.....                                      | 4  |
|      | 3.2 Objetivo Específicos .....                                 | 4  |
| IV.  | Justificación.....                                             | 5  |
| V.   | Marco teórico .....                                            | 6  |
|      | 5.1. Fundamentos teóricos .....                                | 6  |
|      | 5.2. Definición de Manual de funciones .....                   | 6  |
|      | 5.3. Objetivos del Manual de Funciones .....                   | 6  |
|      | 5.4. Definición de Manual de procedimientos .....              | 7  |
|      | 5.5. Utilidad del manual de procedimientos .....               | 7  |
|      | 5.6. Estructura del manual de procedimientos .....             | 8  |
|      | 5.7. Definición de Manual administrativo.....                  | 9  |
|      | 5.8. Marco Conceptual de Manual Organizacional .....           | 9  |
|      | 5.9. Diagnóstico.....                                          | 10 |
|      | 5.10. Importancia del Diagnóstico Organizacional .....         | 10 |
|      | 5.11. Aplicación del Diagnóstico en el Hotel Plaza Colón ..... | 11 |
|      | 5.12. Objetivos Organizacionales del Hotel Plaza Colón .....   | 12 |
|      | 5.13. Estructura organizacional .....                          | 13 |
|      | 5.14. Organigrama.....                                         | 14 |
|      | 5.15. Clasificación de los Organigramas .....                  | 14 |
|      | 5.16. Diagramas de Flujo .....                                 | 16 |

|                                                                                 |    |
|---------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.17. Importancia de Utilizar el Estándar ANSI en la Representación de Procesos | 16 |
| 5.18. Análisis y Descripción de Cargos .....                                    | 18 |
| 5.19. Ficha Ocupacional.....                                                    | 18 |
| 5.20. Sostenibilidad en la industria hotelera.....                              | 19 |
| 5.22. Turismo sostenible.....                                                   | 19 |
| 5.23. Industria hotelera y economía circular .....                              | 20 |
| 5.24. Certificaciones de sostenibilidad en hoteles .....                        | 20 |
| VI. Diseño Metodológico .....                                                   | 21 |
| 6.1. Tipo de enfoque.....                                                       | 21 |
| 6.2. Tipo de investigación .....                                                | 21 |
| 6.3. Población y muestra .....                                                  | 21 |
| 6.4. Indicadores de estudio .....                                               | 22 |
| 6.5. Fuentes primarias.....                                                     | 23 |
| 6.6. Fuentes secundarias .....                                                  | 23 |
| 6.7. Técnicas de recolección de datos .....                                     | 23 |
| 6.7.1 Técnicas de Recolección de Información .....                              | 23 |
| 6.7.2 Herramientas de Análisis de Procesos.....                                 | 24 |
| VII. Diagnóstico situacional del Hotel Plaza Colón.....                         | 25 |
| 7.1. Recopilación de datos sobre la situación .....                             | 25 |
| 7.1.1 Conociendo a los colaboradores del hotel .....                            | 25 |
| 7.1.2. Diagnóstico organizacional.....                                          | 26 |
| 7.1.3 Organización del personal y estructura jerárquica .....                   | 28 |
| 7.1.4. Integración de un manual de funciones y procedimientos .....             | 30 |
| 7.1.5 Condiciones Laborales .....                                               | 33 |
| 7.1.6. Prácticas de sostenibilidad en los procedimientos .....                  | 34 |

|        |                                                                          |    |
|--------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| VIII.  | Desarrollo conceptual y metodológico de la organización .....            | 36 |
| 8.1.   | Estrategia organizacional propuesta .....                                | 36 |
| 8.1.1. | Formulación de la misión.....                                            | 36 |
| 8.1.2. | Formulación de la visión .....                                           | 38 |
| 8.1.3. | Definición de los valores.....                                           | 40 |
| 8.1.4. | Fundamentación para los objetivos organizacionales.....                  | 41 |
| 8.2.   | Estructura organizacional del Hotel Plaza Colón .....                    | 42 |
| 8.2.1. | Estructura organizacional actual .....                                   | 42 |
| 8.2.2. | Estructura organizacional propuesta .....                                | 43 |
| 8.2.3. | Propósito y beneficios de la estructura organizacional .....             | 45 |
| 8.3.   | Identificación de funciones y procedimientos .....                       | 46 |
| 8.3.1. | Definición general de los puestos.....                                   | 46 |
| 8.3.2. | Agrupación y clasificación de los procedimientos .....                   | 51 |
| 8.3.3. | Aplicación del Método Delphi .....                                       | 54 |
| IX.    | Propuesta de Manual de Funciones y Procedimientos.....                   | 56 |
| 9.1.   | Formato propuesto para Descriptores de Puesto .....                      | 56 |
| 9.2.   | Formato propuesto para Fichas Ocupacionales .....                        | 57 |
| 9.3.   | Formato propuesto para Tablas de Definición de procedimientos .....      | 58 |
| 9.4.   | Formato propuesto para Flujogramas de Procedimientos .....               | 58 |
| X.     | Conclusiones .....                                                       | 59 |
| XI.    | Recomendaciones .....                                                    | 61 |
| XII.   | Bibliografía. ....                                                       | 63 |
| XIII.  | Anexos. ....                                                             | 65 |
| 12.1.  | Encuesta.....                                                            | 65 |
| 12.2.  | Entrevista para Recolección de Información en el Hotel Plaza Colón ..... | 69 |

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| 12.3. Formato de Reporte de Ingresos/Egresos .....      | 71 |
| 12.4. Formato de Reporte de Comprobante de Pago .....   | 71 |
| 12.5. Formato de Reporte de Orden de Compra .....       | 71 |
| 12.6. Formato de Registro de Inventario .....           | 72 |
| 12.7. Formato de Registro de Check In – Check Out ..... | 72 |
| 12.8. Formato de Solicitud para Nuevo Puesto.....       | 73 |



## **Índice de tablas**

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1: Simbología de Diagrama de Flujo .....                        | 17 |
| Tabla 2: Indicadores de estudio .....                                 | 22 |
| Tabla 3: Preguntas calves para definir la misión .....                | 37 |
| Tabla 4: Preguntas claves para definición de visión. ....             | 39 |
| Tabla 5: Matriz de puestos y propósito .....                          | 49 |
| Tabla 6: Procesos y procedimientos .....                              | 53 |
| Tabla 7: Identificación de procedimientos .....                       | 55 |
| Tabla 8: Formato para Descriptores de Puesto .....                    | 56 |
| Tabla 9: Formato para Fichas Ocupacionales .....                      | 57 |
| Tabla 10: Formato para tablas de definición de procesos .....         | 58 |
| Tabla 11: Formato para flujogramas .....                              | 58 |
| Tabla 12: Formato de reporte de ingresos/egresos .....                | 71 |
| Tabla 13: Formato de reporte de comprobante de pago .....             | 71 |
| Tabla 14: Formato de reporte de orden de compra .....                 | 71 |
| Tabla 15: Formato de reporte de registro de inventario .....          | 72 |
| Tabla 16: Formato de reporte de registro de check in – check out..... | 72 |
| Tabla 17: Formato de reporte de solicitud para nuevo puesto.....      | 73 |



## Índice de Ilustraciones

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Ilustración 1: Puestos actuales en el hotel .....                                      | 25 |
| Ilustración 2: Antigüedad laboral en el hotel .....                                    | 26 |
| Ilustración 3: Distribución de tareas.....                                             | 27 |
| Ilustración 4: Distribución de actividades según el puesto .....                       | 27 |
| Ilustración 5: Comunicación entre el equipo.....                                       | 28 |
| Ilustración 6: Capacitaciones .....                                                    | 28 |
| Ilustración 7: Organización laboral .....                                              | 29 |
| Ilustración 8: Línea de jefatura directa.....                                          | 30 |
| Ilustración 9: Contratación de nuevos colaboradores.....                               | 30 |
| Ilustración 10: Manual de funciones .....                                              | 32 |
| Ilustración 11: Funciones diarias.....                                                 | 32 |
| Ilustración 12: Manual para capacitar .....                                            | 32 |
| Ilustración 13: Sostenibilidad en los procedimientos .....                             | 35 |
| Ilustración 14: Oportunidad de mejora en la sostenibilidad de los procedimientos ..... | 35 |
| Ilustración 15: Normas y certificaciones de sostenibilidad .....                       | 35 |
| Ilustración 16: Diagrama organizacional propuesto.....                                 | 44 |



## **I. Introducción**

El manual de funciones y procedimientos constituye una herramienta fundamental para la organización y eficiencia de las empresas, ya que permite definir de manera clara las responsabilidades, tareas y relaciones de autoridad de cada puesto, facilitando la ejecución sistemática de los procesos y su alineación con los estándares de calidad esperados por los clientes. Su adecuada implementación contribuye a reducir errores operativos, mejorar la comunicación interna y fortalecer una cultura organizacional orientada a la eficiencia y la mejora continua.

En el sector hotelero, donde la calidad del servicio y la eficiencia operativa son determinantes para la competitividad, la ausencia de lineamientos formales puede generar desorden en la asignación de funciones, duplicidad de tareas y sobrecarga laboral. Esta situación se refleja en el Hotel Plaza Colón, establecimiento ubicado en el centro histórico de la ciudad de Granada, que desde su fundación en 2006 se ha posicionado como un hotel boutique reconocido por su servicio personalizado. No obstante, a raíz de eventos externos como la crisis socioeconómica de 2018 y la pandemia de COVID-19, el hotel enfrentó una reducción significativa de su personal, lo que derivó en una reorganización empírica de las actividades y evidenció debilidades en su estructura organizativa.

Aunque el hotel ha logrado una recuperación parcial en términos operativos, persisten desafíos en la gestión interna, especialmente en la delimitación de funciones y responsabilidades, lo que ha provocado que algunos colaboradores asuman tareas ajenas a su cargo y que puestos estratégicos concentren múltiples funciones. Esta falta de formalización impacta negativamente en la coordinación entre áreas, la eficiencia de los procesos y la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes.

Ante este contexto, la elaboración de un manual de funciones y procedimientos se presenta como una necesidad estratégica para el Hotel Plaza Colón, al permitir ordenar su estructura organizativa, optimizar la gestión interna y fortalecer la toma de decisiones. Asimismo, esta herramienta contribuirá a mantener y elevar los estándares de calidad del servicio, respondiendo de manera más efectiva a las exigencias de un mercado turístico competitivo y en constante evolución



## **II. Antecedentes**

El Hotel Plaza Colón inició operaciones en abril de 2006 como parte de MONISA S.A., con capital nicaragüense, transformando una antigua residencia familiar en un hotel boutique. Ubicado en el centro histórico de Granada, integra tres propiedades vecinas, conservando su arquitectura original del siglo XIX. Desde su apertura, el hotel se ha posicionado como un referente en la industria turística local, destacándose por su servicio personalizado y de alta calidad. Sin embargo, a lo largo de los años, ha enfrentado diversos desafíos operativos y administrativos que han afectado su estabilidad y crecimiento.

Uno de los eventos más críticos ocurrió en 2018 con la crisis socioeconómica en Nicaragua, la cual provocó una drástica reducción en el turismo y, con ello, una caída significativa en los ingresos del sector hotelero. Ante este panorama, el hotel tuvo que reducir su plantilla de 34 a 18 colaboradores, lo que generó ajustes en la distribución de tareas y cambios en la dinámica laboral. Aunque hacia finales de ese mismo año se experimentó una leve recuperación que permitió la reincorporación temporal de algunos trabajadores, la incertidumbre económica aún era latente.

Poco después, la pandemia de COVID-19 en 2019 representó un nuevo reto para la industria turística. Las restricciones de movilidad y la baja afluencia de visitantes obligaron al hotel a cerrar temporalmente durante aproximadamente cuatro meses, lo que tuvo un fuerte impacto financiero. Para enfrentar la crisis y evitar comprometer la viabilidad del negocio, se decidió operar con una plantilla reducida, manteniendo únicamente 14 empleados esenciales. Durante este periodo, el equipo tuvo que reorganizarse para garantizar la continuidad del servicio, lo que evidenció la necesidad de mejorar la planificación y estructuración de los procesos internos. Hasta noviembre de 2024, el hotel ha logrado una recuperación parcial en términos operativos, aumentando su equipo a 24 colaboradores. No obstante, la estructura organizativa aún no ha alcanzado su nivel previo, lo que ha generado retos en la gestión y distribución del trabajo. La ausencia de un sistema formalizado de funciones ha llevado a que algunos empleados asuman responsabilidades fuera de sus competencias, lo que afecta la eficiencia y la coordinación entre áreas.



## **Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.**

---

Un ejemplo de esta situación se refleja en el rol de la gerente de operaciones, quien, además de supervisar las distintas áreas del hotel, ha tenido que involucrarse en tareas administrativas y operativas adicionales. Esta falta de delimitación clara de funciones ha dificultado la implementación de estrategias de mejora y optimización del servicio. Asimismo, en temporadas de alta demanda o en periodos de ausencia de personal, la redistribución de tareas se vuelve más compleja, impactando la organización y la calidad en la atención a los huéspedes.

Ante este escenario, se ha identificado la necesidad de desarrollar un manual de funciones y procedimientos que establezca con claridad las responsabilidades de cada puesto, optimizando la gestión interna y fortaleciendo la estructura organizativa. Este documento permitirá mejorar la eficiencia operativa, facilitar la toma de decisiones y garantizar un servicio más fluido y consistente.

Además, en su esfuerzo por modernizarse y alinearse con las tendencias del sector, el hotel busca integrar prácticas sostenibles en su operación. Actualmente, la supervisión de estas iniciativas recae en la gerencia de operaciones, lo que representa un desafío adicional en la gestión del hotel. Para abordar esta situación, la administración del hotel considera fundamental la creación de un puesto especializado en sostenibilidad, que permita una administración más eficiente de estas estrategias sin comprometer otras funciones esenciales, propuesta que se encuentra en fase tentativa para su apertura en un período próximo.

La implementación de un manual de funciones no solo contribuirá a la organización interna, sino que también permitirá enfrentar con mayor solidez los retos futuros, asegurando un crecimiento sostenible y la mejora continua del servicio. Al contar con procesos establecidos, el hotel podrá optimizar su rendimiento, incrementar la satisfacción de sus huéspedes y fortalecer su posición en el mercado turístico.



### **III. Objetivos**

#### **3.1 Objetivo General**

- Proponer un manual de funciones y procedimientos para el Hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

#### **3.2 Objetivo Específicos**

- Realizar un diagnóstico de los procesos actuales del Hotel Plaza Colón con la ayuda de herramientas y técnicas de análisis.
- Representar mediante un organigrama la estructura organizativa y la distribución de las responsabilidades entre cada área.
- Definir roles laborales mediante la elaboración de descriptores de puestos y fichas ocupacionales que contribuyan a una mejor organización y desempeño del personal.
- Documentar las actividades de forma lógica y secuencial mediante flujogramas de procesos.



#### **IV. Justificación**

El Hotel Plaza Colón, situado en el corazón del centro histórico de Granada, Nicaragua, enfrenta el desafío de mantener un servicio de alta calidad que cumpla y supere las expectativas de sus huéspedes. En un sector tan competitivo como el turístico, la asignación clara de funciones y la estandarización de procedimientos son esenciales para asegurar una experiencia satisfactoria. La ausencia de un manual de funciones y procedimientos ha resultado en una gestión operativa desorganizada, donde el no tener la claridad de las responsabilidades genera confusiones y sobrecarga de trabajo. Esto ha llevado al personal, principalmente en el área administrativa, a asumir tareas compartidas y a descuidar la supervisión diaria, lo cual impacta directamente en la calidad del servicio ofrecido.

La elaboración de un manual de funciones y procedimientos es fundamental para definir de manera precisa las responsabilidades de cada puesto y establecer procesos consistentes que optimicen la operatividad del hotel. Este manual facilitará la capacitación adecuada del personal, promoverá una comunicación más fluida entre las distintas áreas y contribuirá al desarrollo de un entorno laboral productivo. Como resultado, el hotel podrá brindar una atención más personalizada y eficaz, mejorando la experiencia del cliente y asegurando un servicio de excelencia.

Este trabajo es útil y práctico porque permitirá al hotel superar los desafíos actuales, sirviendo como una herramienta de gestión clave que incrementará la organización interna y mejorará el desempeño del personal. La trascendencia de este proyecto radica en que no solo aborda la necesidad inmediata de estandarización y claridad en las operaciones, sino que también sienta las bases para un crecimiento sostenible y de largo plazo. Al implementar este manual, el hotel no solo optimizará su eficiencia operativa, sino que fortalecerá su reputación en el mercado turístico, posicionándose como un referente en calidad y servicio.



## **V. Marco teórico**

### **5.1. Fundamentos teóricos**

El manual de funciones es una herramienta esencial para la organización del Hotel Plaza Colón en Granada, cuyo propósito principal es detallar las responsabilidades y relaciones jerárquicas de los empleados. Al proporcionar una guía clara de las funciones de cada puesto, facilita la coordinación entre el personal y asegura que todos trabajen alineados con los objetivos estratégicos del hotel. Su implementación es crucial para mejorar la eficiencia operativa, optimizar los procesos internos y garantizar la calidad del servicio.

En un entorno competitivo como el hotelero, tener un manual de funciones bien estructurado no solo ayuda en la formación de nuevos empleados, sino también en la prevención de errores operativos. Además, se convierte en una herramienta clave para reforzar la cultura organizacional y mantener altos estándares de calidad. En esta sección, se explorarán conceptos clave como el manual de funciones, el organigrama, fichas ocupacionales y otros más, que sirven de base para esta investigación y contribuyen a la mejora continua en el Hotel Plaza Colón.

### **5.2. Definición de Manual de funciones**

El manual de funciones es esencial en la gestión de recursos humanos, pues define claramente las responsabilidades y expectativas de cada puesto. Según Chiavenato (2017), proporciona una estructura que facilita la organización y delegación de tareas, asegurando que los empleados comprendan sus roles. En el Hotel Plaza Colón, este manual será clave para garantizar la eficiencia de las tareas y el logro de los objetivos organizacionales, mejorando la coordinación, reduciendo errores operativos, y fortaleciendo la cohesión del equipo, lo que contribuye a mantener altos estándares de calidad en el servicio.

### **5.3. Objetivos del Manual de Funciones**

Un manual de funciones bien diseñado define claramente las responsabilidades y tareas de cada puesto dentro de la organización. En el caso del Hotel Plaza Colón, este manual ofrece beneficios prácticos como una guía detallada de roles y facilita los procesos de evaluación del desempeño. Según Drucker (2008), una estructura organizativa clara "optimiza las operaciones internas y fomenta la eficacia al evitar redundancias y alinear



los esfuerzos hacia objetivos comunes" (p. 56). Esta estructura es esencial para mantener altos estándares de calidad y fortalecer la reputación del hotel. Además, el manual promueve prácticas sostenibles, incentivando al personal a participar en iniciativas ambientales, alineándose con las tendencias de sostenibilidad valoradas por los clientes en la industria hotelera.

#### **5.4. Definición de Manual de procedimientos**

En el sector hotelero, la calidad del servicio y la eficiencia operativa son elementos imprescindibles para garantizar una experiencia positiva al cliente. Según Rue y Byars (2015), un manual de procedimientos actúa como una herramienta esencial que "sistematiza los procesos internos, permitiendo su ejecución de manera más ágil y coherente" (p. 145). En el caso del Hotel Plaza Colón, este manual no solo tendrá la función de regular las operaciones cotidianas, sino que también se convertirá en un recurso clave para integrar y capacitar a nuevos empleados. Al estandarizar procedimientos y garantizar que todos los miembros del equipo sigan las mismas directrices, se contribuirá significativamente a mejorar la consistencia del servicio y a mantener altos estándares de calidad, lo que a su vez permitirá al hotel mejorar su posicionamiento en el mercado y asegurar la satisfacción continua de los huéspedes.

#### **5.5. Utilidad del manual de procedimientos**

El manual de procedimientos, según Equipo editorial, Etecé (2024b, abril 12) sirve para:

- Dividir las tareas de una organización: Se emplea para distribuir todas las tareas de una organización, ya sean administrativas, productivas, de logística o de otra índole.
- Indicar qué debe hacer cada persona y cada área: Indica las tareas de cada puesto de trabajo, de cada departamento o de la organización en general. Además, también determina cuál es la responsabilidad de cada persona según su rol o jerarquía.
- Unificar los procedimientos: Permite que todos los procesos similares se realicen de una única forma, y así se evitan dudas, errores y confusiones. Además, suele indicar cómo se deben solucionar los inconvenientes que puedan surgir.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

---

- Evaluar, gestionar y mejorar el trabajo: Permite evaluar el desempeño de los trabajadores y de cada área, la calidad de aquello que se produce, la eficiencia, entre otros elementos, con el objetivo de realizar todos los cambios que sean necesarios.
- Implementar nuevos procedimientos de forma sencilla: Explica detalladamente todos los pasos de un procedimiento y, por lo tanto, es útil en las capacitaciones de los empleados.
- Mejorar la administración del tiempo: Permite que las actividades se puedan desarrollar sin la necesidad de consultar con un superior constantemente o de tener que perder tiempo para resolver situaciones complejas.
- Mejorar la administración de recursos: Sirve para que los recursos, tales como los materiales, se utilicen de la manera más eficiente posible. Además, de esta forma, se genera menos desperdicio y disminuyen los costos.
- Tomar mejores decisiones: Al explicar cómo son las actividades de una organización, facilita el análisis de los procesos para poder tomar mejores decisiones.
- Mejorar la comunicación: Sirve para explicar de forma sencilla y clara cómo se debe realizar una actividad y, así, reducir los errores de interpretación.

### 5.6. Estructura del manual de procedimientos

De acuerdo con Equipo editorial, Etecé (2024, 12 abril), Los elementos que debe incluir cualquier manual de procedimientos son:

- **Identificación:** Es el nombre de la organización y el logotipo. También se puede brindar otra información, como la fecha. Se coloca en la primera hoja o carátula.
- **Título:** Es el nombre del procedimiento que se explica y suele ir en la primera página o la carátula.
- **Objetivos:** Es el apartado en el que se mencionan las metas que se busca cumplir al aplicar los procedimientos que se detallan en el manual.
- **Alcance:** Es un apartado que indica en qué área o sector se aplicará el manual.
- **Términos o glosario:** Es un apartado en el que se brindan definiciones sobre palabras específicas o técnicas.



- **Responsabilidades:** Es un apartado en el que se indica quiénes están involucrados en los procedimientos.
- **Procedimientos:** Es el apartado en el que se describen todos los procedimientos de forma detallada e indicando todos los pasos según su orden; cómo, dónde y cuándo se realizan; cuánto duran; quiénes los llevan a cabo, y quiénes los supervisan.
- **Alcanzar objetivos:** Cuando se plantean nuevos objetivos, es útil para organizar las etapas y las tareas que permitirán alcanzarlos.

### **5.7. Definición de Manual administrativo**

Los manuales administrativos son esenciales para organizar funciones y procedimientos en una institución, facilitando la gestión interna, definiendo responsabilidades, y aumentando la productividad. Según Dubey (2023), estos manuales aseguran que los procedimientos estén alineados con los objetivos organizacionales. En el Hotel Plaza Colón, se incorporan prácticas ecológicas para mejorar la eficiencia en áreas clave como el manejo de recursos, lo que favorece su competitividad y posicionamiento frente a la competencia, además de resaltar su compromiso con la sostenibilidad, un valor apreciado por los huéspedes.

### **5.8. Marco Conceptual de Manual Organizacional**

Para facilitar la comprensión de los términos empleados en el manual de funciones y procedimientos, se presentan algunos conceptos clave que describen aspectos importantes para el desarrollo de un documento organizativo en el Hotel Plaza Colón:

- **Administración:** Robbins y Coulter (2018) definen la administración como la coordinación de actividades y recursos para alcanzar los objetivos de la organización de manera eficiente y eficaz.
- **Calidad del Servicio:** En el sector hotelero, calidad del servicio implica satisfacer y superar las expectativas del cliente, ofreciendo una experiencia memorable y consistente (Kandampully, 2007).
- **Sostenibilidad:** La implementación de prácticas sostenibles se enfoca en reducir el impacto ambiental y promover el uso responsable de los recursos, de acuerdo con los estándares de la norma ISO 14001:2015.



### **5.9. Diagnóstico**

El diagnóstico, como proceso sistemático, tiene como objetivo la identificación y análisis de un problema, situación o estado a partir de datos concretos y observaciones. Se puede entender como el estudio previo que permite conocer, clasificar y valorar la situación de un fenómeno, facilitando la toma de decisiones informadas y la posterior intervención para mejorar o transformar esa realidad. Este concepto se utiliza de manera transversal en distintos ámbitos, como el médico, empresarial y social, donde se busca identificar los problemas para poder diseñar soluciones efectivas.

Andrade de Souza (2023) define el diagnóstico como "un método de conocimiento y análisis del desempeño de una empresa o institución, tanto a nivel interno como externo, con el fin de facilitar la toma de decisiones". Esta definición es relevante para el Hotel Plaza Colón, pues permite identificar áreas de mejora y estructurar estrategias. En esta investigación, se selecciona esta definición por su enfoque claro y orientado a la acción, alineado con los objetivos del diagnóstico organizacional, que sirve como base para tomar decisiones estratégicas y optimizar el funcionamiento del hotel.

### **5.10. Importancia del Diagnóstico Organizacional**

El propósito del diagnóstico organizacional en el Hotel Plaza Colón es múltiple, se busca examinar y evaluar las prácticas de comunicación, tanto interna como externa, y analizar cómo estas impactan en el servicio y en la imagen del hotel ante los clientes y el mercado. Esto incluye un análisis de las interacciones entre departamentos, la efectividad de los canales de comunicación utilizados y la coherencia en la presentación de la marca. Este diagnóstico también considera los valores, símbolos y representaciones que son comunes entre el personal, así como los comentarios y la cultura compartida en las conversaciones cotidianas. Así, se puede identificar el grado de alineación entre la cultura interna y la imagen que el hotel proyecta hacia sus huéspedes.

A partir de las aportaciones de Robbins y Coulter (2016), el diagnóstico organizacional puede definirse como "el proceso de evaluación del entorno y los factores internos de una organización para identificar sus oportunidades y amenazas, así como sus fortalezas y debilidades" (p. 92). Esto implica realizar un análisis de las condiciones externas que afectan al Hotel Plaza Colón, tales como las tendencias en el turismo sostenible, las



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

---

expectativas de los clientes actuales y la competencia en la industria hotelera en Granada. También se lleva a cabo un análisis interno que considera la infraestructura, los recursos humanos, los procedimientos operativos y los servicios ofrecidos por el hotel. Estos dos aspectos permiten generar una visión integral de las ventajas y retos que enfrenta el hotel en el mercado actual.

Por su parte, Daft (2015) sostiene que el diagnóstico organizacional debe considerar dos factores principales:

### 1) Las condiciones del mercado y de la industria:

Se examinan los elementos externos que afectan al Hotel Plaza Colón, tales como el crecimiento del turismo en Nicaragua, los cambios en la demanda de alojamiento en Granada y las expectativas de los clientes de lujo en cuanto a servicio y sostenibilidad. Analizar estas condiciones permite identificar oportunidades para posicionar al hotel como una elección preferente en el mercado local, así como enfrentar las amenazas que podrían poner en riesgo su estabilidad.

### 2) Las capacidades competitivas, recursos y fortalezas internas:

El diagnóstico también contempla los recursos físicos y humanos del hotel, así como su posición en el mercado. Se evalúan aspectos clave como la infraestructura de alojamiento, el estado de las instalaciones, la experiencia y habilidades del personal, y la relación con proveedores locales. Evaluar estas capacidades permite identificar las áreas donde el hotel destaca y aquellas donde sería beneficioso implementar mejoras.

## **5.11. Aplicación del Diagnóstico en el Hotel Plaza Colón**

El diagnóstico organizacional del Hotel Plaza Colón permitirá identificar las necesidades de mejora y áreas críticas de desarrollo para garantizar que el hotel se mantenga competitivo y atractivo en el mercado. Como parte del diagnóstico, se considera una evaluación profunda de los procesos administrativos, de servicio y operativos del hotel, así como un análisis de las interacciones entre el personal y los huéspedes, y la consistencia en el cumplimiento de los estándares de calidad y servicio al cliente.

En el caso específico del Hotel Plaza Colón, se recomienda implementar herramientas de comunicación y retroalimentación efectivas para fomentar una comunicación



organizacional saludable y eficiente. Esto incluye tanto la comunicación vertical, entre los distintos niveles de jerarquía, como la comunicación horizontal, entre departamentos y áreas de servicio. Asimismo, el diagnóstico busca detectar oportunidades para optimizar los recursos internos del hotel, promoviendo la formación continua del personal en áreas clave como atención al cliente, gestión ambiental y hospitalidad responsable, alineándose con la imagen de lujo y sostenibilidad que busca proyectar el hotel.

Finalmente, para este diagnóstico se adoptará la definición propuesta por Robbins y Coulter (2016), ya que abarca tanto el análisis externo como el análisis interno necesario para evaluar y potenciar el desempeño del Hotel Plaza Colón. Este enfoque integral permitirá no solo una comprensión detallada de los desafíos actuales, sino también el desarrollo de una estrategia de mejora enfocada en el fortalecimiento de sus operaciones, el aumento de su competitividad y la satisfacción de sus clientes.

### **5.12. Objetivos Organizacionales del Hotel Plaza Colón**

Es esencial que el Hotel Plaza Colón tenga bien definidos sus objetivos organizacionales, ya que estos guiarán al hotel en el cumplimiento de sus metas y en la consolidación de su visión. La claridad en los objetivos permite orientar las acciones dentro de la organización y evitar errores que puedan afectar su rendimiento y sostenibilidad a largo plazo.

Según Robbins y Coulter (2014), “los objetivos organizacionales son las metas o condiciones finales que los administradores de la organización buscan alcanzar, y son la base sobre la cual se diseñan los planes estratégicos” (p. 44). En este sentido, los objetivos del Hotel Plaza Colón deben servir como la guía principal que oriente las decisiones estratégicas hacia el éxito a largo plazo.

Por otro lado, Chiavenato (2017) señala que “toda organización necesita tener un propósito claro, un porqué de su existencia, y sus metas deben ser definidas para alcanzar su misión y visión” (p. 18). Para lograr estos fines, el hotel debe identificar y desarrollar objetivos que estén alineados con su propósito y con las expectativas tanto de sus empleados como de sus clientes. Los objetivos organizacionales del Hotel Plaza Colón podrían incluir:



## **Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.**

---

- Satisfacer las necesidades de alojamiento y servicios turísticos en la ciudad de Granada: Ofrecer un servicio de calidad que brinde experiencias inolvidables a los huéspedes, contribuyendo al desarrollo del turismo en la región.
- Proporcionar empleo productivo y estable a la comunidad local: Crear oportunidades de empleo para los habitantes de Granada, contribuyendo al crecimiento económico local.
- Aumentar el bienestar de la sociedad mediante el uso racional de los recursos: Gestionar los recursos de manera eficiente, adoptando prácticas sostenibles que beneficien tanto al entorno como a la comunidad.
- Garantizar un retorno justo a los inversionistas y colaboradores del hotel: Asegurar que los factores de producción reciban una compensación justa, incentivando la productividad y la satisfacción de los empleados.
- Crear un ambiente en el que empleados y huéspedes puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas: Fomentar un clima laboral positivo y ofrecer a los huéspedes un entorno acogedor y seguro.

Los objetivos organizacionales son dinámicos y deben evolucionar con el tiempo. Según Robbins y Coulter (2014), estos objetivos deben ser revisados y ajustados constantemente según los cambios en el entorno externo y la situación interna de la organización. Este enfoque flexible es esencial para que el Hotel Plaza Colón se adapte a los cambios del mercado y mantenga un servicio de excelencia.

### **5.13. Estructura organizacional**

El Hotel Plaza Colón, al centrarse en fortalecer su presencia en el mercado local, necesita una estructura organizativa clara para alcanzar sus metas estratégicas. Según Robbins y Coulter (2018), las organizaciones deben alinearse con objetivos precisos para optimizar recursos y coordinar actividades. En este sentido, un manual de funciones y procedimientos es clave para proporcionar esa estructura, clarificando las funciones de cada miembro del equipo y asegurando la coordinación entre departamentos. Esto incrementa la productividad, reduce errores y mejora la calidad del servicio, fortaleciendo el posicionamiento y competitividad del hotel en el mercado.



### **5.14. Organigrama**

Los organigramas son herramientas fundamentales en cualquier organización, ya que permiten visualizar de manera clara y concisa la estructura jerárquica y funcional de la empresa. Es esencial que el Hotel Plaza Colón cuente con su propio organigrama, que refleje no solo la jerarquía, sino también la asignación de funciones y responsabilidades dentro de la organización. Según Mintzberg (1999), "el organigrama es una representación formal de la estructura organizacional, que describe los roles, relaciones de autoridad y las interacciones entre los distintos niveles jerárquicos" (p. 21). En su forma más común, piramidal, los cargos de mayor jerarquía se encuentran en la parte superior, y los niveles inferiores siguen un orden descendente según su nivel de autoridad. De esta manera, el organigrama facilita la comprensión rápida de la relación de autoridad y dependencia entre los distintos departamentos y colaboradores. El organigrama del Hotel Plaza Colón será crucial para una gestión eficiente de los recursos humanos, optimizando la comunicación y la toma de decisiones dentro de la empresa. Este diseño ayudará a los empleados a entender mejor su rol y cómo se interrelaciona con el trabajo de otros departamentos, fomentando la colaboración y eficiencia.

### **5.15. Clasificación de los Organigramas**

- Las organizaciones varían en tamaño, estructura y función, lo que hace que los organigramas se adapten a las necesidades de cada institución. En el caso del Hotel Plaza Colón, es esencial contar con un organigrama claro y eficiente para facilitar la gestión interna y la comunicación entre niveles jerárquicos. Según Daft (2015), los organigramas se clasifican en tres tipos principales, dependiendo de cómo se representan las relaciones jerárquicas y funcionales dentro de la organización.
- *Organigramas Lineales:* Presentan una estructura jerárquica clara y sencilla, con autoridad fluyendo en línea recta de arriba hacia abajo, donde cada puesto tiene un único superior.
- *Organigramas Funcionales:* Se enfocan en la división del trabajo según funciones o departamentos, con cada área del hotel representada y los puestos conectados por responsabilidades y flujo de comunicación interna.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

---

- Organigramas Matriciales: Los empleados tienen múltiples líneas de reporte, lo que favorece la colaboración entre departamentos, ideal para organizaciones con proyectos que requieren interacción entre áreas.

Por su parte, García (2010) también propone una clasificación complementaria que es relevante para el análisis de la estructura del Hotel Plaza Colón:

- Organigramas Verticales: Representan la estructura jerárquica de forma vertical, donde cada nivel inferior está subordinado al superior, lo que facilita la visualización de la cadena de mando y las relaciones de autoridad.
- Organigramas Horizontales: Aunque menos comunes, los organigramas horizontales muestran la relación entre los distintos niveles de autoridad distribuidos a lo largo de una misma línea, destacando la colaboración y la toma de decisiones compartida.
- Organigramas Circulares: Este modelo, aunque más simbólico, puede ser útil en organizaciones que adoptan una filosofía de gestión participativa, donde la autoridad y la responsabilidad fluyen en un esquema más inclusivo, con el líder ubicado en el centro y los demás niveles dispuestos alrededor en círculos concéntricos.

En el contexto del Hotel Plaza Colón, se optará por un organigrama vertical debido a su claridad en la representación de la jerarquía y la responsabilidad dentro de cada área, favoreciendo la toma de decisiones y el flujo de información dentro de la estructura formal del hotel.



### **5.16. Diagramas de Flujo**

Según González Espinoza (2019), “los diagramas de flujo son una forma de expresar de manera gráfica ciertos datos importantes para una empresa, es decir muestran cómo se desarrolla un proceso con la graficación de los pasos de forma secuencial y evitando cometer errores, y si así fuera el caso tratando de corregirlos”.

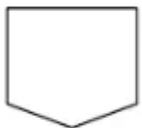
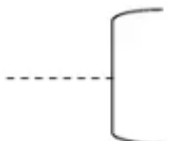
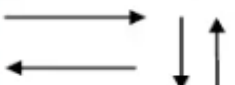
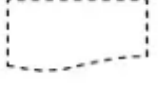
En el manual de funciones y procedimientos del **Hotel Plaza Colón**, los diagramas de flujo serán utilizados para detallar los pasos de las actividades en cada departamento (como recepción, limpieza, cocina, etc), lo que permitirá a los trabajadores seguir procedimientos claros y estandarizados. Esta herramienta contribuye a la eficiencia del trabajo y mejora la calidad del servicio brindado a los huéspedes.

### **5.17. Importancia de Utilizar el Estándar ANSI en la Representación de Procesos**

Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI). (s. f.). El Instituto Nacional Estadounidense de Estándares (ANSI, por sus siglas en inglés) es una organización privada sin fines de lucro que supervisa el desarrollo de normas y estándares en diversas industrias en los Estados Unidos. Su objetivo principal es garantizar la calidad, seguridad y eficiencia de productos, servicios y sistemas, promoviendo su adopción tanto a nivel nacional como internacional.

Emplear la normativa ANSI en el estudio realizado garantiza claridad y precisión en la representación de procesos, ya que es un estándar internacionalmente reconocido. Su uso asegura consistencia, facilita la comprensión por parte de una audiencia técnica y refuerza el rigor académico del trabajo. Los flujogramas incluirán los siguientes símbolos según la norma ANSI:

Tabla 1: Simbología de Diagrama de Flujo

| Símbolo                                                                             | Nombre              | Descripción                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | Inicio o término    | Señala donde inicia o termina un procedimiento.                                                                                                                                                                              |
|    | Actividad           | Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento                                                                                                                                                              |
|    | Decisión            | Indica las opciones que se puedan seguir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos                                                                                                                             |
|    | Conector            | Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar. |
|    | Conector de página  | Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.                        |
|   | Documento           | Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.                                                                                                                                         |
|  | Nota                | Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa.                                            |
|  | Flujo               | Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.                                                                                                                                                 |
|  | Actividad opcional  | Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.                                                                                                                                      |
|  | Documento opcional  | Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.                                                                                                                              |
|  | Documento destruido | Indica la destrucción o eliminación de un documento por no ser necesario.                                                                                                                                                    |

Fuente: Muñoz, J. (s. f.). Simbología ANSI para Diagramas de Flujo.

Scribd. <https://es.scribd.com/doc/102367756/Simbologia-ANSI-para-Diagramas-de-Flujo>



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

El análisis y la descripción de puestos son herramientas esenciales en la gestión de recursos humanos, ya que permiten entender las tareas y competencias necesarias para cada cargo. Según Dessler (2019), el análisis de puestos identifica las tareas y habilidades necesarias para realizarlas con éxito. Robbins y Judge (2017) definen la descripción de puestos como un documento detallado sobre funciones, responsabilidades y requisitos mínimos. El análisis de puestos es el primer paso para crear descripciones efectivas, alineando las expectativas organizacionales con las capacidades del empleado, como se propone en el Hotel Plaza Colón.

### **5.19. Ficha Ocupacional**

La ficha ocupacional es una herramienta esencial en la organización, ya que proporciona un desglose detallado de las funciones, deberes y requisitos específicos de cada puesto de trabajo. Este recurso permite que cada empleado tenga una guía clara para cumplir con sus responsabilidades, evitando confusiones y asegurando que cada trabajador conozca exactamente qué hacer y cómo hacerlo. Según Dessler (2019), una ficha ocupacional o descripción de puesto debe contener no solo las funciones esenciales del puesto, sino también los requisitos en términos de habilidades, experiencia y condiciones de trabajo, los cuales contribuyen a un desempeño eficiente y alineado con los objetivos de la organización (p. 159).

Como destacan Mondy y Martocchio (2016), una ficha ocupacional bien diseñada "establece claramente las responsabilidades del empleado, define las habilidades requeridas y especifica las condiciones bajo las cuales deben ejecutarse las tareas" (p. 124). Esta debe incluir competencias específicas, esfuerzo mental y físico requerido, y aspectos de seguridad o riesgos inherentes. Con esta estructura, el Hotel Plaza Colón podrá facilitar la adaptación del personal a sus funciones, promoviendo eficiencia y evitando ambigüedades. Para su diseño, se tomarán como referencia los modelos de Dessler (2019) y Mondy y Martocchio (2016), asegurando que cada puesto esté alineado con los objetivos organizacionales.



### **5.20. Sostenibilidad en la industria hotelera**

La industria hotelera ha sido impactada por la pandemia y un entorno económico difícil, pero la reapertura post-COVID-19 y el aumento del turismo extranjero y los viajes de negocios muestran señales positivas (Corporativas, 2023). El sector se adapta a nuevas prioridades, enfrentando crecientes desafíos en sostenibilidad. La presión para adoptar prácticas sostenibles proviene de reguladores, inversionistas, proveedores y clientes, quienes prefieren hoteles comprometidos con el medio ambiente. Para mantenerse competitivos, los hoteles deben implementar políticas sostenibles que respondan a estas demandas del mercado.

### **5.21. Prioridades claves de sostenibilidad**

Los clientes buscan hoteles comprometidos con la sostenibilidad, especialmente aquellos con planes para alcanzar Net Zero, equilibrando las emisiones de gases de efecto invernadero (Corporativas, 2023). Las empresas hoteleras deben establecer metas claras y gestionar sus emisiones indirectas (Alcance 3) a lo largo de la cadena de valor, priorizando la sostenibilidad en sus socios. Los viajeros valoran la gestión ambiental, como la eficiencia en el uso del agua y la reducción de desechos, y prefieren hoteles que promuevan la diversidad, salarios justos y un impacto positivo en las comunidades locales. Esto implica mejorar la diversidad laboral y ofrecer oportunidades de desarrollo, lo que también beneficia la retención de empleados.

### **5.22. Turismo sostenible**

Según Communications. (2024, 10 octubre). El turismo sostenible persigue desarrollar su actividad generando un impacto mínimo sobre el medioambiente. La clave principal es que la explotación de un recurso sea por debajo del límite de renovación del mismo. Es decir, se trata de fomentar un turismo respetuoso con el ecosistema, con mínimo impacto sobre el medioambiente y la cultura local. Además, el aspecto económico busca la generación de empleo e ingresos de la población autóctona. Los hoteles que adoptan prácticas sostenibles pueden atraer a un segmento creciente de viajeros responsables y mejorar su reputación en el mercado.



### **5.23. Industria hotelera y economía circular**

La economía circular es un modelo de producción y consumo que busca compartir, reutilizar, reparar, renovar y reciclar productos para extender su ciclo de vida (Parlamento Europeo, s.f.). En el sector hotelero, tradicionalmente se ha operado bajo un modelo lineal, pero la transición hacia la economía circular es esencial para reducir la contaminación y preservar los recursos naturales, mejorando la sostenibilidad y rentabilidad de las empresas (Pérez, Cantillo & Contreras, 2023). Se destaca la necesidad de un cambio de paradigma, con acciones más respetuosas con el medio ambiente y el apoyo de incentivos regulatorios para fomentar prácticas más sostenibles.

### **5.24. Certificaciones de sostenibilidad en hoteles**

El certificado Green Key es un estándar líder en responsabilidad ambiental en el turismo, garantizando que las empresas cumplan con criterios estrictos establecidos por la Fundación para la Educación Ambiental. Los establecimientos certificados aseguran a los huéspedes que están contribuyendo a la protección del medio ambiente, con auditorías frecuentes para mantener altos estándares (Green Key, 2024). Por otro lado, la certificación EarthCheck, creada por la organización EarthCheck, ofrece un marco para el desarrollo sostenible en el sector turístico, reconocido por el Consejo Global de Turismo Sustentable (GSTC) y el CDP. Los destinos con el sello "EarthCheck Certified" demuestran su compromiso con el medio ambiente y la seguridad de los visitantes (Ganardev, 2021).

La ISO 14001:2015 exige cumplir con la legislación ambiental como base para certificar Sistemas de Gestión Ambiental (SGA), incluyendo la identificación de requisitos legales y la evaluación periódica de su cumplimiento. En el sector hotelero, abarca áreas como agua, residuos y emisiones, considerando impactos durante todo el ciclo de vida, incluidas las contrataciones.

La certificación mejora la gestión de recursos, reduce impactos ambientales y aumenta ingresos y satisfacción del cliente. Aunque voluntaria, requiere cumplir normativas obligatorias, por lo que es esencial disponer de legislación actualizada adaptada a cada establecimiento. Prisma (2024).



## **VI. Diseño Metodológico**

### **6.1. Tipo de enfoque**

Este estudio sigue un enfoque mixto, ya que combina métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión integral de la estructura organizativa y los procesos del hotel. Desde el enfoque cualitativo, se emplearán entrevistas que permitan analizar de manera profunda las percepciones, opiniones y experiencias del personal respecto al entorno laboral, la distribución de tareas y la gestión de las operaciones. Paralelamente, mediante el enfoque cuantitativo, se aplicarán encuestas, cuyos resultados se analizarán de forma gráfica para identificar tendencias, niveles de satisfacción y áreas específicas que requieren mejoras. La investigación mantiene un carácter aplicado, ya que busca proponer una solución práctica a un problema real del hotel, orientada a estandarizar tareas, reducir la sobrecarga laboral y fortalecer la comunicación entre áreas para mejorar la eficiencia operativa.

### **6.2. Tipo de investigación**

La investigación de este estudio es de carácter descriptivo, ya que se enfoca en detallar y analizar las características esenciales de un fenómeno mediante la recolección, registro, análisis e interpretación de su estado actual. La información será recolectada con la colaboración del personal de las áreas administrativas y operativas, lo que permitirá caracterizar el entorno laboral, identificar las competencias, conocimientos y actitudes de los empleados, y definir el perfil ideal para cada puesto. A partir de estos hallazgos, se desarrollará un modelo de manual adaptado a las necesidades específicas de cada puesto en dichas áreas.

### **6.3. Población y muestra**

El universo de estudio está conformado por los 24 trabajadores actuales del Hotel Plaza Colón, distribuidos en 12 puestos diferentes. Estos puestos incluyen áreas claves como recepción, administración, mantenimiento, limpieza, cocina, entre otros. La cantidad de empleados puede aumentar durante el desarrollo de la tesis, debido al plan de expansión y aumento de personal proyectado para fin de año e inicio del próximo. No se requiere una muestra específica ya que se considerará la totalidad de la población actual del hotel.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

### 6.4. Indicadores de estudio

Tabla 2: Indicadores de estudio

| Objetivos Específicos                                                                                                                                                                                         | Indicadores                                                                                                                                                                                                                                                                               | Técnicas de investigación                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Realizar un diagnóstico integral de los procesos operativos del Hotel Plaza Colón, tomando como referencia su situación actual y utilizando herramientas y técnicas de análisis especializadas.               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Evaluación del estado actual de los procesos y procedimientos del hotel.</li><li>• Identificación y cuantificación de errores, funciones duplicadas y vacíos en la asignación de responsabilidades y en la ejecución de procedimientos.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Observación directa de las actividades y flujos de trabajo.</li><li>• Aplicación de encuestas dirigidas al personal clave.</li><li>• Recopilación y análisis de información documental relevante.</li></ul>                                                                |
| Elaborar un organigrama que represente la estructura organizativa del Hotel Plaza Colón, detallando la distribución de responsabilidades en cada área para mejorar la claridad en la definición de funciones. | <ul style="list-style-type: none"><li>• Nivel de precisión en la representación de la estructura organizativa.</li><li>• Grado de claridad en la definición y comprensión de las funciones dentro de la organización.</li></ul>                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Observación directa de la dinámica organizativa y operativa.</li><li>• Entrevistas con el personal clave para identificar roles y responsabilidades.</li><li>• Recopilación y análisis de información documental relevante.</li></ul>                                      |
| Definir los roles laborales a través de la elaboración de un Manual de Funciones, con el propósito de optimizar la organización interna y mejorar el desempeño del personal.                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo y precisión de las fichas ocupacionales por puesto de trabajo.</li><li>• Grado de claridad en la delimitación de responsabilidades y funciones.</li><li>• Impacto en la organización y desempeño del personal.</li></ul>               | <ul style="list-style-type: none"><li>• Observación directa de las actividades y responsabilidades del personal.</li><li>• Aplicación de entrevistas y encuestas para validar la percepción y comprensión de los roles laborales.</li><li>• Recopilación y análisis de información documental relevante.</li></ul> |
| Estructurar la ejecución de las actividades del hotel de manera lógica y secuencial mediante la elaboración de flujogramas de procesos, optimizando la eficiencia operativa.                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Diseño y precisión de los diagramas de flujo para cada etapa de los procesos.</li><li>• Implementación de un Manual de Funciones y Procedimientos que estandarice las actividades.</li></ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"><li>• Entrevistas con el personal clave para identificar y validar los procesos.</li><li>• Recopilación y análisis de información documental relevante.</li></ul>                                                                                                                |

**Fuente:** Elaboración propia.



### **6.5. Fuentes primarias**

- ✓ Entrevistas y encuestas a los empleados del hotel, incluyendo personal administrativo y operativo.
- ✓ Observación directa del flujo de trabajo y las interacciones entre los diferentes departamentos del hotel.
- ✓ Reuniones con gerente general y la gerencia de operaciones para obtener información detallada sobre las expectativas y objetivos estratégicos del hotel.

### **6.6. Fuentes secundarias**

- ✓ Documentación interna existente, como manuales parciales, políticas y registros de procedimientos.
- ✓ Informes de satisfacción del cliente y encuestas previas que reflejen áreas de mejora.
- ✓ Estudios previos y literatura sobre prácticas de sostenibilidad y estandarización de procesos en hoteles similares.

### **6.7. Técnicas de recolección de datos**

#### **6.7.1 Técnicas de Recolección de Información**

- **Entrevistas:** Para Denzin y Lincoln (2005, p. 643, tomado de Vargas, 2012) la entrevista es “una conversación, es el arte de realizar preguntas y escuchar respuestas”. Como técnica de recolección de datos, está fuertemente influenciada por las características personales del entrevistador. Dirigidas a gerentes y personal clave para obtener detalles de los procedimientos actuales y las expectativas.

- **Encuestas:** instrumento de recolección de datos a través de una serie de preguntas que tienen el fin de recopilar información de los participantes en el estudio. Se utiliza principalmente como instrumento en las encuestas. Orientado a los empleados con preguntas cerradas y abiertas enfocadas en sus funciones y experiencias laborales.

- **Observación directa:** Mediante observación directa de los empleados durante la ejecución de sus tareas para recopilar información objetiva y verificable sobre sus actividades. Esto para identificar las habilidades y conocimientos necesarios, las interacciones con otros miembros del equipo, los recursos empleados y los estándares de desempeño esperados.



### 6.7.2 Herramientas de Análisis de Procesos

- **Diagrama de flujos:** Se realizarán diagramas de flujo para representar visualmente los procedimientos y tareas del hotel, lo que facilitará la comprensión de los procesos y ayudará a identificar posibles cuellos de botella o redundancias en las operaciones.



## VII. Diagnóstico situacional del Hotel Plaza Colón

### 7.1. Recopilación de datos sobre la situación

#### 7.1.1 Conociendo a los colaboradores del hotel

El Hotel Plaza Colón se distingue por ser más que un espacio de trabajo; para muchos colaboradores, representa un segundo hogar. Así lo expresan los empleados, quienes manifiestan sentirse a gusto gracias al ambiente de armonía y compañerismo que se promueve entre el equipo. Al analizar el entorno laboral, se identifica que una parte significativa del personal cuenta con más de ocho años de antigüedad e incluso algunos han estado vinculados al hotel desde su apertura. No obstante, también hay colaboradores con menos de tres años de experiencia, quienes, a pesar de su reciente ingreso, destacan la calidez y la integración del grupo.

Esta información adquiere relevancia al considerar que el personal con mayor trayectoria ha desarrollado una experiencia que les permite desempeñarse con seguridad y resolver problemas con eficacia. En contraste, los nuevos ingresos se enfrentan a un entorno más dinámico y exigente, marcado por constantes cambios y mayores demandas propias de un sector hotelero en crecimiento y adaptación a la globalización. En este contexto, su proceso de integración suele depender del aprendizaje informal y del acompañamiento de compañeros más experimentados. Esto evidencia la necesidad de establecer herramientas estructuradas que no solo faciliten la adaptación de los nuevos colaboradores, sino que también refuercen y retroalimenten la experiencia del personal antiguo.

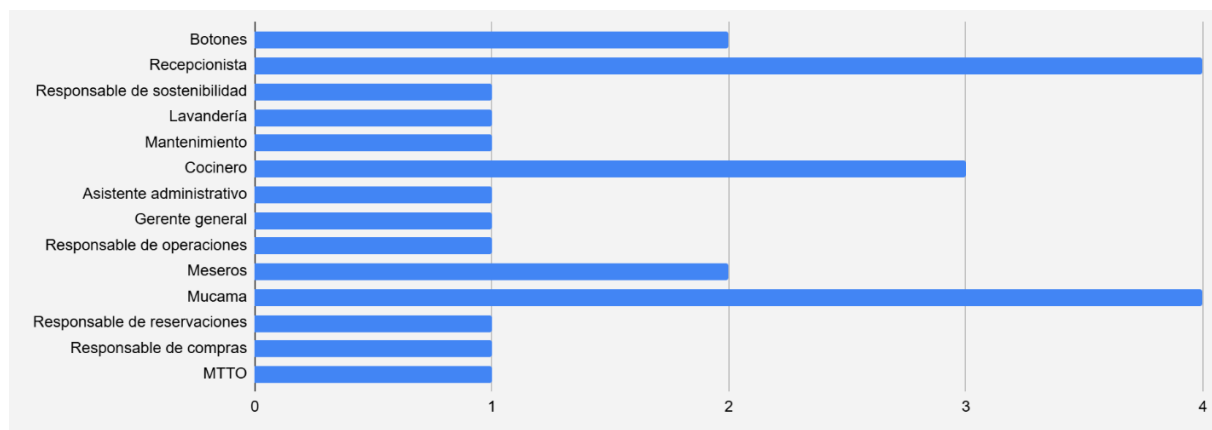


**Ilustración 1: Puestos actuales en el hotel**

*Fuente: Elaboración propia.*



**Ilustración 2: Antigüedad laboral en el hotel**

*Fuente: Elaboración propia.*

### **7.1.2. Diagnóstico organizacional**

Actualmente, el Hotel Plaza Colón opera con procesos que han sido moldeados en función de sus necesidades internas y circunstancias externas. Antes de la crisis sociopolítica de 2018, el hotel contaba con 34 colaboradores distribuidos en funciones específicas según sus puestos. Sin embargo, tras dicha crisis y la posterior pandemia, el número de empleados se redujo significativamente, lo que impactó de forma directa en el desarrollo eficiente de las tareas. A pesar de que las necesidades operativas se han mantenido, el volumen de ventas disminuyó en aquel entonces, impidiendo al hotel recuperar su plantilla anterior por razones económicas. Esta situación generó una sobrecarga laboral que, hasta la fecha, continúa siendo un desafío para la gestión interna, especialmente en temporadas de alta demanda.

En las áreas operativas, aunque el personal ha logrado apoyarse mutuamente para cumplir con las tareas en tiempo y forma, existen puestos específicos donde este respaldo no es posible debido a la naturaleza del trabajo. Tal es el caso del encargado de mantenimiento, quien debe asumir múltiples responsabilidades sin apoyo directo. Además, a medida que aumenta la demanda del servicio, también lo hace la carga laboral, lo que repercute especialmente en estos equipos que están en contacto directo con los clientes y con la calidad del servicio ofrecido.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

Por otro lado, las áreas administrativas han resultado especialmente vulnerables a la reducción de personal. Actualmente, una sola persona suele asumir responsabilidades correspondientes a dos cargos distintos, lo que puede provocar una disminución en la atención de tareas clave para el buen desarrollo del hotel. Si bien esta reorganización ha permitido mantener la operatividad, se han identificado debilidades que afectan la eficiencia y dificultan la estandarización de los procedimientos. Esta sobrecarga de funciones impide una atención especializada por área y genera riesgos en la calidad de los procesos internos.

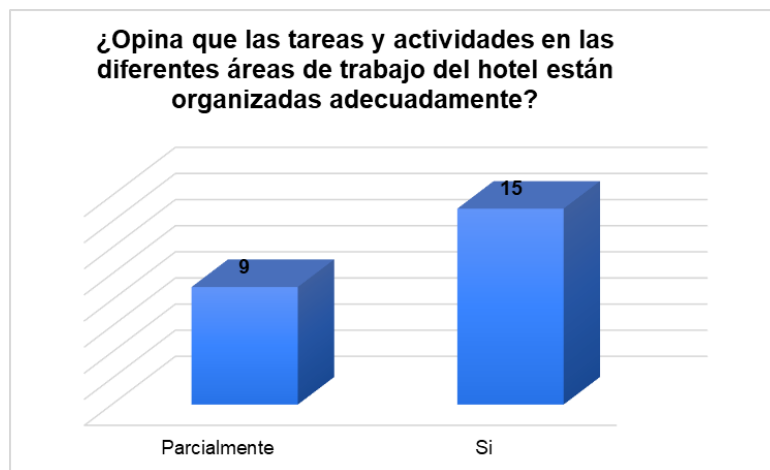


**Ilustración 3: Distribución de tareas**

**Fuente:** Elaboración propia.

¿Cree que las tareas que realiza en su puesto de trabajo están organizadas de manera clara y bien estructurada según su función?

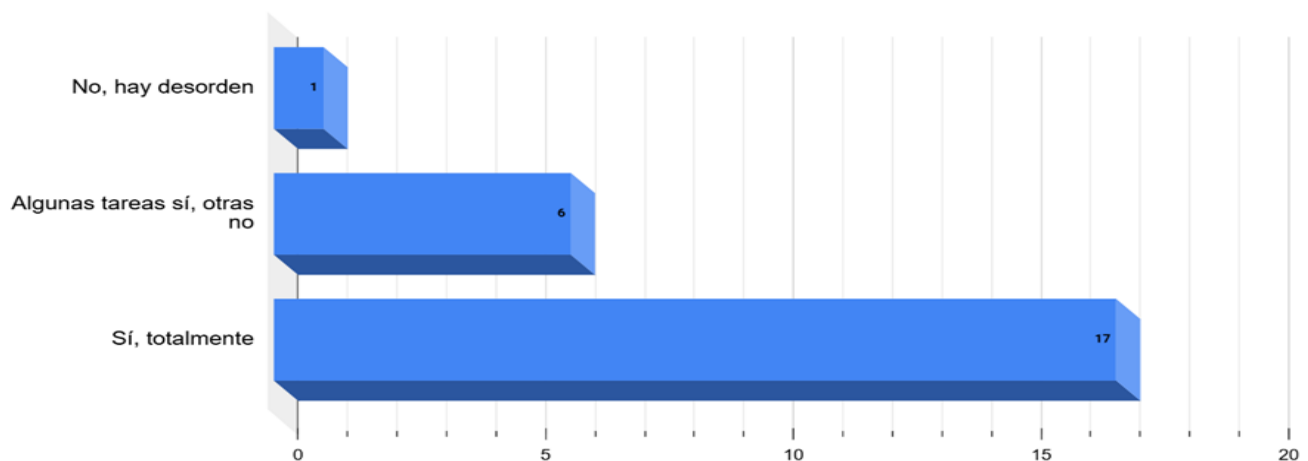


**Ilustración 4: Distribución de actividades según el puesto**

**Fuente:** Elaboración propia.

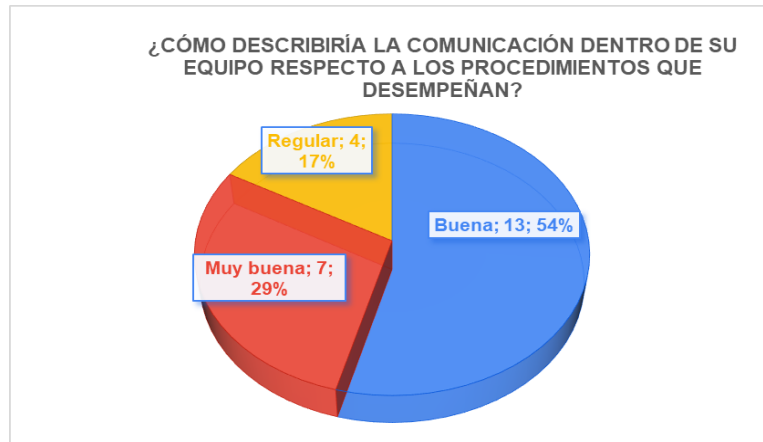


**Ilustración 5: Comunicación entre el equipo**

*Fuente: Elaboración propia.*

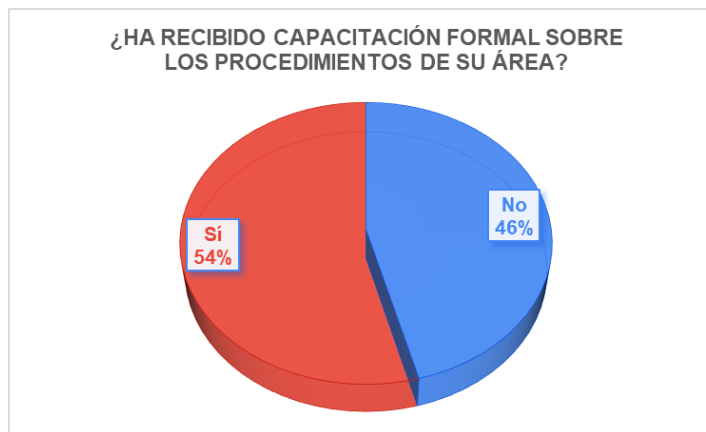


**Ilustración 6: Capacitaciones**

*Fuente: Elaboración propia.*

### 7.1.3 Organización del personal y estructura jerárquica

La organización del personal en el Hotel Plaza Colón se define, en teoría, por una estructura jerárquica funcional, con niveles establecidos de autoridad y responsabilidad. No obstante, tras los problemas que ha enfrentado, la significativa reducción del personal provocó una reorganización informal de los cargos, en la cual múltiples funciones han sido asumidas por una sola persona. Esta situación ha debilitado la estructura jerárquica, ya que puestos clave, que por su naturaleza estratégica deberían gestionarse de forma independiente, han pasado a ser tratados como responsabilidades adicionales, aumentando así la carga laboral. Un ejemplo representativo de esta situación es el caso de la jefa de recursos humanos, quien también ejerce funciones como asistente administrativa. Esta duplicidad de roles puede derivar en una gestión desequilibrada del

tiempo y las prioridades, generando el riesgo de que se descuiden tareas importantes en alguno de los dos ámbitos, afectando con ello la eficiencia interna y la toma oportuna de decisiones. Si bien esta reorganización ha permitido mantener la operatividad del hotel, también ha provocado una pérdida de claridad en la distribución de funciones y en las líneas jerárquicas, generando ambigüedad en la toma de decisiones y en el seguimiento de tareas. La falta de una estructura formal actualizada ha provocado que muchos procesos dependan en exceso de la iniciativa individual, más que de una supervisión planificada o una delegación estructurada.

A pesar de estas limitaciones, se destaca un ambiente de trabajo colaborativo, donde la comunicación entre colaboradores suele ser abierta y horizontal. Sin embargo, esta dinámica no sustituye la necesidad de contar con un organigrama definido y actualizado, que refleje adecuadamente la realidad operativa del hotel. Se hace evidente la importancia de revisar y fortalecer la estructura organizativa, redefinir los roles y establecer canales de comunicación y supervisión más formales que contribuyan a mejorar la eficiencia, el control interno y la capacidad de respuesta ante la creciente demanda del servicio.



**Ilustración 7: Organización laboral**

*Fuente: Elaboración propia.*

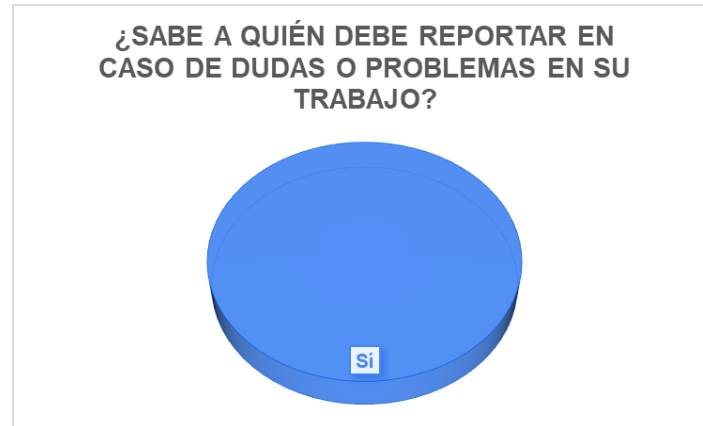


**Ilustración 8: Línea de jefatura directa**

*Fuente: Elaboración propia.*



**Ilustración 9: Contratación de nuevos colaboradores**

*Fuente: Elaboración propia.*

#### **7.1.4. Integración de un manual de funciones y procedimientos**

Del análisis realizado a la información obtenida, se constató que la mayoría del personal del Hotel Plaza Colón no recibió un manual de funciones y procedimientos al momento de iniciar en su puesto, ni contó con un proceso de inducción formal que le facilitara conocer previamente sus responsabilidades y el entorno laboral. Ante la falta de documentación estructurada, gran parte de las tareas han sido aprendidas en la práctica, ya sea mediante la observación o con el acompañamiento de empleados con mayor antigüedad, quienes transmiten sus conocimientos de manera empírica.



## **Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.**

---

Esta situación ha generado limitaciones en cuanto a la claridad de las funciones asignadas, además de complicar el proceso de integración del nuevo personal y afectar su eficiencia desde las primeras etapas de desempeño. En este contexto, se vuelve indispensable la elaboración de fichas ocupacionales, ya que permitirán definir de forma clara los objetivos, funciones y responsabilidades de cada puesto, estandarizar los procesos internos, facilitar la inducción de nuevos colaboradores y contribuir al fortalecimiento de la calidad en el servicio ofrecido por el hotel.

En el caso del personal administrativo, los colaboradores señalaron que sus funciones han cambiado con el tiempo, ya que, debido a la reducción de personal, han asumido responsabilidades que originalmente no formaban parte de su cargo. Esto ha provocado una mezcla de tareas operativas, técnicas y de apoyo que no siempre están alineadas con su perfil profesional, lo cual puede generar confusión, sobrecarga laboral y dificultad para priorizar actividades clave.

Por otro lado, en el área operativa, aunque las funciones centrales no han cambiado significativamente, sí ha aumentado el número de tareas asignadas, ya que los colaboradores han debido cubrir vacantes o asumir funciones de puestos que fueron eliminados tras la crisis y la pandemia. Esta ampliación de responsabilidades no siempre ha venido acompañada de una redistribución clara o de un apoyo formal por parte de la dirección, lo cual afecta directamente la organización del trabajo diario y la calidad del servicio al cliente.

A través de ambas herramientas utilizadas para obtener el punto de vista del personal, se identificó un consenso general sobre la necesidad de contar con un manual de funciones y procedimientos. El personal considera que dicho documento permitiría una mayor claridad respecto a las tareas asignadas, la forma adecuada de ejecutarlas y las instancias a las que deben acudir en caso de dudas o situaciones imprevistas. Asimismo, reconocen que su implementación contribuiría a una mejor organización de las actividades laborales, a una distribución más equitativa de las cargas de trabajo y al fortalecimiento de la comunicación entre las distintas áreas del hotel, optimizando así el funcionamiento del hotel.

¿RECIBIÓ UN MANUAL O GUÍA CON SUS FUNCIONES CUANDO COMENZÓ A TRABAJAR EN EL HOTEL?

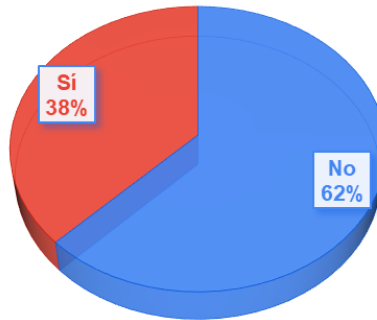


**Ilustración 10: Manual de funciones**

*Fuente: Elaboración propia.*

¿SUS FUNCIONES DIARIAS COINCIDEN CON LO QUE SE LE INDICÓ AL MOMENTO DE SER CONTRATADO(A)?

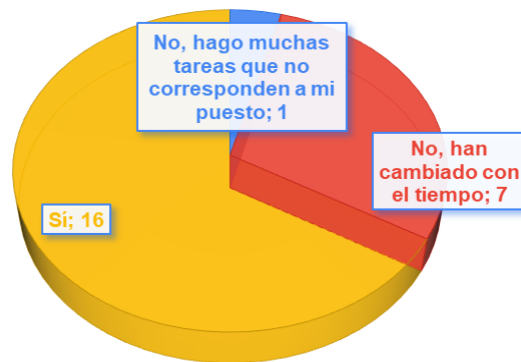


**Ilustración 11: Funciones diarias**

*Fuente: Elaboración propia.*

¿CREE QUE TENER UN DOCUMENTO CLARO CON LAS TAREAS DE CADA PUESTO AYUDARÍA A MEJORAR EL TRABAJO DEL PERSONAL?

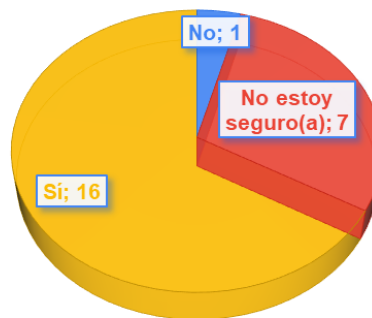


**Ilustración 12: Manual para capacitar**

*Fuente: Elaboración propia.*



### **7.1.5 Condiciones Laborales**

En el análisis de las condiciones laborales del Hotel Plaza Colón, se identificó que el personal ha recibido muy pocas capacitaciones a lo largo del tiempo, y que estas, en su mayoría, han estado orientadas a temas generales, sin una relación directa con las funciones específicas que cada colaborador desempeña. Esta situación limita el desarrollo de competencias técnicas que podrían mejorar significativamente la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la adaptación a nuevas exigencias del entorno hotelero.

Actualmente, el personal requiere capacitaciones más enfocadas y funcionales, especialmente en áreas relacionadas con el uso de nuevas tecnologías aplicadas al turismo, estrategias modernas de atención al cliente, gestión de reservas, mejora de procesos internos y herramientas digitales que podrían optimizar su flujo de trabajo. La falta de este tipo de formación contribuye a una dependencia del conocimiento empírico y reduce la capacidad de innovación dentro del equipo.

Además, se identificó la necesidad de mejorar las herramientas de trabajo, especialmente en lo referente a equipos tecnológicos. Algunos colaboradores han expresado que los recursos actuales son insuficientes o poco adecuados para cumplir eficientemente con sus tareas. Por ejemplo, el personal de recepción y administración señaló la necesidad de actualizar los equipos informáticos, mientras que, en el área operativa, el botones mencionó la falta de un carrito transportador de maletas, lo que incrementa el esfuerzo físico y reduce la agilidad en la atención al cliente.

La falta de inversión en formación especializada y en herramientas de trabajo adecuadas afecta directamente el rendimiento del personal, su motivación y, en consecuencia, la experiencia del huésped. Por tanto, se considera prioritario establecer un plan de capacitaciones técnico-operativas, complementado con la dotación de equipos que faciliten y agilicen las funciones del personal, en concordancia con las demandas actuales del sector hotelero.



#### **7.1.6. Prácticas de sostenibilidad en los procedimientos**

El Hotel Plaza Colón ha logrado avances relevantes en la incorporación de prácticas sostenibles dentro de sus operaciones. El personal ha recibido capacitaciones relacionadas con sostenibilidad, lo que ha permitido implementar medidas orientadas al uso eficiente de los recursos naturales, como el ahorro de agua y energía, así como la separación y gestión adecuada de residuos. Estas acciones, junto con iniciativas en áreas verdes y la concientización tanto del personal como de los huéspedes, reflejan un compromiso creciente con la protección ambiental y la responsabilidad social empresarial.

No obstante, a pesar de estos esfuerzos, aún se identifica una limitación importante en cuanto a la información y orientación sobre certificaciones de sostenibilidad, tales como las normativas o estándares internacionales que podrían posicionar al hotel de manera más competitiva en el mercado turístico. Esta falta de conocimiento impide que las prácticas implementadas sean evaluadas, reconocidas o mejoradas conforme a parámetros formales que garanticen su efectividad y sostenibilidad a largo plazo.

Asimismo, el personal expresó la necesidad de recibir formación más especializada sobre cómo mejorar la sostenibilidad desde su puesto de trabajo, incorporar nuevas herramientas o tecnologías sostenibles, y conocer ejemplos de buenas prácticas aplicadas en otros establecimientos del sector. Esta brecha sugiere que, si bien existen acciones concretas, aún es necesario fortalecer la estrategia integral de sostenibilidad, asegurando que esté alineada con metas medibles, certificables y con posibilidades de mejora continua.

¿SU DEPARTAMENTO TIENE PROCEDIMIENTOS  
RELACIONADOS CON LA SOSTENIBILIDAD?

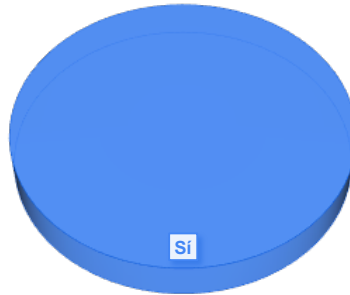


**Ilustración 13: Sostenibilidad en los procedimientos**  
*Fuente: Elaboración propia.*

¿CREE QUE SE PODRÍA MEJORAR LA  
SOSTENIBILIDAD EN LOS  
PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL?



**Ilustración 14: Oportunidad de mejora en la sostenibilidad de los procedimientos**  
*Fuente: Elaboración propia.*

¿CONOCES ALGUNA NORMA O  
CERTIFICACIÓN DE SOSTENIBILIDAD EN  
LA INDUSTRIA HOTELERA?



**Ilustración 15: Normas y certificaciones de sostenibilidad**  
*Fuente: Elaboración propia.*



## **VIII. Desarrollo conceptual y metodológico de la organización**

### **8.1. Estrategia organizacional propuesta**

Según Chiavenato (2009), la estrategia organizacional es el mecanismo mediante el cual la organización interactúa con su entorno. Define el comportamiento de la empresa frente a un contexto dinámico y competitivo, y está condicionada por su misión, visión y objetivos organizacionales. En este sentido, la estrategia organizacional adquiere un papel fundamental, ya que permite a la empresa adaptarse a las exigencias del mercado, anticiparse a los cambios del entorno y orientar sus decisiones hacia el cumplimiento de sus propósitos institucionales. No se limita únicamente a responder a factores externos, sino que también establece las bases internas sobre las cuáles se estructura la gestión organizativa.

Su formulación está estrechamente vinculada con la definición de la misión, visión, valores y objetivos, elementos que dotan a la organización de identidad, dirección y coherencia. Contar con una estrategia bien definida permite consolidar la cultura organizacional, establecer metas realistas, optimizar la toma de decisiones y alinear los esfuerzos de todo el equipo en función de un propósito común. Por tanto, como paso inicial en la construcción de una propuesta de mejora estructural para el Hotel Plaza Colón, es esencial definir estos pilares estratégicos, los cuales servirán como guía para su funcionamiento integral y su proyección a largo plazo.

#### **8.1.1. Formulación de la misión**

De acuerdo con Chiavenato (2009), la misión de una organización debe construirse respondiendo a tres preguntas fundamentales: ¿quiénes somos?, ¿qué hacemos? y ¿por qué lo hacemos? Esta definición debe reflejar los objetivos esenciales del negocio y su proyección hacia el entorno externo, abarcando a la sociedad, el mercado y el cliente. Con base en estos principios, se desarrolló una propuesta de misión específica para el Hotel Plaza Colón, alineada con su realidad organizativa y su compromiso con la calidad, la sostenibilidad y la atención personalizada.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

**Tabla 3: Preguntas claves para definir la misión**

| <b>Preguntas claves</b>        |                                                                                                                                                                          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>¿Quiénes somos?</b>         | Una empresa dedicada al alojamiento turístico, enfocada en brindar hospitalidad de calidad y atención personalizada.                                                     |
| <b>¿Qué hacemos?</b>           | Ofrecemos servicios de alojamiento con altos estándares, cuidando cada detalle para garantizar una estancia cómoda, segura y satisfactoria.                              |
| <b>¿Para quién lo hacemos?</b> | Para turistas nacionales e internacionales que valoran la atención personalizada, el confort y un enfoque sostenible.                                                    |
| <b>¿Cómo lo hacemos?</b>       | A través de un equipo comprometido, instalaciones de calidad, trato cercano y procesos que integran la eficiencia operativa con la responsabilidad ambiental y social.   |
| <b>¿Por qué lo hacemos?</b>    | Porque creemos en generar experiencias únicas, fortalecer relaciones a largo plazo y contribuir positivamente al desarrollo sostenible del entorno y la comunidad local. |

**Fuente:** Elaboración propia.



### **8.1.2. Formulación de la visión**

La visión organizacional constituye un pilar fundamental dentro de la planeación estratégica, ya que define el rumbo que desea seguir la empresa y cómo proyectarse en el tiempo. En este marco, Chiavenato (2009) señala que la visión representa la imagen que la organización tiene de sí misma y de su futuro; es decir, cómo se visualiza en el espacio y el tiempo. Además, el autor destaca que toda organización debe tener claridad sobre sus recursos, las relaciones que busca establecer con sus clientes y mercados, los objetivos que pretende alcanzar, los desafíos que debe enfrentar y las condiciones en las que opera.

En todo proceso de desarrollo organizacional, contar con una visión clara, realista y compartida resulta esencial para orientar estratégicamente a la empresa hacia sus metas de largo plazo. Esta visión debe reflejar no solo el propósito institucional, sino también sus capacidades internas, aspiraciones colectivas, recursos disponibles y el entorno competitivo en el que se desenvuelve. En complemento, Chiavenato (2009) afirma que “la visión de la organización proporciona el enfoque del futuro y sienta las bases para la definición de los objetivos que serán alcanzados”. Dichos objetivos deben cumplir seis criterios esenciales para ser efectivos: centrarse en resultados, ser coherentes con otras metas organizacionales, específicos, mensurables, referidos a un periodo determinado y plenamente alcanzables

Considerando el contexto actual del Hotel Plaza Colón, caracterizado por su operación como hotel independiente en un entorno turístico dinámico y competitivo, y por sus necesidades de fortalecimiento estructural, sostenibilidad, eficiencia operativa y mejora continua del servicio, es prioritario definir una visión institucional que represente auténticamente sus aspiraciones y capacidades, por lo tanto, se propone la formulación de preguntas claves que guíen la construcción participativa de una visión organizacional sólida. Estas preguntas permitirán identificar los elementos fundamentales que deben incorporarse, garantizando que la visión resultante sea clara, alcanzable y alineada con el entorno y los objetivos estratégicos del hotel.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

**Tabla 4: Preguntas claves para definición de visión.**

| <b>Preguntas claves</b>                               |                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>¿Qué queremos lograr?</b>                          | Ser líderes a nivel nacional en la industria hotelera independiente, reconocidos por un servicio cálido, personalizado y de excelencia.   |
| <b>¿Dónde queremos estar en el futuro?</b>            | En la posición de referencia dentro del sector hotelero, destacando por nuestra sostenibilidad ambiental y compromiso con la comunidad.   |
| <b>¿Para quién lo haremos?</b>                        | Para turistas nacionales e internacionales que buscan experiencias memorables y un alojamiento de alta calidad.                           |
| <b>¿Qué actividades desarrollaremos en el futuro?</b> | Mejorar continuamente la atención al cliente, optimizar la eficiencia operativa y fortalecer acciones sostenibles que aporten al entorno. |

**Fuente:** *Elaboración propia.*



### 8.1.3. Definición de los valores

En toda organización, los valores representan los principios fundamentales que orientan el comportamiento de sus integrantes y configuran su identidad institucional. Más allá de ser simples declaraciones, los valores influyen directamente en la toma de decisiones, en la cultura organizacional y en la manera en que se gestionan las relaciones internas y externas.

Chiavenato (2009) señala que “un valor es una creencia básica sobre lo que se puede hacer o no, lo que es o no es importante. Los valores constituyen las creencias y las actitudes que ayudan a determinar el comportamiento individual”. En el ámbito organizacional, estos valores funcionan como normas implícitas que guían las acciones de los colaboradores. Sin embargo, el autor también advierte que, en muchas ocasiones, los valores que una organización declara no siempre se alinean con las prácticas reales de sus líderes, lo cual puede debilitar su credibilidad y coherencia interna.

Asimismo, Chiavenato (2009) enfatiza que “las organizaciones, para reforzar su cultura, hacen énfasis en ciertos valores que sus integrantes deben respetar en su comportamiento”, y agrupa estos en torno a dimensiones como el desempeño, las personas y los procesos. Estos principios contribuyen a fortalecer el compromiso, la participación, ética, innovación y coherencia entre el desarrollo organizacional y su misión y visión institucional.

Considerando lo anterior, y con el propósito de fortalecer la cultura organizacional del Hotel Plaza Colón, a continuación, se presenta una propuesta de valores institucionales que busca orientar el comportamiento organizacional, consolidar el sentido de pertenencia y garantizar un servicio coherente con los principios de excelencia, sostenibilidad y atención personalizada que caracterizan al hotel.

- **Ética en cada acción:** Actuamos con integridad, honestidad y transparencia en todas nuestras decisiones y relaciones, tanto internas como externas.
- **Compromiso con la sostenibilidad:** Promovemos el uso responsable de los recursos, prácticas amigables con el medio ambiente y una gestión consciente de nuestro impacto en la comunidad.



- **Comprometidos con la empatía y calidez humana:** Nos ponemos en el lugar de nuestros huéspedes, compañeros y aliados, ofreciendo una atención cercana, respetuosa y sensible a las necesidades.
- **Trabajamos en equipo:** Fomentamos un ambiente colaborativo, basado en la confianza, la comunicación y el respeto mutuo, donde cada persona aporta al éxito colectivo.
- **Eficiencia operativa:** Optimizamos nuestros recursos, procesos y tiempo, buscando siempre ofrecer un servicio ágil, ordenado y de alta calidad.
- **Excelencia en el servicio:** Buscamos superar las expectativas de nuestros huéspedes, cuidando cada detalle con profesionalismo, dedicación y mejora continua.
- **Enfoque en la experiencia del cliente:** Cada interacción con nuestros huéspedes es una oportunidad para crear una experiencia única, memorable y personalizada, que genere relaciones duraderas.

#### 8.1.4. Fundamentación para los objetivos organizacionales

Toda organización orientada al crecimiento y al logro de resultados concretos necesita establecer con claridad los objetivos que guiarán su accionar. Un objetivo organizacional, según Chiavenato (2009), es “un resultado deseado que se pretende alcanzar dentro de un periodo determinado”. A diferencia de los objetivos individuales, los organizacionales responden al propósito colectivo de la institución y están estrechamente ligados a su visión de futuro. Además, Chiavenato señala que los objetivos cumplen múltiples funciones dentro de la organización: orientan las actividades de sus miembros, justifican su existencia, permiten evaluar su rendimiento y constituyen una base para medir la productividad. Es decir, los objetivos no solo definen hacia dónde se dirige la organización, no también la forma en que se legitima y se evalúa su éxito.

En este contexto, y considerando los desafíos y aspiraciones del Hotel Plaza Colón — como la mejora continua del servicio, el fortalecimiento estructural, la sostenibilidad y la consolidación de su posicionamiento en el sector hotelero independiente—, se plantearán los objetivos organizacionales que servirán de base para el desarrollo estratégico de la empresa



## 8.2. Estructura organizacional del Hotel Plaza Colón

### 8.2.1. Estructura organizacional actual

La estructura organizacional actual del hotel no se encuentra formalmente definida en cuanto a rangos jerárquicos, ya que responde principalmente a las necesidades operativas del establecimiento. Esto genera una organización más flexible, en la cual algunos cargos asumen funciones que no están claramente delimitadas.

En el nivel superior se ubica la **gerencia general**, quien ejerce la máxima autoridad y es responsable de la toma de decisiones estratégicas y del funcionamiento global del hotel.

En un nivel jerárquico inferior se encuentra la **gerencia de operaciones**, la cual tiene a su cargo la gestión integral del personal administrativo y operativo. Este puesto se relaciona diariamente con todas las áreas del hotel y se encarga de resolver incidencias que se presentan en el funcionamiento diario, independientemente del área afectada. Además, supervisa la correcta ejecución de las tareas operativas y administrativas y representa al hotel ante reclamos o situaciones con clientes. Adicionalmente, por la ausencia de un puesto formal de contabilidad dentro del hotel, la Gerencia de Operaciones asume funciones propias de un **contador**.

En el nivel administrativo se ubica el asistente administrativo, quien se relaciona con todas las áreas administrativas y brinda apoyo a las áreas operativas. En ausencia de la Gerencia de Operaciones, este cargo asume la coordinación y supervisión general del hotel. Asimismo, desempeña funciones correspondientes al área de **recursos humanos**, ya que, debido a las necesidades operativas, ha ido incorporando progresivamente las tareas asociadas a este departamento.

De igual forma, en este nivel se encuentra el personal administrativo, el cual reporta directamente a la Gerencia de Operaciones. Este personal se distribuye en las diferentes áreas según su puesto, tales como: **responsable de compras, responsable de reservaciones, asistente administrativo y responsable de sostenibilidad**. Este último puesto fue implementado recientemente como parte del compromiso del hotel con el medio ambiente.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

---

Finalmente, se encuentra el personal operativo, quienes también reportan directamente a la Gerencia de Operaciones. Este personal se distribuye en distintas áreas según sus funciones, entre las que se incluyen: **mesero, cocinero, lavandero, mucama, recepcionista, operario de mantenimiento y botones.**

En consecuencia, la estructura organizacional actual del hotel refleja una centralización de responsabilidades en la gerencia de operaciones, lo cual, si bien garantiza el control y la supervisión directa de las áreas, ha provocado una carga laboral excesiva en el área administrativa. Esta situación se ve especialmente marcada en funciones específicas como Recursos Humanos y contabilidad, las cuales no cuentan con una asignación formal de personal y son asumidas por puestos que ya tienen responsabilidades operativas. Por ello, se evidencia la necesidad de crear los puestos de **responsable de recursos humanos y contador**, con el fin de redistribuir las tareas de manera más equilibrada, fortalecer la gestión administrativa y permitir que la Gerente de Operaciones y el asistente administrativo se concentren en sus roles, sin que la carga adicional afecte el desempeño del hotel.

### 8.2.2. Estructura organizacional propuesta

Se propone una estructura organizacional de tipo jerárquico-funcional vertical o vertical mixta, que combina la jerarquía tradicional con una distribución funcional del personal, permitiendo una delimitación más clara de los niveles de autoridad, funciones y relaciones de subordinación dentro del Hotel Plaza Colón. Cabe destacar que el hotel no contaba previamente con un organigrama esquemático formal, lo que dificultaba la visualización de su estructura interna. Esta configuración facilita una supervisión más efectiva, mejora el flujo de comunicación y promueve una coordinación eficiente entre las diferentes áreas operativas y administrativas.

La propuesta surge a partir de los hallazgos obtenidos durante el proceso de diagnóstico organizacional, en el cual se identificaron duplicidades de funciones, sobrecarga laboral y falta de definición formal de algunos puestos clave. En este sentido, se considera necesaria la creación de nuevos cargos administrativos y el refuerzo del personal en ciertas áreas operativas, con el objetivo de distribuir las responsabilidades de forma equitativa y especializada.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

---

Mediante la implementación de esta estructura y su correspondiente organigrama, se busca optimizar los procesos internos, fortalecer la gestión por áreas y garantizar una mayor claridad en las funciones de cada miembro del equipo. Esto no solo permitirá mejorar la eficiencia organizativa, sino también facilitará la integración de nuevos colaboradores, contribuirá al desarrollo del talento humano y apoyará la alineación de las operaciones con los objetivos estratégicos del hotel.

### ***Niveles jerárquicos***

#### ***Nivel 1: Alta Gerencia***

Este nivel corresponde al más alto de la estructura organizativa del hotel y es responsable de la toma de decisiones estratégicas y de la supervisión global de la organización; a este nivel le reporta directamente el cargo subordinado inmediato.

- *Gerente general*

#### ***Nivel 2: Gerencia intermedia***

Este nivel establece el vínculo entre la alta gerencia y los niveles administrativo-operativos, supervisando las áreas funcionales y asegurando el cumplimiento de los objetivos organizacionales. El personal a su cargo corresponde al personal administrativo y operativo, quienes le reportan directamente.

- *Gerente de operaciones*

#### ***Nivel 3: Personal Administrativo***

Estos puestos gestionan áreas administrativas específicas del hotel y no cuentan con personal directo a su cargo. Se encargan de la coordinación operativa y administrativa dentro de sus respectivos departamentos y reportan al nivel jerárquico superior inmediato.

- *Responsable de Recursos Humanos*
- *Responsable de compras*
- *Responsable de sostenibilidad*
- *Contador*
- *Responsable de reservaciones*
- *Asistente administrativo*



***Nivel 4: Personal operativo***

Este es el nivel base de la organización, encargado de ejecutar las tareas diarias que garantizan la operación del hotel y la atención directa al cliente.

- *Meseros*
- *Cocineros*
- *Lavanderos*
- *Mucamas*
- *Recepcionistas*
- *Operarios de mantenimiento*
- *Botones*

Luego de definir de forma detallada los niveles de la estructura organizacional, los nombres de cada cargo y las relaciones de subordinación correspondientes, se procede a elaborar la propuesta de estructura organizativa para el hotel, en concordancia con los planteamientos previamente expuestos.

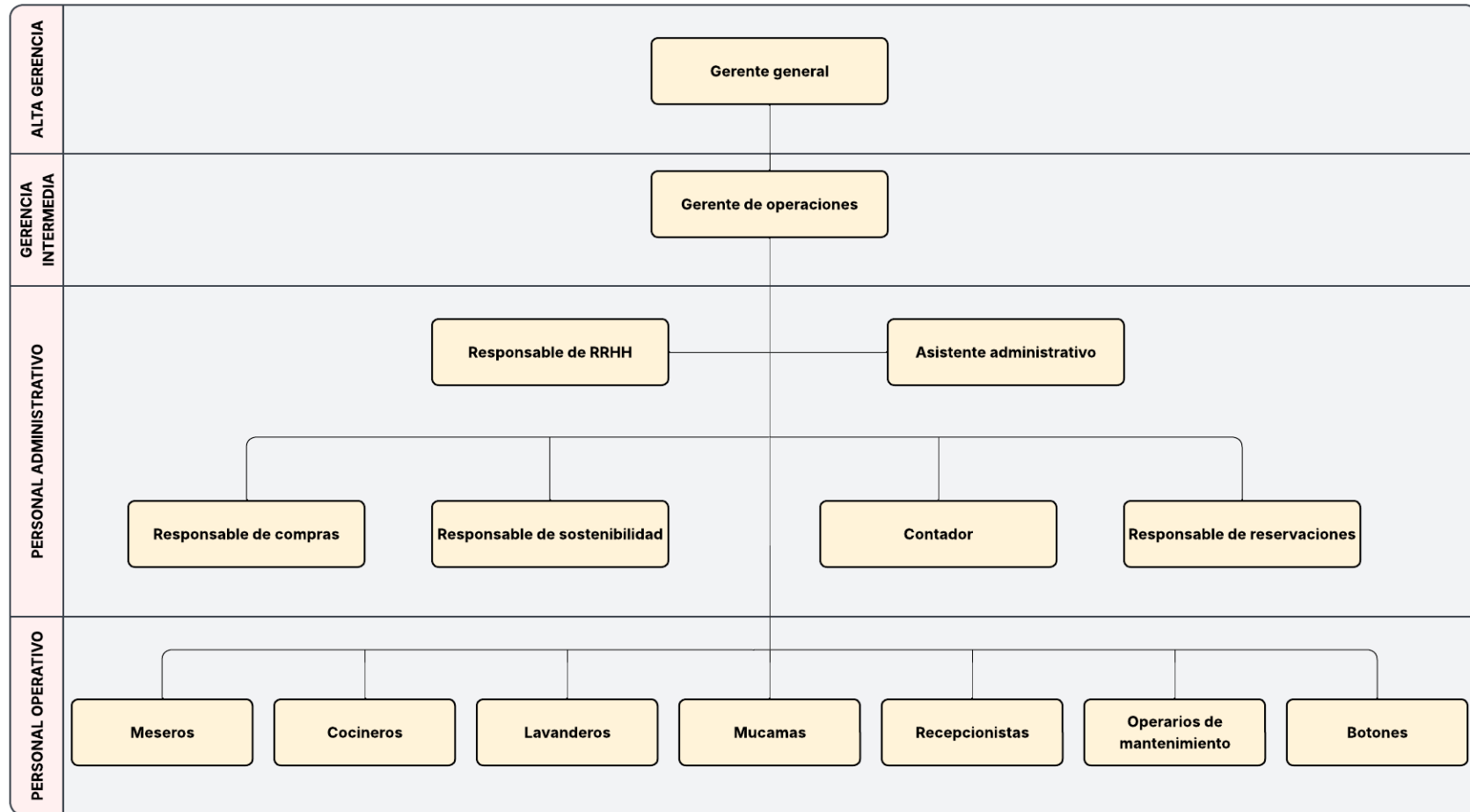


**Ilustración 16: Diagrama organizacional propuesto**

*Fuente: Elaboración propia.*



### 8.2.3. Propósito y beneficios de la estructura organizacional

La estructura organizacional propuesta tiene como propósito establecer de manera formal, ordenada y funcional la jerarquía, las responsabilidades y las líneas de autoridad y comunicación dentro del Hotel Plaza Colón. Esta configuración, de tipo jerárquico-funcional vertical, responde a las necesidades detectadas en el diagnóstico organizacional, tales como la duplicidad de funciones, la sobrecarga laboral y la falta de claridad en la distribución de tareas, especialmente en áreas administrativas y operativas.

El nuevo diseño permite delimitar con mayor precisión los roles y responsabilidades en cada nivel jerárquico, lo cual facilita la supervisión efectiva, mejora el control interno y promueve una asignación más equilibrada de las cargas de trabajo. Además, fortalece la coordinación entre las áreas funcionales —como recursos humanos, sostenibilidad, compras, contabilidad y reservaciones— asegurando el uso eficiente de los recursos humanos y materiales.

Uno de los principales beneficios de esta estructura es la mejora en los flujos de comunicación, tanto vertical como horizontal, lo que favorece una toma de decisiones más ágil y coherente. También permite una mejor integración del personal, al establecer canales formales de interacción y facilitar la incorporación de nuevos colaboradores a través de funciones claramente definidas.

En conjunto, esta propuesta no solo busca reforzar la organización interna del hotel, sino también contribuir al cumplimiento de sus objetivos estratégicos, mejorar la calidad del servicio al cliente, y garantizar la sostenibilidad operativa frente a los desafíos actuales del sector turístico.

#### **Beneficios:**

- Mayor eficiencia operativa:

La definición clara de funciones y responsabilidades reduce la duplicación de tareas, mejora la organización del trabajo y optimiza el uso del tiempo y los recursos disponibles.



- Mejor toma de decisiones:

Una cadena de mando bien establecida permite que las decisiones se tomen con mayor rapidez y precisión, facilitando respuestas oportunas ante diversas situaciones.

- Fortalece la comunicación interna:

La estructura fomenta canales formales de comunicación entre los distintos niveles jerárquicos, lo que favorece la coordinación entre departamentos y minimiza malentendidos.

- Claridad en las expectativas laborales:

Cada colaborador conoce su rol, sus funciones y a quién debe reportar, lo que contribuye a un mejor desempeño tanto individual como colectivo.

- Fomenta la rendición de cuentas:

La asignación específica de responsabilidades facilita el seguimiento, evaluación y control del desempeño de cada área y del personal que la integra.

### **8.3. Identificación de funciones y procedimientos**

#### **8.3.1. Definición general de los puestos**

- ***Gerente General***

Máxima autoridad del hotel, responsable de la dirección estratégica y la toma de decisiones generales. Supervisa todas las áreas operativas y administrativas, asegura el cumplimiento de los objetivos institucionales y representa al hotel ante entidades externas.

- ***Gerente de Operaciones***

Encargado de coordinar, supervisar y controlar las actividades operativas del hotel. Su función es asegurar el buen funcionamiento de los distintos departamentos para garantizar una experiencia de calidad al cliente y una gestión eficiente de los recursos.

- ***Responsable de Recursos Humanos (RRHH)***

Gestiona los procesos relacionados con el personal del hotel, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, clima laboral y cumplimiento de políticas internas. Su objetivo es optimizar el capital humano y fomentar un ambiente laboral positivo y productivo.



▪ ***Asistente Administrativo***

Brinda apoyo a la gerencia y a los departamentos administrativos en tareas como redacción de documentos, gestión de agendas, atención de llamadas, organización de archivos y seguimiento de procesos internos.

▪ ***Responsable de Compras***

Se encarga de la adquisición de insumos, materiales y servicios necesarios para el funcionamiento del hotel. Negocia con proveedores, realiza cotizaciones, controla inventarios y vela por la calidad y eficiencia en las compras.

▪ ***Responsable de Sostenibilidad***

Promueve e implementa prácticas sostenibles en el hotel, gestionando iniciativas medioambientales que incluyen el uso eficiente de recursos, la reducción de residuos y la incorporación de criterios de responsabilidad social empresarial.

▪ ***Contador***

Administra los registros financieros del hotel. Elabora estados financieros, controla presupuestos, realiza análisis contables y garantiza el cumplimiento de las obligaciones fiscales y tributarias.

▪ ***Responsable de Reservaciones***

Administra el sistema de reservas del hotel. Atiende solicitudes de hospedaje, gestiona plataformas de reservas en línea, coordina la ocupación de habitaciones y brinda atención personalizada a los clientes en el proceso de reserva.

▪ ***Meseros***

Ofrecen atención directa a los clientes en el área de alimentos y bebidas, tomando pedidos, sirviendo alimentos, manteniendo la limpieza del área de trabajo y asegurando una experiencia de servicio de alta calidad.

▪ ***Cocineros***

Se encargan de la preparación de alimentos siguiendo los estándares de calidad y presentación establecidos por el hotel, garantizando el cumplimiento de normas de higiene y seguridad alimentaria, y apoyando el diseño del menú y la gestión de insumos



▪ **Lavaderos**

Responsables del lavado, secado, planchado y organización de los textiles del hotel, incluyendo ropa de cama, toallas y uniformes, asegurando su limpieza y mantenimiento óptimo.

▪ **Mucamas**

Encargados de la limpieza, el orden y el mantenimiento de las habitaciones y áreas comunes, asegurando que las habitaciones estén presentables y correctamente equipadas para los huéspedes.

▪ **Recepcionistas**

Responsables del primer punto de contacto para los huéspedes, gestionando el check-in y check-out, respondiendo llamadas, proporcionando información y resolviendo solicitudes o quejas con profesionalismo y cordialidad.

▪ **Operarios de Mantenimiento**

Responsables del mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, equipos y sistemas del hotel, incluyendo reparaciones eléctricas, plomería, pintura y otros trabajos técnicos.

▪ **Botones**

Asisten a los huéspedes en el traslado de equipaje, ofrecen orientación sobre las instalaciones y servicios, y apoyan en tareas logísticas para asegurar una estancia cómoda.

La siguiente matriz presenta los puestos del Hotel Plaza Colón, abarcando tanto los cargos existentes como los nuevos puestos definidos a partir de los resultados del diagnóstico organizacional. La columna “Propósito” detalla la razón de ser de cada puesto, resaltando como sus funciones contribuyen al desempeño integral del hotel y responden a las necesidades operativas, administrativas y estratégicas identificadas durante la elaboración del manual.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

**Tabla 5: Matriz de puestos y propósito**

| Puesto                                        | Estado    | Funciones claves                                                                                                                                                                                  | Propósito                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gerente General</b>                        | Existente | Dirección estratégica del hotel. Supervisión de todas las áreas operativas y administrativas. Toma de decisiones generales y cumplimiento de objetivos. Representación del hotel a nivel externo. | Se formalizan funciones que se realizaban de forma empírica y se agregan responsabilidades estratégicas no documentadas.                                                  |
| <b>Gerente de Operaciones</b>                 | Existente | Coordinación y supervisión de actividades operativas. Control de funcionamiento de departamentos. Asegurar la calidad de la experiencia del cliente y eficiencia de recursos.                     | Se formalizan funciones de coordinación operativa, eliminando tareas contables, y se refuerza el enfoque en supervisión e implementación de mejoras en el área operativa. |
| <b>Responsable de Recursos Humanos (RRHH)</b> | Nuevo     | Reclutamiento y selección de personal. Capacitación y desarrollo del personal. Gestión del clima laboral y cumplimiento de políticas internas.                                                    | Se crea el puesto para asumir la gestión del capital humano y fomentar un ambiente laboral positivo y productivo.                                                         |
| <b>Asistente Administrativo</b>               | Existente | Apoyo en redacción de documentos y gestión de agendas. Atención de llamadas y organización de archivos. Seguimiento de procesos internos.                                                         | Se formalizan las tareas de apoyo administrativo realizadas de manera empírica y se agregan responsabilidades de seguimiento de procesos y organización interna.          |
| <b>Responsable de Compras</b>                 | Existente | Adquisición de insumos, materiales y servicios. Negociación con proveedores y realización de cotizaciones. Control de inventarios y aseguramiento de calidad en compras.                          | Se formalizan funciones de compras y control de insumos realizadas empíricamente, incorporando buenas prácticas de gestión y eficiencia en adquisiciones.                 |
| <b>Responsable de Sostenibilidad</b>          | Existente | Implementación de prácticas sostenibles y medioambientales. Gestión de uso eficiente de recursos y reducción de residuos. Promoción de responsabilidad social empresarial.                        | Se formalizan funciones de sostenibilidad ya ejecutadas y se integran responsabilidades de coordinación de prácticas responsables previamente no documentadas.            |
| <b>Contador</b>                               | Nuevo     | Administración de registros financieros. Elaboración de estados financieros y control de presupuestos. Cumplimiento de obligaciones fiscales y análisis contables.                                | Se crea el puesto para garantizar la integridad financiera del hotel y asegurar el cumplimiento fiscal.                                                                   |



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

|                                   |           |                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Responsable de Reservas</b>    | Existente | Gestión del sistema de reservas y ocupación de habitaciones. Atención a solicitudes de hospedaje y plataformas en línea. Proporcionar atención personalizada a los clientes.                                  | Se formalizan funciones de gestión de reservas y atención al huésped realizadas anteriormente, incorporando responsabilidades de coordinación de ocupación y seguimiento personalizado. |
| <b>Meseros</b>                    | Existente | Atención directa a clientes en alimentos y bebidas. Toma de pedidos y servicio al cliente. Mantener limpieza y orden en el área de trabajo.                                                                   | Se formalizan funciones de atención al cliente previamente ejecutadas y responsabilidades de mantenimiento de estándares de limpieza y orden.                                           |
| <b>Cocineros</b>                  | Existente | Preparación de alimentos según estándares de calidad. Apoyo en diseño de menú y gestión de insumos.                                                                                                           | Se formalizan funciones de preparación de alimentos ya realizadas, incluyendo gestión eficiente de insumos y apoyo en el diseño del menú.                                               |
| <b>Lavaderos</b>                  | Existente | Lavado, secado y planchado de textiles. Organización de textilería. Asegurar limpieza y mantenimiento de los textiles.                                                                                        | Se formalizan funciones de lavandería previamente ejecutadas para la organización y mantenimiento óptimo de textiles en todas las áreas.                                                |
| <b>Mucamas</b>                    | Existente | Limpieza y orden de habitaciones y áreas comunes. Preparación y equipamiento adecuado de las habitaciones. Mantenimiento de estándares de presentación del hotel.                                             | Se formalizan funciones de limpieza y mantenimiento de habitaciones realizadas de manera empírica tomando en cuenta los estándares de presentación.                                     |
| <b>Recepcionistas</b>             | Existente | Gestión de check-in y check-out de huéspedes. Atención de llamadas y solicitudes de información. Resolución de quejas y solicitudes.                                                                          | Se formalizan funciones de atención al huésped ya ejecutadas, siguiendo lineamientos de gerencia relacionados con la promoción de los servicios del hotel y el bienestar del cliente    |
| <b>Operarios de Mantenimiento</b> | Existente | Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones y equipos. Reparaciones eléctricas, plomería, pintura y otros trabajos técnicos. Supervisión y aseguramiento del funcionamiento de sistemas del hotel. | Se formalizan funciones técnicas de mantenimiento ya realizadas y se agregan responsabilidades de planificación y control preventivo de equipos.                                        |
| <b>Botones</b>                    | Existente | Traslado de equipaje de los huéspedes. Orientación sobre instalaciones y servicios del hotel. Apoyo en tareas logísticas para la comodidad de los clientes.                                                   | Se formalizan funciones de asistencia al huésped ya ejecutadas y de apoyo logístico y coordinación interna.                                                                             |

**Fuente:** Elaboración propia.



### 8.3.2. Agrupación y clasificación de los procedimientos

A continuación, se presenta la lista de procedimientos desarrollados en los diferentes puestos de trabajo del hotel, clasificados en tres categorías principales: **operativos, administrativos y de apoyo**. Esta clasificación permite comprender de manera integral la estructura funcional de la organización y la interrelación existente entre las distintas actividades que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

Los procedimientos operativos (o primarios) comprenden todas aquellas actividades directamente relacionadas con la misión principal del negocio, es decir, la prestación del servicio al cliente. En el contexto hotelero, estos procedimientos incluyen los procesos asociados a la atención de los huéspedes, la gestión de reservas, la limpieza y mantenimiento de habitaciones, así como la preparación y servicio de alimentos. Dichas acciones constituyen el núcleo del servicio que el hotel ofrece al cliente final.

Por otro lado, los procedimientos administrativos se orientan a la gestión, planificación, control y dirección de los recursos de la organización. Su propósito es garantizar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las políticas internas, normativas legales y objetivos estratégicos y financieros establecidos. Estos procedimientos permiten mantener el orden, la transparencia y la trazabilidad de las operaciones administrativas del hotel.

Finalmente, los procedimientos de apoyo (o secundarios) desempeñan un papel esencial en el sostenimiento y buen funcionamiento de la organización. Aunque no intervienen directamente en la prestación del servicio al cliente, facilitan la correcta ejecución de los procedimientos operativos y administrativos, asegurando la continuidad de las actividades y la disponibilidad de los recursos necesarios. Por consiguiente, se detallan los procedimientos correspondientes a cada categoría:



➤ **Procedimientos Administrativos:**

- Seguimiento de ingresos y egresos
- Revisión de facturas y pagos
- Control de Inventarios Generales
- Control de Inventarios Menores
- Archivo y Control Documental
- Elaboración de Reportes Administrativos
- Reclutamiento y Selección de Personal
- Compras de Bienes y Suministros

➤ **Procedimientos Operativos:**

- Check-in de Huéspedes
- Check-out de Huéspedes
- Reservación de Habitaciones
- Limpieza de Habitaciones
- Limpieza de áreas comunes
- Lavandería
- Atención en Restaurante
- Preparación de Alimentos

➤ **Procedimientos de Apoyo:**

- Mantenimiento Preventivo
- Mantenimiento Correctivo
- Supervisión Diaria de Limpieza
- Gestión de Sostenibilidad
- Control de Asistencia o Marcación Diaria

Estos procedimientos fueron agrupados en procesos como parte del diseño del Manual de Procedimientos, considerando que compartieran un mismo objetivo funcional y una relación de interdependencia dentro de la operación del hotel, en función de la finalidad de cada actividad y su contribución conjunta a los resultados organizacionales. Esta agrupación permitió integrar procedimientos de distinta naturaleza, siempre que estuvieran orientados al logro de un objetivo común.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

Como resultado de este análisis, se definieron los siguientes procesos:

- Proceso de Gestión Administrativa y Financiera, orientado al control y análisis de la información administrativa y económica.
- Proceso de Gestión de Inventarios y Abastecimiento, enfocado en asegurar la disponibilidad y el uso eficiente de los recursos.
- Proceso de Gestión del Talento Humano, dirigido a la administración del personal.
- Proceso de Alojamiento y Atención al Huésped, que integra el ciclo completo del servicio al cliente.
- Proceso de Aseo y Acondicionamiento, destinado a garantizar condiciones óptimas de higiene y presentación.
- Proceso de Alimentos y Bebidas, orientado a la prestación del servicio gastronómico.
- Proceso de Mantenimiento, enfocado en la conservación y operatividad de la infraestructura.
- Proceso de Gestión de Sostenibilidad, orientado a la implementación de prácticas responsables que contribuyen al desarrollo sostenible y a la imagen institucional del Hotel Plaza Colón.

**Tabla 6: Procesos y procedimientos**

| Procesos                                | Procedimientos                           |
|-----------------------------------------|------------------------------------------|
| Gestión administrativa y financiera     | Seguimiento de ingresos y egresos        |
|                                         | Revisión de facturas y pagos             |
|                                         | Elaboración de Reportes Administrativos  |
|                                         | Archivo y Control Documental             |
| Gestión de inventarios y abastecimiento | Control de Inventarios Generales         |
|                                         | Control de Inventarios Menores           |
|                                         | Compras de Bienes y Suministros          |
| Gestión de talento humano               | Control de Asistencia o Marcación Diaria |
|                                         | Reclutamiento y Selección de Personal    |
| Alojamiento y atención al huésped       | Check-in de Huéspedes                    |
|                                         | Check-out de Huéspedes                   |
|                                         | Reservación de Habitaciones              |
| Higiene y acondicionamiento             | Limpieza de Habitaciones                 |
|                                         | Limpieza de áreas comunes                |
|                                         | Lavandería                               |
|                                         | Supervisión Diaria de Limpieza           |
| Alimentos y bebidas                     | Atención en Restaurante                  |
|                                         | Preparación de Alimentos                 |
| Mantenimiento                           | Mantenimiento Preventivo                 |
|                                         | Mantenimiento Correctivo                 |
| Gestión de Sostenibilidad               | Gestión de Sostenibilidad                |

**Fuente:** Elaboración propia.



### 8.3.3. Aplicación del Método Delphi

El Método Delphi es una técnica de investigación cualitativa utilizada para obtener la opinión de expertos sobre un tema específico. Se caracteriza por ser un proceso estructurado que busca la convergencia del conocimiento mediante la retroalimentación controlada y el análisis iterativo de la información, con el propósito de alcanzar un consenso fundamentado.

En el presente estudio, el Método Delphi se aplica de forma simplificada, orientado a la definición y valoración de criterios que permitan determinar qué procedimientos del manual requieren representación gráfica a través de flujogramas. Para ello, se establecieron tres criterios de evaluación:

- ✓ Secuencia lógica y ordenada de pasos, que valora la existencia de un orden estructurado en la ejecución de las actividades.
- ✓ Complejidad del procedimiento, que considera el nivel de detalle y número de actividades o decisiones involucradas.
- ✓ Interacción con otros elementos o áreas, que evalúa el grado de coordinación requerida con otros procesos o departamentos.

Cada criterio se valora en una escala de 1 a 3 puntos, donde 1 representa un nivel bajo de importancia y 3 un nivel alto. Los procedimientos con mayor puntuación total se consideran aptos para ser representados mediante flujograma, siguiendo la siguiente interpretación:

- 7 a 9 puntos: Requiere flujograma.
- 3 a 6 puntos: No requiere flujograma.

La aplicación del Método Delphi en este contexto permite sistematizar y justificar objetivamente la decisión sobre la inclusión de flujogramas, asegurando coherencia, claridad y consistencia en la elaboración del manual de procedimientos.



## Propuesta de manual de funciones y procedimientos para el hotel Plaza Colón, en la ciudad de Granada.

**Tabla 7: Identificación de procedimientos**

| Clasificación          | Procedimientos                           | Secuencia | Complejidad | Interacción | Total | Flujograma |
|------------------------|------------------------------------------|-----------|-------------|-------------|-------|------------|
| <b>Administrativos</b> | Seguimiento de ingresos y egresos        | 3         | 3           | 3           | 9     | SI         |
|                        | Control de Inventarios Generales         | 3         | 3           | 1           | 7     | SI         |
|                        | Revisión de facturas y pagos             | 1         | 2           | 1           | 4     | NO         |
|                        | Archivo y Control Documental             | 1         | 2           | 2           | 5     | NO         |
|                        | Elaboración de Reportes Administrativos  | 1         | 2           | 3           | 6     | NO         |
|                        | Control de Inventarios Menores           | 3         | 2           | 1           | 6     | NO         |
|                        | Reclutamiento y Selección de Personal    | 3         | 3           | 2           | 8     | SI         |
|                        | Compras de Bienes y Suministros          | 3         | 3           | 2           | 8     | SI         |
| <b>Operativos</b>      | Check-in de Huéspedes                    | 3         | 3           | 3           | 9     | SI         |
|                        | Check-out de Huéspedes                   | 3         | 3           | 3           | 9     | SI         |
|                        | Reservación de Habitaciones              | 3         | 3           | 2           | 8     | SI         |
|                        | Limpieza de Habitaciones                 | 3         | 1           | 3           | 7     | SI         |
|                        | Limpieza de áreas comunes                | 3         | 1           | 1           | 5     | NO         |
|                        | Lavandería                               | 3         | 2           | 3           | 8     | SI         |
|                        | Atención en Restaurante                  | 2         | 3           | 3           | 8     | SI         |
|                        | Preparación de Alimentos                 | 2         | 3           | 2           | 7     | SI         |
| <b>De apoyo</b>        | Mantenimiento Preventivo                 | 3         | 3           | 1           | 7     | SI         |
|                        | Mantenimiento Correctivo                 | 2         | 3           | 2           | 7     | SI         |
|                        | Supervisión Diaria de Limpieza           | 3         | 1           | 1           | 5     | NO         |
|                        | Gestión de Sostenibilidad                | 1         | 3           | 2           | 6     | NO         |
|                        | Control de Asistencia o Marcación Diaria | 3         | 1           | 1           | 5     | NO         |

**Fuente:** Elaboración propia.



## IX. Propuesta de Manual de Funciones y Procedimientos

La presente propuesta reúne la información previamente recopilada y analizada, organizada en formatos y lineamientos que se emplearán para la elaboración del Manual de Funciones y Procedimientos del Hotel Plaza Colón. Su propósito es establecer una base metodológica uniforme que permita describir con precisión las responsabilidades, actividades y procesos operativos de cada área. A continuación, se presentan los modelos de descriptores de puesto, fichas ocupacionales, tablas de definición y flujogramas que servirán como referencia para el desarrollo ordenado y coherente del manual.

### 9.1. Formato propuesto para Descriptores de Puesto

Tabla 8: Formato para Descriptores de Puesto

|  |  | <b>DESCRIPTOR DE PUESTO</b> |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--|-----------------------------|--|
| <b>Datos generales</b>                                                            |  |                             |  |
| Nombre del puesto                                                                 |  | Reporta a                   |  |
| Departamento                                                                      |  | Personal a cargo            |  |
| <b>Propósito del puesto</b>                                                       |  |                             |  |
|                                                                                   |  |                             |  |
| <b>Funciones y responsabilidades</b>                                              |  |                             |  |
|                                                                                   |  |                             |  |
| <b>Ámbito de autoridad y relaciones</b>                                           |  |                             |  |
| Autoridad                                                                         |  |                             |  |
| Relaciones internas                                                               |  |                             |  |
| Relaciones externas                                                               |  |                             |  |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                    |  |                             |  |
| Requisitos académicos                                                             |  |                             |  |
| Experiencia                                                                       |  |                             |  |
| <b>Competencias</b>                                                               |  |                             |  |
| Competencias técnicas                                                             |  |                             |  |
| Competencias blandas                                                              |  |                             |  |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                    |  |                             |  |
|                                                                                   |  |                             |  |

Fuente: Elaboración propia.



## 9.2. Formato propuesto para Fichas Ocupacionales

Tabla 9: Formato para Fichas Ocupacionales

|  <b>FICHA OCUPACIONAL</b> |  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| Nombre del Puesto:                                                                                         |  |
| Código:                                                                                                    |  |
| Departamento:                                                                                              |  |
| Jefe superior Inmediato:                                                                                   |  |
| Cargos subordinados:                                                                                       |  |
| Ubicación:                                                                                                 |  |
| Objetivo del Puesto:                                                                                       |  |
| Funciones generales:                                                                                       |  |
| Funciones específicas:                                                                                     |  |
| Responsabilidades:                                                                                         |  |
| Competencias técnicas                                                                                      |  |
| Competencias blandas                                                                                       |  |
| Requisitos académicos:                                                                                     |  |
| Otros estudios:                                                                                            |  |
| Experiencia laboral:                                                                                       |  |
| Condiciones laborales:                                                                                     |  |
| Relaciones laborales:                                                                                      |  |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                                                           |  |
|                                                                                                            |  |

*Fuente: Elaboración propia.*

Estos formatos permitirán recopilar y presentar de manera estructurada los descriptores de puesto y las fichas ocupacionales del Hotel Plaza Colón. Asimismo, facilitarán la organización clara y uniforme de la información necesaria para definir las funciones, responsabilidades y competencias de cada cargo dentro del hotel.

### 9.3. Formato propuesto para Tablas de Definición de procedimientos

Tabla 10: Formato para tablas de definición de procesos

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |          |                   |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------|
|  |          | HOTEL PLAZA COLÓN |
| CÓDIGO                                                                            |          | PROCEDIMIENTO     |
| Descripción de Actividades                                                        |          |                   |
| Nº                                                                                | Ejecutor | Actividad         |
|                                                                                   |          |                   |
|                                                                                   |          |                   |
|                                                                                   |          |                   |
|                                                                                   |          |                   |
|                                                                                   |          |                   |
|                                                                                   |          |                   |
|                                                                                   |          |                   |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |          |                   |

Fuente: Elaboración propia.

### 9.4. Formato propuesto para Flujogramas de Procedimientos

Tabla 11: Formato para flujogramas

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                            |                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
|  | HOTEL PLAZA COLÓN |
| CÓDIGO                                                                              | PROCEDIMIENTO     |
| FLUJOGRAMA                                                                          |                   |

Fuente: Elaboración propia.

Del mismo modo, las tablas de definición de procedimientos y los flujogramas propuestos permitirán representar de forma ordenada y visual cada una de las actividades que conforman los procesos operativos del Hotel Plaza Colón. Estos formatos facilitarán la estandarización de las tareas, la identificación de secuencias de trabajo y la comprensión clara del flujo de cada procedimiento dentro de las distintas áreas.



***MANUAL DE FUNCIONES Y  
PROCEDIMIENTOS – HOTEL PLAZA  
COLÓN.***

## **Índice de contenido**

|          |                                            |    |
|----------|--------------------------------------------|----|
| I.       | Manual de Funciones y Procedimientos ..... | 1  |
| 1.1.     | Introducción .....                         | 1  |
| 1.2.     | Objetivo del manual .....                  | 1  |
| 1.3.     | Alcance y aplicación del manual .....      | 1  |
| 1.4.     | Misión .....                               | 1  |
| 1.5.     | Visión .....                               | 2  |
| 1.6.     | Valores .....                              | 2  |
| 1.7.     | Objetivos organizacionales .....           | 2  |
| 1.8.     | Estructura del manual .....                | 3  |
| 1.8.2.   | Descriptores de Puestos .....              | 4  |
| 1.8.3.   | Fichas Ocupacionales .....                 | 35 |
| 1.8.5.   | Procedimientos .....                       | 52 |
| 1.8.5.1. | Procedimientos Administrativos .....       | 53 |
| 1.8.5.2. | Procedimientos Operativos .....            | 64 |
| 1.8.5.3. | Procedimientos de Apoyo .....              | 80 |

## **I. Manual de Funciones y Procedimientos**

### **1.1. Introducción**

El Manual de Funciones y Procedimientos del Hotel Plaza Colón constituye una herramienta fundamental para garantizar el orden, la coherencia y la eficiencia en el desarrollo de las actividades dentro de la organización. Su elaboración responde a la necesidad de formalizar y estandarizar las responsabilidades y procesos que intervienen en la operación diaria del hotel, con el fin de fortalecer la coordinación interna y optimizar el desempeño del personal.

### **1.2. Objetivo del manual**

El presente manual de funciones y procedimientos tiene como objetivo definir y documentar de manera clara las responsabilidades, funciones, actividades y procesos que desempeña el personal del Hotel Plaza Colón. Su propósito es servir como una herramienta de apoyo para la gestión administrativa, optimizar el desempeño laboral, fortalecer la coordinación entre áreas y garantizar la calidad en la atención al cliente. Asimismo, busca facilitar la inducción de nuevos colaboradores y servir de guía en la evaluación del desempeño y la toma de decisiones.

### **1.3. Alcance y aplicación del manual**

El manual se aplicará en todas las áreas operativas y administrativas del Hotel Plaza Colón, abarcando a la totalidad del personal que desempeña funciones dentro de la organización. Su alcance incluye la definición de los puestos de trabajo, la descripción de funciones específicas, la organización de los procedimientos y la identificación de las responsabilidades de cada colaborador. El manual deberá ser utilizado tanto por la gerencia como por los jefes de área y el personal operativo como un instrumento de consulta y referencia permanente para garantizar el cumplimiento eficiente de las actividades y la mejora continua de los procesos.

### **1.4. Misión**

*“Brindar alojamiento turístico de calidad y atención personalizada a turistas nacionales e internacionales, generando experiencias memorables mediante un equipo comprometido, prácticas sostenibles y uso eficiente de los recursos, para fortalecer relaciones duraderas y aportar al desarrollo de la comunidad.”*

### **1.5. Visión**

*“Ser líderes a nivel nacional en hotelería independiente, reconocidos por un servicio cálido y de excelencia, la sostenibilidad ambiental, el compromiso con la comunidad y la eficiencia operativa, para ofrecer experiencias memorables y relaciones duraderas.”*

### **1.6. Valores**

- Ética en cada acción
- Compromiso con la sostenibilidad
- Comprometidos con la empatía y calidez humana
- Trabajamos en equipo
- Eficiencia operativa
- Excelencia en el servicio
- Enfoque en la experiencia del cliente

### **1.7. Objetivos organizacionales**

- Garantizar una atención cálida y personalizada, ofreciendo un servicio de alojamiento de calidad que supere las expectativas del huésped.
- Alcanzar reconocimiento nacional como hotel independiente, distinguiéndonos por la excelencia en la atención al cliente.
- Fomentar una cultura organizacional fundamentada en la ética, la empatía y el trabajo en equipo, que inspire y comprometa a nuestro personal.
- Adoptar prácticas sostenibles y socialmente responsables orientadas a reducir el impacto ambiental y apoyar el progreso de la comunidad local.
- Mejorar de manera continua los procesos operativos y administrativos para garantizar la eficiencia y el uso óptimo de los recursos.
- Construir y mantener relaciones de confianza y calidad con clientes, colaboradores y proveedores para asegurar alianzas duraderas.
- Orientar el servicio hacia la experiencia del cliente, atendiendo cada detalle para garantizar su satisfacción y fidelización.

## **1.8. Estructura del manual**

### **1.8.1. Codificación para el Manual de Funciones**

La estructura de codificación propuesta para el Manual de Funciones se compone de tres secciones alfanuméricas.

- La primera sección corresponde a las siglas **“HPC”**, que identifican al *Hotel Plaza Colón* y se emplean como elemento institucional en todos los códigos oficiales de los manuales elaborados para la organización.
- La segunda sección utiliza la sigla **“MF”**, la cual indica que el documento pertenece al Manual de Funciones. Este componente permite diferenciarlo fácilmente de otros tipos de manuales o documentos internos.
- La tercera sección está conformada por la abreviatura del puesto (XXX), que se asigna de acuerdo con la nomenclatura definida en el organigrama del hotel. Estas abreviaturas son únicas para cada cargo y permiten identificar con precisión el documento correspondiente a cada puesto de trabajo.
- Cada sección estará separada por el signo (“-“) diferenciando así, a cuál apartado corresponde.

| <b>Puesto</b>                   | <b>Abreviatura</b> |
|---------------------------------|--------------------|
| Gerente General                 | GGE                |
| Gerente de Operaciones          | GOP                |
| Responsable de Recursos Humanos | RRH                |
| Asistente Administrativo        | ADM                |
| Responsable de Compras          | COM                |
| Responsable de Sostenibilidad   | SST                |
| Contador                        | CON                |
| Responsable de Reservaciones    | RSV                |
| Mesero                          | MSR                |
| Cocinero                        | CZN                |
| Lavandero                       | LAV                |
| Mucama                          | MUC                |
| Recepcionista                   | RCP                |
| Operario de Mantenimiento       | MTZ                |
| Botones                         | BTN                |

Ejemplo de codificación:

**HPC-MF-RCP** identifica el *Manual de Funciones del Recepcionista* del Hotel Plaza Colón.

### **1.8.2. Descriptores de Puestos**

La descripción de puestos es fundamental en la gestión organizacional, especialmente en el sector hotelero. Definir claramente funciones, responsabilidades y competencias mejora la eficiencia, evita duplicidades y vacíos en tareas. Además, sirve como guía para directivos y colaboradores, facilitando el entendimiento de roles, fortaleciendo el trabajo en equipo y garantizando una atención coherente a los huéspedes.

Esta sección contiene la descripción y análisis de los puestos de trabajo vigentes en el Hotel Plaza Colón, en Granada, Nicaragua. Se basa en la estructura organizacional formal del hotel, pero también incorpora cambios informales derivados de la reducción de personal y la redistribución de funciones ocurridas en los últimos años. Para asegurar la validez y aplicabilidad, los descriptores se elaboraron a partir de entrevistas individuales con personal administrativo y operativo, encuestas anónimas a trabajadores de diferentes niveles y observación directa de las actividades diarias y relaciones funcionales.



## **DESCRIPTOR DE PUESTO**

### **Datos generales**

|                          |                                                                   |                     |                              |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|------------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Gerente General                                                   | <b>Reporta a</b>    | Junta Directiva - MONISA S.A |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-GGE                                                        | <b>Departamento</b> | Dirección General            |
| <b>Personal a cargo</b>  | Gerente de operaciones/Personal Administrativo/Personal Operativo |                     |                              |

### **Propósito del puesto**

Dirigir la estrategia global del hotel, asegurando la eficiencia en la gestión de recursos, el cumplimiento de normas y la satisfacción del cliente, así como la implementación de estrategias y control presupuestario para garantizar la rentabilidad y el logro de los objetivos estratégicos.

### **Funciones y responsabilidades**

- Planificar, coordinar y supervisar las operaciones del hotel, asegurando el óptimo funcionamiento de todos los servicios y la correcta gestión de los recursos físicos, económicos y humanos.
- Desarrollar e implementar estrategias comerciales, financieras y de marketing para maximizar la ocupación, los ingresos y la rentabilidad del hotel.
- Negociar contratos con clientes, proveedores y socios, garantizando acuerdos alineados con los objetivos estratégicos y sostenibles del hotel.
- Supervisar al personal, liderar la contratación y capacitación, fomentar la construcción de equipos y velar por el rendimiento de los colaboradores.
- Monitorear la calidad del servicio, identificar y resolver problemas de huéspedes, gestionar situaciones de crisis y mantener los más altos estándares de seguridad y satisfacción del cliente.
- Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable, licencias, normas de salud y seguridad, así como políticas de sostenibilidad, derechos laborales y conservación del patrimonio natural y cultural.
- Ejecutar y promover iniciativas sostenibles, incluyendo ahorro de agua y energía, manejo eficiente de residuos, selección de proveedores y productos menos contaminantes, y reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.
- Comunicar con el equipo la misión, visión, valores y objetivos del hotel, promoviendo la participación activa de colaboradores, huéspedes y terceros en prácticas responsables y campañas sociales.

### **Ámbito de autoridad y relaciones**

|                            |                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>           | La Gerencia General tiene la autoridad para tomar decisiones estratégicas, operativas y financieras, así como gestionar los recursos del hotel en alineación con sus objetivos. |
| <b>Relaciones internas</b> | Todos los departamentos operativos y administrativos.                                                                                                                           |
| <b>Relaciones externas</b> | Clientes corporativos, proveedores estratégicos, instituciones turísticas, autoridades locales.                                                                                 |

| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Licenciatura en Administración de Empresas, Turismo, Ingeniería Industrial o afines, Maestría en Dirección Estratégica o MBA.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Experiencia de más de 5 años en puestos directivos del sector hotelero, turístico o de servicios, con experiencia comprobada en liderazgo organizacional.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección estratégica y toma de decisiones a nivel corporativo.</li> <li>• Gestión de planes operativos, financieros y comerciales.</li> <li>• Liderazgo en la administración de recursos humanos y desarrollo organizacional.</li> <li>• Control y optimización de procesos internos y externos.</li> <li>• Manejo de indicadores de gestión (KPI) y análisis financiero.</li> <li>• Representación institucional y gestión de relaciones con clientes, proveedores y aliados estratégicos.</li> <li>• Dominio avanzado del idioma inglés</li> <li>• Conocimientos básicos de sostenibilidad con proactividad en esta área</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación asertiva</li> <li>• Negociación</li> <li>• Gestión del cambio</li> <li>• Resiliencia</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



## **DESCRIPTOR DE PUESTO**

### **Datos generales**

|                          |                                            |                     |                 |
|--------------------------|--------------------------------------------|---------------------|-----------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Gerente de Operaciones.                    | <b>Reporta a</b>    | Gerente General |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-GOP                                 | <b>Departamento</b> | Operaciones     |
| <b>Personal a cargo</b>  | Personal Administrativo/Personal Operativo |                     |                 |

### **Propósito del puesto**

Coordinar y supervisar las operaciones del hotel, gestionando de manera eficiente los recursos disponibles y liderando al personal para garantizar la satisfacción de los clientes, el óptimo estado de las instalaciones, la correcta administración de suministros y el cumplimiento de los compromisos de sostenibilidad del establecimiento.

### **Funciones y responsabilidades**

- Supervisar directamente las operaciones del hotel y coordinar la ejecución diaria de los servicios para garantizar eficiencia, calidad y satisfacción de los clientes.
- Gestionar y resolver incidencias operativas en tiempo real, incluyendo quejas de clientes y atención de huéspedes VIP o situaciones especiales.
- Apoyar al Gerente General en la planificación táctica y toma de decisiones administrativas.
- Diseñar y proponer mejoras continuas en los procesos operativos del hotel.
- Coordinar, liderar y evaluar al personal operativo, reorganizando funciones y turnos según sea necesario.
- Promover la formación y desarrollo del personal operativo.
- Supervisar el estado de las instalaciones, incluyendo limpieza de habitaciones y áreas comunes, y control de inventarios y suministros.
- Coordinar y supervisar el mantenimiento preventivo de equipos e infraestructura (generadores, aires acondicionados, cocina, lavandería, alarmas, extintores, tuberías, piscina, entre otros).
- Garantizar el cumplimiento de planes de sostenibilidad, higiene y seguridad ocupacional.
- Gestionar trámites y permisos legales requeridos para el hotel y villas, incluyendo licencias sanitarias, análisis de agua y permisos policiales y migratorios.
- Controlar la comunicación interna sobre necesidades de mantenimiento, compras y servicios.
- Gestionar solicitudes de los colaboradores a nivel operacional.

| <b>Ámbito de autoridad y relaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Ejecuta decisiones operativas de manera autónoma y colabora en la toma de decisiones administrativas en conjunto con la Gerencia General.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Relaciones internas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Todos los departamentos operativos y administrativos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Proveedores, contratistas, clientes, organismos relacionados con turismo y regulación operativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Licenciatura en Administración de Empresas, Turismo, Ingeniería Industrial o carrera afín. Se valora especialización en gestión operativa o administración de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Experiencia al menos de 3 años en cargos de supervisión operativa en hoteles o empresas de servicios, gestión de personal y resolución de conflictos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación, dirección y control de procesos operativos.</li> <li>• Gestión de recursos materiales, financieros y humanos para la eficiencia operativa.</li> <li>• Implementación y mejora continua de procedimientos y estándares de calidad.</li> <li>• Manejo de presupuestos, costos operativos e indicadores de desempeño (KPI).</li> <li>• Uso de software de gestión operativa, ERP y herramientas de Microsoft Office.</li> <li>• Coordinación interdepartamental para garantizar la productividad y el cumplimiento de objetivos.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo adaptativo</li> <li>• Proactividad</li> <li>• Pensamiento crítico</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Gestión de crisis</li> <li>• Comunicación efectiva</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

**DESCRIPTOR DE PUESTO****Datos generales**

|                          |            |                     |                                            |
|--------------------------|------------|---------------------|--------------------------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Contador.  | <b>Reporta a</b>    | Gerente de General/ Gerente de Operaciones |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-CON | <b>Departamento</b> | Administrativo - Financiero                |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A        |                     |                                            |

**Propósito del puesto**

Garantizar la correcta gestión contable y financiera del hotel, mediante el registro, control y análisis de las operaciones económicas, asegurando el cumplimiento de las normativas legales, fiscales y contables vigentes. Su objetivo es proporcionar información financiera confiable y oportuna para la toma de decisiones estratégicas y operativas.

**Funciones y responsabilidades**

- Elaborar y supervisar estados financieros mensuales y anuales, asegurando el control de ingresos, egresos, movimientos bancarios y cumplimiento del presupuesto.
- Generar reportes contables para gerencia y auditorías, manteniendo actualizados los libros contables y demás registros financieros.
- Coordinar procesos fiscales y declaraciones tributarias, incluyendo control de créditos fiscales, retenciones y pagos a proveedores e instituciones.
- Gestionar facturas de caja chica, cheques pendientes de firma y mantener los comprobantes de pago debidamente archivados y rotulados, informando a proveedores sobre cancelaciones o retenciones.
- Apoyar en procesos de compras, control de inventario y tareas administrativas internas, como archivo, digitalización y gestión documental, asegurando eficiencia y cumplimiento de normativas contables y fiscales.

**Ámbito de autoridad y relaciones**

|                            |                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>           | Ejecuta decisiones contables y financieras dentro de su área, coordinando con la Gerencia General y Operativa para garantizar el cumplimiento de políticas, procedimientos y normativas contables y fiscales. |
| <b>Relaciones internas</b> | Gerencia General, responsable de compras, Recursos Humanos, Recepción (para conciliación de ingresos) y Asistente Administrativo                                                                              |
| <b>Relaciones externas</b> | Auditorías externas, bancos, proveedores, instituciones fiscales y municipales.                                                                                                                               |

| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Licenciatura en Contaduría Pública. Se valora especialización en auditoría, tributación o administración financiera.                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 2 años de experiencia en contabilidad general y presupuestaria, preferiblemente en el sector hotelero o de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en normativa contable, fiscal y tributaria vigente.</li> <li>• Elaboración y análisis de estados financieros.</li> <li>• Control de registros contables, presupuestos y flujo de caja.</li> <li>• Manejo de nómina, impuestos y obligaciones legales.</li> <li>• Uso de software contable, ERP y Microsoft Office (Excel avanzado).</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al detalle</li> <li>• Ética profesional</li> <li>• Capacidad de organización</li> <li>• Comunicación clara</li> <li>• Adaptabilidad ante tareas múltiples</li> </ul>                                                                                                                                                                               |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |



## DESCRIPTOR DE PUESTO

### Datos generales

|                          |                           |                     |                                            |
|--------------------------|---------------------------|---------------------|--------------------------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Asistente Administrativo. | <b>Reporta a</b>    | Gerente de General/ Gerente de Operaciones |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-ADM                | <b>Departamento</b> | Administrativo                             |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A                       |                     |                                            |

### Propósito del puesto

Brindar apoyo administrativo y operativo a las distintas áreas del hotel, gestionando documentación, archivos, comunicaciones internas y externas, así como el seguimiento de procesos administrativos. Su objetivo es facilitar el funcionamiento ordenado y eficiente de la gestión interna, asegurando el cumplimiento de procedimientos y la atención oportuna a requerimientos administrativos.

### Funciones y responsabilidades

- Brindar apoyo en las actividades administrativas generales del hotel, incluyendo la organización de horarios, permisos y logística interna.
- Colaborar en la ejecución de actividades internas y culturales, como murales informativos, celebraciones y eventos especiales, así como en la inducción y orientación de nuevo personal respecto a políticas, manuales y reglamentos internos.
- Apoyar en las tareas de áreas operativas como lavandería, limpieza de villas y revisión de habitaciones, asegurando la correcta gestión junto con los departamentos correspondientes.
- Dar soporte en la gestión de documentación contable y financiera, incluyendo ingreso de facturas de caja chica, control de pagos a proveedores e instituciones, seguimiento de cheques y retenciones, y mantenimiento de archivos contables organizados, archivados y rotulados. Elaborar informes contables básicos y asistir en auditorías internas.
- Prestar apoyo en la logística y operaciones de oficina, incluyendo inventario de papelería, digitalización de documentos, preparación de informes, minutas y comunicaciones internas, así como en la organización de reuniones, visitas institucionales y atención a solicitudes de gerencia.
- Colaborar en la implementación y cumplimiento de políticas de sostenibilidad y bienestar, incluyendo apoyo en el uso de equipo de protección, registros de capacitaciones, realización de encuestas de necesidades de formación y cumplimiento de la política de no discriminación.

| <b>Ámbito de autoridad y relaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | El puesto ejecuta tareas siguiendo instrucciones, órdenes o guías de acción específicas, con autonomía limitada para decisiones básicas dentro de sus funciones, bajo la supervisión de la Gerencia General o de Operaciones para asuntos que requieran autorización.                                                                                              |
| <b>Relaciones internas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Gerencia General y Operativa, además del departamento administrativo.                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Proveedores de servicios, instituciones locales, contactos de logística y transporte.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Técnico o estudiante universitario en Administración, Contabilidad, Secretariado Ejecutivo o carreras afines.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 1 año de experiencia en asistencia administrativa.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de herramientas ofimáticas (Microsoft Office, correo electrónico, bases de datos).</li> <li>• Gestión y archivo de documentos físicos y digitales.</li> <li>• Apoyo en la elaboración de reportes, informes y presentaciones.</li> <li>• Coordinación de agendas, reuniones y logística administrativa.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Discreción</li> <li>• Orden</li> <li>• Proactividad</li> <li>• Disposición para el trabajo colaborativo</li> </ul>                                                                                                                                                                             |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



## DESCRIPTOR DE PUESTO

### Datos generales

|                          |                      |                     |                    |
|--------------------------|----------------------|---------------------|--------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Responsable de RRHH. | <b>Reporta a</b>    | Gerente de General |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-RRHH          | <b>Departamento</b> | Administrativo- RH |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A                  |                     |                    |

### Propósito del puesto

Gestionar de manera integral los procesos relacionados con el talento humano del hotel, incluyendo reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo, clima laboral, evaluación del desempeño y cumplimiento de políticas internas. Su objetivo es optimizar la gestión del capital humano, promoviendo un entorno laboral positivo, productivo y alineado con los valores y objetivos organizacionales.

### Funciones y responsabilidades

- Coordinar los procesos de reclutamiento y selección de personal, incluyendo la recepción de currículums y la inducción de nuevos colaboradores, asegurando la entrega de manuales, reglamento interno y código de conducta.
- Gestionar contratos, licencias, permisos, vacaciones y registros en el sistema Monisa, así como el ingreso de nuevos empleados al INSS y la administración de uniformes y exámenes médicos periódicos.
- Realizar evaluaciones de desempeño, seguimiento del clima laboral y atender necesidades del personal relacionadas con horarios, turnos, conflictos o apoyos específicos. • Mantener y actualizar los expedientes del personal, controlar firmas en nómina y distribuir colillas de pago.
- Planificar y apoyar actividades internas y eventos institucionales o celebraciones, incluyendo programas de capacitación y formación continua del personal.
- Gestionar tareas administrativas de recursos humanos, tales como archivo, control de papelería y comunicaciones internas, asegurando el correcto funcionamiento del área y soporte a la gerencia.

### Ámbito de autoridad y relaciones

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>           | No posee autoridad. El puesto ejecuta tareas siguiendo instrucciones, órdenes o guías de acción específicas, con autonomía limitada para decisiones básicas dentro de sus funciones, bajo la supervisión del Gerente de Operaciones para asuntos que requieran autorización. |
| <b>Relaciones internas</b> | Gerencia General, Personal Operativo y Personal Administrativo.                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Instituciones de salud, seguridad social, empresas capacitadoras, entidades laborales.                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | . Deseable formación en gestión de talento humano.                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Mínimo 2 años en gestión de recursos humanos, con experiencia en administración de personal, legislación laboral y desarrollo organizacional.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en legislación laboral, contratación y normativa vigente.</li> <li>• Administración de nómina, beneficios y expedientes laborales.</li> <li>• Reclutamiento, selección y evaluación de personal.</li> <li>• Diseño e implementación de planes de capacitación y desarrollo.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Confidencialidad</li> <li>• Capacidad de escucha activa</li> <li>• Manejo de conflictos</li> <li>• Organización</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>                                                                                                                       |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



## DESCRIPTOR DE PUESTO

### Datos generales

|                          |                                |                     |                                             |
|--------------------------|--------------------------------|---------------------|---------------------------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Responsable de Sostenibilidad. | <b>Reporta a</b>    | Gerente de General / Gerente de Operaciones |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-SST                     | <b>Departamento</b> | Operaciones - Sostenibilidad                |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A                            |                     |                                             |

### Propósito del puesto

Diseñar, implementar y dar seguimiento a las prácticas de sostenibilidad ambiental y responsabilidad social empresarial del hotel. Su objetivo es reducir el impacto ambiental, promover el uso eficiente de los recursos, fomentar relaciones responsables con la comunidad y asegurar el cumplimiento de estándares sostenibles alineados con la visión institucional.

### Funciones y responsabilidades

- Diseñar, implementar y dar seguimiento a las prácticas de sostenibilidad ambiental y responsabilidad social empresarial del hotel, asegurando que estén alineadas con la visión institucional.
- Planificar y ejecutar acciones de ahorro energético, uso responsable del agua, manejo de residuos y reciclaje, buscando la reducción del impacto ambiental de las operaciones del hotel.
- Supervisar la limpieza de habitaciones, áreas comunes y rutinas de lavandería, garantizando que se cumplan los estándares de sostenibilidad y eficiencia. • Promover la capacitación y sensibilización del personal en buenas prácticas ambientales y responsabilidad social.
- Monitorear, analizar y reportar indicadores ambientales clave, proponiendo estrategias de mejora continua para la reducción de desperdicios y el uso eficiente de recursos.
- Gestionar relaciones con proveedores de productos ecológicos y colaborar en campañas de concienciación ambiental dirigidas a huéspedes y personal.

### Ámbito de autoridad y relaciones

|                            |                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>           | No posee autoridad formal. El puesto puede proponer cambios operativos y mejoras en procesos, pero requiere autorización del Gerente general o de operaciones para la toma de decisiones estratégicas, financieras o presupuestarias |
| <b>Relaciones internas</b> | Todo el personal Operativo, Administrativo y Gerencia General.                                                                                                                                                                       |
| <b>Relaciones externas</b> | Instituciones de salud, seguridad social, empresas capacitadoras, entidades laborales.                                                                                                                                               |

| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Licenciatura en Administración de empresas, Ingeniería Ambiental o carreras afines. Se valora formación adicional en eficiencia operativa o hotelería verde.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 2 años en proyectos de sostenibilidad o en coordinación de equipos operativos bajo enfoque ambiental.                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en normativa ambiental, social y de sostenibilidad vigente.</li> <li>• Conocimientos en eficiencia energética</li> <li>• Promoción de prácticas sostenibles en las operaciones y la cultura organizacional.</li> <li>• Elaboración de informes de sostenibilidad y reportes de impacto.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo colaborativo</li> <li>• Pensamiento ecológico</li> <li>• Orientación a resultados</li> <li>• Empatía</li> <li>• Iniciativa</li> <li>• Comunicación clara</li> </ul>                                                                                                                                   |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

**DESCRIPTOR DE PUESTO****Datos generales**

|                          |                         |                     |                                                |
|--------------------------|-------------------------|---------------------|------------------------------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Responsable de Compras. | <b>Reporta a</b>    | Gerente de General /<br>Gerente de Operaciones |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-COM              | <b>Departamento</b> | Administrativo -<br>Financiero                 |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A                     |                     |                                                |

**Propósito del puesto**

Gestionar de manera eficiente y oportuna la adquisición de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del hotel, asegurando calidad, costos competitivos y cumplimiento de los estándares establecidos. El puesto busca garantizar un abastecimiento continuo que apoye la operación integral del hotel, mediante una gestión transparente, estratégica y coordinada con el área contable, brindando soporte al Contador General en tareas contables y actividades propias del departamento.

**Funciones y responsabilidades**

- Gestionar de manera eficiente la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación del hotel, incluyendo cocina, bar, lencería, cristalería, artículos de limpieza y mantenimiento, asegurando calidad, costos competitivos y cumplimiento de estándares establecidos.
- Supervisar, controlar y mantener actualizados los inventarios de cocina, bodegas de limpieza, mini bar, repuestos y otros materiales operativos, realizando inventarios periódicos y cotejando reportes con facturas.
- Identificar, evaluar, seleccionar y negociar con proveedores, priorizando aquellos que cumplan con políticas de sostenibilidad, productos certificados, empaques reciclables, reutilizables o biodegradables, insumos a granel y proveedores locales.
- Coordinar la planificación de insumos con áreas operativas como cocina y bar, asegurando abastecimiento oportuno y cumplimiento de fechas de vencimiento.
- Elaborar reportes de compras, consumo y abastecimiento, y apoyar en los procesos contables relacionados con facturación y registro de inversiones.
- Brindar apoyo en la organización, almacenamiento y mantenimiento del área de cocina y bodegas, contribuyendo a la eficiencia operativa y al cumplimiento de estándares de sostenibilidad.

| <b>Ámbito de autoridad y relaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Tiene autoridad para gestionar inventarios y compras dentro del presupuesto, reportando al Contador General y al Gerente de Operaciones o Gerente General para decisiones de mayor alcance.                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Relaciones internas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Todo el personal Operativo, Administrativo y Gerencia General.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Proveedores de alimentos, bebidas, productos de limpieza, servicios de mantenimiento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Formación o Titulado en Administración, Contabilidad, Hotelería, Logística o carreras afines. Se valora experiencia o formación en seguridad alimentaria.                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 2 años en compras o logística en hoteles, restaurantes o empresas de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimiento en procesos de adquisiciones, abastecimiento y gestión de proveedores.</li> <li>• Negociación de precios, contratos y condiciones de compra.</li> <li>• Control y gestión de inventarios.</li> <li>• Criterios de calidad e higiene</li> <li>• Evaluación y selección de proveedores bajo criterios de calidad, costo y tiempo de entrega.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Organización</li> <li>• Atención al detalle</li> <li>• Liderazgo operativo</li> <li>• Resolución de problemas</li> <li>• Adaptabilidad a cambios presupuestarios</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



## DESCRIPTOR DE PUESTO

### Datos generales

|                          |                          |                     |                                             |
|--------------------------|--------------------------|---------------------|---------------------------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Responsable de Reservas. | <b>Reporta a</b>    | Gerente de General / Gerente de Operaciones |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-RSV               | <b>Departamento</b> | Operaciones - Atención al cliente           |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A                      |                     |                                             |

### Propósito del puesto

Gestionar eficientemente el proceso de reservaciones del hotel, asegurando una correcta atención al cliente, la optimización de la ocupación y la coordinación con las áreas operativas para garantizar una experiencia satisfactoria para los huéspedes.

### Funciones y responsabilidades

- Gestionar y confirmar las solicitudes de reservaciones del hotel, incluyendo modificaciones, cancelaciones y bloqueos, garantizando la correcta comunicación con el solicitante.
- Mantener actualizado el sistema de ocupación y los extranets de agencias en línea (Booking, Expedia, etc.) para prevenir sobreventas y optimizar la disponibilidad.
- Analizar y pronosticar la ocupación para informar a gerencia, recepción, cocina y demás áreas involucradas, facilitando la planificación operativa.
- Coordinar la recepción y verificación de rooming lists de agencias de viajes, asegurando la precisión de la información.
- Atender y responder solicitudes de tarifas, disponibilidad e información general por teléfono, correo o canales digitales.
- Comunicar al personal de recepción, limpieza y áreas operativas los cambios en la lista de llegadas o salidas. • Brindar apoyo a recepción en check-in y check-out en momentos de alta demanda o ausencia de personal clave.
- Promover las políticas y prácticas sostenibles del hotel entre los huéspedes, fomentando el uso responsable de recursos y el cuidado de entornos históricos.
- Implementar medidas de ahorro de energía y reciclaje de papel en su área de trabajo.

### Ámbito de autoridad y relaciones

|                            |                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>           | Tiene la autoridad para tomar decisiones relacionadas con el funcionamiento de su área, debiendo consultar con la Gerencia General en caso de decisiones de mayor relevancia o impacto para el hotel. |
| <b>Relaciones internas</b> | Mantiene relaciones internas con los recepcionistas, el personal de botones, mantenimiento, limpieza y recamareras, así como con la gerencia operativa, contabilidad, compras y cocina                |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Mantiene relaciones externas con huéspedes, agencias de viaje, operadores turísticos, plataformas de reservación y clientes particulares, bajo la dirección de la Gerencia General.                        |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Licenciatura o formación en Turismo, Administración Hotelera o carreras afines. Se valora formación en atención al cliente.                                                                                |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 2 años en gestión de reservaciones o atención al cliente en hoteles, con conocimiento de herramientas digitales y trato al público.                                                               |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de sistemas de reservación (PMS)</li> <li>• Coordinación de agendas y ocupación</li> <li>• Conocimientos básicos de mantenimiento y logística</li> </ul>   |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Multitarea</li> <li>• Empatía</li> <li>• Gestión del tiempo</li> <li>• Resolución de conflictos</li> <li>• Iniciativa</li> </ul> |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                            |



## DESCRIPTOR DE PUESTO

### Datos generales

|                          |                |                     |                                   |
|--------------------------|----------------|---------------------|-----------------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Recepcionista. | <b>Reporta a</b>    | Gerente de Operaciones            |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-RCP     | <b>Departamento</b> | Operaciones - Atención al cliente |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A            |                     |                                   |

### Propósito del puesto

Atender y orientar a los huéspedes desde su llegada hasta su salida, gestionando reservas, tarifas y solicitudes de servicios, garantizando un servicio eficiente y cordial. Además, mantener el orden, la limpieza y la correcta presentación de habitaciones y áreas comunes, promoviendo los servicios del hotel y contribuyendo a la satisfacción y bienestar de los clientes, siguiendo los lineamientos de la gerencia

### Funciones y responsabilidades

- Atender a los huéspedes desde su llegada hasta su salida, gestionando check-in y check-out, asignando habitaciones, entregando llaves y proporcionando información turística y sobre los servicios del hotel.
- Gestionar reservaciones, tarifas y solicitudes de clientes, tanto en persona como por teléfono o correo electrónico, asegurando confirmaciones, modificaciones y cancelaciones según disponibilidad y lineamientos de la gerencia. • Manejar caja, facturación, cambio de divisas y cargos a cuenta de clientes, así como ejecutar procedimientos de entrega y recibo de cheques.
- Resolver inconvenientes, quejas y problemas de los huéspedes, tomando decisiones dentro de sus competencias o escalando a concierge o gerencia según corresponda.
- Mantener la limpieza, orden y presentación de la recepción, áreas comunes y habitaciones, supervisando protocolos de higiene y colaborando en lavandería o zonas administrativas cuando sea necesario.
- Reportar daños, necesidades de mantenimiento y ruidos externos que puedan afectar la experiencia de los huéspedes, así como enviar reportes diarios de actividades y novedades.
- Promover los servicios del hotel, la artesanía local, la gastronomía y el cumplimiento de protocolos de turismo responsable, incluyendo la prevención de explotación sexual de menores.
- Implementar prácticas de sostenibilidad en su área, fomentando el ahorro de energía, uso responsable de recursos y concientización de los huéspedes sobre medidas sostenibles.
- Archivar documentación administrativa y operativa de la recepción.

| <b>Ámbito de autoridad y relaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Puede tomar decisiones relacionadas con el funcionamiento diario del área, ejecutando sus tareas de forma independiente siguiendo los cronogramas asignados. Sin embargo, debe consultar con la Gerencia de Operaciones para decisiones que impliquen cambios importantes, recursos adicionales o situaciones fuera de su alcance operativo.                                    |
| <b>Relaciones internas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Mantiene relaciones internas Responsable de Reservaciones, el personal de botones, mantenimiento, limpieza y recamareras, así como con la gerencia operativa, contabilidad, compras y cocina.                                                                                                                                                                                   |
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Mantiene relaciones externas con huéspedes, agencias de viaje, operadores turísticos, plataformas de reservación y clientes particulares, bajo la dirección de la Gerencia General.                                                                                                                                                                                             |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Formación en carreras de Administraciones de Empresas, Turismo u otras afines. Se valora manejo de idiomas.                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 1 año en recepción hotelera o atención al cliente en empresas de servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y orientación al cliente, presencial y telefónica.</li> <li>• Registro y control de ingresos y salidas de huéspedes.</li> <li>• Manejo de sistemas de gestión hotelera, reservas y herramientas ofimáticas (Microsoft Office).</li> <li>• Elaboración de reportes diarios de ocupación y actividades de recepción.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Capacidad de organización</li> <li>• Comunicación efectiva</li> <li>• Resolución de conflictos</li> </ul>                                                                                                                                                  |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

**DESCRIPTOR DE PUESTO****Datos generales**

|                          |            |                     |                        |
|--------------------------|------------|---------------------|------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Mucama.    | <b>Reporta a</b>    | Gerente de Operaciones |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-MUC | <b>Departamento</b> | Operaciones - Limpieza |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A        |                     |                        |

**Propósito del puesto**

Garantizar la limpieza, orden y correcta disposición de las habitaciones y áreas comunes del hotel, asegurando un ambiente confortable y agradable para los huéspedes. Además, se encarga de enviar la ropa sucia a lavandería y, cuando sea necesario, apoyar en la limpieza de otras áreas del establecimiento, contribuyendo a mantener los estándares de calidad y satisfacción del cliente.

**Funciones y responsabilidades**

- Realizar la limpieza, desinfección y orden de habitaciones, baños y áreas comunes siguiendo los estándares del hotel, incluyendo cambio y reposición de ropa de cama, toallas y amenities.
- Surtir y mantener el carro de limpieza con insumos necesarios, solicitar productos a bodega y apoyar en tareas de lavandería y áreas administrativas u operativas cuando se requiera.
- Reportar daños, objetos olvidados, necesidades de mantenimiento y quejas de huéspedes, registrando incidencias y coordinando con los departamentos correspondientes.
- Aplicar procedimientos de limpieza específicos, asegurando ventilación, despolvado, limpieza de muebles, pisos, ventanas, lámparas y baños, verificando funcionamiento de luces y equipos, y cuidando los objetos de los huéspedes.
- Seguir protocolos de ahorro de agua, energía y productos de limpieza, promoviendo prácticas de sostenibilidad y reciclaje. • Registrar diariamente el estado de las habitaciones y proponer mejoras para optimizar los procesos de limpieza y mantenimiento.
- Mantenerse informado sobre el reglamento interno del hotel y velar por el correcto uso de los bienes y equipos del establecimiento, garantizando un ambiente confortable y seguro para los huéspedes.

| <b>Ámbito de autoridad y relaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | No posee autoridad para decisiones estratégicas. Ejecuta sus tareas de manera independiente siguiendo cronogramas asignados y tiene autonomía para tomar decisiones dentro del alcance de sus funciones, pero debe consultar a la Gerencia de Operaciones para decisiones importantes que afecten al hotel o al personal.                                                                                       |
| <b>Relaciones internas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Con el departamento de recepción, gerencia de operaciones. Asimismo, interactúan con lavanderos, personal de mantenimiento y el responsable de sostenibilidad según lo requieran sus funciones.                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | No aplica, salvo contacto puntual con huéspedes durante la prestación de sus servicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bachiller en ciencias y letras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No requiere experiencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza y mantenimiento de habitaciones, áreas comunes e instalaciones según estándares de higiene.</li> <li>• Uso adecuado de productos de limpieza, equipos y herramientas del área.</li> <li>• Organización y reposición de suministros en habitaciones y áreas de servicio.</li> <li>• Reporte de incidencias o daños en habitaciones e instalaciones.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatía</li> <li>• Amabilidad</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> <li>• Capacidad de organización</li> <li>• Comunicación efectiva</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



## DESCRIPTOR DE PUESTO

### Datos generales

|                          |            |                     |                        |
|--------------------------|------------|---------------------|------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Lavandero. | <b>Reporta a</b>    | Gerente de Operaciones |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-LAV | <b>Departamento</b> | Operaciones-Lavandería |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A        |                     |                        |

### Propósito del puesto

Garantizar la limpieza, desinfección, secado, planchado y adecuada organización de la ropa de cama, toallas, uniformes y demás textiles del hotel, así como del servicio de lavandería ofrecido a los huéspedes. El puesto contribuye directamente a mantener los estándares de calidad y presentación del hotel, apoyando a todos los departamentos mediante el suministro oportuno de lencería en óptimas condiciones.

### Funciones y responsabilidades

- Recepcionar, clasificar y preparar la lencería sucia para su lavado según protocolos del hotel, operar máquinas de lavado y secado, aplicando procedimientos de mantenimiento básico, así mismo lavar, secar, planchar, doblar y almacenar la ropa conforme a los estándares de calidad.
- Gestionar lencería de baja y coordinar su reposición con inventario también solicitar oportunamente productos y químicos necesarios para la lavandería.
- Utilizar equipos de protección y cumplir normativas de seguridad e higiene especialmente para tratar manchas, aplicar blanqueo natural y respetar la simbología de las prendas.
- Apoyar en limpieza de áreas de lavandería y colaborar con mucamas en alta ocupación, registrar y controlar los servicios de lavandería, asegurando la calidad.
- Implementar medidas de sostenibilidad: ahorro de agua, energía y reducción de químicos; uso de luz solar para secado.

### Ámbito de autoridad y relaciones

|                            |                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>           | Lavandería puede tomar decisiones sobre su operación diaria, pero debe consultar con la Gerencia General para asuntos que impliquen cambios importantes o impacto en la operación del hotel. |
| <b>Relaciones internas</b> | El área de Lavandería mantiene interacción con Reservas, Recepción, Botones, Mucamas, Cocina, Gerencia de Operaciones y Recursos Humanos.                                                    |
| <b>Relaciones externas</b> | Huéspedes, en casos puntuales.                                                                                                                                                               |

| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Bachiller en ciencias y letras.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | No requiere                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Uso adecuado de detergentes, productos químicos y maquinaria de lavandería.</li><li>• Clasificación de ropa según tipo de tejido y grado de suciedad.</li><li>• Control y registro de inventario de ropa y suministros de lavandería.</li><li>• Coordinación con otros departamentos (habitaciones, cocina, restaurantes) para garantizar la disponibilidad de ropa limpia.</li></ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Orden</li><li>• Responsabilidad</li><li>• Atención al detalle</li><li>• Disposición para el trabajo en equipo</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li><li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li><li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li><li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li></ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

**DESCRIPTOR DE PUESTO****Datos generales**

|                          |            |                     |                           |
|--------------------------|------------|---------------------|---------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Mesero.    | <b>Reporta a</b>    | Gerente de Operaciones    |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-MSR | <b>Departamento</b> | Operaciones - Restaurante |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A        |                     |                           |

**Propósito del puesto**

Brindar atención directa y cordial a los huéspedes en el área de alimentos, bebidas y bar, proporcionando los servicios solicitados conforme a recetas, procedimientos y estándares de higiene y calidad del hotel. Además, contribuir a la correcta administración, disposición y cuidado del bar, asegurando un servicio eficiente y una experiencia satisfactoria para los clientes, cumpliendo con las políticas y lineamientos de la empresa.

**Funciones y responsabilidades**

- Brindar atención cordial y eficiente a los huéspedes, tomando y sirviendo pedidos de alimentos, bebidas y cocteles según el menú y estándares del hotel. • Preparar, montar y desmontar mesas, asegurando orden, limpieza y correcta disposición de cuberterías, utensilios y áreas de comedor.
- Coordinarse con cocina ante cambios no previstos, apoyar en la colocación de alimentos en bandejas y organizar insumos necesarios para el servicio.
- Conocer a fondo el menú, nuevos productos u ofertas, así como la preparación de bebidas, tapas y cocteles.
- Llevar control de comandas, entradas y salidas de alimentos y bebidas, entregando información al cajero o responsable correspondiente.
- Manejar correctamente equipos electrodomésticos del área como horno, cafetera y tostador.
- Realizar pedidos de insumos para mantener stock adecuado y colaborar en eventos internos o externos del hotel. • Comunicar observaciones o solicitudes de los clientes a cocina o gerencia.
- Aplicar medidas de higiene, seguridad y sostenibilidad: ahorro de agua y energía, correcta manipulación y almacenamiento de alimentos y bebidas, separación de residuos y manejo adecuado de suministros de limpieza.

| <b>Ámbito de autoridad y relaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Cocina puede tomar decisiones sobre su operación diaria, pero debe consultar con la Gerencia de operaciones para asuntos que impliquen cambios importantes o impacto en la operación del hotel.                                                                                                                                 |
| <b>Relaciones internas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | El área de Cocina mantiene interacción con reservaciones, recepción, botones, mucamas, lavandería, gerencia de operaciones y recursos humanos.                                                                                                                                                                                  |
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Huéspedes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bachiller en ciencias y letras                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 1 año en cocina hotelera, restaurante o comedor institucional.                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de pedidos, registro y coordinación con cocina y bar.</li> <li>• Atención y servicio al cliente en áreas de alimentos y bebidas.</li> <li>• Cumplimiento de normas de higiene, seguridad y servicio al cliente.</li> <li>• Comunicación fluida con cocina y clientes</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapidez</li> <li>• Orden</li> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> </ul>                                                                                                                                  |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |



## DESCRIPTOR DE PUESTO

### Datos generales

|                          |            |                     |                           |
|--------------------------|------------|---------------------|---------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Cocinero.  | <b>Reporta a</b>    | Gerente de Operaciones    |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-CNR | <b>Departamento</b> | Operaciones - Restaurante |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A        |                     |                           |

### Propósito del puesto

Preparar alimentos siguiendo los estándares de calidad, higiene y presentación establecidos por el hotel, asegurando que cada platillo cumpla con los criterios de sabor, seguridad y estética. Además, mantener limpias y ordenadas las áreas de trabajo, contribuyendo a una experiencia culinaria satisfactoria y segura para los huéspedes.

### Funciones y responsabilidades

- Preparar desayunos, snacks, menús especiales y platos complejos o sencillos según el tipo de huésped o evento, cumpliendo con los estándares de calidad, higiene y presentación del hotel.
- Controlar porciones, tiempos de cocción y presentación de los alimentos.
- Mantener limpias, ordenadas y desinfectadas todas las áreas de trabajo, utensilios y equipos de cocina, incluyendo áreas calientes y frías, hornos, planchas, tostadoras y refrigeradores.
- Preparar alimentos para el buffet, prehormado y comidas del día siguiente, así como montaje y presentación de mesas y buffet.
- Inspeccionar alimentos y bebidas antes de su preparación y verificar su almacenamiento correcto para evitar contaminación.
- Controlar inventario de insumos, apoyar al responsable de compras y realizar pedidos básicos de productos cuando sea necesario.
- Aplicar medidas de ahorro de agua y energía, manipulación segura de alimentos y separación de residuos orgánicos e inorgánicos.

### Ámbito de autoridad y relaciones

|                            |                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>           | El puesto puede tomar decisiones sobre su operación diaria, pero debe consultar con la Gerencia de operaciones para asuntos que impliquen cambios importantes o impacto en la operación del hotel. |
| <b>Relaciones internas</b> | El mesero mantiene interacción con reservaciones, recepción, botones, mucamas, lavandería, compras, gerencia de operaciones y recursos humanos.                                                    |
| <b>Relaciones externas</b> | Huéspedes.                                                                                                                                                                                         |

| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bachiller en ciencias y letras, técnico en gastronomía o afín                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 1 año de cocinero en restaurantes, hoteles o eventos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparación, cocción y presentación de alimentos según estándares de calidad e higiene.</li> <li>• Coordinación con otros departamentos (servicio, recepción, eventos) para garantizar la satisfacción del cliente.</li> <li>• Preparación, cocción y presentación de alimentos según estándares de calidad e higiene.</li> <li>• Control de inventario de insumos y gestión de pedidos con proveedores.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Agilidad</li> <li>• Retención de información</li> <li>• Capacidad de reacción</li> <li>• Buena presentación</li> <li>• Trabajo bajo presión</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



## DESCRIPTOR DE PUESTO

### Datos generales

|                          |                           |                     |                             |
|--------------------------|---------------------------|---------------------|-----------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Operario de Mantenimiento | <b>Reporta a</b>    | Gerente de Operaciones      |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-MTT                | <b>Departamento</b> | Operaciones - Mantenimiento |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A                       |                     |                             |

### Propósito del puesto

Realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones, equipos y sistemas del hotel, asegurando su correcto funcionamiento. Garantizar un ambiente seguro y confortable para huéspedes y colaboradores, velando por el adecuado funcionamiento de los servicios e instalaciones críticas como electricidad, agua, telefonía, áreas públicas, lavandería y zonas húmedas

### Funciones y responsabilidades

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y sistemas del hotel, incluyendo electricidad, fontanería, carpintería, pintura, bombas, calderas, aires acondicionados y luminarias.
- Atender reportes de fallas o daños generados por otras áreas y registrar los trabajos realizados en bitácoras o formularios.
- Ejecutar reparaciones menores y retoques en pisos, barandas, columnas, paredes, puertas, ventanas y mobiliario, asegurando el correcto estado de las instalaciones.
- Limpiar, desinfectar y mantener áreas específicas como piscina, jardines, balcones y áreas públicas, incluyendo riego, control de maleza y aplicación de herbicidas y nutrientes.
- Apoyar en montaje de mobiliario o equipos para eventos y en el traslado de materiales o logística cuando sea necesario. • Recomendar mejoras técnicas, adquisiciones de repuestos y optimización de recursos para el adecuado funcionamiento de los equipos.
- Aplicar medidas de sostenibilidad y control ambiental: separar y clasificar residuos, ordenar racks de reciclaje, medir y controlar consumo de agua, controlar fugas y registrar fallas en las instalaciones.

### Ámbito de autoridad y relaciones

|                            |                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>           | El área de Mantenimiento puede tomar decisiones sobre su operación diaria, pero debe consultar con la Gerencia de operaciones para asuntos que impliquen cambios importantes o impacto en la operación del hotel. |
| <b>Relaciones internas</b> | El mesero mantiene interacción con reservaciones, recepción, sostenibilidad, gerencia de operaciones y recursos humanos.                                                                                          |
| <b>Relaciones externas</b> | Huéspedes en casos puntuales.                                                                                                                                                                                     |

| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Educación técnica en electricidad, mantenimiento general o similar. Se valora formación en seguridad ocupacional o multiservicios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Al menos 2 años en mantenimiento de instalaciones en hoteles, oficinas o comercios.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento preventivo y correctivo de instalaciones, equipos y maquinaria.</li> <li>• Reparación de sistemas eléctricos, hidráulicos, de plomería y climatización básicos.</li> <li>• Uso adecuado de herramientas manuales y eléctricas.</li> <li>• Coordinación con otros departamentos para garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones.</li> <li>• Identificación y reporte de fallas o necesidades de reparación.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Responsabilidad</li> <li>• Organización</li> <li>• Solución de problemas</li> <li>• Tolerancia a la presión</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |



## **DESCRIPTOR DE PUESTO**

### **Datos generales**

|                          |            |                     |                                   |
|--------------------------|------------|---------------------|-----------------------------------|
| <b>Nombre del puesto</b> | Botones.   | <b>Reporta a</b>    | Gerente de Operaciones            |
| <b>Código</b>            | HPC-MF-BTN | <b>Departamento</b> | Operaciones - Atención al cliente |
| <b>Personal a cargo</b>  | N/A        |                     |                                   |

### **Propósito del puesto**

Brindar asistencia personalizada y cordial a los huéspedes durante su llegada, estadía y salida, facilitando el traslado de equipaje, orientándolos dentro del hotel y atendiendo otras necesidades relacionadas con su comodidad y movilidad. Contribuir a una experiencia positiva y acogedora, asegurando un servicio eficiente y amable que refleje los estándares de calidad del hotel.

### **Funciones y responsabilidades**

- Recibir a los huéspedes a su llegada y asistirlos con el traslado de equipaje hacia y desde sus habitaciones, lobby o transporte.
- Acompañar a los clientes a sus habitaciones, explicando servicios básicos del hotel, amenidades, minibares y facilidades disponibles.
- Brindar atención cordial y eficiente a los huéspedes, respondiendo solicitudes, llamadas internas o emergencias, y atendiendo otras necesidades menores del cliente.
- Mantener conocimiento actualizado de las instalaciones, áreas de servicio, horarios, eventos internos y externos, así como de la ciudad y direcciones de interés para los huéspedes.
- Registrar información relevante en bitácoras, incluyendo horas de check-in, incidencias y solicitudes especiales de los clientes.
- Apoyar a recepción, mucamas y personal de mantenimiento cuando sea necesario, así como en montaje de mobiliario o logística de eventos.
- Realizar rondas básicas de vigilancia, colaborar en la seguridad del hotel y garantizar la correcta entrega de documentos o materiales entre departamentos. • Tratar a los huéspedes de manera amable y profesional, promoviendo los servicios del hotel y contribuyendo a una experiencia positiva y acogedora.
- Aplicar medidas de sostenibilidad y eficiencia energética: informar a los clientes sobre el compromiso del hotel, promover cuidado de lugares históricos y adoptar prácticas de ahorro de energía en el área.

| <b>Ámbito de autoridad y relaciones</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Autoridad</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | El puesto puede tomar decisiones sobre su operación diaria, pero debe consultar con la Gerencia de operaciones para asuntos que impliquen cambios importantes o impacto en la operación del hotel.                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Relaciones internas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | El botones se relaciona directamente con recepción, responsable de reservaciones y mucamas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Relaciones externas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Huéspedes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Formación y experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Requisitos académicos</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Bachiller en ciencias y letras                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Experiencia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | No requiere experiencia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Competencias</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención y asistencia a huéspedes en la entrada, salida y traslado de equipaje.</li> <li>• Conocimiento de instalaciones, servicios del hotel y rutas internas.</li> <li>• Coordinación con recepción y otros departamentos para garantizar el servicio al cliente.</li> <li>• Manejo seguro de equipaje y pertenencias de los huéspedes.</li> <li>• Atención rápida y eficiente a solicitudes especiales de los huéspedes.</li> </ul> |
| <b>Competencias blandas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Buena presencia</li> <li>• Atención al detalle</li> <li>• Actitud de servicio</li> <li>• Capacidad de reacción</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Compromisos sostenibles</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Participar activamente en los programas ambientales de la empresa.</li> <li>✓ Aplicar procedimientos de emergencia, higiene y seguridad en su área de trabajo.</li> <li>✓ Colaborar en la implementación de planes de ahorro de energía y agua.</li> <li>✓ Promover prácticas responsables de manejo de residuos y reducción del impacto ambiental.</li> </ul> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |

### **1.8.3. Fichas Ocupacionales**

Las fichas ocupacionales constituyen una herramienta fundamental para la gestión del recurso humano en el Hotel Plaza Colón, ya que permiten definir de manera clara y estructurada los perfiles de cada puesto de trabajo. A través de ellas se especifican los objetivos, funciones generales y específicas, responsabilidades, requisitos de formación y experiencia, así como las competencias necesarias para el desempeño eficiente de cada cargo.

El propósito de estas fichas es facilitar la organización interna, garantizar una adecuada distribución de tareas y establecer parámetros objetivos para la selección, capacitación y evaluación del personal. Asimismo, contribuyen a mantener la coherencia entre la misión y visión del hotel con el quehacer diario de cada colaborador, fortaleciendo la calidad del servicio brindado a los huéspedes.

De esta manera, las fichas ocupacionales no solo constituyen un instrumento administrativo, sino también un apoyo estratégico para optimizar el talento humano, fomentar el desarrollo profesional del personal y asegurar el cumplimiento de los estándares de excelencia que caracterizan al Hotel Plaza Colón.



## FICHA OCUPACIONAL

|                                 |                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>       | Gerente General                                                                                                                                                        |
| <b>Código:</b>                  | HPC-MF-GGE                                                                                                                                                             |
| <b>Departamento:</b>            | Dirección General                                                                                                                                                      |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b> | Alta Gerencia Grupo Monisa S.A.                                                                                                                                        |
| <b>Cargos subordinados:</b>     | Gerente de Operaciones/Administrativo/Operaciones                                                                                                                      |
| <b>Ubicación:</b>               | Hotel Plaza Colón                                                                                                                                                      |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>     | Liderar la organización y garantizar el cumplimiento de objetivos estratégicos.                                                                                        |
| <b>Funciones generales:</b>     | Dirigir y coordinar todas las áreas del hotel, garantizando el cumplimiento de los objetivos estratégicos.                                                             |
| <b>Funciones específicas:</b>   | Aprobar presupuestos y planes operativos, representar al hotel ante clientes, proveedores y autoridades y tomar decisiones estratégicas para el crecimiento del hotel. |
| <b>Responsabilidades:</b>       | Cumplimiento de metas estratégicas y financieras, eficiencia en la gestión de recursos y mantener relaciones institucionales y comerciales.                            |
| <b>Competencias técnicas</b>    | Gestión estratégica, análisis financiero y planificación empresarial                                                                                                   |
| <b>Competencias blandas</b>     | Liderazgo, visión estratégica, comunicación efectiva, resolución de problemas.                                                                                         |
| <b>Requisitos académicos:</b>   | Licenciatura en administración, Ingeniería Industrial, Relaciones internacionales o a fin                                                                              |
| <b>Otros estudios:</b>          | Maestría en Administración de empresas (MBA), Maestría o Diplomado en Gestión Hotelera, Diplomado en Finanzas o Certificado de idioma extranjero                       |
| <b>Experiencia laboral:</b>     | 5 años mínimos en cargos gerenciales o puestos de alto impacto.                                                                                                        |
| <b>Condiciones laborales:</b>   | Tiempo completo, disponibilidad para viajes y trabajo bajo presión.                                                                                                    |
| <b>Relaciones laborales:</b>    | Reporta a propietario/junta directiva; supervisa gerentes de área.                                                                                                     |

### OBSERVACIONES ADICIONALES



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                                             |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                                   | Gerente de Operaciones                                                                                                                 |
| <b>Código:</b>                                                              | <i>HPC-MF-GOP</i>                                                                                                                      |
| <b>Departamento:</b>                                                        | Operaciones                                                                                                                            |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                                             | Gerente General                                                                                                                        |
| <b>Cargos subordinados:</b>                                                 | Personal Administrativo/Operativo                                                                                                      |
| <b>Ubicación:</b>                                                           | Hotel Plaza Colón                                                                                                                      |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                                                 | Garantizar la eficiencia de los procesos operativos y cumplimiento de objetivos del hotel.                                             |
| <b>Funciones generales:</b>                                                 | Supervisar el funcionamiento integral de las operaciones del hotel asegurando la eficiencia y calidad en los servicios.                |
| <b>Funciones específicas:</b>                                               | Controlar procesos operativos de las distintas áreas del hotel e implementar mejoras continuas y la estandarización de procedimientos. |
| <b>Responsabilidades:</b>                                                   | Optimizar recursos y procesos, garantizar satisfacción del cliente y coordinar con todas las áreas operativas.                         |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                | Gestión de operaciones, control de procesos, manejo de Office y supervisión de equipos.                                                |
| <b>Competencias blandas</b>                                                 | Liderazgo, trabajo en equipo, organización, resolución de conflictos y pensamiento analítico.                                          |
| <b>Requisitos académicos:</b>                                               | Licenciatura en Administración, Ingeniería Industrial o afín.                                                                          |
| <b>Otros estudios:</b>                                                      | Diplomados o cursos en Gestión de Operaciones y Procesos                                                                               |
| <b>Experiencia laboral:</b>                                                 | 3 años mínimo en operaciones u hotelería.                                                                                              |
| <b>Condiciones laborales:</b>                                               | Tiempo completo, turnos rotativos y disponibilidad para resolver incidencias.                                                          |
| <b>Relaciones laborales:</b>                                                | Reporta al Gerente General; supervisa jefes de área operativa (recepción, limpieza, cocina, mantenimiento).                            |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                            |                                                                                                                                        |
| Requiere disponibilidad para resolver problemas fuera de horarios normales. |                                                                                                                                        |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                                            |                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                                  | Contador                                                                                                                                                                           |
| <b>Código:</b>                                                             | HPC-MF-CON                                                                                                                                                                         |
| <b>Departamento:</b>                                                       | Administrativo - Financiero                                                                                                                                                        |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                                            | Gerente de Operaciones                                                                                                                                                             |
| <b>Cargos subordinados:</b>                                                | N/A                                                                                                                                                                                |
| <b>Ubicación:</b>                                                          | Hotel Plaza Colón                                                                                                                                                                  |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                                                | Registrar, analizar y controlar la información financiera y contable del hotel.                                                                                                    |
| <b>Funciones generales:</b>                                                | Supervisar y garantizar la correcta gestión contable y financiera del hotel para apoyar la toma de decisiones.                                                                     |
| <b>Funciones específicas:</b>                                              | Elaboración de estados financieros, control de presupuestos y flujo de caja, manejo de impuestos y obligaciones fiscales, registro contable y análisis para la toma de decisiones. |
| <b>Responsabilidades:</b>                                                  | Cumplimiento de normativa contable y fiscal, exactitud de los registros financieros y apoyo en decisiones estratégicas con información confiable.                                  |
| <b>Competencias técnicas</b>                                               | Contabilidad y finanzas, software contable, microsoft Excel avanzado y legislación fiscal.                                                                                         |
| <b>Competencias blandas</b>                                                | Organización, precisión, responsabilidad, análisis crítico y comunicación.                                                                                                         |
| <b>Requisitos académicos:</b>                                              | Licenciatura en Contabilidad, Finanzas o afín.                                                                                                                                     |
| <b>Otros estudios:</b>                                                     | Maestría o Posgrado en Finanzas, Contabilidad o Administración                                                                                                                     |
| <b>Experiencia laboral:</b>                                                | 2 años mínimo en contabilidad o auditoría.                                                                                                                                         |
| <b>Condiciones laborales:</b>                                              | Tiempo completo, trabajo de oficina y atención a plazos fiscales.                                                                                                                  |
| <b>Relaciones laborales:</b>                                               | Reporta al Gerente General, Gerente de Operaciones y coordina con todas las áreas para información financiera.                                                                     |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                           |                                                                                                                                                                                    |
| Debe manejar información sensible y cumplir con plazos fiscales estrictos. |                                                                                                                                                                                    |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                       |                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>             | Asistente Administrativo                                                                                                                                                              |
| <b>Código:</b>                        | HPC-MF-ADM                                                                                                                                                                            |
| <b>Departamento:</b>                  | Administrativo                                                                                                                                                                        |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>       | Gerente de Operaciones                                                                                                                                                                |
| <b>Cargos subordinados:</b>           | N/A                                                                                                                                                                                   |
| <b>Ubicación:</b>                     | Hotel Plaza Colón                                                                                                                                                                     |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>           | Brindar apoyo administrativo y operativo al hotel, asegurando el correcto flujo de información y la eficiencia en los procesos internos.                                              |
| <b>Funciones generales:</b>           | Brindar apoyo en las labores administrativas del hotel, gestionando documentación, coordinando información entre áreas y facilitando la ejecución eficiente de los procesos internos. |
| <b>Funciones específicas:</b>         | Elaborar reportes, informes y presentaciones, coordinar agendas y reuniones; gestionar y archivar documentos y brindar apoyo en facturación y control de inventarios.                 |
| <b>Responsabilidades:</b>             | Asegurar el cumplimiento eficiente de las tareas administrativas, brindar apoyo a los diferentes departamentos y mantener la organización y control de la documentación del hotel.    |
| <b>Competencias técnicas</b>          | Microsoft Office, gestión documental y manejo de bases de datos.                                                                                                                      |
| <b>Competencias blandas</b>           | Organización, comunicación, responsabilidad, trabajo en equipo y atención al detalle.                                                                                                 |
| <b>Requisitos académicos:</b>         | Licenciatura en Administración de empresas o afin.                                                                                                                                    |
| <b>Otros estudios:</b>                | Curso de excel intermedio.                                                                                                                                                            |
| <b>Experiencia laboral:</b>           | 1 año mínimo en puestos administrativos                                                                                                                                               |
| <b>Condiciones laborales:</b>         | Tiempo completo, trabajo de oficina y apoyo interdepartamental.                                                                                                                       |
| <b>Relaciones laborales:</b>          | Reporta al Gerente General, Gerente de Operaciones o jefe de área administrativa.                                                                                                     |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>      |                                                                                                                                                                                       |
| Requiere versatilidad y proactividad. |                                                                                                                                                                                       |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                                                |                                                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                                      | Responsable de Recursos Humanos                                                                                                                                                                                  |
| <b>Código:</b>                                                                 | HPC-MF-RRHH                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Departamento:</b>                                                           | Administrativo - RRHH                                                                                                                                                                                            |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                                                | Gerente General                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Cargos subordinados:</b>                                                    | N/A                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Ubicación:</b>                                                              | Hotel Plaza Colón                                                                                                                                                                                                |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                                                    | Gestionar el talento humano del hotel, asegurando el cumplimiento de políticas laborales y promoviendo un clima organizacional positivo.                                                                         |
| <b>Funciones generales:</b>                                                    | Planificar, coordinar y supervisar todos los procesos de recursos humanos del hotel, asegurando un manejo eficiente del talento humano y el cumplimiento de las políticas y normativas laborales.                |
| <b>Funciones específicas:</b>                                                  | Reclutar, seleccionar y contratar personal, administrar la nómina y beneficios, diseñar e implementar planes de capacitación y desarrollo y resolver conflictos laborales, fomentando un clima laboral positivo. |
| <b>Responsabilidades:</b>                                                      | Garantizar la gestión eficiente del talento humano, asegurando el cumplimiento de las políticas laborales, la correcta administración del personal y el mantenimiento de un clima laboral positivo.              |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                   | Legislación laboral, nómina de RRHH y planificación de personal.                                                                                                                                                 |
| <b>Competencias blandas</b>                                                    | Comunicación efectiva, liderazgo, empatía, negociación y resolución de conflictos.                                                                                                                               |
| <b>Requisitos académicos:</b>                                                  | Licenciatura en Psicología, Administración de Empresas, Derecho Laboral o carreras afines                                                                                                                        |
| <b>Otros estudios:</b>                                                         | Diplomados o cursos en Gestión del Talento Humano                                                                                                                                                                |
| <b>Experiencia laboral:</b>                                                    | 2 años mínimo en RRHH.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Condiciones laborales:</b>                                                  | Tiempo completo, trabajo de oficina y atención al personal.                                                                                                                                                      |
| <b>Relaciones laborales:</b>                                                   | Reporta al Gerente General e interactúa con todos los empleados.                                                                                                                                                 |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                  |
| Manejo de información confidencial y sensibilidad en resolución de conflictos. |                                                                                                                                                                                                                  |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                                         | Responsable de Sostenibilidad                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Código:</b>                                                                    | HPC-MF-SST                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Departamento:</b>                                                              | Operaciones - Sostenibilidad                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                                                   | Gerente de Operaciones                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Cargos subordinados:</b>                                                       | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Ubicación:</b>                                                                 | Hotel Plaza Colón                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                                                       | Diseñar, implementar y supervisar programas de sostenibilidad ambiental, social y organizacional, garantizando el cumplimiento de normas, certificaciones y buenas prácticas en el hotel.                                                                                 |
| <b>Funciones generales:</b>                                                       | Coordinar y gestionar todas las actividades relacionadas con sostenibilidad, promoviendo la eficiencia de recursos, la reducción del impacto ambiental y la responsabilidad social del hotel. Desarrollar e implementar políticas y programas de sostenibilidad, elaborar |
| <b>Funciones específicas:</b>                                                     | informes y reportes de sostenibilidad, coordinar auditorías y certificaciones ambientales y promover iniciativas de ahorro de energía, agua y reducción de residuos.                                                                                                      |
| <b>Responsabilidades:</b>                                                         | Asegurar que el hotel cumpla con los estándares de sostenibilidad, optimizando recursos, reduciendo el impacto ambiental y social, y fomentando la conciencia ambiental entre empleados y huéspedes.                                                                      |
| <b>Competencias técnicas</b>                                                      | Normativa ambiental y social, gestión de indicadores ESG, elaboración de reportes y certificaciones                                                                                                                                                                       |
| <b>Competencias blandas</b>                                                       | Pensamiento crítico, liderazgo, organización, comunicación y sensibilidad ambiental y social.                                                                                                                                                                             |
| <b>Requisitos académicos:</b>                                                     | Licenciatura en Medio Ambiente, Sostenibilidad o afín.                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Otros estudios:</b>                                                            | Cursos en gestión de proyectos sostenibles y eficiencia energética.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Experiencia laboral:</b>                                                       | 2 años en proyectos de sostenibilidad                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Condiciones laborales:</b>                                                     | Tiempo completo, trabajo de oficina y campo según proyectos.                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Relaciones laborales:</b>                                                      | Reporta al Gerente General, Gerente de Operaciones y coordina con todos los empleados.                                                                                                                                                                                    |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Requiere visitas de campo según proyectos y seguimiento de programas sostenibles. |                                                                                                                                                                                                                                                                           |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                                 | Responsable de Compras                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Código:</b>                                                            | HPC-MF-COM                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Departamento:</b>                                                      | Administrativo - Financiero                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                                           | Gerente de Operaciones                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Cargos subordinados:</b>                                               | N/A                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Ubicación:</b>                                                         | Hotel Plaza Colón                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                                               | Gestionar la adquisición de bienes y servicios del hotel, asegurando el abastecimiento oportuno, la calidad de los productos y la optimización de costos.                                                                                       |
| <b>Funciones generales:</b>                                               | Coordinar y supervisar todas las compras del hotel, asegurando el suministro eficiente de insumos y la correcta relación con proveedores.                                                                                                       |
| <b>Funciones específicas:</b>                                             | Identificar necesidades de insumos y materiales en coordinación con los jefes de área, negociar precios, condiciones y plazos con proveedores, controlar inventarios y niveles de stock, gestionar órdenes de compra y seguimiento de entregas. |
| <b>Responsabilidades:</b>                                                 | Garantizar el abastecimiento eficiente del hotel, optimizando costos, manteniendo relaciones efectivas con proveedores y asegurando la calidad de los productos y servicios.                                                                    |
| <b>Competencias técnicas</b>                                              | Gestión de compras, negociación, análisis de costos, Microsoft Office y control de inventarios.                                                                                                                                                 |
| <b>Competencias blandas</b>                                               | Comunicación, organización, toma de decisiones, negociación y resolución de problemas.                                                                                                                                                          |
| <b>Requisitos académicos:</b>                                             | Licenciatura en Administración, Comercio o afín.                                                                                                                                                                                                |
| <b>Otros estudios:</b>                                                    | Cursos en gestión de costos y control presupuestario.                                                                                                                                                                                           |
| <b>Experiencia laboral:</b>                                               | 2 años mínimo en compras o logística.                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Condiciones laborales:</b>                                             | Tiempo completo, supervisión de inventarios y coordinación con proveedores.                                                                                                                                                                     |
| <b>Relaciones laborales:</b>                                              | Reporta al Gerente General, Gerente de Operaciones y coordina con todos los empleados.                                                                                                                                                          |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                          |                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Requiere negociación constante con proveedores y revisión de inventarios. |                                                                                                                                                                                                                                                 |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                        | Responsable de Reservas                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Código:</b>                                                   | HPC-MF-RSV                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Departamento:</b>                                             | Operaciones - Atención al cliente                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                                  | Gerente de Operaciones                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Cargos subordinados:</b>                                      | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Ubicación:</b>                                                | Hotel Plaza Colón                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                                      | Gestionar y coordinar todas las reservas del hotel, asegurando precisión, disponibilidad y satisfacción del cliente.                                                                                                                                                     |
| <b>Funciones generales:</b>                                      | Coordinar y supervisar el sistema de reservas, garantizando un flujo eficiente de información entre recepción, limpieza y áreas operativas.                                                                                                                              |
| <b>Funciones específicas:</b>                                    | Atender solicitudes de reservas de clientes por diversos canales, actualizar y controlar la disponibilidad de habitaciones, elaborar reportes de ocupación y estadísticas de reservas y coordinar con recepción y limpieza para asegurar la preparación de habitaciones. |
| <b>Responsabilidades:</b>                                        | Garantizar la precisión y eficiencia en la gestión de reservas, optimizando la ocupación del hotel y manteniendo un alto nivel de satisfacción del cliente.                                                                                                              |
| <b>Competencias técnicas</b>                                     | Sistemas de gestión hotelera, Microsoft Office y plataformas online de reservas.                                                                                                                                                                                         |
| <b>Competencias blandas</b>                                      | Atención al cliente, organización, comunicación, proactividad y resolución de problemas.                                                                                                                                                                                 |
| <b>Requisitos académicos:</b>                                    | Licenciatura o Técnico en Administración de empresas, Turismo o afín.                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Otros estudios:</b>                                           | Capacitación en manejo de plataformas online de reservas.                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Experiencia laboral:</b>                                      | 2 años en gestión de reservas                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Condiciones laborales:</b>                                    | Trabajo en oficina e interacción constante con huéspedes.                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Relaciones laborales:</b>                                     | Reporta al Gerente de Operaciones y coordina con recepción y limpieza.                                                                                                                                                                                                   |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Debe tener atención al detalle y manejo de sistemas de reservas. |                                                                                                                                                                                                                                                                          |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                                       |                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                             | Recepcionista                                                                                                                     |
| <b>Código:</b>                                                        | HPC-MF-RCP                                                                                                                        |
| <b>Departamento:</b>                                                  | Operaciones - Atención al cliente                                                                                                 |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                                       | Gerente de Operaciones                                                                                                            |
| <b>Cargos subordinados:</b>                                           | N/A                                                                                                                               |
| <b>Ubicación:</b>                                                     | Hotel Plaza Colón                                                                                                                 |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                                           | Brindar atención personalizada y eficiente a los huéspedes, asegurando una experiencia positiva desde su llegada hasta la salida. |
| <b>Funciones generales:</b>                                           | Coordinar el registro, atención y salida de huéspedes, manteniendo una comunicación efectiva con las demás áreas.                 |
| <b>Funciones específicas:</b>                                         | Atender check-in y check-out, responder consultas, gestionar pagos, registrar incidencias, coordinar servicios solicitados.       |
| <b>Responsabilidades:</b>                                             | Garantizar una atención cordial y eficiente, cumpliendo estándares de calidad y fomentando la satisfacción del cliente.           |
| <b>Competencias técnicas</b>                                          | Sistemas de gestión hotelera, Microsoft Office y manejo de reservas.                                                              |
| <b>Competencias blandas</b>                                           | Atención al cliente, organización, comunicación, proactividad y resolución de problemas.                                          |
| <b>Requisitos académicos:</b>                                         | Técnico en Administración de empresas, Turismo o afín.                                                                            |
| <b>Otros estudios:</b>                                                | Cursos en atención al cliente (Opcional)                                                                                          |
| <b>Experiencia laboral:</b>                                           | 1 año en recepción hotelera                                                                                                       |
| <b>Condiciones laborales:</b>                                         | Turnos rotativos, trabajo en recepción e interacción directa con huéspedes.                                                       |
| <b>Relaciones laborales:</b>                                          | Reporta al Gerente de Operaciones y coordina con recepción y limpieza.                                                            |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                      |                                                                                                                                   |
| Requiere habilidades de atención al cliente y comunicación constante. |                                                                                                                                   |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                  |                                                                                                                   |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>        | Mucama                                                                                                            |
| <b>Código:</b>                   | HPC-MF-MUC                                                                                                        |
| <b>Departamento:</b>             | Operaciones - Limpieza                                                                                            |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>  | Gerente de Operaciones                                                                                            |
| <b>Cargos subordinados:</b>      | N/A                                                                                                               |
| <b>Ubicación:</b>                | Hotel Plaza Colón                                                                                                 |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>      | Mantener la limpieza, orden e higiene de las habitaciones y áreas asignadas, asegurando el confort del huésped.   |
| <b>Funciones generales:</b>      | Realizar labores de limpieza y presentación de habitaciones según estándares de calidad del hotel.                |
| <b>Funciones específicas:</b>    | Aseo de habitaciones, reposición de insumos, reporte de daños o faltantes, cumplimiento de protocolos de higiene. |
| <b>Responsabilidades:</b>        | Asegurar la correcta limpieza de habitaciones y áreas, manteniendo estándares de calidad y presentación.          |
| <b>Competencias técnicas</b>     | Técnicas de limpieza, uso de equipos y productos y organización de áreas.                                         |
| <b>Competencias blandas</b>      | Responsabilidad, atención al detalle, puntualidad y trabajo en equipo.                                            |
| <b>Requisitos académicos:</b>    | Bachiller en ciencias y letras                                                                                    |
| <b>Otros estudios:</b>           | No requiere                                                                                                       |
| <b>Experiencia laboral:</b>      | No requiere                                                                                                       |
| <b>Condiciones laborales:</b>    | Turnos rotativos, trabajo físico y manejo de químicos de limpieza.                                                |
| <b>Relaciones laborales:</b>     | Reporta a mucama encargada de reportar a gerente de operaciones y coordina con recepción.                         |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b> |                                                                                                                   |
|                                  |                                                                                                                   |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                  |                                                                                                        |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>        | Lavandería                                                                                             |
| <b>Código:</b>                   | HPC-MF-LVR                                                                                             |
| <b>Departamento:</b>             | Operaciones - Lavandería                                                                               |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>  | Gerente de Operaciones                                                                                 |
| <b>Cargos subordinados:</b>      | N/A                                                                                                    |
| <b>Ubicación:</b>                | Hotel Plaza Colón                                                                                      |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>      | Garantizar la limpieza y cuidado de ropa de huéspedes, lencería y uniformes del hotel.                 |
| <b>Funciones generales:</b>      | Operar equipos de lavandería, asegurando procesos adecuados de lavado y planchado.                     |
| <b>Funciones específicas:</b>    | Clasificar ropa, operar lavadoras y secadoras, planchado y doblado, control de inventario de lencería. |
| <b>Responsabilidades:</b>        | Mantener la ropa limpia, en buen estado y entregada a tiempo.                                          |
| <b>Competencias técnicas</b>     | Técnicas de lavandería, uso de maquinaria y productos y control de inventarios.                        |
| <b>Competencias blandas</b>      | Responsabilidad, puntualidad, trabajo en equipo y atención al detalle.                                 |
| <b>Requisitos académicos:</b>    | Bachiller en ciencias y letras                                                                         |
| <b>Otros estudios:</b>           | No requiere                                                                                            |
| <b>Experiencia laboral:</b>      | No requiere                                                                                            |
| <b>Condiciones laborales:</b>    | Turnos rotativos, trabajo físico y manejo de químicos de limpieza.                                     |
| <b>Relaciones laborales:</b>     | Reporta a gerente de operaciones y coordina con recepción.                                             |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b> |                                                                                                        |
|                                  |                                                                                                        |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                  |                                                                                                                    |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>        | Mesero                                                                                                             |
| <b>Código:</b>                   | HPC-MF-MSR                                                                                                         |
| <b>Departamento:</b>             | Operaciones - Restaurante                                                                                          |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>  | Gerente de Operaciones                                                                                             |
| <b>Cargos subordinados:</b>      | N/A                                                                                                                |
| <b>Ubicación:</b>                | Hotel Plaza Colón                                                                                                  |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>      | Ofrecer un servicio eficiente y cordial en el área de restaurante y bar, garantizando la satisfacción del huésped. |
| <b>Funciones generales:</b>      | Atender y servir alimentos y bebidas cumpliendo protocolos de atención.                                            |
| <b>Funciones específicas:</b>    | Recibir pedidos, servir alimentos y bebidas, preparar mesas, asistir en eventos.                                   |
| <b>Responsabilidades:</b>        | Asegurar la correcta atención y satisfacción del cliente en el servicio de alimentos y bebidas.                    |
| <b>Competencias técnicas</b>     | Atención al cliente, conocimiento de alimentos y bebidas y organización y comunicación.                            |
| <b>Competencias blandas</b>      | Responsabilidad, puntualidad, trabajo en equipo y atención al detalle.                                             |
| <b>Requisitos académicos:</b>    | Bachiller en ciencias y letras                                                                                     |
| <b>Otros estudios:</b>           | No requiere                                                                                                        |
| <b>Experiencia laboral:</b>      | No requiere                                                                                                        |
| <b>Condiciones laborales:</b>    | Trabajo en sala y contacto directo con clientes.                                                                   |
| <b>Relaciones laborales:</b>     | Reporta a encargado de cocina, gerente de operaciones y coordina con recepción.                                    |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b> |                                                                                                                    |
|                                  |                                                                                                                    |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                      |                                                                                                           |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                            | Cocinero                                                                                                  |
| <b>Código:</b>                                       | HPC-MF-CNR                                                                                                |
| <b>Departamento:</b>                                 | Operaciones - Restaurante                                                                                 |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                      | Gerente de Operaciones                                                                                    |
| <b>Cargos subordinados:</b>                          | N/A                                                                                                       |
| <b>Ubicación:</b>                                    | Hotel Plaza Colón                                                                                         |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                          | Elaborar alimentos de acuerdo con estándares de calidad, higiene y presentación del hotel.                |
| <b>Funciones generales:</b>                          | Preparar y supervisar la elaboración de platillos en la cocina.                                           |
| <b>Funciones específicas:</b>                        | Planificar menús, preparar alimentos, controlar insumos, cumplir normas de higiene, supervisar ayudantes. |
| <b>Responsabilidades:</b>                            | Garantizar la calidad, sabor, presentación e inocuidad de los alimentos servidos.                         |
| <b>Competencias técnicas</b>                         | Técnicas culinarias, manejo de equipos y utensilios, normas de higiene y organización y planificación.    |
| <b>Competencias blandas</b>                          | Responsabilidad, puntualidad, trabajo en equipo y atención al detalle.                                    |
| <b>Requisitos académicos:</b>                        | Técnico en gastronomía, cursos de manipulación de alimentos, cocina internacional.                        |
| <b>Otros estudios:</b>                               | No requiere                                                                                               |
| <b>Experiencia laboral:</b>                          | 1 año de cocinero en restaurantes, hoteles o eventos                                                      |
| <b>Condiciones laborales:</b>                        | Trabajo con turnos rotativos, manipulación de alimentos y aseguramiento de calidad e higiene.             |
| <b>Relaciones laborales:</b>                         | Reporta a encargado de cocina, gerente de operaciones y coordina con recepción.                           |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                     |                                                                                                           |
| Requiere creatividad y atención a normas de higiene. |                                                                                                           |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                                                    |                                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>                                          | Operario de Mantenimiento                                                                                                |
| <b>Código:</b>                                                     | HPC-MF-MTT                                                                                                               |
| <b>Departamento:</b>                                               | Operaciones - Mantenimiento                                                                                              |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>                                    | Gerente de Operaciones                                                                                                   |
| <b>Cargos subordinados:</b>                                        | N/A                                                                                                                      |
| <b>Ubicación:</b>                                                  | Hotel Plaza Colón                                                                                                        |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>                                        | Garantizar el buen funcionamiento de instalaciones, equipos y mobiliario del hotel.                                      |
| <b>Funciones generales:</b>                                        | Realizar trabajos preventivos y correctivos de mantenimiento.                                                            |
| <b>Funciones específicas:</b>                                      | Reparaciones eléctricas, plomería, carpintería, pintura, mantenimiento preventivo de equipos.                            |
| <b>Responsabilidades:</b>                                          | Mantener en óptimo estado las instalaciones y equipos del hotel.                                                         |
| <b>Competencias técnicas</b>                                       | Conocimientos técnicos en mantenimiento, electricidad y plomería básicas, uso de herramientas y resolución de problemas. |
| <b>Competencias blandas</b>                                        | Responsabilidad, puntualidad, trabajo en equipo y atención al detalle.                                                   |
| <b>Requisitos académicos:</b>                                      | Técnico en mantenimiento, electricidad, plomería o refrigeración.                                                        |
| <b>Otros estudios:</b>                                             | No requiere                                                                                                              |
| <b>Experiencia laboral:</b>                                        | 2 años en mantenimiento de instalaciones en hoteles, oficinas o comercios.                                               |
| <b>Condiciones laborales:</b>                                      | Trabajo físico y manejo de herramientas.                                                                                 |
| <b>Relaciones laborales:</b>                                       | Reporta a gerente de operaciones y coordina con recepción.                                                               |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>                                   |                                                                                                                          |
| Requiere conocimientos técnicos y disponibilidad para emergencias. |                                                                                                                          |



## FICHA OCUPACIONAL

|                                   |                                                                                                    |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre del Puesto:</b>         | Botones                                                                                            |
| <b>Código:</b>                    | HPC-MF-BTN                                                                                         |
| <b>Departamento:</b>              | Operaciones - Atención al cliente                                                                  |
| <b>Jefe superior Inmediato:</b>   | Gerente de Operaciones                                                                             |
| <b>Cargos subordinados:</b>       | N/A                                                                                                |
| <b>Ubicación:</b>                 | Hotel Plaza Colón                                                                                  |
| <b>Objetivo del Puesto:</b>       | Brindar asistencia en la llegada y salida de huéspedes, apoyando con equipaje y servicios básicos. |
| <b>Funciones generales:</b>       | Ofrecer apoyo en recepción y acompañamiento de huéspedes.                                          |
| <b>Funciones específicas:</b>     | Trasladar equipaje, acompañar a habitaciones, orientar sobre servicios, realizar encargos menores. |
| <b>Responsabilidades:</b>         | Asegurar un servicio amable y eficiente, contribuyendo a una buena primera impresión del huésped.  |
| <b>Competencias técnicas</b>      | Organización y manejo de equipaje.                                                                 |
| <b>Competencias blandas</b>       | Responsabilidad, puntualidad y atención al cliente.                                                |
| <b>Requisitos académicos:</b>     | Bachiller en ciencias y letras                                                                     |
| <b>Otros estudios:</b>            | No requiere                                                                                        |
| <b>Experiencia laboral:</b>       | No requiere                                                                                        |
| <b>Condiciones laborales:</b>     | Trabajo físico                                                                                     |
| <b>Relaciones laborales:</b>      | Reporta a gerente de operaciones y coordina con recepción.                                         |
| <b>OBSERVACIONES ADICIONALES</b>  |                                                                                                    |
| Mantener cortesía y proactividad. |                                                                                                    |

#### **1.8.4. Codificación para el Manual de Procedimientos**

- En el caso del *Manual de Procedimientos*, la estructura de codificación mantiene la misma lógica inicial, iniciando con las siglas “**HPC**”, que representan al *Hotel Plaza Colón* como entidad responsable del documento.
- La segunda sección corresponde a la sigla “**MP**”, la cual indica que el documento pertenece específicamente al *Manual de Procedimientos*.
- Finalmente, la tercera sección está conformada por una combinación alfanumérica que identifica el **tipo de procedimiento y su número correlativo**, estructurada de la siguiente forma: **OP, AD o AP + 01**. En este sistema, las letras designan el tipo de procedimiento (**OP** para *Operativo*, **AD** para *Administrativo* y **AP** para *Apoyo*), mientras que el número correlativo (**01, 02, 03...**) indica la secuencia del procedimiento dentro de su categoría.
- Cada sección estará separada por el signo (“-“) diferenciando así, a cuál apartado corresponde.

Ejemplo de codificación:

**HPC-MP-AD01** corresponde al *Procedimiento Administrativo N.º 01* del Hotel Plaza Colón, mientras que **HPC-MP-OP02** identifica el *Procedimiento Operativo N.º 02*

### **1.8.5. Procedimientos**

Los procedimientos constituyen una herramienta fundamental dentro de la gestión administrativa de una organización, ya que permiten establecer de manera clara y ordenada las actividades que deben realizarse para alcanzar los objetivos institucionales. Su adecuada definición y documentación facilitan la coordinación entre las diferentes áreas, optimizan el uso de los recursos y aseguran la uniformidad en la ejecución de las tareas.

En el caso del Hotel Plaza Colón, la elaboración de los procedimientos busca fortalecer la estructura organizativa, mejorar la eficiencia operativa y garantizar la calidad del servicio ofrecido a los huéspedes. A través de la identificación, clasificación y descripción de cada procedimiento, se pretende estandarizar las acciones que se desarrollan en las distintas áreas del hotel y definir las responsabilidades correspondientes a cada puesto de trabajo.

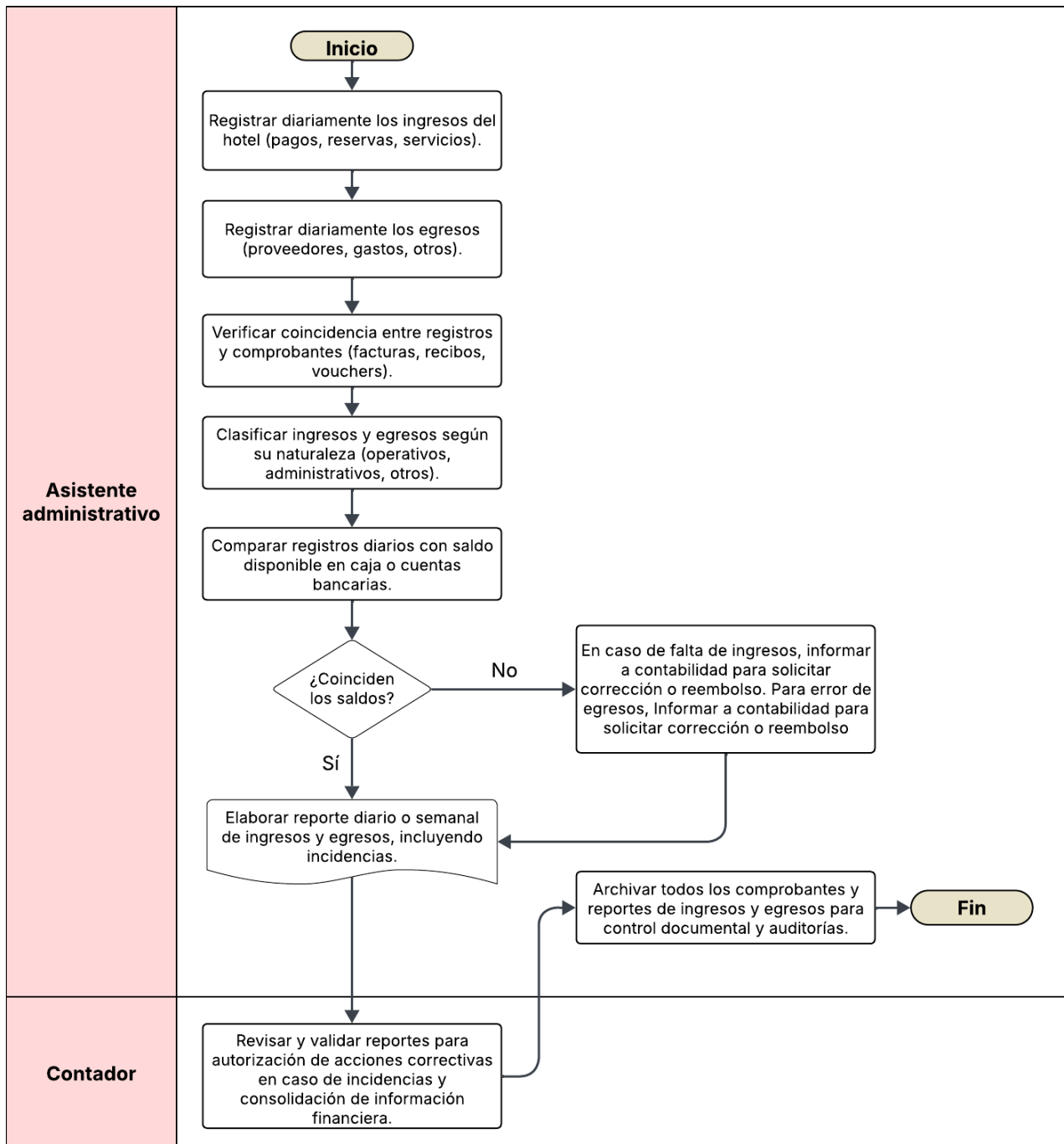
Los procedimientos se han clasificado en administrativos, operativos y de apoyo, atendiendo a la naturaleza de las actividades que se realizan en cada uno. Esta clasificación permite una mejor organización de las funciones y contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales, promoviendo un ambiente de trabajo eficiente, coordinado y orientado a la mejora continua.

A continuación, se presentan las tablas de definición y flujogramas correspondientes a los procedimientos identificados. Cabe destacar que, en este caso, únicamente se elaboraron tablas de definición para aquellos procedimientos que, por su naturaleza, requieren de un flujograma que describa gráficamente la secuencia de actividades. Esto permite representar de manera clara y estructurada el desarrollo de los procesos esenciales dentro del Hotel Plaza Colón.

## 1.8.5.1. Procedimientos Administrativos

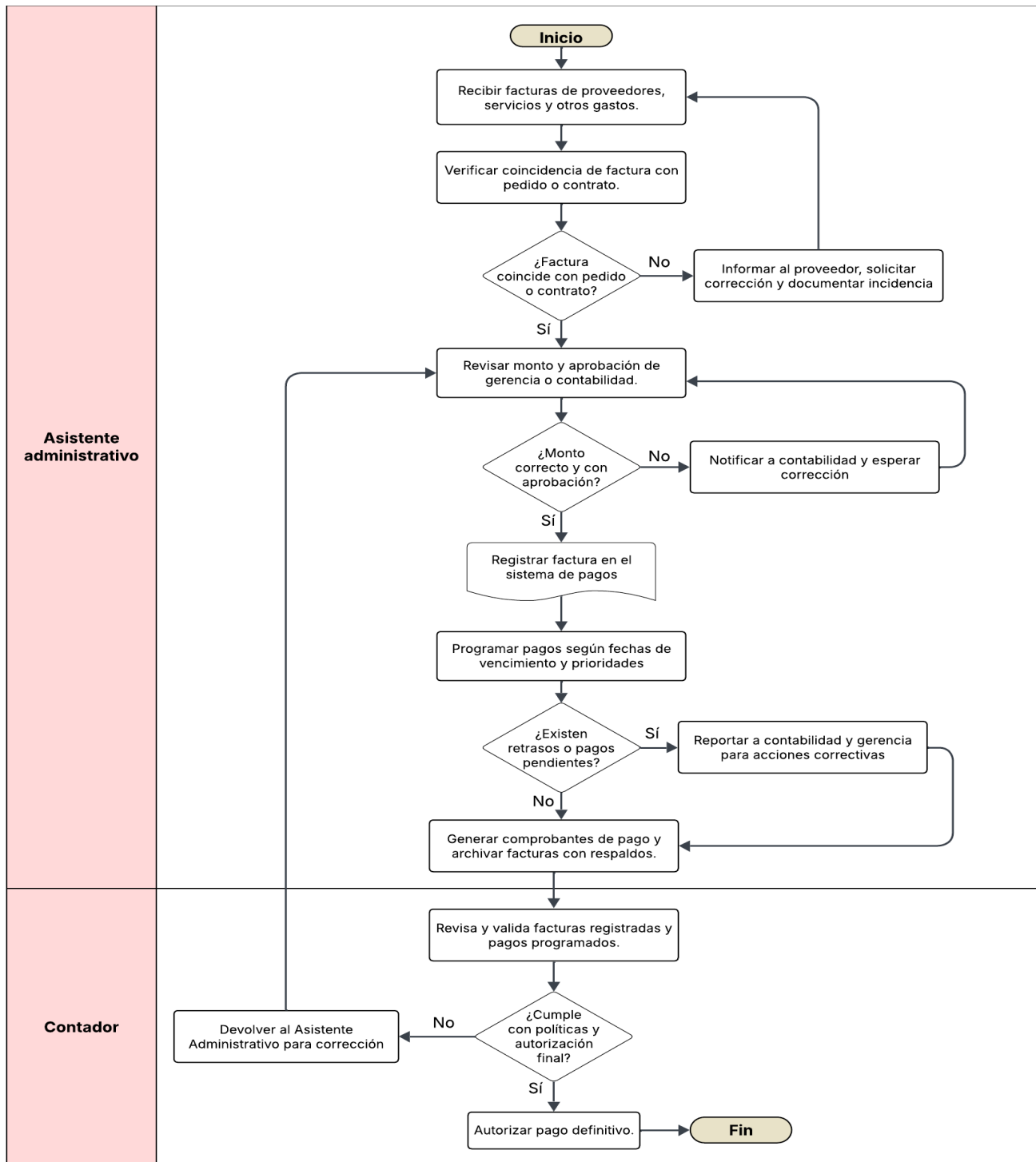
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                                    |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | HOTEL PLAZA COLÓN                  |                                                                                                                                                                                  |
| HPC-MP-AD01                                                                       | SEGUIMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS. |                                                                                                                                                                                  |
| Descripción de Actividades                                                        |                                    |                                                                                                                                                                                  |
| N°                                                                                | Ejecutor                           | Actividad                                                                                                                                                                        |
| 1                                                                                 | Asistente Administrativo           | Registrar diariamente todos los ingresos recibidos por el hotel (pagos de clientes, reservas, servicios adicionales).                                                            |
| 2                                                                                 | Asistente Administrativo           | Registrar diariamente todos los egresos del hotel (pagos a proveedores, gastos operativos, otros desembolsos).                                                                   |
| 3                                                                                 | Asistente Administrativo           | Verificar que los registros coincidan con los comprobantes físicos o electrónicos (facturas, recibos, vouchers).                                                                 |
| 4                                                                                 | Asistente Administrativo           | Clasificar los ingresos y egresos según su naturaleza (operativos, administrativos, otros).                                                                                      |
| 5                                                                                 | Asistente Administrativo           | Comparar los registros diarios con el saldo en caja o cuentas bancarias.                                                                                                         |
| 6                                                                                 | Asistente Administrativo           | <b>Si hay faltante de ingresos:</b> notificar inmediatamente a contabilidad; realizar arqueo de caja y revisar documentos relacionados; registrar el incidente para seguimiento. |
| 7                                                                                 | Asistente Administrativo           | <b>Si hay errores en egresos:</b> identificar el error (monto, proveedor, categoría); informar a contabilidad; solicitar corrección o reembolso según corresponda.               |
| 8                                                                                 | Asistente Administrativo           | Elaborar reporte diario o semanal de ingresos y egresos incluyendo cualquier incidencia (faltantes o errores).                                                                   |
| 9                                                                                 | Contador                           | Revisar y validar reportes para autorización de acciones correctivas en caso de incidencias y consolidación de información financiera.                                           |
| 10                                                                                | Asistente Administrativo           | Archivar todos los comprobantes y reportes de ingresos y egresos para control documental y auditorías.                                                                           |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                                    |                                                                                                                                                                                  |

| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>           |                                                                                     |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HOTEL PLAZA COLÓN</b>                  |  |
| <b>SEGUIMIENTO DE INGRESOS Y EGRESOS.</b> | <b>HPC-MP-AD01</b>                                                                  |



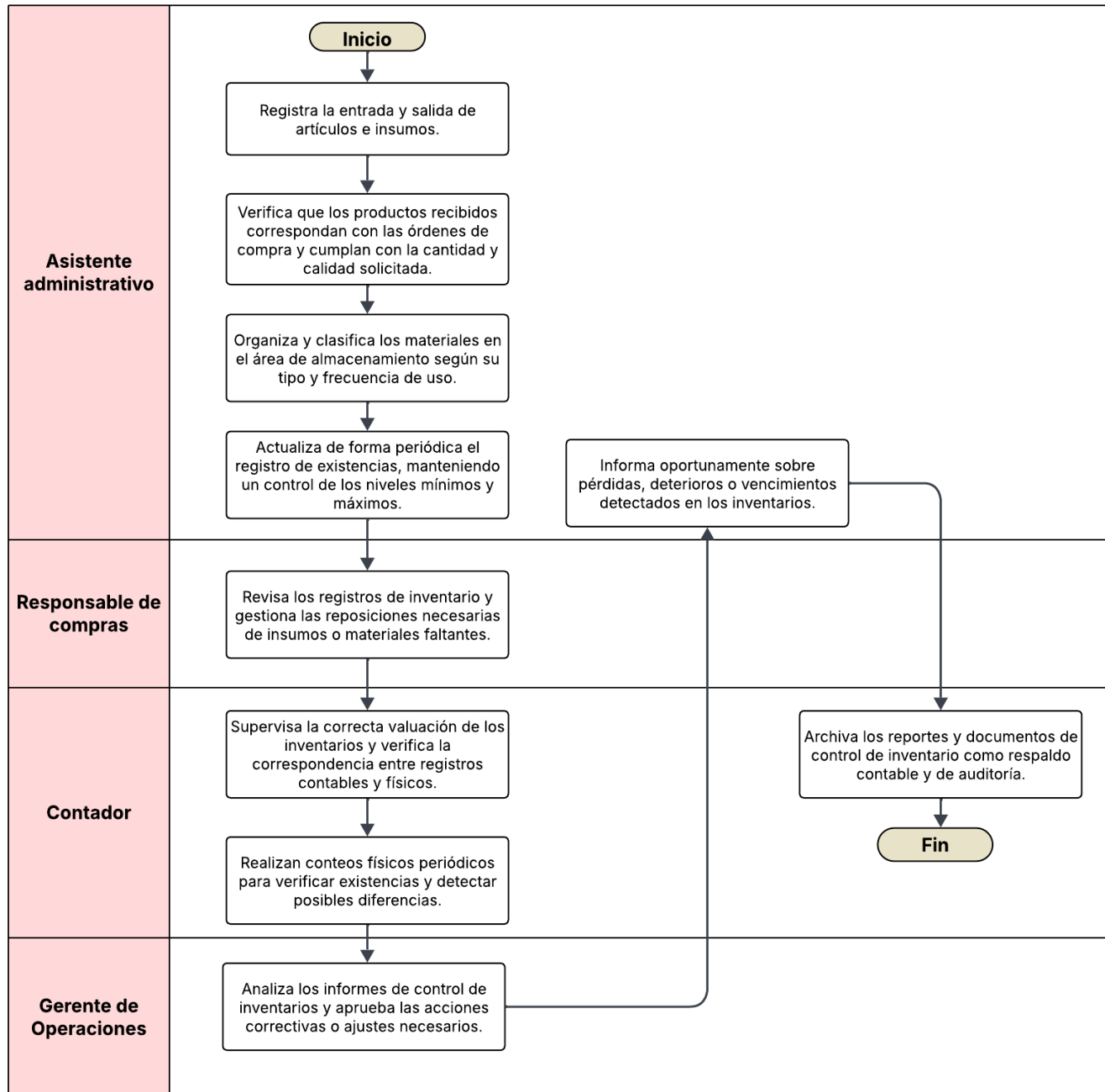
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                               |                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | HOTEL PLAZA COLÓN             |                                                                                                                                                                                                |
| HPC-MP-AD02                                                                       | REVISIÓN DE FACTURAS Y PAGOS. |                                                                                                                                                                                                |
| Descripción de Actividades                                                        |                               |                                                                                                                                                                                                |
| Nº                                                                                | Ejecutor                      | Actividad                                                                                                                                                                                      |
| 1                                                                                 | Asistente Administrativo      | Recibir todas las facturas de proveedores, servicios y otros gastos del hotel.                                                                                                                 |
| 2                                                                                 | Asistente Administrativo      | Verificar que cada factura coincida con el pedido o contrato correspondiente.                                                                                                                  |
| 3                                                                                 | Asistente Administrativo      | Si la factura coincide: continuar con el registro; Si no coincide: informar al proveedor y solicitar corrección; documentar la incidencia.                                                     |
| 4                                                                                 | Asistente Administrativo      | Revisar que el monto de la factura sea correcto y que cuente con la aprobación de la gerencia o contabilidad.                                                                                  |
| 5                                                                                 | Asistente Administrativo      | Si el monto es correcto y aprobado: registrar factura en el sistema de pagos; Si hay errores o falta de aprobación: notificar a contabilidad/gerencia y esperar corrección antes de registrar. |
| 6                                                                                 | Asistente Administrativo      | Programar los pagos según fechas de vencimiento y prioridades establecidas por contabilidad.                                                                                                   |
| 7                                                                                 | Asistente Administrativo      | Si hay retrasos o pagos pendientes: reportar a contabilidad y gerencia para acciones correctivas.                                                                                              |
| 8                                                                                 | Asistente Administrativo      | Generar comprobantes de pago y archivar facturas junto con los pagos realizados para control documental y auditorías.                                                                          |
| 9                                                                                 | Contador                      | Revisar y validar las facturas registradas y los pagos programados para garantizar exactitud, cumplimiento de políticas y autorización final de pagos.                                         |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                               |                                                                                                                                                                                                |

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS     |                                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| HOTEL PLAZA COLÓN            |  |
| REVISION DE FACTURAS Y PAGOS | HPC-MP-AD02                                                                         |

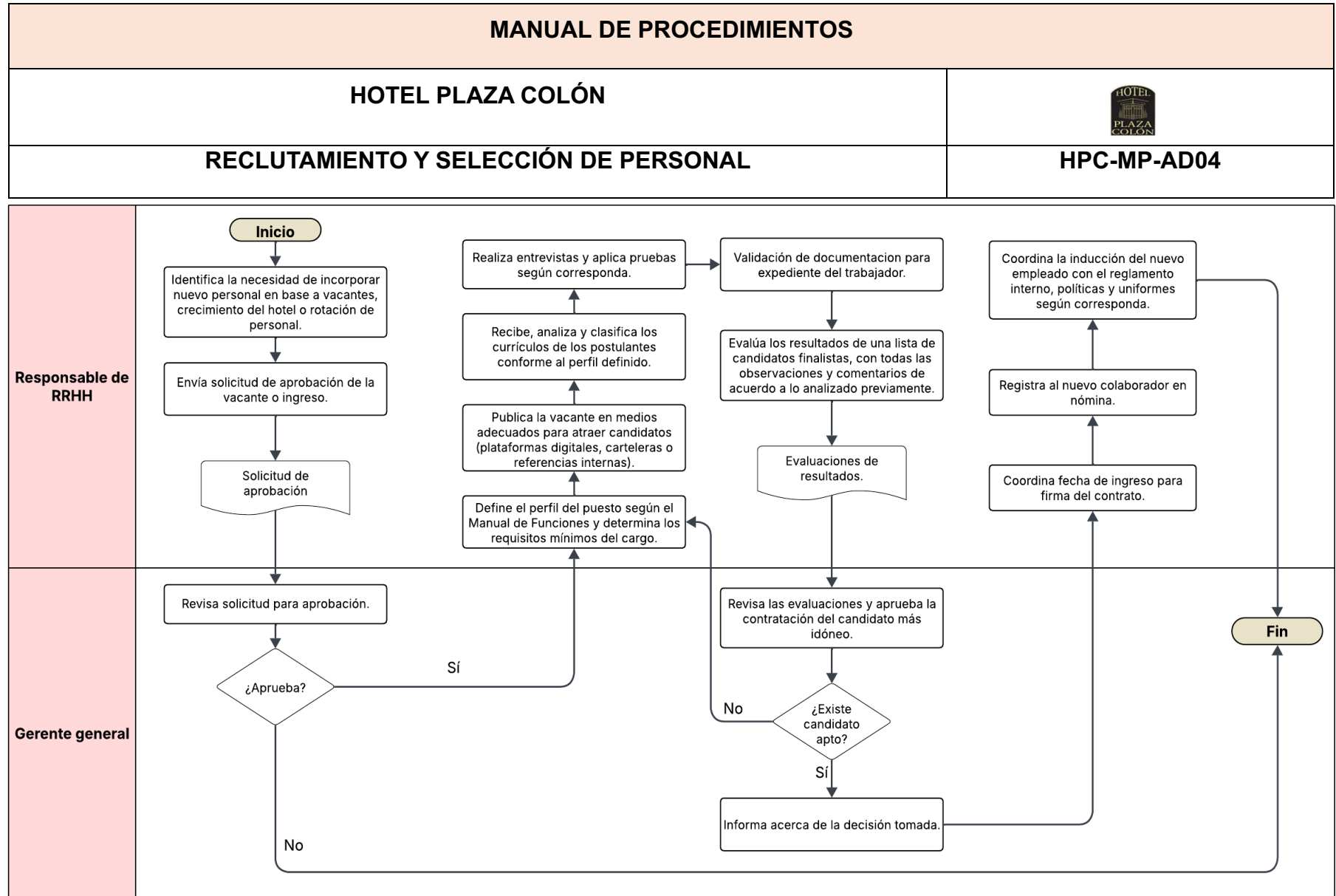


| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                          |                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                          | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                           |
| HPC-MP-AD03                                                                       |                          | CONTROL DE INVENTARIOS GENERALES                                                                                            |
| Descripción de Actividades                                                        |                          |                                                                                                                             |
| Nº                                                                                | Ejecutor                 | Actividad                                                                                                                   |
| 1                                                                                 | Asistente Administrativo | Registra la entrada y salida de artículos e insumos.                                                                        |
| 2                                                                                 | Asistente Administrativo | Verifica que los productos recibidos correspondan con las órdenes de compra y cumplan con la cantidad y calidad solicitada. |
| 3                                                                                 | Asistente Administrativo | Organiza y clasifica los materiales en el área de almacenamiento según su tipo y frecuencia de uso.                         |
| 4                                                                                 | Asistente Administrativo | Actualiza de forma periódica el registro de existencias, manteniendo un control de los niveles mínimos y máximos.           |
| 5                                                                                 | Responsable de Compras   | Revisa los registros de inventario y gestiona las reposiciones necesarias de insumos o materiales faltantes.                |
| 6                                                                                 | Contador                 | Supervisa la correcta valuación de los inventarios y verifica la correspondencia entre registros contables y físicos.       |
| 7                                                                                 | Contador                 | Realizan conteos físicos periódicos para verificar existencias y detectar posibles diferencias.                             |
| 8                                                                                 | Gerente de Operaciones   | Analiza los informes de control de inventarios y aprueba las acciones correctivas o ajustes necesarios.                     |
| 9                                                                                 | Asistente Administrativo | Informa oportunamente sobre pérdidas, deterioros o vencimientos detectados en los inventarios.                              |
| 10                                                                                | Contador                 | Archiva los reportes y documentos de control de inventario como respaldo contable y de auditoría.                           |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                          |                                                                                                                             |

| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>         |                                                                                     |
|-----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HOTEL PLAZA COLÓN</b>                |  |
| <b>CONTROL DE INVENTARIOS GENERALES</b> | <b>HPC-MP-AD03</b>                                                                  |



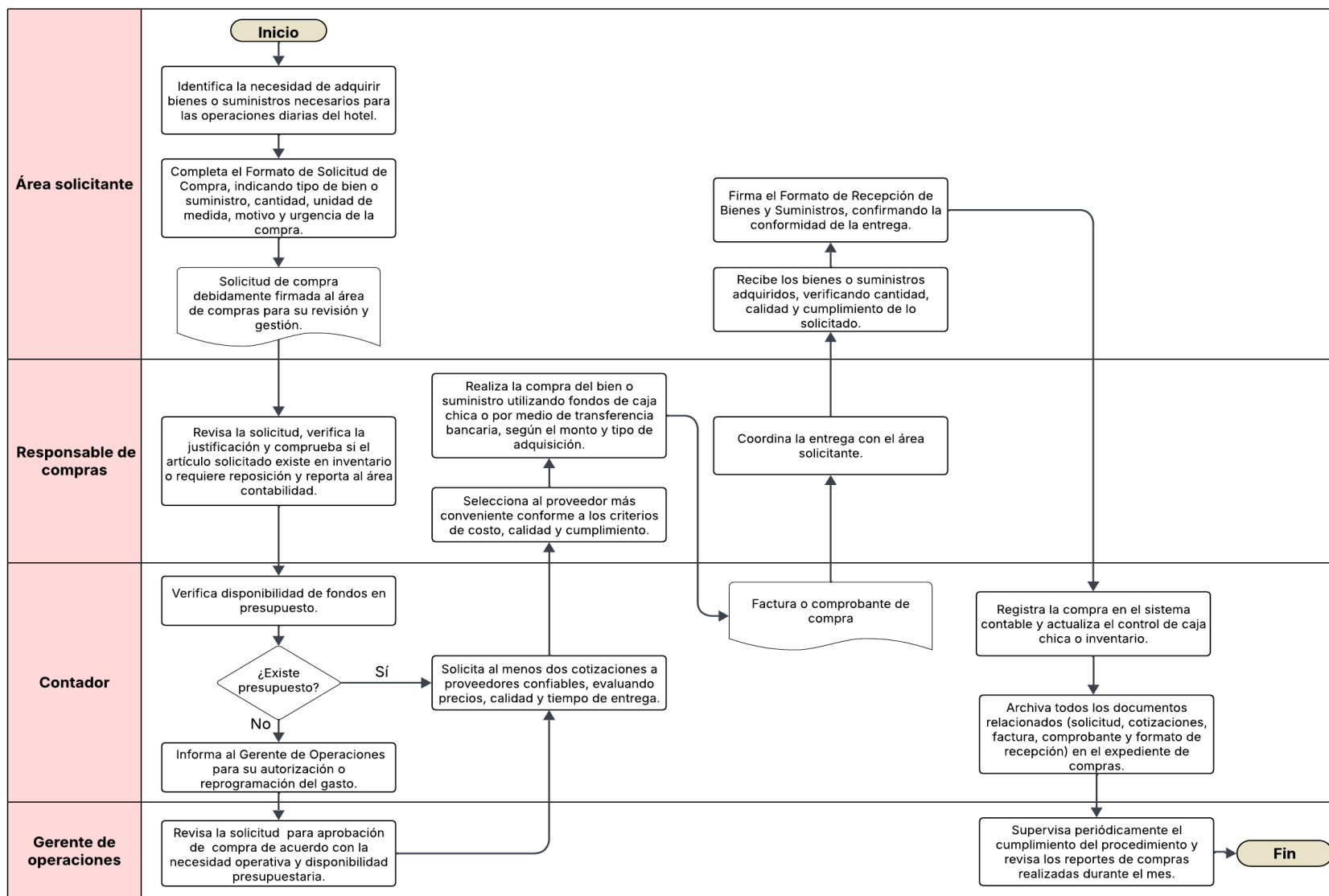
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                     |                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                     | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                                |
| HPC-MP-AD04                                                                       |                     | RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL                                                                                            |
| Descripción de Actividades                                                        |                     |                                                                                                                                  |
| Nº                                                                                | Ejecutor            | Actividad                                                                                                                        |
| 1                                                                                 | Responsable de RRHH | Identifica la necesidad de incorporar nuevo personal en base a vacantes, crecimiento del hotel o rotación de personal.           |
| 2                                                                                 | Responsable de RRHH | Envía solicitud de aprobación de la vacante o ingreso.                                                                           |
| 3                                                                                 | Gerente general     | Revisa solicitud para aprobación. Si se aprueba, se sigue con el proceso, si no finaliza.                                        |
| 4                                                                                 | Responsable de RRHH | Define el perfil del puesto según el Manual de Funciones y determina los requisitos mínimos del cargo.                           |
| 5                                                                                 | Responsable de RRHH | Publica la vacante en medios adecuados para atraer candidatos (plataformas digitales, carteleras o referencias internas).        |
| 6                                                                                 | Responsable de RRHH | Recibe, analiza y clasifica los currículos de los postulantes conforme al perfil definido.                                       |
| 7                                                                                 | Responsable de RRHH | Realiza entrevistas y aplica pruebas según corresponda.                                                                          |
| 8                                                                                 | Responsable de RRHH | Validación de documentación para expediente del trabajador.                                                                      |
| 9                                                                                 | Responsable de RRHH | Evalúa los resultados de una lista de candidatos finalistas, con todas las observaciones y comentarios de acuerdo a lo analizado |
| 10                                                                                | Gerente general     | Revisa las evaluaciones y aprueba la contratación del candidato más idóneo.                                                      |
| 11                                                                                | Gerente general     | Informa acerca de la decisión tomada.                                                                                            |
| 12                                                                                | Responsable de RRHH | Coordina la fecha de ingreso para firma del contrato. contrato.                                                                  |
| 13                                                                                | Responsable de RRHH | Registra al nuevo colaborador en nómina.                                                                                         |
| 14                                                                                | Responsable de RRHH | Coordina la inducción del nuevo empleado con el reglamento interno, políticas y uniformes según corresponda.                     |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                     |                                                                                                                                  |



| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                        |                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                        | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                                                               |
| HPC-MP-AD05                                                                       |                        | COMPRA DE BIENES Y SUMINISTROS                                                                                                                                  |
| Descripción de Actividades                                                        |                        |                                                                                                                                                                 |
| Nº                                                                                | Ejecutor               | Actividad                                                                                                                                                       |
| 1                                                                                 | Área solicitante       | Identifica la necesidad de adquirir bienes o suministros necesarios para las operaciones diarias del hotel.                                                     |
| 2                                                                                 | Área solicitante       | Completa el Formato de Solicitud de Compra, indicando tipo de bien o suministro, cantidad, unidad de medida, motivo y urgencia de la compra.                    |
| 3                                                                                 | Área solicitante       | Entrega la solicitud debidamente firmada al área de compras para su revisión y gestión.                                                                         |
| 4                                                                                 | Responsable de compras | Revisa la solicitud, verifica la justificación y comprueba si el artículo solicitado existe en inventario o requiere reposición y reporta al área contabilidad. |
| 5                                                                                 | Contabilidad           | Verifica disponibilidad de fondos en presupuesto.                                                                                                               |
| 6                                                                                 | Contabilidad           | Si existe disponibilidad, pasa a la actividad 9.                                                                                                                |
| 7                                                                                 | Contabilidad           | Si no existe disponibilidad, informa al Gerente de Operaciones para su autorización o reprogramación del gasto.                                                 |
| 8                                                                                 | Gerente de Operaciones | Revisa la solicitud para aprobación de compra de acuerdo con la necesidad operativa y disponibilidad presupuestaria.                                            |
| 9                                                                                 | Contabilidad           | Solicita al menos dos cotizaciones a proveedores confiables, evaluando precios, calidad y tiempo de entrega.                                                    |
| 10                                                                                | Responsable de compras | Selecciona al proveedor más conveniente conforme a los criterios de costo, calidad y cumplimiento.                                                              |
| 11                                                                                | Responsable de compras | Realiza la compra del bien o suministro utilizando fondos de caja chica o por medio de transferencia bancaria, según el monto y tipo de adquisición.            |
| 12                                                                                | Contabilidad           | Recibe la factura o comprobante de compra                                                                                                                       |
| 13                                                                                | Responsable de compras | Coordina la entrega con el área solicitante.                                                                                                                    |
| 14                                                                                | Área solicitante       | Recibe los bienes o suministros adquiridos, verificando cantidad, calidad y cumplimiento de lo solicitado.                                                      |

|                        |                        |                                                                                                                                               |
|------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 15                     | Área solicitante       | Firma el Formato de Recepción de Bienes y Suministros, confirmando la conformidad de la entrega.                                              |
| 16                     | Contabilidad           | Registra la compra en el sistema contable y actualiza el control de caja chica o inventario.                                                  |
| 17                     | Contabilidad           | Archiva todos los documentos relacionados (solicitud, cotizaciones, factura, comprobante y formato de recepción) en el expediente de compras. |
| 18                     | Gerente de Operaciones | Supervisa periódicamente el cumplimiento del procedimiento y revisa los reportes de compras realizadas durante el mes.                        |
| <b>FIN DEL PROCESO</b> |                        |                                                                                                                                               |

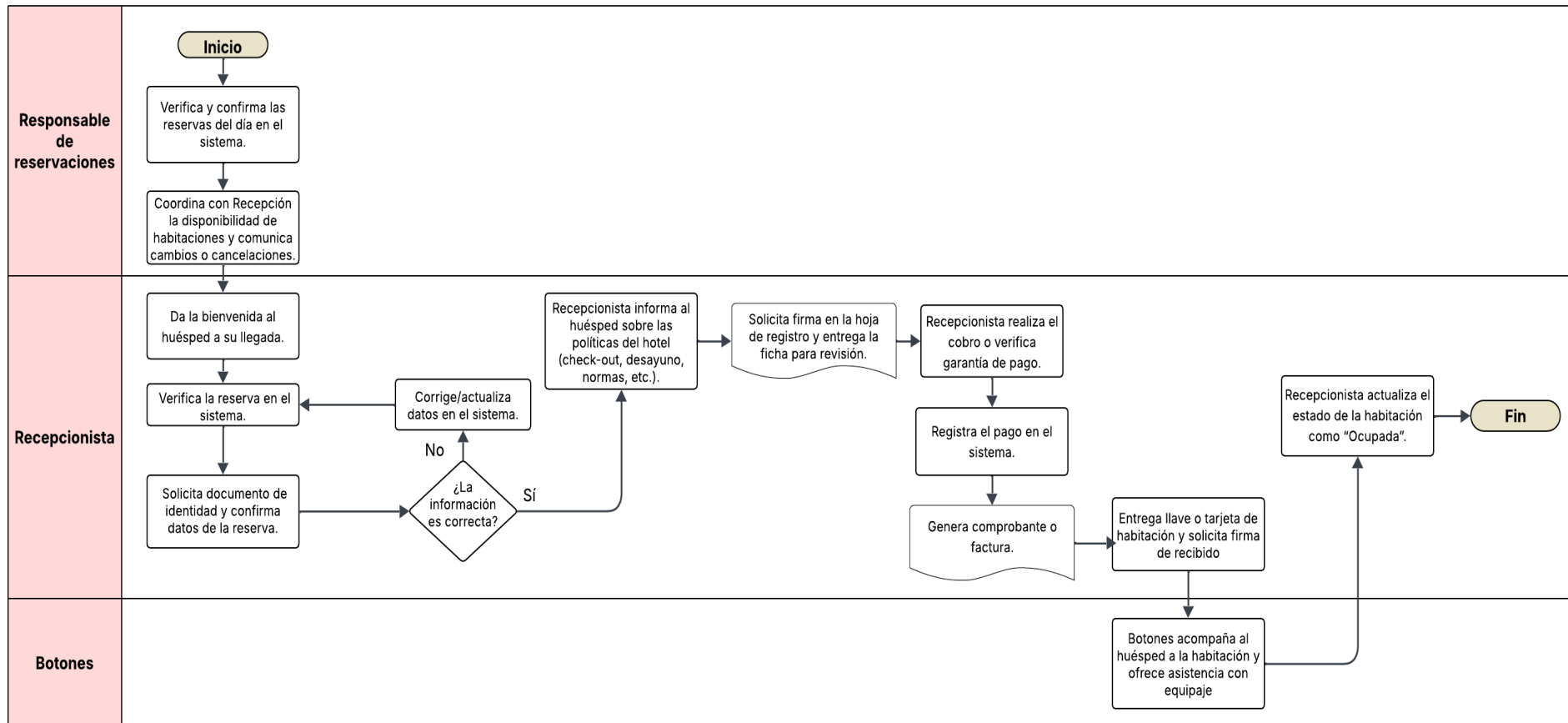
| <b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>       |                                                                                     |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HOTEL PLAZA COLÓN</b>              |  |
| <b>COMPRA DE BIENES Y SUMINISTROS</b> | <b>HPC-MP-AD05</b>                                                                  |



## 1.8.5.2. Procedimientos Operativos

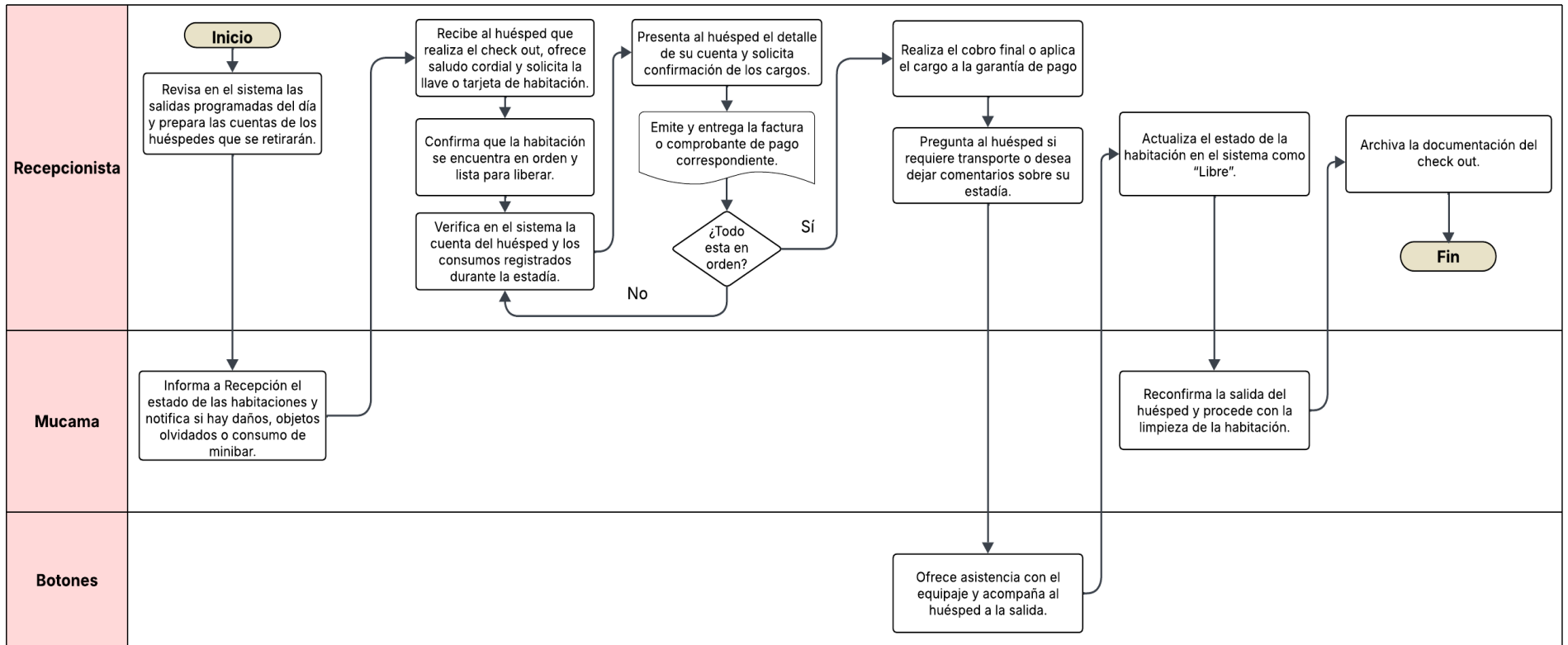
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                         |                                                                                                                                                                                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                         | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                                                                                                                        |
| HPC-MP-OP01                                                                       |                         | CHECK-IN DE HUÉSPEDES                                                                                                                                                                                                    |
| Descripción de Actividades                                                        |                         |                                                                                                                                                                                                                          |
| Nº                                                                                | Ejecutor                | Actividad                                                                                                                                                                                                                |
| 1                                                                                 | Responsable de Reservas | Verifica y confirma las reservas del día en el sistema (nombre del huésped, fechas, tipo de habitación, tarifa y observaciones).                                                                                         |
| 2                                                                                 | Responsable de Reservas | Coordina con Recepción la disponibilidad de habitaciones y comunica cualquier cambio o cancelación.                                                                                                                      |
| 3                                                                                 | Recepcionista           | Da la bienvenida al huésped y verifica su reserva en el sistema.                                                                                                                                                         |
| 4                                                                                 | Recepcionista           | Solicita documento de identidad y confirma los datos de la reserva (nombre, fechas, tipo de habitación, tarifa y número de personas). Si es correcta se sigue con el proceso, si no se verifica o corrige en el sistema. |
| 5                                                                                 | Recepcionista           | Informa al huésped sobre las políticas del hotel (horario de check-out, desayuno, áreas comunes, normas internas).                                                                                                       |
| 6                                                                                 | Recepcionista           | Solicita firma en la hoja de registro y entrega la ficha de registro al huésped para revisión.                                                                                                                           |
| 7                                                                                 | Recepcionista           | Realiza el cobro correspondiente o verifica garantía de pago (efectivo, tarjeta o vóucher).                                                                                                                              |
| 8                                                                                 | Recepcionista           | Registra la forma de pago en el sistema y genera comprobante o factura según corresponda.                                                                                                                                |
| 9                                                                                 | Recepcionista           | Entrega llave o tarjeta de habitación y solicita firma de recibido.                                                                                                                                                      |
| 10                                                                                | Botones                 | Acompaña al huésped a la habitación y ofrece asistencia con el equipaje.                                                                                                                                                 |
| 11                                                                                | Recepcionista           | Actualiza el estado de la habitación en el sistema como "Ocupada".                                                                                                                                                       |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                         |                                                                                                                                                                                                                          |

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS     |                                                                                     |
|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HOTEL PLAZA COLÓN</b>     |  |
| <b>CHECK-IN DE HUÉSPEDES</b> | <b>HPC-MP-OP01</b>                                                                  |

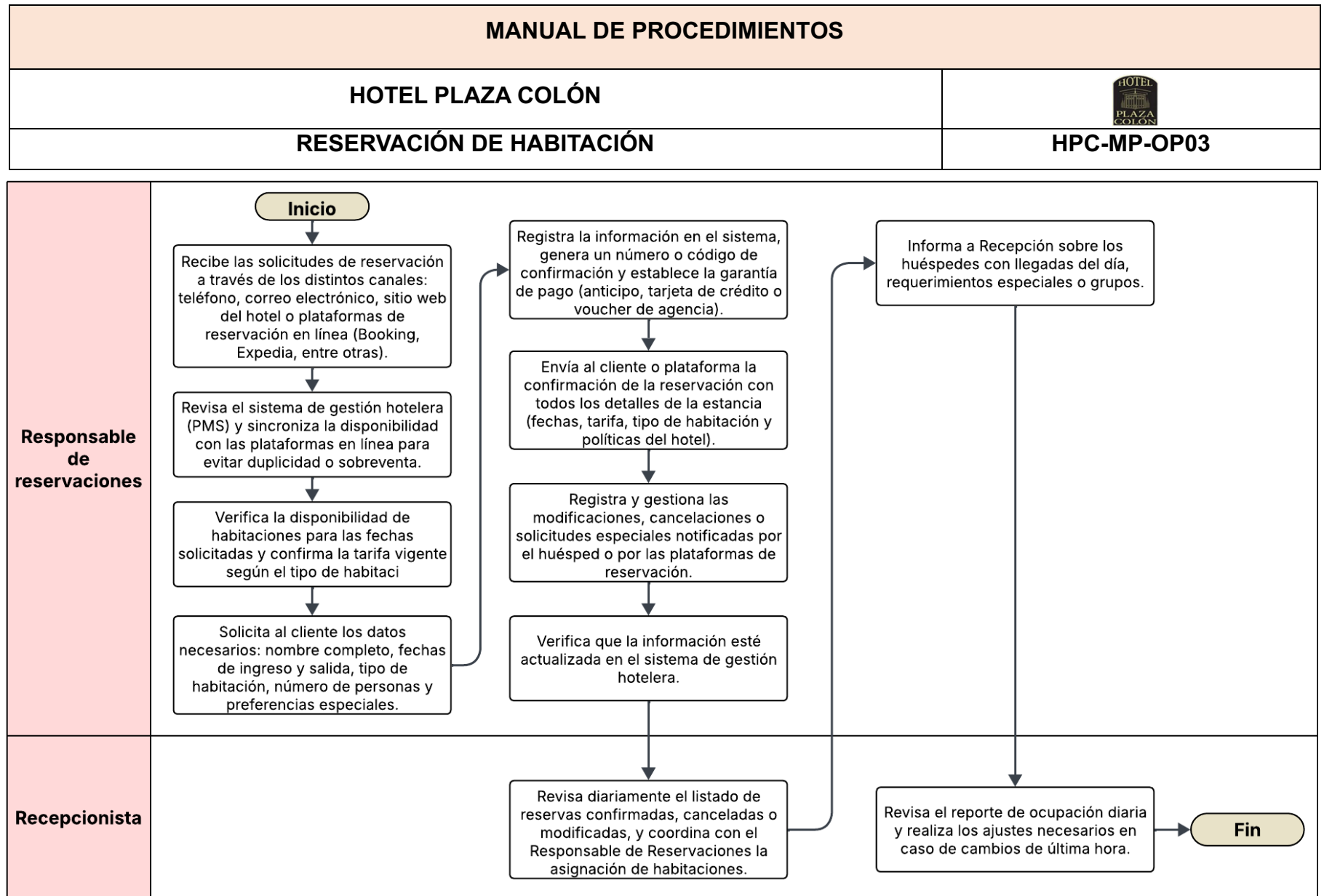


| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |               |                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |               | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                                                                           |
| HPC-MP-OP02                                                                       |               | CHECK-OUT DE HUÉSPEDES                                                                                                                                                      |
| Descripción de Actividades                                                        |               |                                                                                                                                                                             |
| Nº                                                                                | Ejecutor      | Actividad                                                                                                                                                                   |
| 1                                                                                 | Recepcionista | Revisa en el sistema las salidas programadas del día y prepara las cuentas de los huéspedes que se retirarán.                                                               |
| 2                                                                                 | Mucama        | Informa a Recepción el estado de las habitaciones y notifica si hay daños, objetos olvidados o consumo de minibar.                                                          |
| 3                                                                                 | Recepcionista | Recibe al huésped que realiza el check out, ofrece saludo cordial y solicita la llave o tarjeta de habitación.                                                              |
| 4                                                                                 | Recepcionista | Confirma que la habitación se encuentra en orden y lista para liberar.                                                                                                      |
| 5                                                                                 | Recepcionista | Verifica en el sistema la cuenta del huésped y los consumos registrados durante la estadía.                                                                                 |
| 6                                                                                 | Recepcionista | Emite y entrega la factura o comprobante de pago correspondiente. Si todo está bien, se gestiona el pago, si no se verifica nuevamente en el sistema la cuenta del huésped. |
| 7                                                                                 | Recepcionista | Realiza el cobro final o aplica el cargo a la garantía de pago                                                                                                              |
| 8                                                                                 | Recepcionista | Pregunta al huésped si requiere transporte o desea dejar comentarios sobre su estadía.                                                                                      |
| 9                                                                                 | Botones       | Ofrece asistencia con el equipaje y acompaña al huésped a la salida.                                                                                                        |
| 10                                                                                | Recepcionista | Actualiza el estado de la habitación en el sistema como “Libre”.                                                                                                            |
| 11                                                                                | Mucama        | Reconfirma la salida del huésped y procede con la limpieza de la habitación.                                                                                                |
| 12                                                                                | Recepcionista | Archiva la documentación del check out .                                                                                                                                    |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |               |                                                                                                                                                                             |

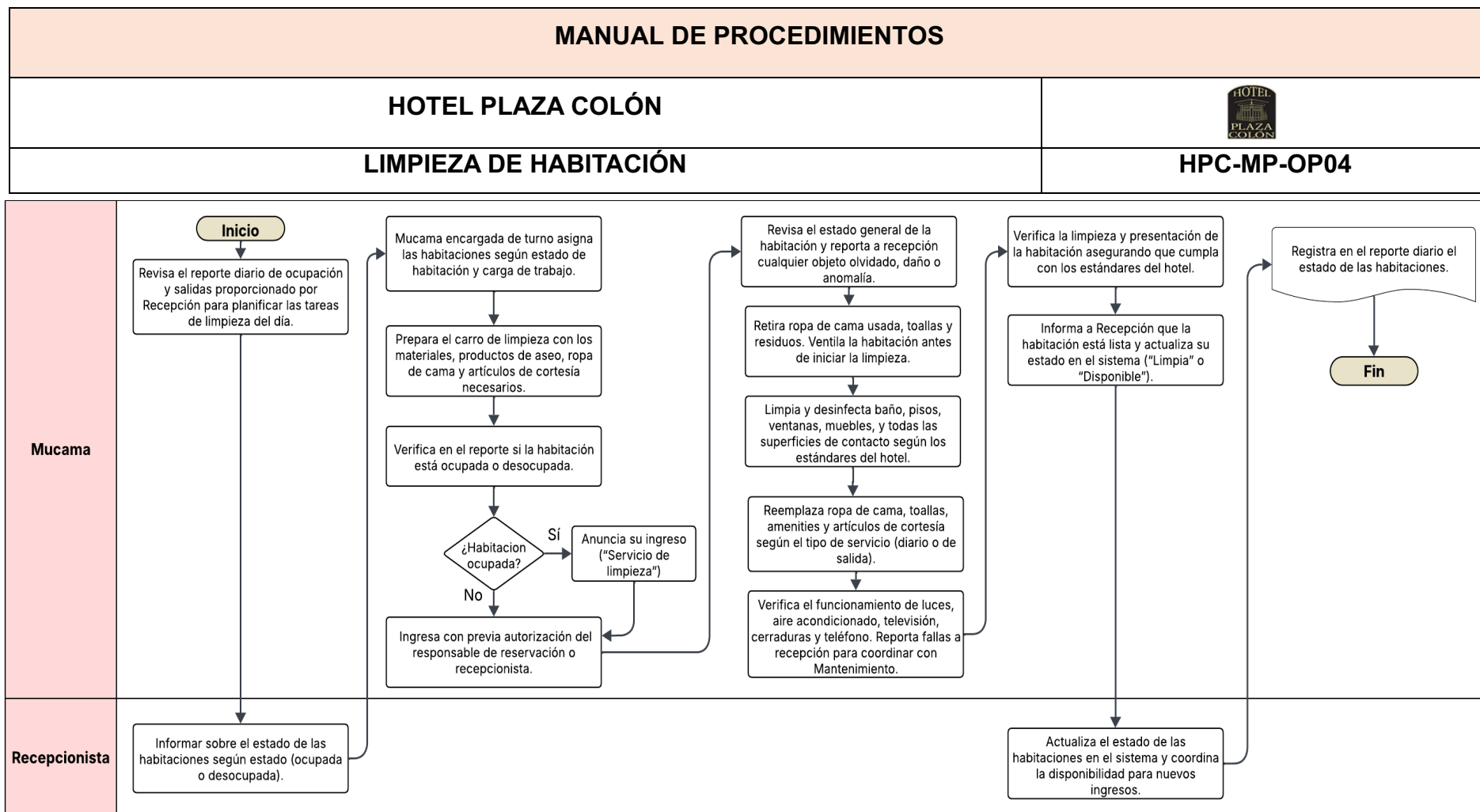
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |                                                                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| HOTEL PLAZA COLÓN        |  |
| CHECK-OUT DE HUÉSPEDES   | HPC-MP-OP02                                                                         |



| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                           |                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | HOTEL PLAZA COLÓN         |                                                                                                                                                                                           |
| HPC-MP-OP03                                                                       | RESERVACIÓN DE HABITACIÓN |                                                                                                                                                                                           |
| Descripción de Actividades                                                        |                           |                                                                                                                                                                                           |
| N°                                                                                | Ejecutor                  | Actividad                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                                                 | Responsable de Reservas   | Recibe las solicitudes de reservación a través de los distintos canales: teléfono, correo electrónico, sitio web del hotel o plataformas de reservación en línea (Booking, Expedia, etc). |
| 2                                                                                 | Responsable de Reservas   | Revisa el sistema de gestión hotelera y sincroniza la disponibilidad con las plataformas para evitar duplicidad o sobreventa.                                                             |
| 3                                                                                 | Responsable de Reservas   | Verifica la disponibilidad de habitaciones para las fechas solicitadas y confirma la tarifa vigente según el tipo de habitación.                                                          |
| 4                                                                                 | Responsable de Reservas   | Solicita al cliente los datos necesarios: nombre completo, fechas de ingreso y salida, tipo de habitación, número de personas y preferencias especiales.                                  |
| 5                                                                                 | Responsable de Reservas   | Registra la información en el sistema, genera un número o código de confirmación y establece la garantía de pago (anticipo, tarjeta de crédito o vóucher de agencia).                     |
| 6                                                                                 | Responsable de Reservas   | Envía al cliente o plataforma la confirmación de la reservación con todos los detalles de la estancia (fechas, tarifa, tipo de habitación y políticas del hotel).                         |
| 7                                                                                 | Responsable Reservas      | Registra y gestiona las modificaciones, cancelaciones o solicitudes especiales notificadas por el huésped o por las plataformas de reservación.                                           |
| 8                                                                                 | Responsable Reservas      | Verifica que la información esté actualizada en el sistema de gestión hotelera.                                                                                                           |
| 9                                                                                 | Recepcionista             | Revisa diariamente el listado de reservas confirmadas, canceladas o modificadas, y coordina con el responsable de Reservas la asignación de habitaciones.                                 |
| 10                                                                                | Responsable Reservas      | Informa a Recepción sobre los huéspedes con llegadas del día, requerimientos especiales o grupos.                                                                                         |
| 11                                                                                | Recepcionista             | Revisa el reporte de ocupación diaria y realiza los ajustes necesarios en caso de cambios de última hora.                                                                                 |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                           |                                                                                                                                                                                           |

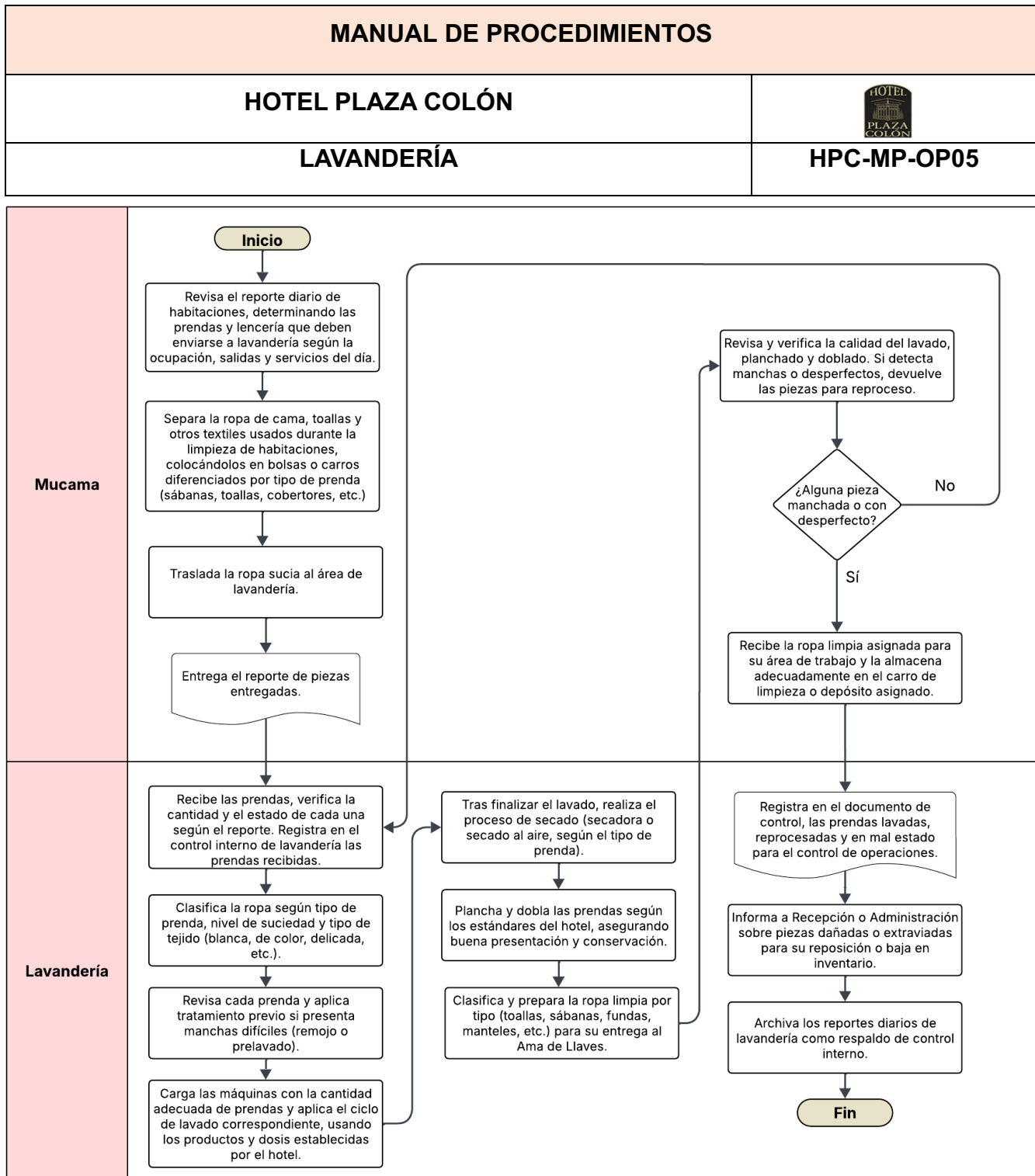


| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                        |                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | HOTEL PLAZA COLÓN      |                                                                                                                                                                                                  |
| HPC-MP-OP04                                                                       | LIMPIEZA DE HABITACIÓN |                                                                                                                                                                                                  |
| Descripción de Actividades                                                        |                        |                                                                                                                                                                                                  |
| N°                                                                                | Ejecutor               | Actividad                                                                                                                                                                                        |
| 1                                                                                 | Mucama                 | Revisa el reporte diario de ocupación y salidas proporcionado por Recepción para planificar las tareas de limpieza del día.                                                                      |
| 2                                                                                 | Recepcionista          | Informar sobre el estado de las habitaciones según estado (ocupada o desocupada).                                                                                                                |
| 3                                                                                 | Mucama                 | Mucama encargada de turno asigna las habitaciones según estado de habitación y carga de trabajo.                                                                                                 |
| 4                                                                                 | Mucama                 | Prepara el carro de limpieza con los materiales, productos de aseo, ropa de cama y artículos de cortesía necesarios.                                                                             |
| 5                                                                                 | Mucama                 | Verifica en el reporte si la habitación está ocupada o desocupada.                                                                                                                               |
| 6                                                                                 | Mucama                 | Si la habitación está ocupada, toca la puerta y anuncia su ingreso (“Servicio de limpieza”). Si está desocupada, ingresa con previa autorización del responsable de reservación o recepcionista. |
| 7                                                                                 | Mucama                 | Revisa el estado general de la habitación y reporta a recepción cualquier objeto olvidado, daño o anomalía.                                                                                      |
| 8                                                                                 | Mucama                 | Retira ropa de cama usada, toallas y residuos. Ventila la habitación antes de iniciar la limpieza.                                                                                               |
| 9                                                                                 | Mucama                 | Limpia y desinfecta baño, pisos, ventanas, muebles, y todas las superficies de contacto según los estándares del hotel.                                                                          |
| 10                                                                                | Mucama                 | Reemplaza ropa de cama, toallas, amenitas y artículos de cortesía según el tipo de servicio (diario o de salida).                                                                                |
| 11                                                                                | Mucama                 | Verifica el funcionamiento de luces, aire acondicionado, televisión, cerraduras y teléfono. Reporta fallas a recepción para coordinar con Mantenimiento.                                         |
| 12                                                                                | Mucama                 | Verifica la limpieza y presentación de la habitación asegurando que cumpla con los estándares del hotel.                                                                                         |
| 13                                                                                | Mucama                 | Informa a Recepción que la habitación está lista y actualiza su estado en el sistema (“Limpia” o “Disponible”).                                                                                  |
| 14                                                                                | Recepcionista          | Actualiza el estado de las habitaciones en el sistema y coordina la disponibilidad para nuevos ingresos.                                                                                         |
| 15                                                                                | Mucama                 | Registra en el reporte diario el estado de las habitaciones.                                                                                                                                     |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                        |                                                                                                                                                                                                  |



| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                   |                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | HOTEL PLAZA COLÓN |                                                                                                                                                                                                            |
| HPC-MP-OP05                                                                       | LAVANDERÍA        |                                                                                                                                                                                                            |
| Descripción de Actividades                                                        |                   |                                                                                                                                                                                                            |
| N°                                                                                | Ejecutor          | Actividad                                                                                                                                                                                                  |
| 1                                                                                 | Mucama            | Revisa el reporte diario de habitaciones, determinando las prendas y lencería que deben enviarse a lavandería según la ocupación, salidas y servicios del día.                                             |
| 2                                                                                 | Mucama            | Separa la ropa de cama, toallas y otros textiles usados durante la limpieza de habitaciones, colocándolos en bolsas o carros diferenciados por tipo de prenda (sábanas, toallas, cobertores, entre otros). |
| 3                                                                                 | Mucama            | Traslada la ropa sucia al área de lavandería y entrega al encargado, junto con el reporte de piezas entregadas.                                                                                            |
| 4                                                                                 | Lavandero         | Recibe las prendas, verifica la cantidad y el estado de cada una según el reporte. Registra en el control interno de lavandería las prendas recibidas.                                                     |
| 5                                                                                 | Lavandero         | Clasifica la ropa según tipo de prenda, nivel de suciedad y tipo de tejido (blanca, de color, delicada, etc.).                                                                                             |
| 6                                                                                 | Lavandero         | Revisa cada prenda y aplica tratamiento previo si presenta manchas difíciles (remojo o prelavado).                                                                                                         |
| 7                                                                                 | Lavandero         | Carga las máquinas con la cantidad adecuada de prendas y aplica el ciclo de lavado correspondiente, usando los productos y dosis establecidas por el hotel.                                                |
| 8                                                                                 | Lavandero         | Tras finalizar el lavado, realiza el proceso de secado (secadora o secado al aire, según el tipo de prenda).                                                                                               |
| 9                                                                                 | Lavandero         | Plancha y dobla las prendas según los estándares del hotel, asegurando buena presentación y conservación.                                                                                                  |
| 10                                                                                | Lavandero         | Clasifica y prepara la ropa limpia por tipo (toallas, sábanas, fundas, manteles, etc.) para su entrega al Ama de Llaves.                                                                                   |
| 11                                                                                | Mucama            | Revisa y verifica la calidad del lavado, planchado y doblado. Si detecta manchas o desperfectos, devuelve las piezas para reproceso.                                                                       |

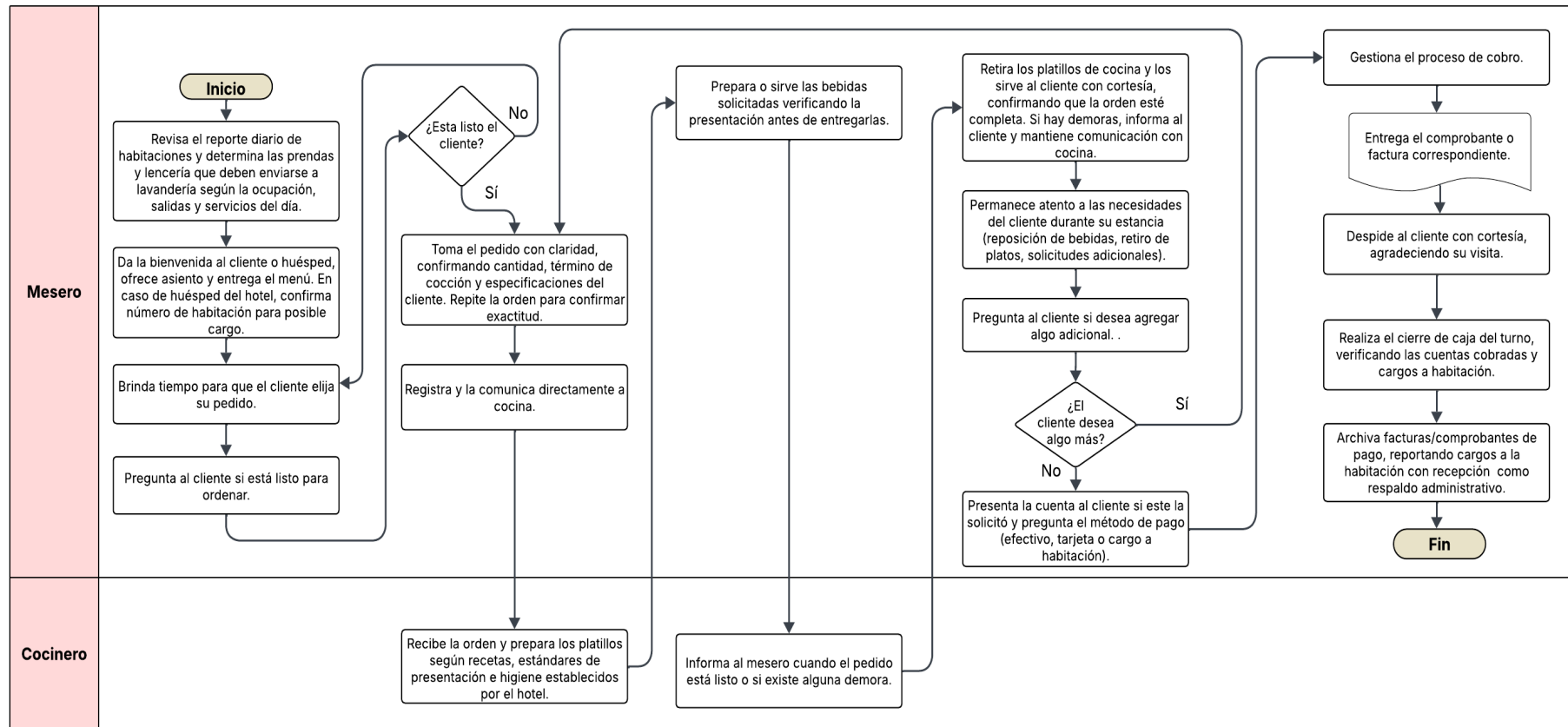
|                        |           |                                                                                                                                 |
|------------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12                     | Mucama    | Recibe la ropa limpia asignada para su área de trabajo y la almacena adecuadamente en el carro de limpieza o depósito asignado. |
| 13                     | Lavandero | Registra en el documento de control, las prendas lavadas, reprocesadas y en mal estado para el control de operaciones.          |
| 14                     | Lavandero | Informa a Recepción o Administración sobre piezas dañadas o extraviadas para su reposición o baja en inventario.                |
| 15                     | Lavandero | Archiva los reportes diarios de lavandería como respaldo de control interno.                                                    |
| <b>FIN DEL PROCESO</b> |           |                                                                                                                                 |



| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |          |                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |          | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                                                                                                         |
| HPC-MP-OP06                                                                       |          | ATENCIÓN DE RESTAURANTE                                                                                                                                                                                   |
| Descripción de Actividades                                                        |          |                                                                                                                                                                                                           |
| N°                                                                                | Ejecutor | Actividad                                                                                                                                                                                                 |
| 1                                                                                 | Mesero   | Realiza la limpieza, orden y montaje de mesas antes del inicio del servicio (mantelería, cubertería, servilletas, decoración). Verifica la disponibilidad de menú y productos en coordinación con cocina. |
| 2                                                                                 | Mesero   | Da la bienvenida al cliente o huésped, ofrece asiento y entrega el menú. En caso de huésped del hotel, confirma número de habitación para posible cargo.                                                  |
| 3                                                                                 | Mesero   | Brinda tiempo para que el cliente elija su pedido.                                                                                                                                                        |
| 4                                                                                 | Mesero   | Pregunta al cliente si está listo para ordenar. Si no lo está, le brinda tiempo adicional y regresa más tarde; si lo está, continúa con el siguiente paso.                                                |
| 5                                                                                 | Mesero   | Toma el pedido con claridad, confirmando cantidad, término de cocción y especificaciones del cliente. Repite la orden para confirmar exactitud.                                                           |
| 6                                                                                 | Mesero   | Registra y la comunica directamente a cocina.                                                                                                                                                             |
| 7                                                                                 | Cocinero | Recibe la orden y prepara los platillos según recetas, estándares de presentación e higiene establecidos por el hotel.                                                                                    |
| 8                                                                                 | Mesero   | Prepara o sirve las bebidas solicitadas verificando la presentación antes de entregarlas.                                                                                                                 |
| 9                                                                                 | Cocinero | Informa al mesero cuando el pedido está listo o si existe alguna demora.                                                                                                                                  |
| 10                                                                                | Mesero   | Retira los platillos de cocina y los sirve al cliente con cortesía, confirmando que la orden esté completa. Si hay demoras, informa al cliente y mantiene comunicación con cocina.                        |
| 11                                                                                | Mesero   | Permanece atento a las necesidades del cliente durante su estancia (reposición de bebidas, retiro de platos, solicitudes adicionales).                                                                    |
| 12                                                                                | Mesero   | Pregunta al cliente si desea agregar algo adicional. Si sí, toma su pedido; si no, continúa con el siguiente paso.                                                                                        |

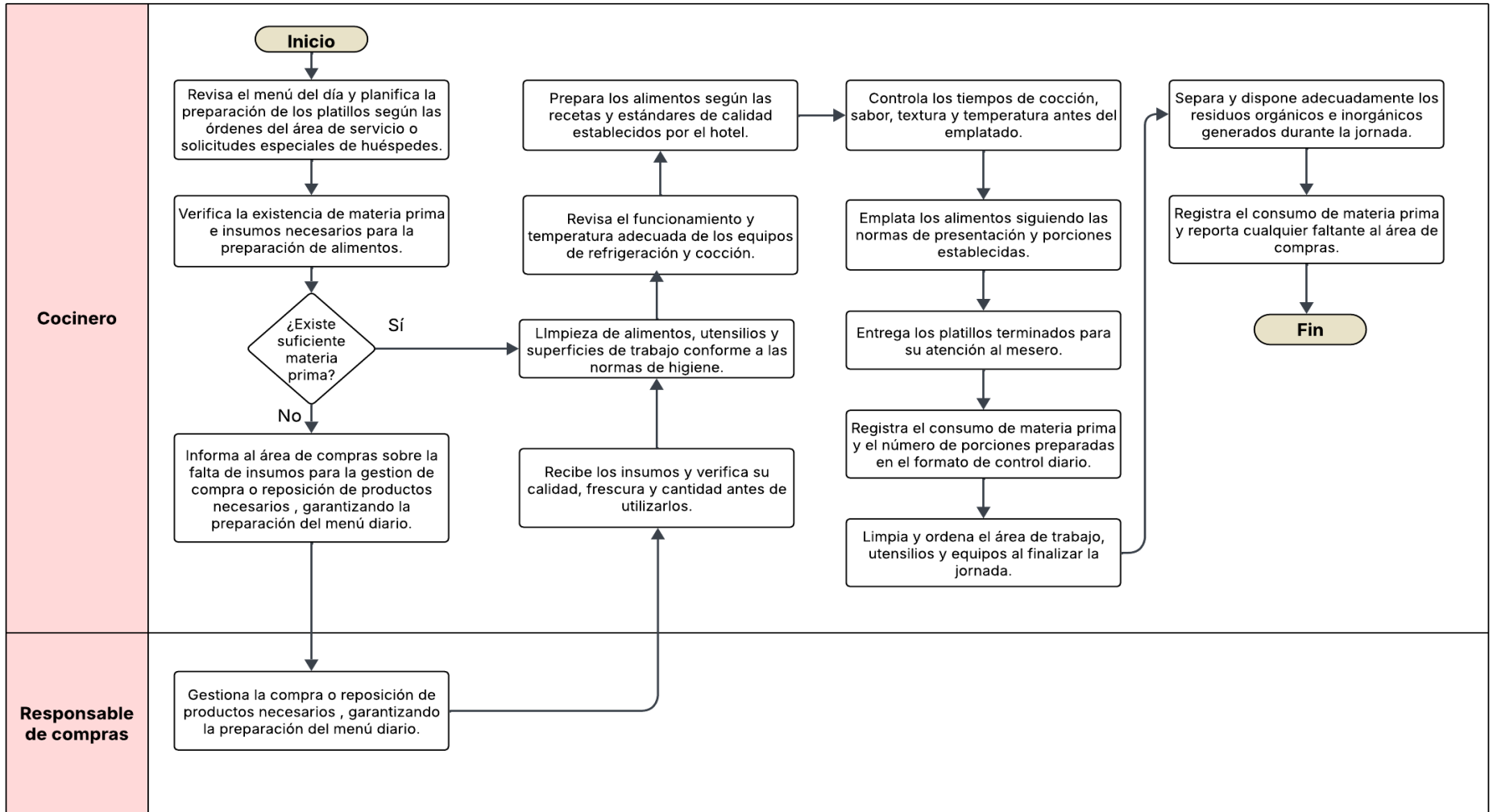
|                        |        |                                                                                                                          |
|------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13                     | Mesero | Presenta la cuenta al cliente si este la solicitó y pregunta el método de pago (efectivo, tarjeta o cargo a habitación). |
| 14                     | Mesero | Gestiona el proceso de cobro y entrega el comprobante o factura correspondiente.                                         |
| 15                     | Mesero | Entrega el comprobante o factura correspondiente.                                                                        |
| 16                     | Mesero | Despide al cliente con cortesía, agradeciendo su visita.                                                                 |
| 17                     | Mesero | Realiza el cierre de caja del turno, verificando las cuentas cobradas y cargos a habitación.                             |
| <b>FIN DEL PROCESO</b> |        |                                                                                                                          |

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |                                                                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| HOTEL PLAZA COLÓN        |  |
| ATENCIÓN DE RESTAURANTE  | HPC-MP-OP06                                                                         |



| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                        |                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                        | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                                                                                       |
| HPC-MP-OP07                                                                       |                        | PREPARACIÓN DE ALIMENTOS                                                                                                                                                                |
| Descripción de Actividades                                                        |                        |                                                                                                                                                                                         |
| Nº                                                                                | Ejecutor               | Actividad                                                                                                                                                                               |
| 1                                                                                 | Cocinero               | Revisa el menú del día y planifica la preparación de los platillos según las órdenes o solicitudes especiales de huéspedes.                                                             |
| 2                                                                                 | Cocinero               | Verifica la existencia de materia prima e insumos necesarios para la preparación de alimentos.                                                                                          |
| 3                                                                                 | Cocinero               | ¿Existe suficiente materia prima?                                                                                                                                                       |
| 4                                                                                 | Cocinero               | Si hay suficiente, continúa con la limpieza de alimentos, utensilios y superficies de trabajo conforme a las normas de higiene. Sigue a la actividad 8.                                 |
| 5                                                                                 | Cocinero               | Si no hay suficiente, informa al área de compras sobre la falta de insumos para la gestión de compra o reposición de productos necesarios, garantizando la preparación del menú diario. |
| 6                                                                                 | Responsable de compras | Gestiona la compra o reposición de productos necesarios, garantizando la preparación del menú diario.                                                                                   |
| 7                                                                                 | Cocinero               | Recibe los insumos y verifica su calidad, frescura y cantidad antes de utilizarlos.                                                                                                     |
| 8                                                                                 | Cocinero               | Revisa el funcionamiento y temperatura adecuada de los equipos de refrigeración y cocción.                                                                                              |
| 9                                                                                 | Cocinero               | Prepara los alimentos según las recetas y estándares de calidad establecidos por el hotel.                                                                                              |
| 10                                                                                | Cocinero               | Controla los tiempos de cocción, sabor, textura y temperatura antes del emplatado.                                                                                                      |
| 11                                                                                | Cocinero               | Emplata los alimentos siguiendo las normas de presentación y porciones establecidas.                                                                                                    |
| 12                                                                                | Cocinero               | Entrega los platillos terminados para su atención al mesero.                                                                                                                            |
| 13                                                                                | Cocinero               | Registra el consumo de materia prima y el número de porciones preparadas en el formato de control diario.                                                                               |
| 14                                                                                | Cocinero               | Limpia y ordena el área de trabajo, utensilios y equipos al finalizar la jornada.                                                                                                       |
| 15                                                                                | Cocinero               | Separa y dispone adecuadamente los residuos orgánicos e inorgánicos generados durante la jornada.                                                                                       |
| 16                                                                                | Cocinero               | Registra el consumo de materia prima y reporta cualquier faltante al área de compras.                                                                                                   |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                        |                                                                                                                                                                                         |

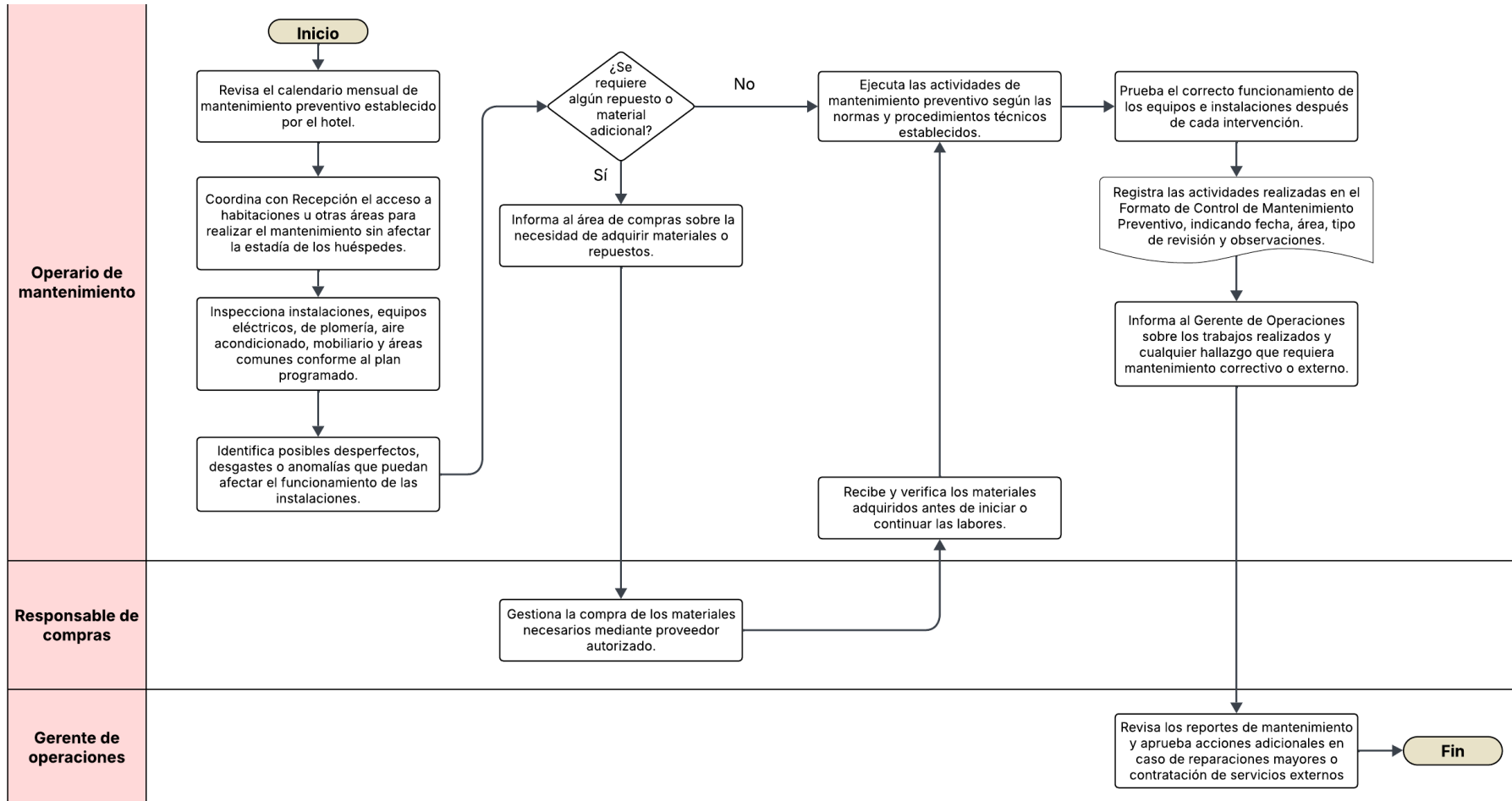
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS |                                                                                     |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| HOTEL PLAZA COLÓN        |  |
| PREPARACIÓN DE ALIMENTOS | HPC-MP-OP07                                                                         |



### 1.8.5.3. Procedimientos de Apoyo

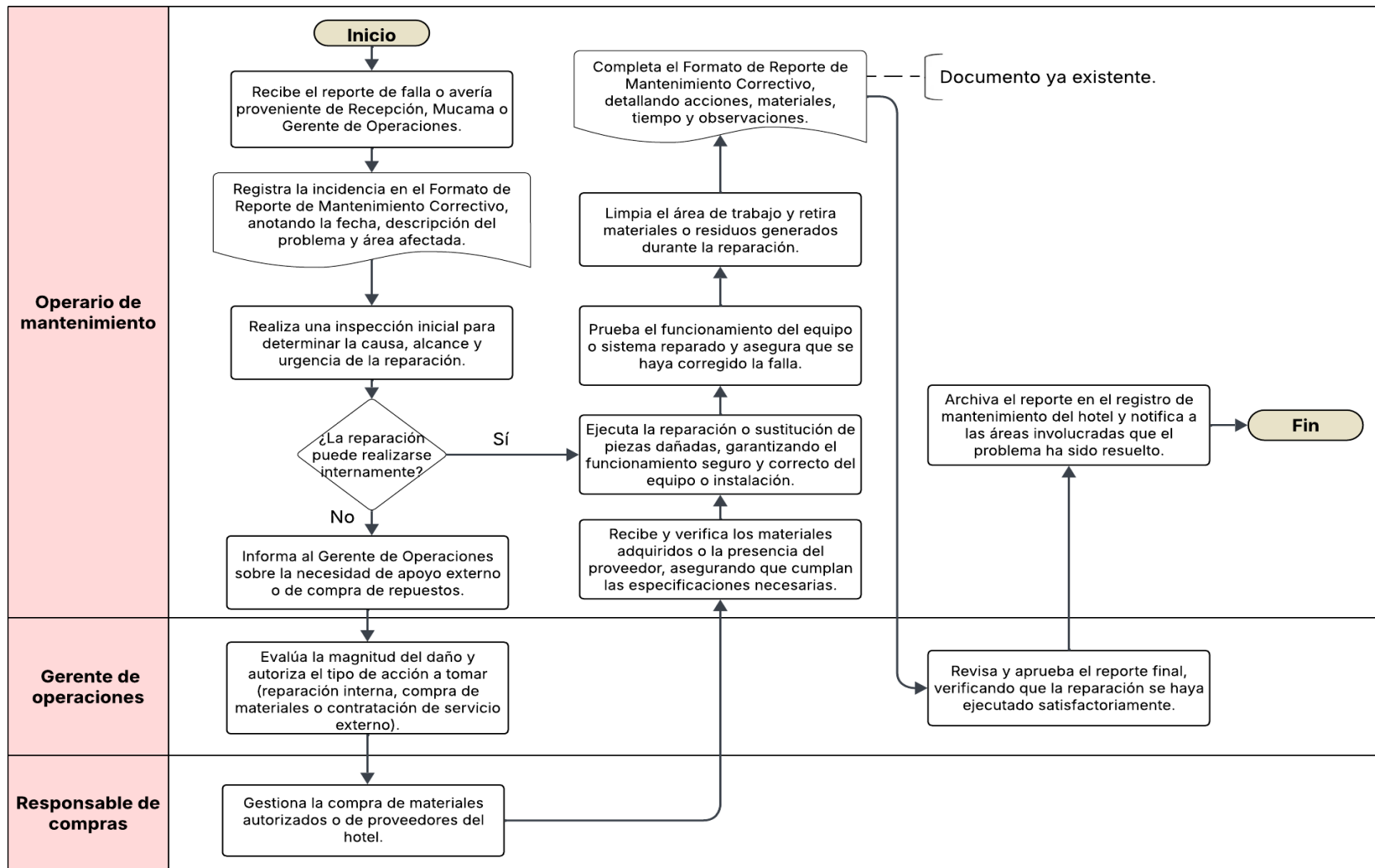
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                           |                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                           | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                                                  |
| HPC-MP-AP01                                                                       |                           | MANTENIMIENTO PREVENTIVO                                                                                                                           |
| Descripción de Actividades                                                        |                           |                                                                                                                                                    |
| Nº                                                                                | Ejecutor                  | Actividad                                                                                                                                          |
| 1                                                                                 | Operario de Mantenimiento | Revisa el calendario mensual de mantenimiento preventivo establecido por el hotel.                                                                 |
| 2                                                                                 | Operario de Mantenimiento | Coordina con Recepción el acceso a habitaciones u otras áreas para realizar el mto sin afectar la estadía de huéspedes.                            |
| 3                                                                                 | Operario de Mantenimiento | Inspecciona instalaciones, equipos y áreas comunes conforme al plan programado.                                                                    |
| 4                                                                                 | Operario de Mantenimiento | Identifica posibles desperfectos, desgastes o anomalías que puedan afectar el funcionamiento de las instalaciones.                                 |
| 5                                                                                 | Operario de Mantenimiento | ¿Se requiere algún repuesto o material adicional?                                                                                                  |
| 6                                                                                 | Operario de mto           | Si no se requiere, pasa a la actividad 10.                                                                                                         |
| 7                                                                                 | Operario de Mantenimiento | Si se requiere, informa al área de compras sobre la necesidad de adquirir materiales o repuestos.                                                  |
| 8                                                                                 | Responsable de compras    | Gestiona la compra de los materiales necesarios mediante proveedor autorizado.                                                                     |
| 9                                                                                 | Operario de Mantenimiento | Recibe y verifica los materiales adquiridos antes de iniciar o continuar las labores.                                                              |
| 10                                                                                | Operario de Mantenimiento | Ejecuta las actividades de mantenimiento preventivo según las normas y procedimientos técnicos establecidos.                                       |
| 11                                                                                | Operario de Mantenimiento | Prueba el correcto funcionamiento de los equipos e instalaciones después de cada intervención.                                                     |
| 12                                                                                | Operario de Mantenimiento | Registra las actividades realizadas en el Formato de Control de Mantenimiento Preventivo, indicando fecha, área, tipo de revisión y observaciones. |
| 13                                                                                | Operario de Mantenimiento | Informa al Gerente de Operaciones sobre los trabajos realizados y cualquier hallazgo que requiera mantenimiento correctivo o externo.              |
| 14                                                                                | Gerente de Operaciones    | Revisa los reportes de mantenimiento y aprueba acciones adicionales en caso de reparaciones mayores o contratación de servicios externos.          |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                           |                                                                                                                                                    |

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS        |                                                                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HOTEL PLAZA COLÓN</b>        |  |
| <b>MANTENIMIENTO PREVENTIVO</b> | <b>HPC-MP-AP01</b>                                                                  |



| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS                                                          |                              |                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                              | HOTEL PLAZA COLÓN                                                                                                                               |
| HPC-MP-AP02                                                                       |                              | MANTENIMIENTO CORRECTIVO                                                                                                                        |
| Descripción de Actividades                                                        |                              |                                                                                                                                                 |
| Nº                                                                                | Ejecutor                     | Actividad                                                                                                                                       |
| 1                                                                                 | Operario de Mantenimiento    | Recibe el reporte de falla o avería proveniente de Recepción, Mucama o Gerente de Operaciones.                                                  |
| 2                                                                                 | Operario de Mantenimiento    | Registra la incidencia en el Formato de Reporte de Mantenimiento Correctivo, anotando la fecha, descripción del problema y área afectada.       |
| 3                                                                                 | Operario de Mantenimiento    | Realiza una inspección inicial para determinar la causa, alcance y urgencia de la reparación.                                                   |
| 4                                                                                 | Operario de mtto             | ¿La reparación puede realizarse internamente?                                                                                                   |
| 5                                                                                 | Operario de mtto             | Si puede realizarse internamente, pasa a la actividad 11.                                                                                       |
| 6                                                                                 | Operario de Mantenimiento    | Si no puede realizarse internamente, informa al Gerente de Operaciones sobre la necesidad de apoyo externo o de compra de repuestos.            |
| 7                                                                                 | Gerente de Operaciones       | Evalúa la magnitud del daño y autoriza el tipo de acción a tomar (reparación interna, compra de materiales o contratación de servicio externo). |
| 8                                                                                 | Responsable de compras.      | Gestiona la compra de materiales autorizados o de proveedores del hotel.                                                                        |
| 9                                                                                 | Operario de Mantenimiento    | Recibe y verifica los materiales adquiridos, asegurando que cumplan las especificaciones necesarias.                                            |
| 10                                                                                | Operario de Mtto / Proveedor | Ejecuta la reparación o sustitución de piezas dañadas, garantizando el funcionamiento seguro y correcto.                                        |
| 11                                                                                | Operario de Mantenimiento    | Prueba el funcionamiento del equipo o sistema reparado y asegura que se haya corregido la falla.                                                |
| 12                                                                                | Operario de Mantenimiento    | Limpia el área de trabajo y retira materiales o residuos generados durante la reparación.                                                       |
| 13                                                                                | Operario de Mantenimiento    | Completa el Formato de Reporte de Mantenimiento Correctivo, detallando acciones, materiales, tiempo y observaciones.                            |
| 14                                                                                | Gerente de Operaciones       | Revisa y aprueba el reporte final, verificando que la reparación se haya ejecutado satisfactoriamente.                                          |
| 15                                                                                | Operario de Mantenimiento    | Archiva el reporte en el registro de mtto. del hotel y notifica a las áreas involucradas que el problema ha sido resuelto.                      |
| FIN DEL PROCESO                                                                   |                              |                                                                                                                                                 |

| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS        |                                                                                     |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>HOTEL PLAZA COLÓN</b>        |  |
| <b>MANTENIMIENTO CORRECTIVO</b> | <b>HPC-MP-AP02</b>                                                                  |





## **X. Conclusiones**

La elaboración de esta propuesta para el Hotel Plaza Colón permitió comprender a profundidad su funcionamiento interno y evidenciar la importancia de formalizar los procesos para garantizar una gestión más coherente y eficiente. El análisis realizado demostró que, si bien el hotel opera de manera adecuada debido a la experiencia acumulada de su personal, la ausencia de documentos formales que guíen las actividades genera variabilidad en la ejecución de tareas, duplicidad de esfuerzos y dependencia del criterio individual. Esta situación representa un riesgo operativo y afecta la continuidad del servicio, especialmente en un sector como el hotelería, donde la consistencia es fundamental para asegurar la calidad y la satisfacción del cliente.

El estudio realizado también hizo posible clarificar la estructura organizativa del hotel y representarla de forma visual, ya que, al contar con un organigrama no solo se ordenan las relaciones jerárquicas y funcionales, sino que fortalece la comunicación interna y facilita la coordinación entre las distintas áreas. En organizaciones como el Hotel Plaza Colón, donde las funciones suelen ser diversas y el personal asume múltiples roles, la definición clara de las líneas de autoridad cobra especial relevancia para evitar confusiones, agilizar la toma de decisiones y asegurar que cada colaborador tenga plena comprensión de su posición dentro del sistema organizacional.

De igual manera, la elaboración de descriptores de puestos y fichas ocupacionales permitió establecer un marco de referencia formal que contribuye a delimitar tareas, responsabilidades y competencias para cada puesto. Estos instrumentos no solo benefician el orden interno, sino que se convierten en una herramienta clave para futuros procesos de inducción, evaluación de desempeño y planificación de recursos humanos. Al definir claramente lo que se espera de cada cargo, se fomenta la transparencia, se reduce la ambigüedad y se facilita la supervisión eficiente, aspectos que, en conjunto, fortalecen la profesionalización del equipo y aportan estabilidad a la operación diaria.



Por otro lado, la incorporación de flujogramas permitió organizar las actividades del hotel de manera lógica y secuencial, facilitando la comprensión visual de los pasos que integran cada procedimiento. Esta representación gráfica aporta claridad, fomenta la estandarización y permite identificar puntos críticos, cuellos de botella o tareas innecesarias que pueden ser ajustadas para mejorar la eficiencia. Además, los flujogramas funcionan como un recurso útil para la capacitación del personal y como base para futuros procesos de mejora continua, al permitir evaluar de forma objetiva cómo fluye el trabajo entre las distintas áreas.

En conjunto, los resultados evidencian la importancia de formalizar y documentar los procesos internos del Hotel Plaza Colón como base para fortalecer su gestión administrativa y operativa. La implementación de las herramientas propuestas proporciona una estructura organizativa que permite estandarizar actividades, mejorar el desempeño y facilitar la toma de decisiones. Asimismo, la formalización de los procesos contribuye a una gestión más eficiente y sostenible, al optimizar el uso de recursos, reducir desperdicios y promover prácticas responsables acordes con la naturaleza histórica y cultural del entorno en el que opera el hotel.



## **XI. Recomendaciones**

A partir de los resultados obtenidos en esta investigación, se recomienda al Hotel Plaza Colón implementar de manera progresiva el manual de funciones y procedimientos propuestos, garantizando que todo el personal reciba una inducción adecuada sobre su contenido. La familiarización con estos instrumentos permitirá una aplicación uniforme y facilitará que las actividades se desarrollen bajo los criterios necesarios, reduciendo la variabilidad en la ejecución de las tareas diarias.

Asimismo, es conveniente que la administración revise y actualice periódicamente las herramientas propuestas, especialmente cuando se presenten cambios en la estructura organizativa, en los procesos internos o en las demandas operativas. Esta actualización continua asegura que los documentos mantengan su pertinencia y se ajusten a la realidad dinámica del hotel, evitando que se vuelvan obsoletos.

De igual forma, se recomienda fortalecer los programas de capacitación interna, orientándolos no solo a la comprensión de los procedimientos, sino también al desarrollo de competencias técnicas, administrativas y habilidades blandas necesarias para cada puesto. La creación de un programa de formación continua permitirá mejorar el desempeño del personal, promover la eficiencia y favorecer una cultura organizacional basada en la mejora constante.

Además, se sugiere realizar una evaluación de riesgos operativos y laborales para identificar vulnerabilidades en las áreas de trabajo, especialmente aquellas vinculadas a la atención al público, manipulación de equipos, uso de productos químicos o almacenamiento de insumos. Este diagnóstico permitirá implementar medidas preventivas, protocolos de seguridad y acciones de mitigación que garanticen un entorno seguro tanto para los colaboradores como para los huéspedes.

También se considera pertinente fomentar una comunicación interna más estructurada entre las distintas áreas del hotel, de manera que los responsables de cada departamento puedan coordinar sus actividades con mayor eficacia. El uso del organigrama como herramienta de consulta cotidiana puede contribuir a clarificar los canales de comunicación y agilizar la toma de decisiones.



Adicionalmente, se recomienda valorar la incorporación de herramientas tecnológicas que mejoren la gestión operativa, como sistemas de control de inventarios, plataformas de comunicación interna o software de seguimiento de procesos. La digitalización de ciertas tareas facilitará el acceso a información en tiempo real, reducirá la dependencia de gestiones manuales y fortalecerá la eficiencia administrativa.

Para asegurar la sostenibilidad del trabajo operativo, se propone implementar un sistema de monitoreo y evaluación continua de los procesos documentados, que permita identificar desviaciones, duplicidades o ineficiencias. Este seguimiento favorecerá ajustes oportunos y un ciclo permanente de mejora que fortalezca la calidad del servicio.

Finalmente, se recomienda integrar prácticas sostenibles en los procesos internos del hotel, incorporando criterios de eficiencia energética, uso responsable de recursos y reducción de desechos en los procedimientos operativos. Incluir estos aspectos en las futuras actualizaciones de los manuales y flujogramas fortalecerá la imagen del hotel como una organización comprometida con la sostenibilidad turística, un valor cada vez más relevante en el sector.



## XII. Bibliografía.

- Daft, R. L. (2015). *Management* (12th ed.). Cengage Learning.
- Daft, R. L. (2015). *Organizational theory and design* (12th ed.). Cengage Learning.
- García, F. (2010). *Estructura y gestión organizacional* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12ª ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2016). *Management* (13th ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management*. Pearson.'
- Mintzberg, H. (1999). *La estructura de las organizaciones* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Gestión del talento humano* (10.ª ed.). McGraw-Hill
- Drucker, P. F. (2008). *Management: Tasks, Responsibilities, Practices*. HarperCollins.
- Kandampully, J. (2007). *Service Management: The New Paradigm in Hospitality*. Pearson.
- Rue, L. W., & Byars, L. L. (2015). *Supervision: Key Link to Productivity*. McGraw-Hill Education.
- Dubey, A. (2023). *Managing administrative processes: A comprehensive guide for modern organizations*. Global Publishing House.
- Andrade de Souza, M. (2023). Diagnóstico: concepto y metodología. Recuperado el 13 de noviembre de 2024, de <https://concepto.de/diagnostico>
- Dessler, G. (2019). *Administración de recursos humanos* (15ª ed.). Pearson.
- Mondy, R. W., & Martocchio, J. J. (2016). *Administración de recursos humanos* (14ª ed.). Pearson.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (17ª ed.). Pearson.
- Ganardev. (2021, 29 septiembre). ¿Qué es la certificación Earthcheck y para qué sirve? - Revista Ganar-Ganar. *Revista Ganar-Ganar*. <https://ganar-ganar.mx/2021/09/29/que-es-la-certificacion-earthcheck-y-para-que-sirve/>
- Corporativas, A. |. I. |. C. |. F. (2023, 11 agosto). Las mejores prácticas de sostenibilidad en el sector hotelero. Crowe. <https://www.crowe.com/co/insights/sostenibilidad-en-el-sector-hotelero-las-mejores-practicas>
- Hotel Plaza Colon. (2023, 28 junio). Actividades en el centro de Granada - Hotel Plaza Colón. <https://hotelplazacolón.com/es/acerca-del-hotel/actividades/>



Economía circular: definición, importancia y beneficios | Temas | Parlamento Europeo.  
(s. f.). Temas | Parlamento Europeo.

<https://www.europarl.europa.eu/topics/es/article/20151201STO05603/economia-circular-definicion-importancia-y-beneficios>

Communications. (2024, 10 octubre). Turismo sostenible: ¿Qué es y cómo respeta el planeta? BBVA NOTICIAS. <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/que-es-el-turismo-sostenible/>

González Espinoza, J. X. (2019, 26 de agosto). *Diagrama de flujo y su relación con la vida cotidiana*. Repositorio UTMachala. [https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389\\_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFFER%20XIOMARA.pdf](https://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14847/1/E-4389_GONZALEZ%20ESPINOSA%20JENNIFFER%20XIOMARA.pdf)

Scribd (s. f.). *Simbología ANSI para Diagramas de Flujo*. Scribd. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/102367756/Simbologia-ANSI-para-Diagramas-de-Flujo>

American National Standards Institute (ANSI). (s. f.). *About ANSI overview*. Recuperado de <https://www.ansi.org>

Prisma. (2024, 17 septiembre). Legislación ISO 14001 de medio ambiente para hoteles y restaurantes. Eurofins Environment Testing Spain. <https://www.eurofins-environment.es/es/legislacion-iso-14001-de-medio-ambiente-para-hoteles-y-restaurantes/#:~:text=Legislaci%C3%B3n%20ISO%2014001%20de%20medio%20ambiente%20para%20hoteles,los%20requisitos%20legales%20en%20hoteles%20y%20restaurantes%20>

Manual de procedimientos - Qué es, objetivos y ejemplos. Concepto. <https://concepto.de/manual-de-procedimientos/#ixzz8xHQrLAKB>

Inigo. (2023, 16 mayo). Método Delphi: definición, características, fases y ejemplos - Michel Miró. Michel Miró. <https://michelmiro.com/metodo-delphi-definicion-caracteristicas-fases-y-ejemplos/>

Wiki. (s. f.). Documentación y Procedimientos Operativos y Administrativos. Wiki Economía. <https://www.wikieconomia.net/documentacion-y-procedimientos-operativos-y-administrativos/>



### **XIII. Anexos.**

#### **12.1. Encuesta**

##### ***Encuesta Hotel Plaza Colón.***

##### ***Granada, Nicaragua.***

**Objetivo de aplicación:** *Esta encuesta tiene como objetivo evaluar la claridad de las funciones y procedimientos en el hotel, con el fin de mejorar la organización y desempeño del personal. Sus respuestas serán confidenciales.*

**Dirigida a:** *Trabajadores(as)/ colaboradores(as).*

#### **1. Datos Generales**

1.1. Cargo actual: \_\_\_\_\_

1.2. Tiempo trabajando en el hotel:

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Más de 5 años

#### **2. Diagnóstico de los Procesos Actuales**

2.1. ¿Cree que las tareas y actividades en su área de trabajo están bien organizadas?

- Sí
- No
- Parcialmente

2.2. ¿Cree que las tareas y actividades en su área de trabajo están estructuradas de manera lógica y eficiente?

- Sí, totalmente
- Algunas tareas sí, otras no
- No, hay desorden

2.3. ¿Existen procesos en su área que considera repetitivos o innecesarios?

- Sí

Especifique cuáles \_\_\_\_\_

- No



2.4. ¿Cómo describiría la comunicación dentro de su equipo respecto a los procedimientos que desempeñan?

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Deficiente

### **3. Organización y Estructura**

3.1. ¿Conoce el organigrama del hotel y su posición dentro de él?

- Sí
- No

3.2. ¿Sabe a quién debe reportar en caso de dudas o problemas en su trabajo?

- Sí
- No

3.3. ¿Cree que hay roles o funciones que se repiten con otros compañeros de su área?

- Sí

Mencione ejemplos \_\_\_\_\_

- No

3.4. ¿Usted realiza tareas o actividades que no corresponden con su puesto de trabajo?

- Sí

Explica cuáles y a que puesto de trabajo corresponde \_\_\_\_\_

- 
- No

3.5. ¿Considera que se debe contratar más personal para cubrir con la carga de trabajo en relación a la cantidad de clientes que hace uso del servicio del hotel?

- Sí
- No

### **4. Manual de Funciones**

4.1. ¿Recibió un manual o guía con sus funciones cuando comenzó a trabajar en el hotel?

- Sí
- No



4.2. ¿Sus funciones diarias coinciden con lo que se le indicó al momento de ser contratado(a)?

- Sí
- No, han cambiado con el tiempo
- No, hago muchas tareas que no corresponden a mi puesto

4.3. ¿Cree que un manual de funciones ayudaría a mejorar el desempeño del personal?

- Sí
- No
- No estoy seguro

## **5. Procedimientos y Flujogramas de Procesos**

5.1. ¿Ha recibido capacitación formal sobre los procedimientos de su área?

- Sí
- No

5.2. ¿Siente que los procedimientos actuales son claros y fáciles de seguir?

- Sí
- No, algunos son confusos
- No, falta documentación

5.3. ¿Existen procedimientos que considere ineficientes o que deberían ser mejorados?

- Sí

Mencione ejemplos \_\_\_\_\_

- No

## **6. Sugerencias y Comentarios Finales**

6.1. ¿Qué cambios sugeriría para mejorar la organización del hotel?

Mencione ejemplos \_\_\_\_\_

6.2. ¿Qué tipo de capacitación o recursos cree que ayudarían a mejorar el desempeño del personal?

Mencione ejemplo \_\_\_\_\_



## 7. Prácticas de Sostenibilidad en los Procedimientos

7.1. ¿Su departamento tiene procedimientos relacionados con la sostenibilidad?

- Sí
- No
- No estoy seguro

7.2. ¿Cuáles de las siguientes prácticas se implementan en su área? (Marque las que correspondan)

- Uso eficiente del agua (ejemplo: reutilización, reducción del desperdicio)
- Ahorro de energía (ejemplo: luces LED, apagado de equipos no usados)
- Reducción de residuos y reciclaje
- Uso de productos biodegradables o ecológicos
- Capacitación sobre prácticas sostenibles para empleados
- Otra

Especifique cuáles \_\_\_\_\_

7.3. ¿Cree que se podría mejorar la sostenibilidad en los procedimientos del hotel?

- Sí
- No
- No estoy seguro

7.4. ¿Tiene alguna sugerencia para hacer más sostenibles los procesos en su área?

\_\_\_\_\_



## 12.2. Entrevista para Recolección de Información en el Hotel Plaza Colón

**Fecha:**

**Nombre del empleado:**

**Puesto:**

### I. Información general

1. ¿Cuáles son sus principales responsabilidades en su puesto de trabajo?
2. ¿Cuáles son las tareas diarias que realiza desde que inicia hasta que finaliza su turno?
3. ¿Cuáles son los procedimientos que debe seguir para realizar sus tareas correctamente?
4. ¿Existen documentos, manuales o guías que le ayuden en su trabajo diario?

### II. Flujo de trabajo y procesos

5. Describa paso a paso cómo realiza una tarea específica (Ejemplo: check-in de un huésped, limpieza de una habitación, preparación de un platillo, etc.).
6. ¿Cuáles son los tiempos aproximados que tarda en cada una de sus tareas?
7. ¿Quién más interviene en estos procesos? (Ejemplo: supervisores, compañeros, otros departamentos).
8. ¿Qué herramientas o sistemas utiliza para realizar su trabajo? (Ejemplo: software, maquinaria, utensilios).

### III. Problemas y obstáculos

9. ¿Cuáles son los principales problemas que enfrenta al realizar su trabajo?
10. ¿En qué situaciones su trabajo se retrasa o se vuelve más difícil?
11. ¿Cómo resuelve los problemas cuando se presentan?
12. ¿Cree que hay pasos innecesarios o que podrían optimizarse en su proceso de trabajo?



#### **IV. Comunicación y coordinación**

- 13. ¿Cómo se comunica con otros departamentos o compañeros para realizar su trabajo?
- 14. ¿Recibe instrucciones claras sobre sus tareas diarias?
- 15. ¿Cómo es el proceso cuando hay cambios de turno o de personal?

#### **V. Prácticas sostenibles en el hotel**

- 13. ¿Tu área de trabajo aplica prácticas sostenibles? ¿Cuáles?
- 14. ¿Conoces iniciativas del hotel para reducir el impacto ambiental?
- 15. ¿En qué actividades crees que se podría ahorrar agua o energía?
- 16. ¿Existen controles para el uso eficiente del agua y la energía?
- 17. ¿Cómo se maneja el desperdicio en tu área? ¿Se separan los residuos para reciclaje?
- 18. ¿Qué prácticas ecológicas sugerirías implementar en el hotel?
- 19. ¿Has trabajado antes en un hotel o empresa con certificaciones de sostenibilidad? ¿Cuáles?
- 20. ¿Conoces alguna norma o certificación de sostenibilidad en la industria hotelera?
- 21. ¿Te gustaría recibir formación sobre normas ambientales y certificaciones de sostenibilidad?
- 22. ¿Cómo crees que los empleados podrían involucrarse más en iniciativas ecológicas?

#### **VI. Mejoras y sugerencias**

- 16. ¿Qué cambios propondría para mejorar la eficiencia de su trabajo?
- 17. ¿Ha recibido capacitación suficiente para desempeñar su rol correctamente?
- 18. ¿Qué herramientas o recursos cree que podrían facilitar su trabajo?



### 12.3. Formato de Reporte de Ingresos/Egresos

Tabla 12: Formato de reporte de ingresos/egresos

| Reporte de Ingresos/Egresos |                          |                           |                |             |                                |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------------|----------------|-------------|--------------------------------|
| Fecha                       | Tipo<br>(Ingreso/Egreso) | Descripción /<br>Concepto | Monto<br>(C\$) | Responsable | Observaciones /<br>Incidencias |
|                             |                          |                           |                |             |                                |
|                             |                          |                           |                |             |                                |
|                             |                          |                           |                |             |                                |
|                             |                          |                           |                |             |                                |
|                             |                          |                           |                |             |                                |
|                             |                          |                           |                |             |                                |
|                             |                          |                           |                |             |                                |

Fuente: Elaboración propia.

### 12.4. Formato de Reporte de Comprobante de Pago

Tabla 13: Formato de reporte de comprobante de pago

| Comprobante de Pago |       |                                                         |                             |                           |                |               |
|---------------------|-------|---------------------------------------------------------|-----------------------------|---------------------------|----------------|---------------|
| N.<br>factura       | Fecha | Tipo de Pago<br>(Efectivo/<br>Transferencia/<br>Cheque) | Beneficiario<br>/ Proveedor | Concepto /<br>Descripción | Monto<br>(C\$) | Observaciones |
|                     |       |                                                         |                             |                           |                |               |
|                     |       |                                                         |                             |                           |                |               |
|                     |       |                                                         |                             |                           |                |               |

Fuente: Elaboración propia.

### 12.5. Formato de Reporte de Orden de Compra

Tabla 14: Formato de reporte de orden de compra

| Orden de Compra |                                   |        |          |                 |       |
|-----------------|-----------------------------------|--------|----------|-----------------|-------|
| No.Orden        | Descripción del Producto/Servicio | Unidad | Cantidad | Precio Unitario | Total |
|                 |                                   |        |          |                 |       |
|                 |                                   |        |          |                 |       |
|                 |                                   |        |          |                 |       |
| Subtotal        |                                   |        |          |                 |       |
| IVA             |                                   |        |          |                 |       |
| Total           |                                   |        |          |                 |       |

Fuente: Elaboración propia.



## 12.6. Formato de Registro de Inventario

Tabla 15: Formato de reporte de registro de inventario

| Registro de Inventario |             |      |        |                    |          |         |                   |              |           |
|------------------------|-------------|------|--------|--------------------|----------|---------|-------------------|--------------|-----------|
| Código                 | Descripción | Área | Unidad | Existencia inicial | Entradas | Salidas | Existencias Final | Stock Mínimo | Ubicación |
|                        |             |      |        |                    |          |         |                   |              |           |
|                        |             |      |        |                    |          |         |                   |              |           |
|                        |             |      |        |                    |          |         |                   |              |           |
|                        |             |      |        |                    |          |         |                   |              |           |
|                        |             |      |        |                    |          |         |                   |              |           |

Fuente: Elaboración propia.

## 12.7. Formato de Registro de Check In – Check Out

Tabla 16: Formato de reporte de registro de check in – check out

| Registro Check In - Check Out |             |
|-------------------------------|-------------|
| Campo                         | Información |
| Fecha de Check-in             |             |
| Hora de Check-in              |             |
| Fecha de Check-out            |             |
| Hora de Check-out             |             |
| No. de Habitación             |             |
| Nombre del Huésped            |             |
| No. de Personas               |             |
| Tipo de Habitación            |             |
| Tarifa                        |             |
| Método de Pago                |             |
| No. de Reserva                |             |
| Cargos Extras                 |             |
| Total a Pagar                 |             |
| Identificación                |             |
| Recepcionista                 |             |
| Firma del Huésped             |             |
| Observaciones                 |             |

Fuente: Elaboración propia.



## 12.8. Formato de Solicitud para Nuevo Puesto

Tabla 17: Formato de reporte de solicitud para nuevo puesto

| Solicitud para Nuevo Puesto    |                                                      |
|--------------------------------|------------------------------------------------------|
| Campo                          | Información                                          |
| Empresa / Hotel                |                                                      |
| Área Solicitante               |                                                      |
| Fecha                          |                                                      |
| Solicitado por                 |                                                      |
| Puesto del solicitante         |                                                      |
| Nombre del nuevo puesto        |                                                      |
| Departamento / Área            |                                                      |
| Tipo de puesto                 | Operativo / Administrativo / Supervisión / Gerencial |
| Jornada                        | Tiempo completo / Medio tiempo / Turnos              |
| Tipo de contrato               | Permanente / Temporal / Proyecto                     |
| Justificación de la vacante    |                                                      |
| Funciones principales          |                                                      |
| Perfil requerido               |                                                      |
| Impacto operativo / Beneficios |                                                      |
| Sueldo estimado                | C\$                                                  |
| Prestaciones                   | Sí / No                                              |
| Área que absorbe el costo      |                                                      |
| Presupuesto aprobado           | Sí / No                                              |
| Fecha requerida de ingreso     |                                                      |
| Autorización – Solicitó        | Nombre / Firma / Fecha                               |
| Autorización – RH              | Nombre / Firma / Fecha                               |
| Autorización – Gerencia        | Nombre / Firma / Fecha                               |

**Fuente:** Elaboración propia.