



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

“HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”

CARRERA DE ASISTENCIA DE GERENCIA

TEMA:

MANUAL DE FUNCIONES HOTEL EMBASSY QUITO

**PLAN DE PROYECTO DE GRADO PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGA EN ASISTENCIA DE GERENCIA**

AUTORA: Daniela Alexandra Aguirre Pazmiño

TUTOR: Dr. Juan Carlos Zambrano

FECHA: DM. QUITO, 05 JULIO, 2019

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto: **Manual de Funciones Hotel Embassy Quito** presentado por la Srta. Daniela Alexandra Aguirre Pazmiño para optar por el Título de Tecnóloga en Asistencia de Gerencia, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 05 días del mes de julio del 2.019

.....
f. Dr. Juan Carlos Zambrano

CC. 170890428-7

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Las ideas y argumentos expuestos en este informe de investigación
son de exclusiva responsabilidad de la autora.

Autorizo al ITSHCPP para la utilización de los mismos con fines educativos.

DEDICATORIA

A mi razón de ser, Emily
y a mis hermanas Carla y Fabiana
como muestra de esfuerzo y ejemplo,
que a pesar de cualquier adversidad
se puede lograr todo
lo que se propongan en su vida.

Daniela Alexandra Aguirre Pazmiño

AGRADECIMIENTO

A mis padres Elizabeth y Fabián por su apoyo
y comprensión durante toda mi carrera,
a mis maestros por compartir sus conocimientos y experiencias,
y formarme como una excelente profesional.

Daniela Alexandra Aguirre Pazmiño

Título del proyecto:

Manual de Funciones Hotel Embassy Quito

RESUMEN EJECUTIVO

El plan de proyecto sobre Administración de Empresas sobre un manual administrativo, con énfasis en funciones laborales, tiene como objetivo fundamental que los empleados del Hotel Embassy puedan distinguir sus funciones y responsabilidades a través de un documento en el que estén plasmadas las mismas. A través de investigación bibliográfica se obtuvo que el manual administrativo es un medio de comunicación y coordinación que permite registrar y, transmitir en forma ordenada y sistemática información de una organización, así como instrucciones y lineamientos que consideren necesarios para el mejor desempeño. Se utilizó investigación descriptiva con todo el personal del hotel. Por medio de esto se puede concluir que el manual de funciones permite manejar de forma clara y ordenada una empresa y que como recomendación es necesario implementar este documento previa capacitación y aprobación.

PALABRAS CLAVES: MANUAL/ FUNCIONES/ HOTEL/ EMBASSY/ QUITO.

INDICE

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR	i
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD.....	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN EJECUTIVO	v
INDICE.....	vi
LISTA DE TABLAS.....	ix
LISTA DE GRÁFICOS.....	x
LISTA DE ANEXOS	x
INTRODUCCIÓN	1
TEMA	2
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
JUSTIFICACIÓN.....	3
OBJETIVOS.....	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
IDEA A DEFENDER.....	5
1 CAPITULO I MARCO TEÓRICO	6
1.1 Manual de funciones.....	6
1.2 Joaquín Rodríguez.....	6
1.2.1 Importancia	6
1.2.2 Clasificación	7
1.2.2.1 Por su contenido.....	7
1.2.2.2 Por función específica	7
1.2.2.3 Por su ámbito de aplicación	9
1.3 Gabriela Pintos Trías.....	10
1.3.1 Importancia	10
1.3.2 Clasificación de manuales	10
1.3.2.1 De acuerdo a su destinatario	10

1.3.2.2	Con referencia al contenido	11
1.3.2.3	Respecto a su alcance.....	11
1.4	Enrique Benjamín Franklin.....	11
1.4.1	Importancia	11
1.4.2	Clasificación	12
1.4.2.1	Por su naturaleza o área de aplicación	12
1.4.2.2	Por su contenido.....	12
1.4.2.3	Por su ámbito.....	14
1.5	Marco conceptual.....	15
	Se dará a conocer ciertas características de que actividades son relevantes para un manual de funciones de cada cargo.	15
1.6	Marco Legal.....	17
1.6.1	Constitución de la República del Ecuador	18
1.6.2	Código del trabajo.....	18
1.6.3	Reglamento Interno de Trabajo	18
1.7	Disposiciones Fundamentales	19
1.7.1	Delimitación temporal y espacial	19
2	CAPITULO II ANÁLISIS SITUACIONAL	20
2.1	FACTORES EXTERNOS.....	20
2.1.1	Factor Político.....	20
2.1.2	Factor Económico	20
2.1.3	Factor Social	21
2.1.4	Factor Tecnológico	21
2.2	FACTORES INTERNOS.....	21
2.2.1	Infraestructura.....	22
2.2.2	Personal.....	22
2.2.3	Clientes	22
2.2.4	Servicios.....	23
2.2.5	Competencia	23
2.2.6	Tecnología	23
2.3	MANUAL DE FUNCIONES	24

2.4 FODA	25
2.4.1 Matriz de la estrategia FODA.....	26
2.5 MISIÓN	27
2.6 VISIÓN	27
2.7 PRINCIPIOS Y VALORES.....	27
2.8 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN.....	27
2.8.1 Método de observación.....	28
2.8.2 Método inductivo - deductivo.....	28
2.8.3 Método analítico sintético.....	29
2.8.4 Método dialéctico	29
2.9 ENCUESTA.....	29
2.9.1 Población	30
2.9.2 Muestra	30
2.9.3 Análisis e interpretación de resultados generales	31
3 CAPITULO III PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES	43
CAPÍTULO VI.....	74
4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	74
4.1 CONCLUSIONES.....	74
4.2 RECOMENDACIONES	75
5 BIBLIOGRAFÍA	76

LISTA DE TABLAS

Tabla 2-1. FODA	25
Tabla 2-2. Matriz de la estrategia FODA	26
Tabla 2-3. Personal del Hotel Embassy Quito	31
Tabla 2-4. Conocimiento de funciones	32
Tabla 2-5. Recibió capacitación previa.....	33
Tabla 2-6. Recibió instructivo previo	34
Tabla 2-7. Cumple actividades de otros.....	35
Tabla 2-8. Cumple actividades de su trabajo.....	36
Tabla 2-9. Cuenta con los materiales necesarios	37
Tabla 2-10. Recibe capacitaciones frecuentes	38
Tabla 2-11. Ambiente laboral adecuado	39
Tabla 2-12. Importancia en la implementación de un manual.....	40
Tabla 2-13. Causaría un gran impacto el manual	41
Tabla 2-14. Resumen de la encuesta.....	42

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Árbol de problemas	3
Gráfico 1-1. Ubicación Hotel Embassy	19
Gráfico 2-1. Macro y micro ambiente Hotel Embassy Quito	24
Gráfico 2-2. Conocimiento de funciones	32
Gráfico 2-3. Recibió capacitación previa	33
Gráfico 2-4. Recibió instructivo previo	34
Gráfico 2-5. Cumple actividades de otros	35
Gráfico 2-6. Cumple actividades de su trabajo	36
Gráfico 2-7. Cuenta con los materiales necesarios	37
Gráfico 2-8. Recibe capacitaciones frecuentes	38
Gráfico 2-9. Ambiente laboral adecuado	39
Gráfico 2-10. Importancia en la implementación de un manual.....	40
Gráfico 2-11. Causaría un gran impacto el manual	41

LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Encuesta	78
Anexo B. Fotografías	79

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo tiene como objetivo crear un manual de funciones en el Hotel Embassy Quito, con el fin de que el personal conozca claramente responsabilidades y se optimice el uso de recursos, esto se realizará a través varios métodos de investigación y recopilación de datos con los que se pueda fundamentar que es necesaria creación del mismo.

En el capítulo 1 se detallan referencias teóricas con las que se sustenta la elaboración de dicho manual, además de conceptos con los que se obtiene una idea clara de lo que representa y leyes en las que se respalda para su correcta elaboración.

El capítulo 2 contiene el análisis situacional del hotel, determinando fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas para crear estrategias, una de ellas como resultado la implementación del manual. Se expone también los métodos de investigación aplicados y detallados y finalmente contiene la encuesta con el análisis de resultados individual y global.

En el capítulo 3 se encuentra la propuesta y la creación del manual de funciones que incluye índice, introducción, los antecedentes históricos del hotel, base legal, atribuciones, la estructura orgánica, el organigrama y finalmente las fichas con la descripción de puestos.

El capítulo 4 contiene conclusiones, recomendaciones, las fuentes bibliográficas en las que se consultó para la elaboración del documento y los anexos que contiene el modelo de la encuesta realizada y fotografías del Hotel Embassy Quito.

TEMA

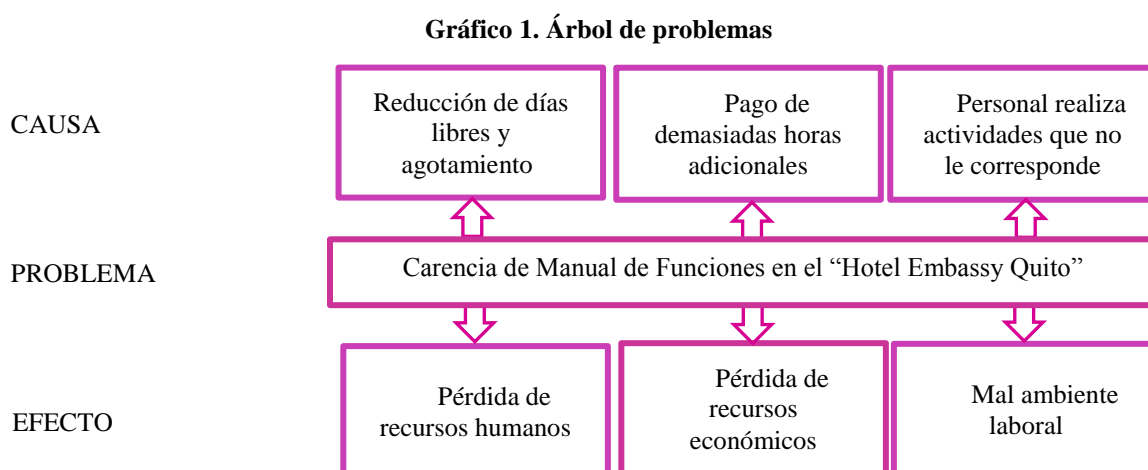
Diseño de un manual de funciones para optimizar y organizar las actividades de los empleados en el Hotel Embassy, ubicado en el sector de La Mariscal en la calle Wilson E8-22 y avenida 6 de Diciembre del Distrito Metropolitano de Quito.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Hotel Embassy se ha manejado por años sin un documento en el que esté plasmado las actividades que desarrolla el personal a detalle, sus funciones se han asignado de acuerdo a las necesidades del hotel sin tomar en cuenta estudios, experiencia y capacidades, a pesar de esto en situaciones de dificultad se actúa en base al conocimiento empírico y se obtienen buenos resultados para el cliente, sin embargo en los últimos años se han incrementado quejas por parte de los empleados con respecto a duplicidad de tareas, aumento de horas extras para completar trabajos que en ciertos casos no corresponde al personal que los realiza y esto además de generar malestar es un gasto extra para el hotel ya que legalmente se debe pagar la cantidad de tiempos adicionales.

El pago puntual y justo en salarios jamás ha sido causa de problemas, pero al no recibir días libres, aunque sea económicamente recompensado también ha provocado que parte del personal renuncie por agotamiento o por falta de tiempo familiar.

Entonces bajo estos antecedentes se puede considerar que: ¿La falta de un manual de funciones en el Hotel Embassy, causa desorganización, demora en procesos, extensos horarios laborales, pérdida de recursos humanos y materiales?



Fuente: Hotel Embassy Quito (2019)

Elaboración propia

JUSTIFICACIÓN

La motivación a crear un manual de funciones para el Hotel Embassy surge a través de la evidente desorganización e inequidad con las tareas asignadas a los trabajadores, lo que provoca mal ambiente laboral, desperdicio de recursos materiales al no tener conocimientos en las áreas designadas y pérdida de recursos humanos por sobre cargo de tareas. La empresa cuenta y cumple con las normativas establecidas por organismos de control, pero no ha conseguido controlar de forma eficaz el tema de organización de funciones.

La creación de este manual plasmará el conocimiento empírico y científico adquirido durante el proceso de estudios en el Instituto Superior Tecnológico Honorable Consejo Provincial de Pichincha a través de la aplicación en el Hotel Embassy, que se beneficiará totalmente al poseer un documento delimitante y específico de funciones.

Siendo requisito indispensable para la titulación de la carrera de Asistencia de Gerencia, la elaboración del proyecto será el medio por el cual se valore y se evidencie la capacidad de desarrollo en el ámbito profesional y la capacidad de actuar en situaciones diversas con objetividad, aplicando conocimientos y destrezas adquiridas.

Se propone la creación del manual de funciones para su implementación, capacitación y para generar orden en actividades realizadas a diario, optimizando recursos humanos y materiales, aprovechando de mejor manera el tiempo, teniendo mayor control del personal, logrando el objetivo de mantener un ambiente laboral sano y óptimo.

Durante los 41 años de existencia de Hotel Embassy se ha caracterizado por el excelente servicio del personal, su calidez y el hecho de que quien llegue se sienta como en casa, para lograr esto ha sido fundamental que los empleados sientan que su trabajo es valorado, es por ello que la Gerente siempre buscando mejorar ha permitido se realice el proyecto y se acceda a información requerida para el desarrollo del mismo.

OBJETIVOS

Objetivo General

Elaborar un manual de funciones para el Hotel Embassy Quito ubicado en el sector de la Mariscal, calle Wilson E822 y Av. 6 de Diciembre, a través de investigación bibliográfica y de campo, con el fin de tener un documento diseñado correctamente que defina, establezca y organice las funciones y responsabilidades del personal.

Objetivos Específicos

- Obtener información respecto a la creación y desarrollo de un manual de funciones en fuentes bibliográficas físicas y tecnológicas
- Identificar la necesidad de contar con un manual de funciones a través de herramientas de recopilación de datos a través de encuestas al personal y el diagnóstico de la situación,
- Proponer que el hotel cuente con un manual de funciones para establecer organizar y definir funciones al personal.

IDEA A DEFENDER

La elaboración de un manual de funciones ayudará al Hotel Embassy a mejorar el ambiente laboral, la organización, la optimización de recursos económicos y marcar en la historia del hotel con un documento en el que esté plasmadas actividades a realizar en cada cargo. A través de lo señalado se espera obtener un personal satisfecho y motivado que brinde excelente servicio y seguir siendo reconocidos por los clientes por dar servicios de calidad y calidez.

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Manual de funciones

Se ha encontrado tres autores que, a través de sus conceptos, dejan una idea clara de lo que representa un manual de funciones:

1.2 Joaquín Rodríguez

Según (Rodríguez, 2012) en su libro: “Cómo elaborar y usar manuales administrativos”

Un manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a realizarse por los miembros de un organismo y la forma en que lo harán, ya sea conjunta o separadamente. El principal propósito de los manuales administrativos es el de instruir al personal acerca de aspectos como funciones, relaciones, procedimientos, políticas, objetivos, normas, entre otros., para lograr una mayor eficiencia en el trabajo.

1.2.1 Importancia

Para (Rodríguez, 2012) en esencia los manuales administrativos son un recurso para ayudar a la orientación de los empleados en la ejecución de sus tareas. Es una gran ayuda para el personal que las instrucciones sean definidas, para aclarar funciones y responsabilidades, definir procedimientos, fijar políticas, proporcionar soluciones rápidas a los malos entendidos y mostrar el modo en que puede contribuir el personal en el logro de los objetivos organizacionales, así como sus relaciones con otros empleados.

1.2.2 Clasificación

Según (Rodríguez, 2012) en su libro “Cómo elaborar y usar manuales administrativos” muestra la siguiente clasificación de manuales:

1. Por su contenido
2. Por su función específica
3. Por su ámbito de aplicación

1.2.2.1 Por su contenido

- a. **De historia del organismo.** - Proporciona información histórica sobre el organismo: comienzos, crecimiento, logros, administración y posición actual.
- b. **De organización.** - Expone en forma detallada la estructura organizacional formal a través de la descripción de los objetivos, relaciones, funciones, autoridad y responsabilidad de los distintos puestos.
- c. **De políticas.** - Describe en forma detallada los lineamientos a seguir en la toma de decisiones para el logro de los objetivos.
- d. **De procedimientos.** - Expresa en forma analítica los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.
- e. **De contenido múltiple.** - Se elabora cuando el volumen de actividades, la cantidad de personal o la simplicidad de la estructura organizacional no justifiquen la elaboración y utilización de los distintos manuales.

1.2.2.2 Por función específica

- a. **De producción.** - Dicta instrucciones necesarias para coordinar el proceso de fabricación; es decir, la inspección, la ingeniería industrial y el control de producción.

- b. De compras.** - Define actividades que se relacionan con las compras, útil fuente de referencia para los compradores en especial cuando hay problemas fuera de lo común.
- c. De ventas.** - Señala los aspectos esenciales del trabajo de ventas (políticas de ventas, procedimientos, controles, entre otros.).
- d. De finanzas.** - Determina responsabilidades financieras en todos los niveles de administración; contiene numerosas instrucciones específicas dirigidas al personal de la organización que tengan que ver con manejo de dinero, protección de bienes y suministro de información financiera (Rodríguez, 2012).
- e. De contabilidad.** -Señala principios y técnicas de contabilidad que debe seguir todo el personal relacionado con esta actividad.
- f. De crédito y cobranza.** - Es la determinación por escrito de procedimientos y normas de esta actividad.
- g. De personal.** - Comunica actividades y políticas de la dirección superior en lo que se refiere a personal y solo podrán contener aspectos como reclutamiento y selección, administración de personal, lineamientos para el manejo de conflictos personales, políticas de personal uso de servicios, prestaciones, capacitación, entre otros (Rodríguez, 2012).
- h. Técnico.** -Contiene principios y técnicas de una función operacional determinada.
- i. De adiestramiento o instructivo.** - Explica procesos, labores y rutinas de un puesto en particular; por lo común es más detallado que un manual de procedimientos.

1.2.2.3 Por su ámbito de aplicación

En esta clasificación para (Rodríguez, 2012) se tiene dos aspectos: generales y específicos:

- a. **Manual general de organización.** - Es producto de la planeación organizacional y abarca a todo el organismo. Su objetivo es describir la organización formal y definir su estructura funcional.
- b. **Manual general de procedimientos.** - También es resultado de la planeación. Su objetivo es establecer los procedimientos de todas las unidades orgánicas que conforman un organismo social, con el fin de uniformar la forma de operar.
- c. **Manual general de políticas.** - Su objetivo es establecer políticas generales que, además de expresar los deseos y la actitud de la dirección superior para toda la empresa, proporcionen un marco dentro del cual pueda actuar todo el personal de acuerdo con condiciones generales.
- d. **Manual específico de reclutamiento y selección.** - Se refiere a una parte de un área específica (personal), y su objetivo es establecer instrucciones (en este caso) respecto al reclutamiento y selección de personal en una organización.
- e. **Manual específico de Auditoría Interna.** - Su objetivo es agrupar lineamientos e instrucciones aplicables a actividades relacionadas con la auditoría interna.

Todos los manuales administrativos presentan en la empresa un cambio favorecedor con respecto a la organización, a través de la especificación y determinación, de funciones, actividades, procesos, rutinas, estrategias, responsabilidades, principios y técnicas, en cada empresa está la responsabilidad de poner en marcha todo lo plasmado en estos documentos.

1.3 Gabriela Pintos Trías

En su libro “Manuales Administrativos Hoy” la autora (Pinto, 2009) señala que:

Un manual es un documento que contiene en forma ordenada, sistemática y accesible, información relevante e instrucciones con el fin de asistir a los miembros de una organización o a terceros que se relacionan con ella en su actuación con respecto a dicha organización. Reúnen información relevante para un usuario determinado. El usuario puede ser interno a la organización o externo: clientes, proveedores u otros interesados pueden hacer uso de estos en su relacionamiento con la organización.

1.3.1 Importancia

Son importantes porque orientan al usuario, procurando asistirlo en la realización de su trabajo, para el caso de manuales orientados a los empleados o en su relacionamiento con la empresa para el caso de manuales dirigidos a usuarios externos a la organización (proveedores, clientes, usuarios) (Pinto, 2009).

1.3.2 Clasificación de manuales

Según (Pinto, 2009) existen varios tipos de manuales, según su:

1. Destinatarios.
2. Contenido o,
3. Alcance.

1.3.2.1 De acuerdo a su destinatario

- Manuales cuyos usuarios son miembros de la organización, como por ejemplo los manuales de procedimientos.
- Manuales destinados a usuarios externos a la organización: clientes, proveedores, público en general, como por ejemplo los manuales generales de la organización que se mencionan en este documento.

1.3.2.2 Con referencia al contenido

- Manuales de organización y funciones.
- Manuales de procedimientos.
- Manuales de cargos.

1.3.2.3 Respecto a su alcance

- Manuales generales, que contienen información o instrucciones respecto a diversos tópicos o contenidos, como ejemplo los manuales de organización y funciones. (Pinto, 2009).
- Manuales específicos, que detallan información respecto a un área o tema específico, como por ejemplo un Manual de Compras. (Pinto, 2009)

Bajo este concepto se puede resumir que el manual permite plasmar en la empresa un documento en el cual se tendrán las funciones de cada empleado y de esta forma mejorar la organización de una empresa, efectivizar la supervisión de los superiores con actividades claras y definidas, además de optimizar el uso de recursos humanos y materiales.

1.4 Enrique Benjamín Franklin

En su libro “Organización de Empresas Análisis, diseño y estructura los manuales administrativos” afirma que:

Son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permiten registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática, información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, entre otros), así como las instrucciones y lineamientos que consideren necesarios para el mejor desempeño de sus tareas. (Franklin, 1998)

1.4.1 Importancia

La necesidad de contar con manuales administrativos en las organizaciones es imperativa debido a la complejidad de sus estructuras, volumen de sus operaciones, recursos que se le asignan, demanda de productos y/o servicios por parte de los clientes o usuarios, así como por la adopción de tecnología avanzada para atender en forma adecuada la dinámica organizacional (Franklin, 1998).

1.4.2 Clasificación

1.4.2.1 Por su naturaleza o área de aplicación

- a. **Macro administrativos.** - Son aquellos documentos que contienen información de más de una organización.
- b. **Meso administrativos.** - Son instrumentos que involucran a todo un grupo o sector, o a dos o más de las organizaciones que lo componen.
- c. **Micro administrativo.** - Corresponden a una sola organización, y pueden referirse a ella en forma general o circunscribirse a alguna de sus áreas en forma específica.

1.4.2.2 Por su contenido

- a. **De organización.** - Estos manuales contienen información detallada referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructura orgánica, funciones, organigramas, niveles jerárquicos, grados de autoridad y responsabilidad, así como canales de comunicación y coordinación de una organización (Franklin, 1998).
- b. **De Procedimientos.** - Incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización.
- c. **De historia de la organización.** - Son documentos que refieren la historia de una organización, como su creación, crecimiento, logros, evolución de su estructura, situación y composición (Franklin, 1998).

- d. **De políticas.** - Compendian las guías básicas que sirven como marco de actuación para la realización de acciones de una organización (Franklin, 1998).
- e. **De contenido múltiple.** -Se concentran en información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una organización.
- f. **De puestos.** - Conocido también como instructivo de trabajo, precisa la identificación, relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- g. **De técnicas.** - Agrupa los principios y técnicas necesarios para la realización de una o varias funciones en forma total o parcial.
- h. **De ventas.** - Instructivo que integra información específica para apoyar la función de ventas.
- i. **De producción.** - Elemento de soporte para dar dirección y coordinar procesos de producción en todas sus fases.
- j. **De finanzas.** - Respaldan el manejo y distribución de los recursos económicos.
- k. **De personal.** - Incluyen información sobre prestaciones, servicios y condiciones de trabajo.
- l. **De operación.** - Apoyan tareas altamente especializadas o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
- m. **De sistemas.** -Reúne las bases para el funcionamiento óptimo de sistemas administrativos, computacionales de una organización.

1.4.2.3 Por su ámbito

- a. **Generales.** - Documentos que contienen información global de una organización, atendiendo a su estructura, funcionamiento y personal.
- b. **Específicos.** - Concentran un tipo de información en particular, ya sea unidad administrativa, área, puesto, equipos, técnicas o a una combinación de ellos.

Es importante recalcar que los manuales administrativos además de direccionar a la organización correcta de una empresa son un medio de comunicación interno y externo necesario ya que optimiza el tiempo y aprovecha oportunamente los recursos humanos, materiales y financieros.

A través de los conceptos expuestos por los tres autores se puede concluir que los manuales son un medio de comunicación para la empresa en los cuales se plasman y definen funciones, con el fin de tener un lugar organizado en el que se facilite la capacitación al personal nuevo y antiguo, además de promueve el buen uso de recursos financieros, materiales y humanos.

A través de los autores mencionados encontramos clasificaciones en las que se menciona a cada departamento de una empresa, con lo que nos permite adentrarnos a una sola área realizar un análisis completo y crear un manual específico y detallado.

La implementación de una manual de funciones en el Hotel Embassy detendrá el cumplimiento de funciones ajenas y el uso inadecuado de recursos, por otro lado, mejorará el ambiente laboral provocando que el personal motivado brinde una mejor atención a los clientes.

MARCO REFERENCIAL

Según Carlos Galindo en el libro “Formulación y evaluación de planes de negocio”:

El manual de funciones expresa todas las actividades que debe desarrollar un trabajador en determinado cargo. También debe contemplar las responsabilidades que le son

inherentes, así como su nivel de interacción con las demás dependencias (Galindo, 2011).

El blog digital Guía de Administración expone que “los manuales administrativos son documentos guía eminentemente dinámicos, de fácil lectura y manejo que transmiten de forma completa, sencilla, ordenada y sistemática la información de una organización. En ellos se indican las actividades y la forma en que estas deberán ser realizadas por los miembros de la organización” (AdminGuide, 2016).

Además, señala que un manual administrativo es una herramienta de comunicación muy útil entre la empresa y el personal, manteniéndolo al tanto de lo que se desea alcanzar y de qué manera; permitiendo el manejo y control de la información. Deben estar sujetos a revisiones periódicas, para adaptarse y ajustarse a las necesidades cambiantes de toda empresa moderna, no deben ser inflexibles e inhibir la capacidad creativa de los integrantes de la organización, sino que deben reformarse constantemente conforme surjan nuevas ideas que ayuden a mejorar la eficiencia de la empresa (AdminGuide, 2016).

Otra definición de manual menciona que es una publicación que incluye los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el funcionamiento de algo, o bien que educa a sus lectores acerca de un tema de forma ordenada y concisa (Gardey, 2013).

Se puede constatar que los tres autores tienen una similitud en sus definiciones ya que concuerdan con que el manual es una herramienta útil de comunicación en la empresa, y que a través de este documento se pueden definir funciones y mantener un mayor control y organización. Por lo que puedo concluir que la aplicación de un manual de funciones en Hotel Embassy tendrá un gran impacto en el personal.

1.5 Marco conceptual.

Se dará a conocer ciertas características de que actividades son relevantes para un manual de funciones de cada cargo.

Actividad: Una actividad es un proceso que supone la producción y/o el intercambio de servicios y bienes con la finalidad de satisfacer las necesidades del ser humano (Miranda J. , 2018).

Ambiente laboral: se basa en el ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional y mental (Aguirre, 2012).

Cargo: función de la cual una persona tiene la responsabilidad en una organización, organismo o en una empresa (Google Diccionario, s.f.).

Comunicación: papel escrito en el que se le comunica algo a alguien, generalmente importante o de carácter oficial (Google Diccionario, s.f.).

Descripción: es explicar de manera detallada y ordenada, como son las personas, animales, lugares, objetos, entre otros. La descripción sirve sobre todo para ambientar la acción y crear una que haga más creíbles los hechos que se narran. Muchas veces, contribuyen a detener la acción y preparar el escenario de los hechos que siguen (Martinez, 2019).

Estructura: modo de estar organizadas u ordenadas las partes de un todo. (Google Diccionario, s.f.)

Funciones: actividad particular que realiza una persona o cosa dentro de un sistema de elementos, personas, relaciones, entre otros., con un fin determinado. (Google Diccionario, s.f.)

Lineamientos: es una tendencia, una dirección o un rasgo característico de algo. También se define como el conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados. Es una explicación o una declaración de principios (Perez, 2008).

Manual: son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación que permite registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática la información de una organización (Perez, 2008).

Objetivo: fin que se quiere alcanzar y al cual se dirige una acción (Google Diccionario, s.f.).

Orden: manera de estar colocadas las cosas o las personas en el espacio o de sucederse los hechos en el tiempo, según un determinado criterio o una determinada norma (Google Diccionario, s.f.).

Proceso: es una secuencia de pasos dispuesta con algún tipo de lógica que se enfoca a lograr algún resultado específico (MX, 2015).

Reorganización: cambio de la manera que está estructurada u organizada una cosa (Google Diccionario, s.f.).

Responsabilidad: se trata de un concepto sumamente amplio que mantienen una estrecha relación con el hecho de asumir todas aquellas consecuencias generadas tras acto que fue realizado de manera consiente e intencionada (Raffino, 2019).

Secuencia: serie de elementos que se suceden unos a otros y guardan relación entre sí (Google Diccionario, s.f.).

Sistemáticamente: hace alusión de una manera o modo sistemático, seguro, metódico, táctico, consecuente, invariable, ordenado, el que ajusta y sigue en un sistema (Raffino, 2019).

1.6 Marco Legal

El presente manual se encuentra respaldado por los procedimientos legales que se exponen a continuación:

1.6.1 Constitución de la República del Ecuador

“**Art. 33:** el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado” (EC, 2008).

1.6.2 Código del trabajo

“**Art.3** Libertad de trabajo y contratación. - El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente. En general todo trabajo debe ser remunerado” (Código de Trabajo, 2012).

“**Art. 42** Obligaciones del trabajador, numeral 7: llevar un registro de trabajadores en el que coste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida; el mismo que se lo actualizará con los cambios que se produzcan” (Código de Trabajo, 2012).

“**Art. 42** Obligaciones del trabajador, numeral 8: proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado” (Código de Trabajo, 2012).

1.6.3 Reglamento Interno de Trabajo

“**Art. 2** Ámbito de aplicación y obligatoriedad.- Los preceptos señalados en el presente Reglamento regirán las funciones laborales y de disciplina, de todos los trabajadores de cualquier categoría profesional que pertenecen a la compañía, en todos los establecimientos, oficinas, locales, bodegas y demás dependencias de la compañía situados en la República del Ecuador, sea de forma permanente, subalterna o auxiliar a otra fuerza de trabajo, entendiéndose por lo tanto que todo el que acepte una ocupación en la Compañía se somete a las reglas fijadas por el presente Reglamento, con todas las consecuencias originadas del cumplimiento o incumplimiento de las mismas.” (Hoteles, 2016).

1.7 Disposiciones Fundamentales

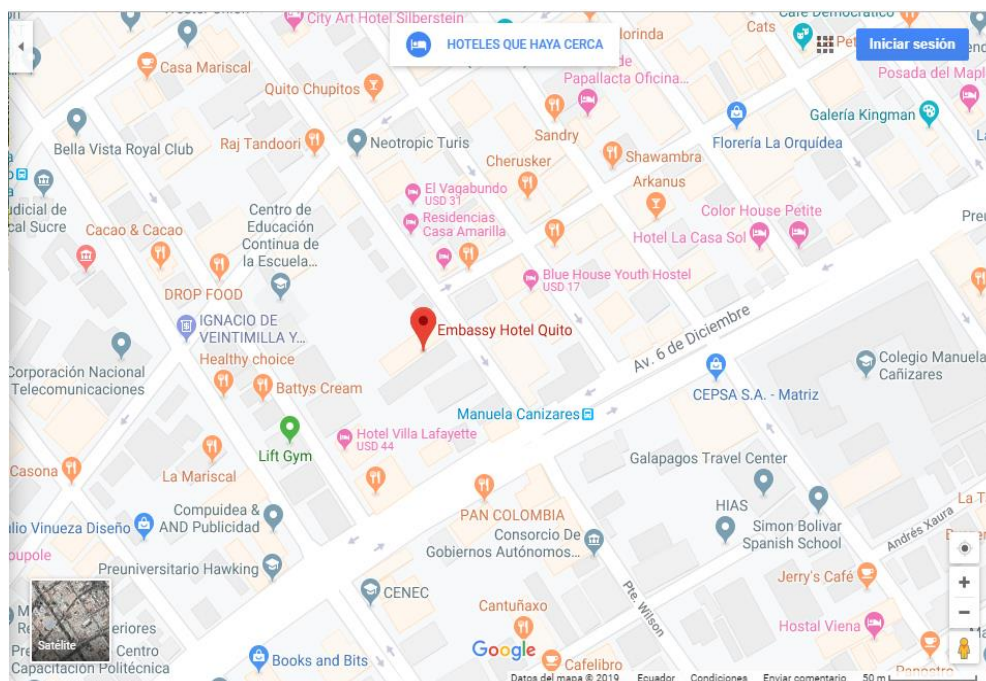
Este manual de funciones se encuentra fundamentado y elaborado con bases legales que se encuentran establecidas en la Constitución, Código de Trabajo y el Reglamento Interno del Hotel, lo que asegura que se proporcione lugares de trabajo adecuados, se establezcan funciones de acuerdo al cargo y capacidades, se brinde materiales necesarios y que los trabajadores obtengan un salario justo, teniendo así un ambiente saludable, digno y organizado.

1.7.1 Delimitación temporal y espacial

Tiempo: Primer semestre del año 2019

Espacio: Parroquia La Mariscal del Distrito Metropolitano de Quito, calle Wilson E8-22 y Avenida 6 de Diciembre.

Gráfico 1-1. Ubicación Hotel Embassy



Fuente: Google maps, (2019)

Elaboración propia

CAPITULO II

ANÁLISIS SITUACIONAL

2.1 FACTORES EXTERNOS

2.1.1 Factor Político

Actualmente el gobierno ha impulsado el turismo con varias campañas tomando como objetivo que sea la primera fuente de sostenibilidad económica del país. En el sector hotelero se han realizado varias inversiones a nivel nacional al ver que es viable y tiene alto potencial.

El Hotel Embassy se siente beneficiado con estas campañas una de ellas que fue propuesta por el presidente de la República de que se tiene un turista por ciudadano y que fomentemos la amabilidad que es el mejor atractivo. Por ese lado se puede decir que se cuenta con un respaldo en el ámbito político sin tomar en cuenta reformas laborales que están en análisis y que podrían afectar a la organización.

2.1.2 Factor Económico

Hoy en día no solo el gobierno busca medidas de ahorro si no la población en general, esto debido al aumento de precios y de impuestos, la situación actual no es la mejor, algunas medidas han beneficiado a empresarios, pero no al pueblo. La competencia cada vez ataca de una forma más desleal al poner sus precios en el piso sin dar valor al servicio, instalaciones y personal. Por meses se ha perdido clientes que han acudido durante años, pero en la mayoría de los casos regresan aferrados a la calidad dejando de lado el costo. El personal se esfuerza a diario por dar lo mejor de ellos para mantener la fidelidad del cliente.

El manual de funciones que se va a crear repercute en forma positiva al tener funciones definidas y más organización dentro del hotel tomando esto como un beneficio y atractivo para el cliente externo.

2.1.3 Factor Social

Las personas hoy en día buscan ser bien atendidas cada vez se exige más, la calidad y la calidez es la base del desarrollo del hotel lo que es un atractivo para el público. Además de esto hay que mencionar que se ha dejado atrás lo tradicional por lo que es menester ir evolucionando con los requerimientos de los clientes tratando de que se valore el servicio y que el costo no sea un peso para los mismos.

Las exigencias de la sociedad ahora son encontrar lugares que sean incluyentes, hay que tomar en cuenta que se reciben personas de todo el mundo, con variedad de géneros y gustos a lo cual Hotel Embassy se ha ido adaptando siendo incluyente y respetuoso.

Una de las iniciativas que se ha tomado es ser un lugar amigable con las mascotas que aparte de ser una campaña que cuida los animales y permite que se fortalezcan los lazos con sus dueños nos ha abierto una gran puerta en lo económico.

Con respecto al manual de funciones a realizarse y su impacto con la organización de los empleados y su mejora en el ambiente laboral sabemos que será causa de un resultado positivo obteniendo personal feliz, atento y amable que transmitirá su estabilidad al público.

2.1.4 Factor Tecnológico

Los progresos tecnológicos de los últimos periodos, permiten que el hotel pueda manejarse dentro del marketing actual que es netamente con redes sociales, ser reconocido en estos medios es beneficioso porque a los clientes se le facilita contactarse, realizar reservas, solventar dudas y llegar a un trato directo con la empresa. Las redes sociales representan un medio de comunicación importante y que se ha vuelto potencia a nivel mundial.

La variedad de equipos y sistemas tecnológicos permiten tener algunas opciones al momento de implementar nuevos materiales de trabajo lo que se convierte en una oportunidad muy importante para el hotel.

2.2 FACTORES INTERNOS

2.2.1 Infraestructura

Hotel Embassy cuenta con instalaciones remodeladas recientemente de acuerdo con modernos conceptos de arquitectura. Cuenta con un elegante restaurante considerado tradicional en la ciudad de Quito, su cafetería tiene un ambiente acogedor que invita sentirse como en casa. Se han diseñado cuatro salones para eventos sociales y corporativos con capacidad desde 20 hasta 150 personas en los cuales se incluyen pizarras de tinta líquida y amplificación básica.

Las habitaciones son renovadas y vanguardistas, los huéspedes cuentan aquí con un espacio de trabajo y de descanso. Hay que tomar en cuenta que el hotel también presenta ciertas debilidades como que en los pasillos que llevan a las habitaciones no existe iluminación adecuada, el ascensor es muy lento y en algunas ocasiones no funciona. Los salones de eventos no son insonorizados por lo que se reciben quejas de ruido cuando hay celebraciones en los mismos.

2.2.2 Personal

El personal de hotel se caracteriza por ser atento, amable, respetuoso y honesto con el cliente dando la mejor impresión de nuestros servicios. Con respecto a la contratación de empleados no se ha tomado en cuenta en la mayoría de casos, estudios o experiencia y se contrata por la alta urgencia y necesidad lo que en ciertos departamentos ha provocado alta rotación de personal por que no cumplen las expectativas de los jefes y también por que las personas no se sienten a gusto.

El personal que no cuenta con experiencia se ve involucrado en un proceso más largo de adaptación ya que en algunos cargos no reciben capacitación previa y sin conocimientos anteriores le cuesta mucho acoplarse. Con respecto a capacitaciones para cada empleado en cualquiera que sea el cargo, no se realizan de forma periódica y en algunos casos es escasa.

2.2.3 Clientes

El hotel siempre ha sido reconocido por su excelente atención, llena de amabilidad y enfocados en satisfacer al cliente, siendo este su prioridad y su mejor carta de presentación a nuevos clientes, las buenas referencias de las personas que nos visitan nos abren nuevas oportunidades, generando nuevos contratos con empresas y agencias de viajes.

2.2.4 Servicios

Ofrecemos servicios hoteleros para clientes que frecuentan la ciudad de Quito ya sea por motivos de trabajo o por turismo, se sienten satisfechos al encontrar un lugar céntrico, amigable, aseado y que cumple con todas sus expectativas. Los huéspedes dejan de lado otras opciones lo que significa un gran beneficio para el hotel y es una de nuestras fortalezas.

2.2.5 Competencia

Nuestros precios, el personal amable y precios accesibles son la causa de que seamos la primera opción para nuestros clientes. Personas que visitan nuestro hotel por varios años nos recomiendan y esto permite que vayamos un paso delante de la competencia.

2.2.6 Tecnología

La inversión en tecnología por parte del hotel se ha convertido en una gran fortaleza debido a que el mundo avanza constantemente en este ámbito y no nos se puede quedar atrás es por eso que Hotel Embassy cuenta con un sitio web en el que se exponen todos sus servicios, fotos de las instalaciones y un interesante boletín de noticias. Contamos con personal capacitado para el manejo de redes sociales ya que su impacto hoy en día es muy fuerte en la sociedad además de ser un medio de publicidad muy rentable. En todos nuestros medios contamos con la facilidad de realizar reservas o preguntas, se convierte en una fortaleza al tener contacto con el cliente de forma ágil.

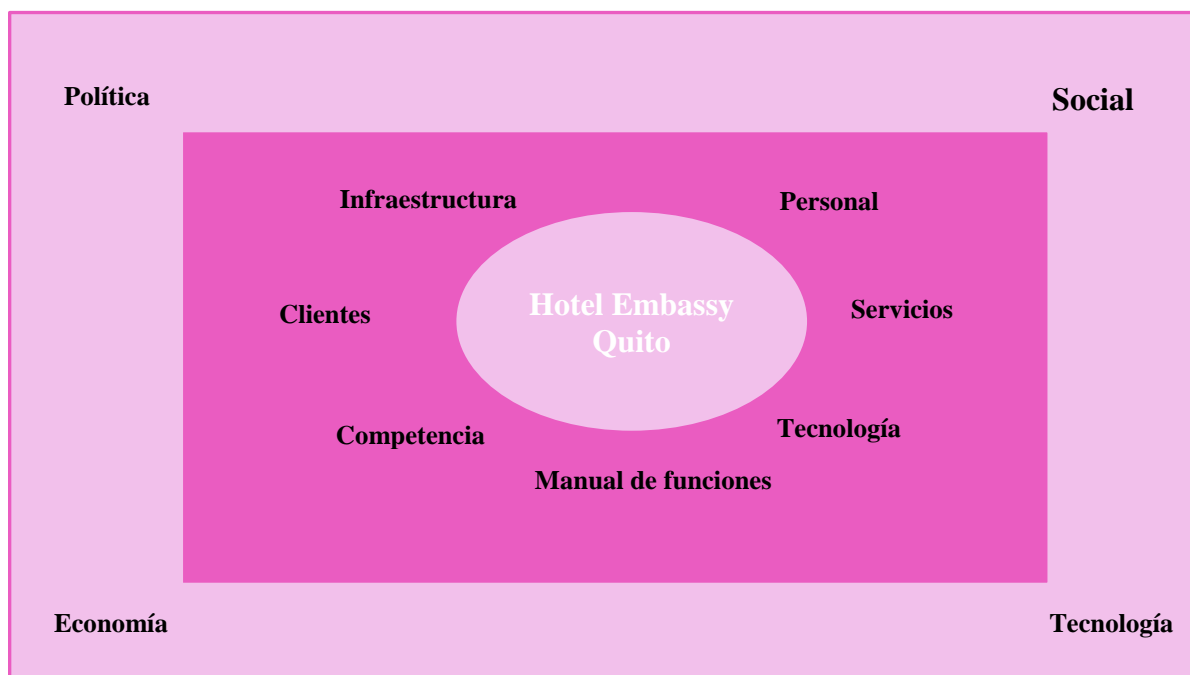
A demás de las redes sociales y la relación con el cliente hay que tomar muy en cuenta que el avance tecnológico ha permitido que el hotel se maneje con un sistema completo que tiene

contacto directo con el departamento de recepción, restaurante, caja y el departamento de contabilidad, facilitando el manejo de datos. Hotel Embassy desde hace varios años maneja la comunicación interna bajo correos electrónicos con el sistema de Outlook que permite tener constancia del trabajo solicitado y realizado, además de tener un histórico de acciones realizadas, esta modalidad es manejada por la mayoría de departamentos del hotel. El chat empresarial también es parte de nuestra comunicación al tomar en cuenta que fuera del trabajo la mayoría de personas cuentan con su Smartphone y pueden mantenerse al tanto de necesidades inmediatas.

2.3 MANUAL DE FUNCIONES

Actualmente Hotel Embassy no cuenta con un manual de funciones creando así una debilidad, ya que no se tienen establecidas funciones, generando desorden, desconocimiento, retraso en actividades diarias, pérdida de recursos humanos, materiales y económicos.

Gráfico 2-1. Macro y micro ambiente Hotel Embassy Quito



Fuente: Hotel Embassy Quito, (2019)
Elaboración propia

2.4 FODA

Tabla 2-1. FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1 Instalaciones remodeladas y modernas.</p> <p>F2 Personal comprometido, amable y leal.</p> <p>Cuenta con un restaurante de ambiente acogedor considerado tradicional en la ciudad de Quito</p> <p>F3 Comunicación entre el personal eficiente y oportuna a través de canales tecnológicos y directos.</p> <p>F4 Publicidad en redes sociales establecida y con constante seguimiento.</p> <p>F5</p>	<p>O1 El uso de las nuevas tecnologías permitirá una reducción de los gastos de promoción.</p> <p>O2 Voluntad política creciente para el reconocimiento del turismo, como sector prioritario para el desarrollo del país</p> <p>O3 Alianzas estratégicas mancomunadas por operadoras turísticas, Organizaciones Gubernamentales, ONG y autoridades; responsables del impulso turístico.</p> <p>O4 Ecuador, según la UNESCO tiene inscrito en su lista a 6 Reservas de Biosfera, 5 Patrimonios de la Humanidad y 1 Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.</p> <p>O5 Aumento del valor y el tiempo de ocio en los países desarrollados.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1 Dependencia del sistema financiero con créditos y líneas de negocio rígidas.</p> <p>D2 Perspectiva de planificación a largo plazo, con baja capacidad y planificación del gobierno local, sin compromiso para la ejecución de inversión.</p> <p>D3 Presencia de iniciativas y emprendimiento para realizar actividades turísticas y productivas, sin resultados de la gestión realizada.</p> <p>D4 No existe un manual de funciones con el cual cada trabajador tenga conocimiento de las actividades y funciones que debe realizar.</p> <p>D5 Instalaciones que requieren insonorización apropiadas en salón de eventos</p>	<p>A1 Mayoritaria concentración de recursos estatales en determinadas rutas, y corredores turísticos de la geografía ecuatoriana.</p> <p>A2 Destinos turísticos naturales afectados por el cambio climático mundial.</p> <p>A3 La contaminación, aumento de la depredación de recursos naturales, avance de la frontera agrícola y desastres ecológicos de petroleras.</p> <p>A4 La recesión y su repercusión económica mundial aún afecta al turismo en todo tipo y nivel.</p> <p>A5 Colombia, Costa Rica, Perú, países colindantes; generan marca país desarrolladas y representativas para el posicionamiento de sus destinos turísticos, además en la República cada región, provincia, Quito desea su propia marca, "olvidándose" de los lineamientos base de la marca país.</p>

Fuente: Hotel Embassy Quito, (2019)

Elaboración propia

2.4.1 Matriz de la estrategia FODA

Tabla 2-2. Matriz de la estrategia FODA

<p style="text-align: center;">EXTERNAS</p> <p style="text-align: left;">INTERNAS</p>	<p>OPORTUNIDADES</p> <p>O1 El uso de las nuevas tecnologías permitirá una reducción de los gastos de promoción.</p> <p>O2 Voluntad política creciente para el reconocimiento del turismo, como sector prioritario para el desarrollo del país</p> <p>O3 Alianzas estratégicas mancomunadas por operadoras turísticas, Organizaciones Gubernamentales, ONG y autoridades; responsables del impulso turístico.</p> <p>O4 Ecuador, según la UNESCO tiene inscrito en su lista a 6 Reservas de Biosfera, 5 Patrimonios de la Humanidad y 1 Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.</p> <p>O5 Aumento del valor y el tiempo de ocio en los países desarrollados.</p>	<p>AMENAZAS</p> <p>A1 Mayoritaria concentración de recursos estatales en determinadas rutas, y corredores turísticos de la geografía ecuatoriana.</p> <p>A2 Destinos turísticos naturales afectados por el cambio climático mundial.</p> <p>A3 La contaminación, aumento de la depredación de recursos naturales, avance de la frontera agrícola y desastres ecológicos de petroleras.</p> <p>A4 La recesión y su repercusión económica mundial aún afecta al turismo en todo tipo y nivel.</p> <p>A5 Colombia, Costa Rica, Perú, países colindantes; generan marca país desarrolladas y representativas para el posicionamiento de sus destinos turísticos, además en la República cada región, provincia, Quito desea su propia marca, "olvidándose" de los lineamientos base de la marca país.</p>
<p>FORTALEZAS</p> <p>F1 Instalaciones remodeladas y modernas.</p> <p>F2 Personal comprometido, amable y leal.</p> <p>F3 Cuenta con un restaurante de ambiente acogedor considerado tradicional en la ciudad de Quito</p> <p>F4 Comunicación entre el personal eficiente y oportuna a través de canales tecnológicos y directos.</p> <p>F5 Publicidad en redes sociales establecida y con constante seguimiento.</p>	<p>F.O.</p> <ol style="list-style-type: none"> Mantener el nivel de presencia en redes sociales con su respectivo seguimiento Aprovechar su ubicación geográfica al encontrarse en plena zona turística de la capital Realizar promoción y publicidad en base a su características y cualidades internas 	<p>F.A.</p> <ol style="list-style-type: none"> Ofertar precios accesibles al público y sus expectativas
<p>DEBILIDADES</p> <p>D1 Dependencia del sistema financiero con créditos y líneas de negocio rígidas.</p> <p>D2 Perspectiva de planificación a largo plazo, con baja capacidad y planificación del gobierno local, sin compromiso para la ejecución de inversión.</p> <p>D3 Presencia de iniciativas y emprendimiento para realizar actividades turísticas y productivas, sin resultados de la gestión realizada.</p> <p>D4 No existe un manual de funciones con el cual cada trabajador tenga conocimiento de las actividades y funciones que debe realizar.</p> <p>D5 Instalaciones que requieren insonorización apropiadas en salón de eventos</p>	<p>D.O.</p> <ol style="list-style-type: none"> Usar un sistema operativo adecuado para el seguimiento de actividades operativas, que tenga como objetivo un servicio de calidad óptimo. 	<p>D.A.</p> <ol style="list-style-type: none"> Realizar un manual de funciones para descripción de actividades y funciones por cada cargo.

2.5 MISIÓN

Hotel Embassy es una empresa privada que presta servicios hoteleros de calidad y calidez al sector turístico, comercial y empresarial, orientada en valores de amabilidad, honestidad y respeto para lograr que nuestros clientes se sientan como en casa.

2.6 VISIÓN

Para el año 2021 Hotel Embassy será reconocido en la ciudad de Quito por brindar excelentes servicios y ser la primera opción de hospedaje para turistas y empresarios a nivel nacional e internacional.

2.7 PRINCIPIOS Y VALORES

- Servicio
- Calidad
- Honestidad
- Calidez
- Flexibilidad
- Compromiso
- Respeto
- Lealtad

2.8 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Se refieren a los procedimientos y herramientas mediante los cuales vamos a recoger los datos e informaciones necesarias para probar o contrastar nuestras hipótesis de investigación (Ñaupas , Mejia, & Novoa , 2014).

Para el desarrollo del problema, se aplicarán los siguientes métodos de investigación:

2.8.1 Método de observación

Según (Díaz, 2011) afirma que este método significa observar un objeto claro, definido y preciso: el investigador sabe que es lo que desea observar y para que quiere hacerlo, lo cual implica que debe preparar cuidadosamente la observación.

El método de observación permitió identificar, registrar y analizar las funciones realizadas a diario en el hotel por cada empleado, identificando de esta manera lo que no se ha podido mediante otro tipo de documentos.

2.8.2 Método inductivo - deductivo

El método inductivo suele basarse en la observación y la experimentación de hechos y acciones concretas para así poder llegar a una resolución o conclusión general sobre estos; es decir en este proceso se comienza por los datos y finaliza llegando a una teoría, por lo tanto, se puede decir que asciende de lo particular a lo general. En el método inductivo se exponen leyes generales acerca del comportamiento o la conducta del objeto partiendo específicamente de la observación de casos particulares que se producen durante el experimento. (Humanidades, 2019)

Es un método científico que considera que la conclusión está implícita en las premisas. Por lo tanto, supone que las conclusiones siguen necesariamente a las premisas: si el razonamiento deductivo es válido y las premisas son verdaderas, la conclusión solo puede ser verdadera. (Abaza, 2012)

Se aplicó el método inductivo – deductivo después de realizar una recopilación minuciosa de datos sobre manuales de funciones, el hotel, los trabajadores y sus actividades plasmando toda esta información en un documento que da como resultado el manual de funciones del Hotel Embassy.

Este método se aplicó en la presente investigación de la siguiente forma: después de recopilar datos y varias observaciones se llegó a la premisa de que el personal del hotel se encuentra desorganizado y que la conclusión es que se requiere un manual de funciones para mejorar.

2.8.3 Método analítico sintético

Es un proceso mediante el cual se relacionan hechos aparentemente aislados y se formula una teoría que unifica los diversos elementos. Consiste en la reunión racional de varios elementos dispersos en una nueva totalidad, se presenta más en el planteamiento de la hipótesis. El investigador sintetiza las superaciones en la imaginación para establecer una explicación tentativa que someterá a prueba. (S.f., 2015).

Es decir, consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos (Baldeon, 2012).

Se utilizó el método sintético al inicio de la investigación planteando la hipótesis en base a conocimientos preliminares realizando un resumen de los problemas que presentaba el hotel en base a desorganización pérdida de recurso humanos, materiales y económicos. A través de este método se analizó cada departamento que compone el hotel y cada empleado con sus actividades, obteniendo información detallada sobre el proyecto.

2.8.4 Método dialéctico

El método dialéctico se puede describir como el arte del diálogo. Un debate en el que hay un contraste de ideas, donde una tesis se defiende y se oponían poco después; una especie de debate. Es, al mismo tiempo, una discusión donde se puede discernir y defender claramente los conceptos involucrados. (Metodos, s.f.)

Se aplicó el método dialectico a través de debates con la gerente general y la gerente de operaciones obteniendo varios puntos de vista opciones y opiniones tomando en cuenta todas para llegar a un punto concreto sobre el manual de funciones.

2.9 ENCUESTA

Se ha diseñado una encuesta como técnica para la investigación la misma que tiene como objetivo conseguir información, por medio de varias preguntas que están elaboradas en base a los problemas presentados y enfocadas a la mejora de estos.

La encuesta consta de 10 preguntas que tienen como objetivo conseguir información y se la realizó a todo el personal del Hotel Embassy, las respuestas que se obtengan servirán para la creación del manual de funciones.

2.9.1 Población

Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio (Hernandez Sampieri, 2006).

El presente manual se basa una población de 38 empleados, mismo que están directamente involucrados en las funciones del hotel.

2.9.2 Muestra

Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de él, de tal manera que los resultados obtenidos de la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población (Díaz S. C., 2006).

La presente investigación se sustentó no en una muestra sino en toda su población o universo, es decir 38 empleados del Hotel Embassy

Tabla 2-3. Personal del Hotel Embassy Quito

No.	Nombres	Cargo	Edad
1	Diana Velasco	Gerente General	33
2	Doménica Cañar	Gerente de Operaciones	45
3	Gabriela Ganchala	Asistente de Gerencia	33
4	Erika Martínez	RRHH/ Contabilidad	27
5	Lizbeth Coro	Tesorería	27
6	Andrés Aldaz	Cobranzas	33
7	Vicky Cevallos	Ventas	55
8	Verónica Dávila	Ventas	35
9	Douglas Rodríguez	Ventas	52
10	Mayra Jaque	Jefe de A Y B	34
11	Valeria Méndez	Marketing	32
12	Mauricio Viracocha	Sistemas	34
13	Gabriela Rueda	Jefe de Recepción	36
14	Juan Carlos Paspuel	Auditor/ Recepcionista	36
15	Daniela Aguirre	Recepcionista	26
16	Andreina Farías	Recepcionista	28
17	Marcia Hurtado	Recepcionista	37
18	Luis Borja	Botones	37
19	Domingo Aguilar	Botones	56
20	Cristian Chávez	Botones	46
21	Hernán Toapanta	Botones	47
22	Luis Salazar	Mantenimiento	49
23	Silvia Simba	Capitán/Mesera	44
24	Cesar Peñafiel	Mesero	32
25	José Peña	Mesero	27
26	Víctor Tipán	Mesero	54
27	Luis Sánchez	Cocinero	36
28	William Medranda	Cocinero	34
29	Manuel Bonilla	Cocinero	37
30	Aníbal Castillo	Cocinero	40
31	Pilar Tipan	Camarera	58
32	Mónica Manyá	Camarera	31
33	Elizabeth Jáuregui	Camarera	38
34	Yuli Barbuena	Camarera	36
35	Andrés Figueroa	Camarero	37
36	José Valdívieso	Camarero	62
37	Ángel Caguas	Chofer	40
38	Víctor Méndez	Bodega	50

Fuente: Registros Administrativos Hotel Embassy, (2.019)

Elaboración propia

2.9.3 Análisis e interpretación de resultados generales

A continuación, se procesa la información recopilada con los empleados del Hotel Embassy.

1. ¿Conoce usted cuál son sus funciones en el hotel?

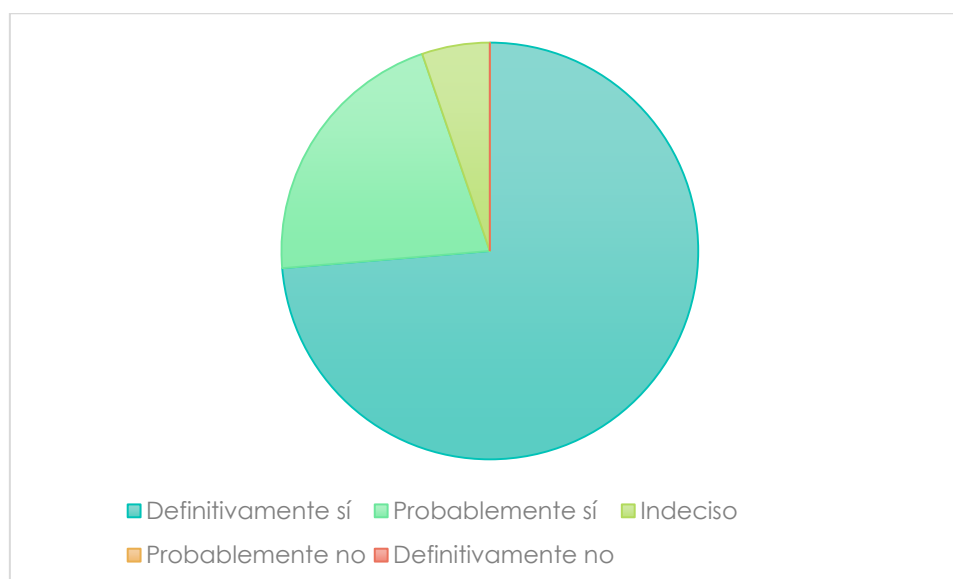
Tabla 2-4. Conocimiento de funciones

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Definitivamente sí	28	73,7
Probablemente sí	8	21,1
Indeciso	2	5,3
Probablemente no	0	-
Definitivamente no	0	-
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-2. Conocimiento de funciones



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

De acuerdo a los resultados analizados, el 74% de los encuestados conocen las funciones que deben realizar dentro del hotel, el 21% probablemente las conoce, mientras que el 5% no se encuentra seguro de las actividades que debe realizar.

2. ¿Recibió una capacitación previa de sus labores en su ingreso al hotel?

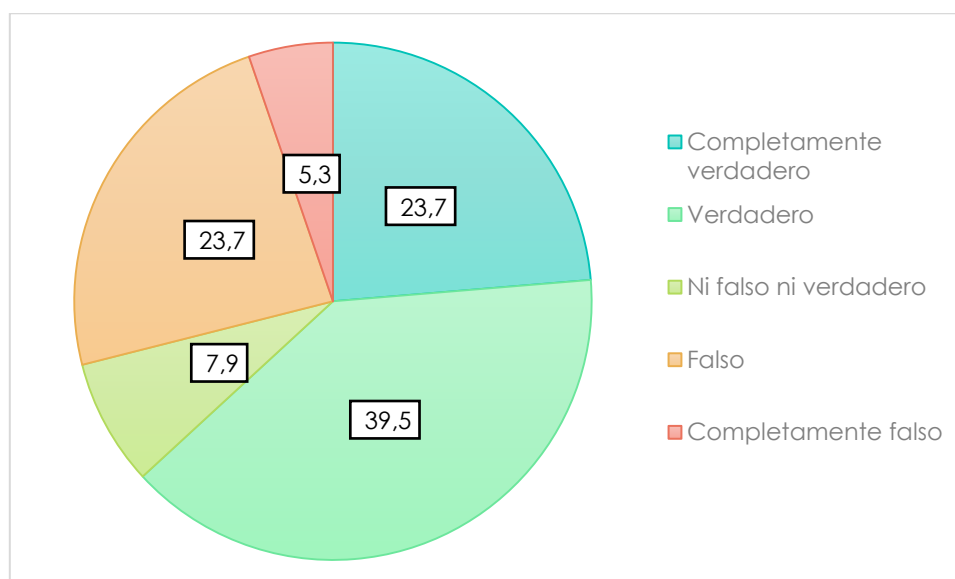
Tabla 2-5. Recibió capacitación previa

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Completamente verdadero	9	23,7
Verdadero	15	39,5
Ni falso ni verdadero	3	7,9
Falso	9	23,7
Completamente falso	2	5,3
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-3. Recibió capacitación previa



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

De los 38 encuestados un 63% indican que recibieron una capacitación previa a desempeñar sus cargos en el Hotel, el 8% de los encuestados indica que no recuerda haber recibido una capacitación y el 29% no recibieron ningún tipo de inducción al ingreso al hotel.

3. ¿Se le entregó algún instructivo en el cual se detallan las tareas que tiene que realizar en su puesto de trabajo?

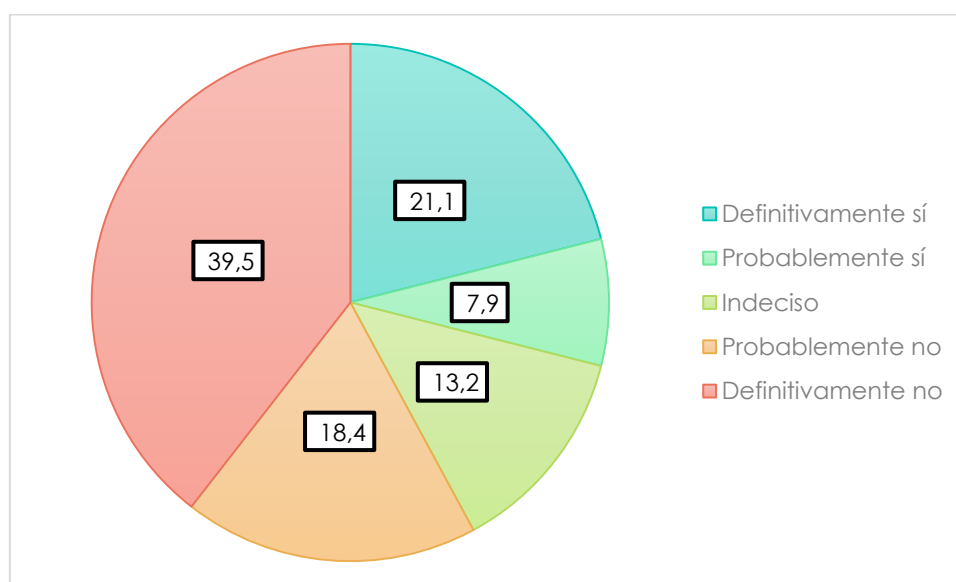
Tabla 2-6. Recibió instructivo previo

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Definitivamente sí	8	21,1
Probablemente sí	3	7,9
Indeciso	5	13,2
Probablemente no	7	18,4
Definitivamente no	15	39,5
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-4. Recibió instructivo previo



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

Luego del análisis de las encuestas realizadas concluimos que un 29% de encuestados aseguran haber recibido un instructivo de las actividades que debían desempeñar en el hotel, el 13% no recuerda que se le haya entregado un instructivo y el 57% indican que definitivamente no les entregaron ningún instructivo para conocer las actividades que iban a desempeñar dentro del hotel.

4. ¿Siente usted que cumple con actividades que les corresponden a otros compañeros?

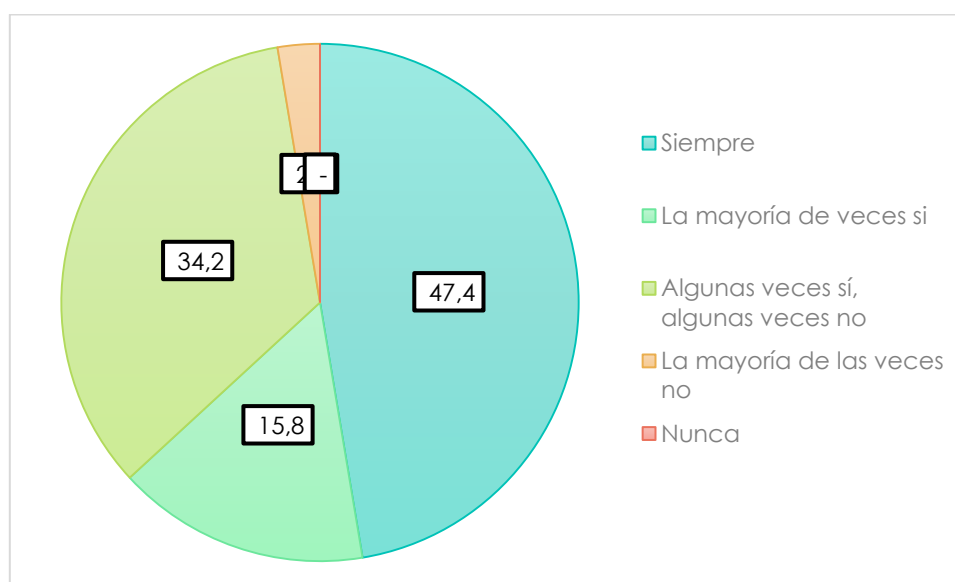
Tabla 2-7. Cumple actividades de otros

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Siempre	18	47,4
La mayoría de veces si	6	15,8
Algunas veces sí, algunas veces no	13	34,2
La mayoría de las veces no	1	2,6
Nunca	0	-
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-5. Cumple actividades de otros



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

Un 63% de los encuestados indican que deben cumplir con actividades que les corresponden a sus compañeros, el 34% indican que alguna vez lo han hecho y un 3% no lo han tenido que hacer.

5. ¿Cumple usted por completo con las actividades requeridas diariamente en su puesto de trabajo?

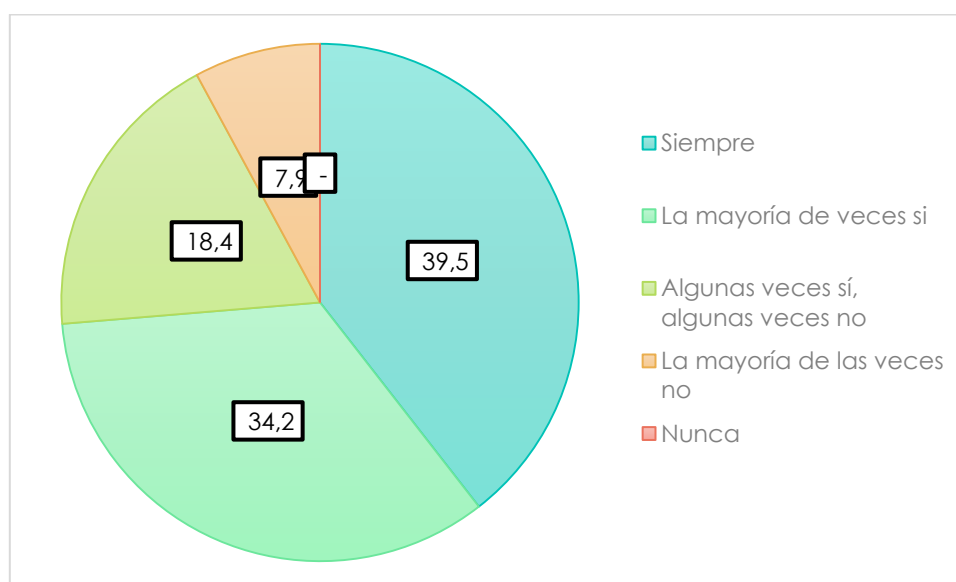
Tabla 2-8. Cumple actividades de su trabajo

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Siempre	15	39,5
La mayoría de veces si	13	34,2
Algunas veces sí, algunas veces no	7	18,4
La mayoría de las veces no	3	7,9
Nunca	0	-
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-6. Cumple actividades de su trabajo



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

De los 38 encuestados el 74% cumplen con todas las actividades asignadas de su puesto de trabajo, el 18% indican que a veces logran cumplir con todas las tareas asignadas y el 8% la mayoría de veces no cumple con sus funciones diarias.

6. ¿Considera usted que cuenta con todos los materiales necesarios para desempeñar su trabajo?

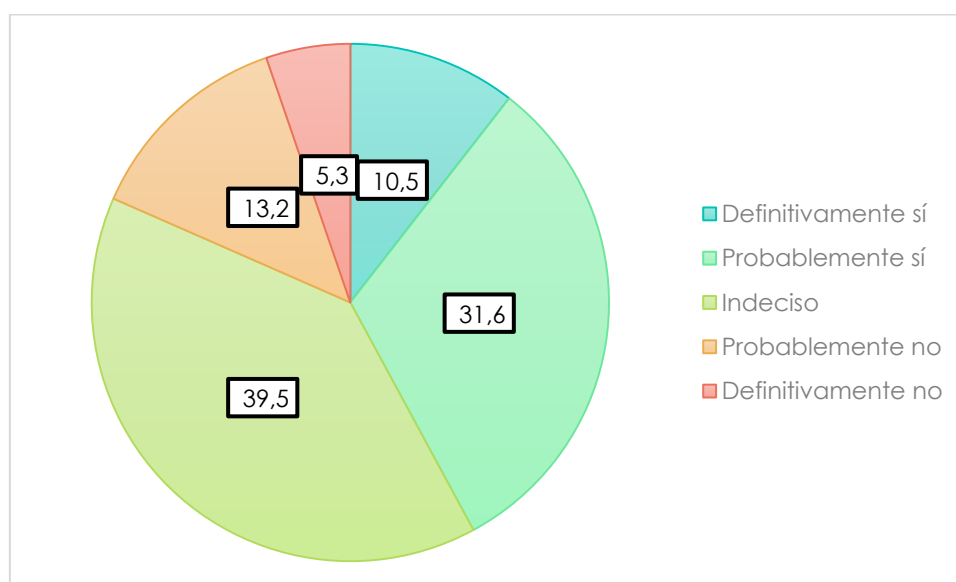
Tabla 2-9. Cuenta con los materiales necesarios

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Definitivamente sí	4	10,5
Probablemente sí	12	31,6
Indeciso	15	39,5
Probablemente no	5	13,2
Definitivamente no	2	5,3
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-7. Cuenta con los materiales necesarios



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

El 43% de los empleados indica tener los materiales necesarios para el correcto desempeño de sus funciones en el hotel, el 39% no tiene claro los materiales necesarios para su trabajo y un 18% señala no tener los materiales necesarios para el desarrollo de sus actividades.

7. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones referentes a su cargo?

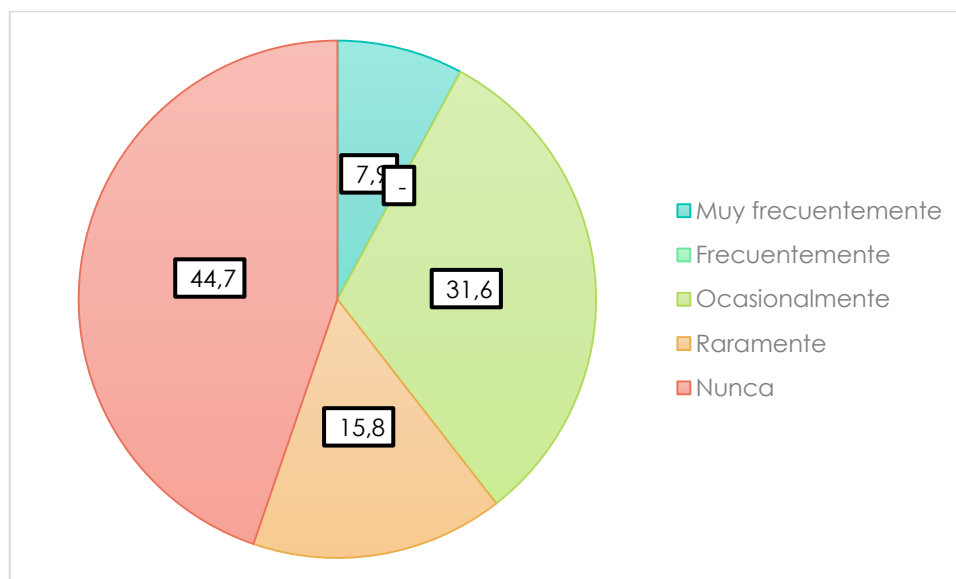
Tabla 2-10. Recibe capacitaciones frecuentes

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Muy frecuentemente	3	7,9
Frecuentemente	0	-
Ocasionalmente	12	31,6
Raramente	6	15,8
Nunca	17	44,7
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-8. Recibe capacitaciones frecuentes



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

El 8% de los empleados indican recibir capacitación con frecuencia, el 31% han recibido ocasionalmente una capacitación, el 16% señala que raramente se organizan capacitaciones, mientras que el 45% de los encuestados indican nunca haber recibido una capacitación por parte del hotel.

8. ¿Siente que el ambiente laboral en el hotel es el adecuado?

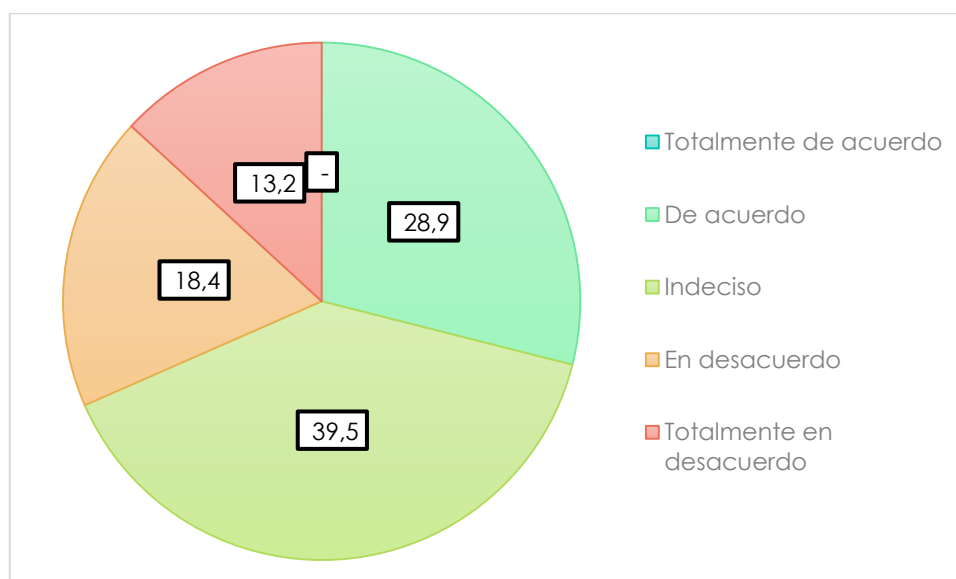
Tabla 2-11. Ambiente laboral adecuado

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	0	-
De acuerdo	11	28,9
Indeciso	15	39,5
En desacuerdo	7	18,4
Totalmente en desacuerdo	5	13,2
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-9. Ambiente laboral adecuado



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

Es interesante notar que el 39% de los empleados encuestados no pueden definir el clima laboral dentro el hotel, el 29% indican que el ambiente laboral es el adecuado y el 38% indican no estar de acuerdo con el ambiente laboral del hotel.

9. ¿Para usted que tan importante sería la implementación de un manual de funciones en el hotel?

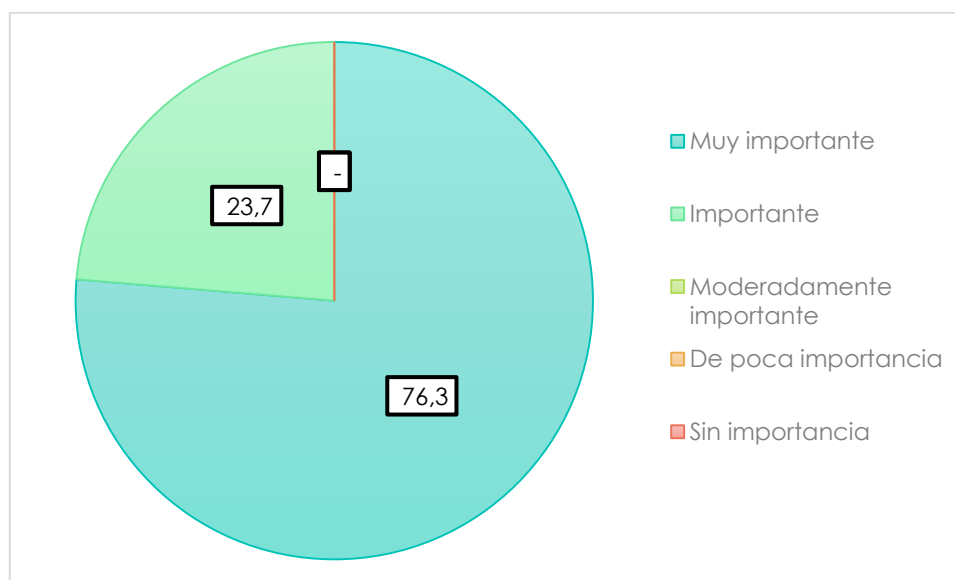
Tabla 2-12. Importancia en la implementación de un manual

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Muy importante	29	76,3
Importante	9	23,7
Moderadamente importante	0	-
De poca importancia	0	-
Sin importancia	0	-
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-10. Importancia en la implementación de un manual



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

El 100% de los encuestados creen necesario la implementación de una manual de funciones para el hotel.

10. ¿Creé usted que causará un gran impacto con los clientes la implementación del manual de funciones en el hotel?

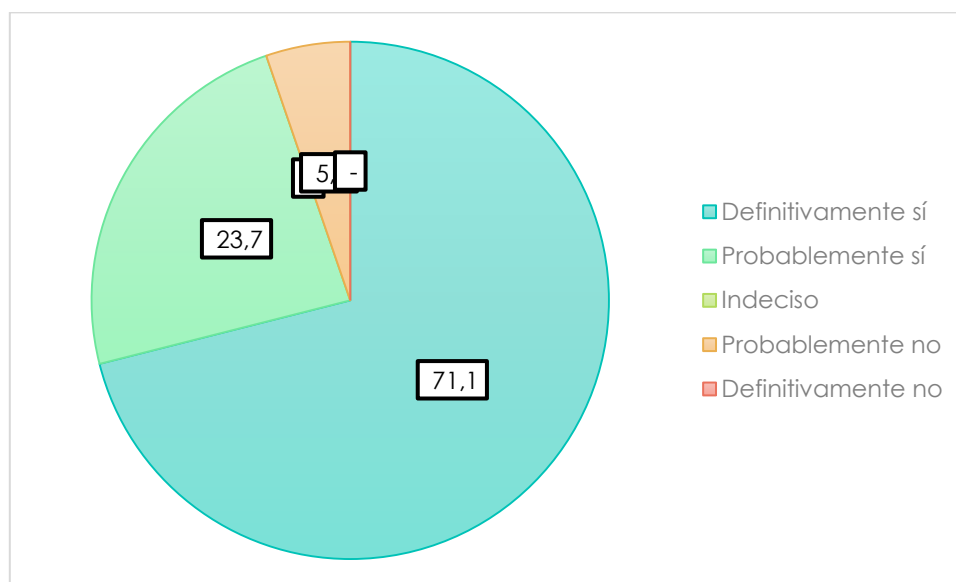
Tabla 2-13. Causaría un gran impacto el manual

Ítems	Absoluto	Porcentaje (%)
Definitivamente sí	27	71,1
Probablemente sí	9	23,7
Indeciso	0	-
Probablemente no	2	5,3
Definitivamente no	0	-
Total	38	100,0

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Gráfico 2-11. Causaría un gran impacto el manual



Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)

Elaboración propia

Análisis

El 95% del total de encuestados indican que la implementación de un manual de funciones causara un impacto en los clientes, mientras que el 5 % señalan que no habría cambios significativos.

Tabla 2-14. Resumen de la encuesta

No.	Pregunta	Respuesta	Absoluto	%
1	Conocimiento de funciones	Definitivamente sí	28	73,7
2	Recibió capacitación previa	Verdadero	15	39,5
3	Recibió instructivo previo	Definitivamente no	15	39,5
4	Cumple actividades de otros	Siempre	18	47,4
5	Cumple actividades de su trabajo	Siempre	15	39,5
6	Cuenta con los materiales necesarios	Indeciso	15	39,5
7	Recibe capacitaciones frecuentes	Nunca	17	44,7
8	Ambiente laboral adecuado	Indeciso	15	39,5
9	Importancia en la implementación de un manual	Muy importante	29	76,3
10	Causaría un gran impacto el manual	Definitivamente sí	27	71,1

Fuente: Encuesta de campo, in situ (2.019)



Elaboración propia



CAPITULO III



PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES



En base al análisis situacional y los resultados de la investigación de campo realizados en el Hotel Embassy donde se obtuvieron las causas de la desorganización, la generación de mal ambiente laboral y la pérdida de recursos humanos, materiales y económicos, se propone implementar un manual de funciones. En el manual están plasmadas las funciones de cada empleado del hotel evitando la duplicidad de estas y el cumplimiento de actividades ajenas.



A través del manual también se propone optimizar el proceso de selección de nuevo personal, evitando una larga inducción sobre el cargo. Tomando en cuenta lo antes expuesto notamos que es un gran menester contar con el manual y que es evidente el alto impacto que generará en el hotel.



	HOTEL EMBASSY		FECHA DE ELABORACIÓN																																																													
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019																																																											
	GERENCIA GENERAL		Nº REVISIÓN		001																																																											
ÍNDICE																																																																
<table border="1"> <tr><td>1</td><td>Introducción</td></tr> <tr><td>2</td><td>Antecedentes Históricos</td></tr> <tr><td>3</td><td>Base Legal</td></tr> <tr><td>4</td><td>Atribuciones</td></tr> <tr><td>5</td><td>Estructura Orgánica</td></tr> <tr><td>6</td><td>Organigrama</td></tr> <tr><td>7</td><td>Ficha de Puesto Gerencia General</td></tr> <tr><td>8</td><td>Ficha de Puesto Asistente de Gerencia</td></tr> <tr><td>9</td><td>Ficha de Puesto Gerente e Operaciones</td></tr> <tr><td>10</td><td>Ficha de Puesto Jefe Administrativo</td></tr> <tr><td>11</td><td>Ficha de Puesto Tesorería</td></tr> <tr><td>12</td><td>Ficha de Puesto Cobranzas</td></tr> <tr><td>13</td><td>Ficha de Puesto Adquisiciones y bodega</td></tr> <tr><td>14</td><td>Ficha de Puesto Jefe de Recepción</td></tr> <tr><td>15</td><td>Ficha de Puesto Recepcionista/ Auditor</td></tr> <tr><td>16</td><td>Ficha de Puesto Botones</td></tr> <tr><td>17</td><td>Ficha de Puesto Ama de Llaves</td></tr> <tr><td>18</td><td>Ficha de Puesto Camarera</td></tr> <tr><td>19</td><td>Ficha de Puesto Jefe de Alimentos y Bebidas</td></tr> <tr><td>20</td><td>Ficha de Puesto Capitan de Restaurante</td></tr> <tr><td>21</td><td>Ficha de Puesto Mesero</td></tr> <tr><td>22</td><td>Ficha de puesto Chef</td></tr> <tr><td>23</td><td>Ficha de Puesto Cocinero</td></tr> <tr><td>24</td><td>Ficha de Puesto Jefe de Ventas</td></tr> <tr><td>25</td><td>Ficha de Puesto Ejecutivo de Ventas</td></tr> <tr><td>26</td><td>Ficha de Puesto Sistemas</td></tr> <tr><td>27</td><td>Ficha de Puesto Marketing</td></tr> <tr><td>28</td><td>Ficha de Puesto Mantenimiento</td></tr> <tr><td>29</td><td>Directorio</td></tr> </table>							1	Introducción	2	Antecedentes Históricos	3	Base Legal	4	Atribuciones	5	Estructura Orgánica	6	Organigrama	7	Ficha de Puesto Gerencia General	8	Ficha de Puesto Asistente de Gerencia	9	Ficha de Puesto Gerente e Operaciones	10	Ficha de Puesto Jefe Administrativo	11	Ficha de Puesto Tesorería	12	Ficha de Puesto Cobranzas	13	Ficha de Puesto Adquisiciones y bodega	14	Ficha de Puesto Jefe de Recepción	15	Ficha de Puesto Recepcionista/ Auditor	16	Ficha de Puesto Botones	17	Ficha de Puesto Ama de Llaves	18	Ficha de Puesto Camarera	19	Ficha de Puesto Jefe de Alimentos y Bebidas	20	Ficha de Puesto Capitan de Restaurante	21	Ficha de Puesto Mesero	22	Ficha de puesto Chef	23	Ficha de Puesto Cocinero	24	Ficha de Puesto Jefe de Ventas	25	Ficha de Puesto Ejecutivo de Ventas	26	Ficha de Puesto Sistemas	27	Ficha de Puesto Marketing	28	Ficha de Puesto Mantenimiento	29	Directorio
1	Introducción																																																															
2	Antecedentes Históricos																																																															
3	Base Legal																																																															
4	Atribuciones																																																															
5	Estructura Orgánica																																																															
6	Organigrama																																																															
7	Ficha de Puesto Gerencia General																																																															
8	Ficha de Puesto Asistente de Gerencia																																																															
9	Ficha de Puesto Gerente e Operaciones																																																															
10	Ficha de Puesto Jefe Administrativo																																																															
11	Ficha de Puesto Tesorería																																																															
12	Ficha de Puesto Cobranzas																																																															
13	Ficha de Puesto Adquisiciones y bodega																																																															
14	Ficha de Puesto Jefe de Recepción																																																															
15	Ficha de Puesto Recepcionista/ Auditor																																																															
16	Ficha de Puesto Botones																																																															
17	Ficha de Puesto Ama de Llaves																																																															
18	Ficha de Puesto Camarera																																																															
19	Ficha de Puesto Jefe de Alimentos y Bebidas																																																															
20	Ficha de Puesto Capitan de Restaurante																																																															
21	Ficha de Puesto Mesero																																																															
22	Ficha de puesto Chef																																																															
23	Ficha de Puesto Cocinero																																																															
24	Ficha de Puesto Jefe de Ventas																																																															
25	Ficha de Puesto Ejecutivo de Ventas																																																															
26	Ficha de Puesto Sistemas																																																															
27	Ficha de Puesto Marketing																																																															
28	Ficha de Puesto Mantenimiento																																																															
29	Directorio																																																															
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD:	GERENCIA GENERAL																																																													
HE-GG-001		ELABORADO POR:	DANIELA AGUIRRE																																																													
		REVISADO POR:	ING. DIANA VELASCO																																																													
		AUTORIZADO POR:	ING. DIANA VELASCO																																																													



	HOTEL EMBASSY		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
	GERENCIA GENERAL		Nº REVISIÓN		001	
INTRODUCCIÓN						
<p>El presente manual de funciones contiene a detalle las responsabilidades de cada cargo existente en el Hotel Embassy, el mismo permite que las personas que se incorporen por primera vez en la compañía tengan una inducción breve sobre sus actividades y que el personal que ya labora tenga definidas sus funciones y optimice el uso de recursos, aproveche su tiempo y cumpla a cabalidad con todo lo que le corresponde.</p> <p>En cada ficha se encuentra el organigrama ubicando cada cargo, quien es el superior y a quien se supervisa, horarios de entrada, almuerzo y salida con la debida aprobación del Gerente General.</p>						
CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD:	GERENCIA GENERAL				
HE-GG-002	ELABORADO POR:	DANIELA AGUIRRE				
	REVISADO POR:	ING. DIANA VELASCO				
	AUTORIZADO POR:	ING. DIANA VELASCO				

	HOTEL EMBASSY		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
	GERENCIA GENERAL		Nº REVISIÓN		001	
ANTECEDENTES HISTÓRICOS						
<p>Hotel Embassy fue fundado hace 41 años por la señora Beatriz Belalcázar como un negocio familiar, al pasar del tiempo fue arrendado por el señor André Oviol de origen francés quien en su gerencia logró que el hotel sea reconocido por su deliciosa gastronomía y su excelente servicio, por lo que fue catalogado como uno de los hoteles más prestigiosos de la época. Cabe mencionar que sus tributos fueron recalcados por Fernando Cordero, uno de los más famosos escritores cuencanos y asiduo huésped del hotel.</p> <p>En los años siguientes la administración cambia constantemente, hasta que la familia Velasco adquiere el hotel realizando un proceso constante de remodelación con diseños de acuerdo a las exigencias Hoteleras actuales y se mantenga dentro de los más altos estándares de calidad.</p> <p>Actualmente el hotel cuenta con 59 habitaciones, 9 de ellas son ejecutivas o suites, 4 salones para eventos y capacitaciones y su recién inaugurado restaurante El Prioste.</p>						
CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD:	GERENCIA GENERAL				
HE-GG-003	ELABORADO POR:	DANIELA AGUIRRE				
	REVISADO POR:	ING. DIANA VELASCO				
	AUTORIZADO POR:	ING. DIANA VELASCO				

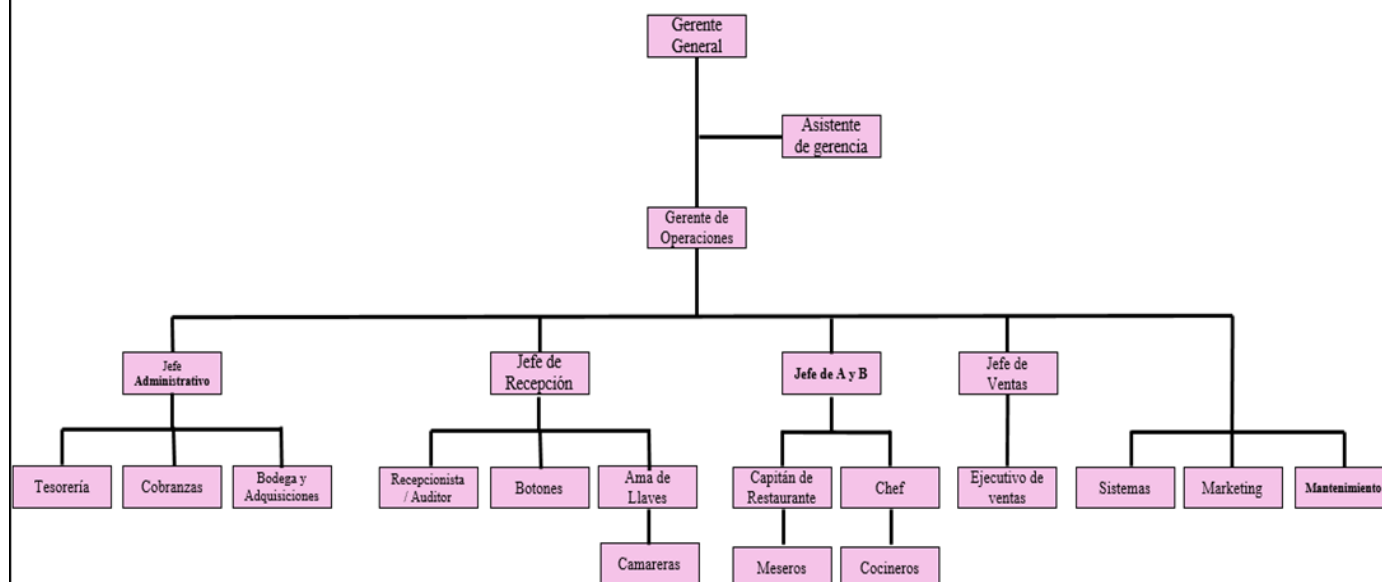
	HOTEL EMBASSY		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
	GERENCIA GENERAL		Nº REVISIÓN		001	
BASE LEGAL						
<p>Hotel Embassy cuenta con el siguiente orden jurídico para cumplir con sus responsabilidades:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Constitución de la República del Ecuador ✓ Código de Trabajo ✓ Reglamento Interno Neoembassy Hoteles ✓ Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ✓ Súper Intendencia de Compañías ✓ Servicio de Rentas Internas (SRI) 						
CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD:	GERENCIA GENERAL				
HE-GG-004	ELABORADO POR:	DANIELA AGUIRRE				
	REVISADO POR:	ING. DIANA VELASCO				
	AUTORIZADO POR:	ING. DIANA VELASCO				

	HOTEL EMBASSY		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
	GERENCIA GENERAL		Nº REVISIÓN		001	
ATRIBUCIONES						
<p>Hotel Embassy brinda servicios hoteleros al sector turístico, comercial y empresarial, se destaca por ofrecer los siguientes servicios:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Hospedaje individual y de grupos ✓ Servicio de restaurante con comida típica e internacional ✓ Servicio de lavandería y planchado ✓ Alquiler de salones para eventos y capacitaciones ✓ Servicio de alimentación en eventos y capacitaciones ✓ Transporte desde el hotel al aeropuerto y viceversa. Transfer in- Transfer out ✓ Contratos a crédito con empresas para hospedaje y salones ✓ Alimentación para grupos ✓ Paquetes especiales para agencias con alimentación y hospedaje ✓ Internet y computadoras de uso libre para huéspedes y clientes ✓ Programas especiales en días festivos ✓ Servicio de alimentación en la habitación ✓ Tarifas que incluyen desayuno americano tipo buffet ✓ Reservas mediante portales electrónicos y redes sociales 						
CLAVE DE LA FORMA		UNIDAD:				
HE-GG-005		ELABORADO POR:				
		REVISADO POR:				
		AUTORIZADO POR:				


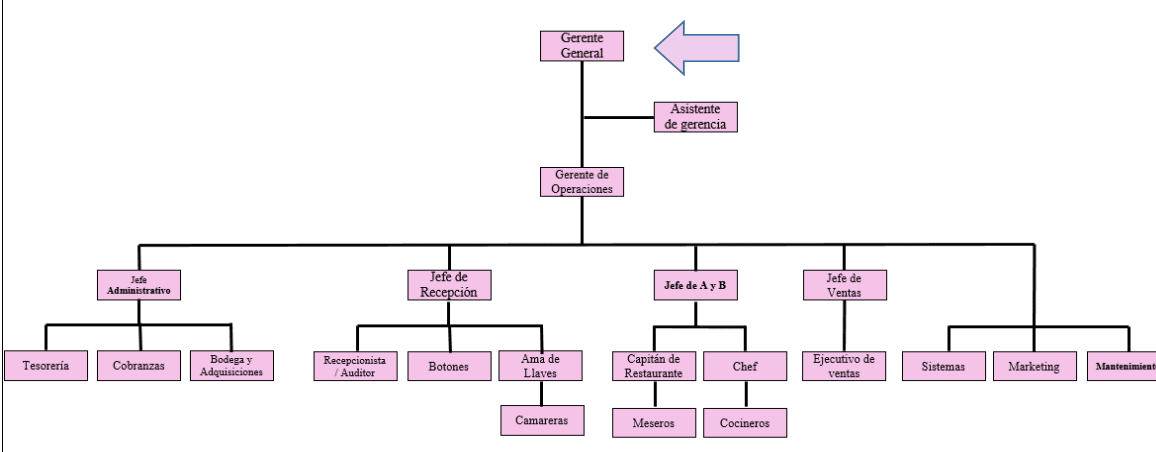
	HOTEL EMBASSY		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
	GERENCIA GENERAL		Nº REVISIÓN		001	
ESTRUCTURA ORGÁNICA						
<p>1.0 Gerencia General</p> <p> 1.0.1 Asistente de Gerencia</p> <p>1.1 Gerencia de Operaciones</p> <p> 1.1.1 Mantenimiento</p> <p> 1.1.2 Sistemas</p> <p> 1.1.3 Marketing</p> <p>1.2 Jefe Administrativo</p> <p> 1.2.1 Tesorería</p> <p> 1.2.2 Cobranzas</p> <p> 1.2.3 Adquisiciones y Bodega</p> <p>1.3 Jefe de Recepción</p> <p> 1.3.1 Recepción y Auditoría</p> <p> 1.3.2 Botones</p> <p> 1.3.3 Ama de llaves</p> <p> 1.3.3.1 Camareras</p> <p>1.4 Jefe de Alimentos y Bebidas</p> <p> 1.4.1 Capitán de Restaurante</p> <p> 1.4.1.2 Meseros</p> <p> 1.4.2 Chef</p> <p> 1.4.2.1 Cocinero</p> <p>1.5 Jefe de Ventas</p> <p> 1.5.1 Ejecutivos de Ventas</p>						
CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD:	GERENCIA GENERAL				
HE-GG-006	ELABORADO POR:	DANIELA AGUIRRE				
	REVISADO POR:	ING. DIANA VELASCO				
	AUTORIZADO POR:	ING. DIANA VELASCO				


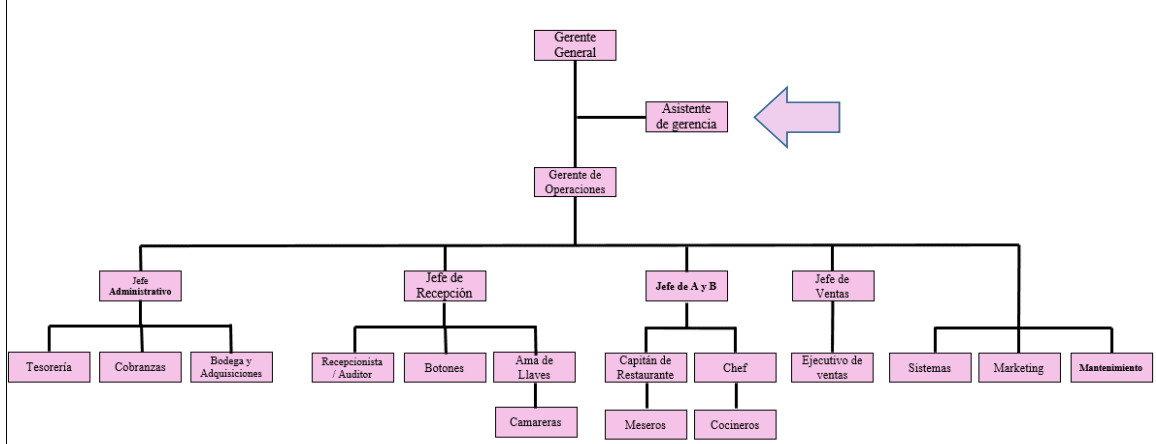
	HOTEL EMBASSY		FECHA DE ELABORACIÓN			
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019	
	GERENCIA GENERAL		Nº REVISIÓN		001	


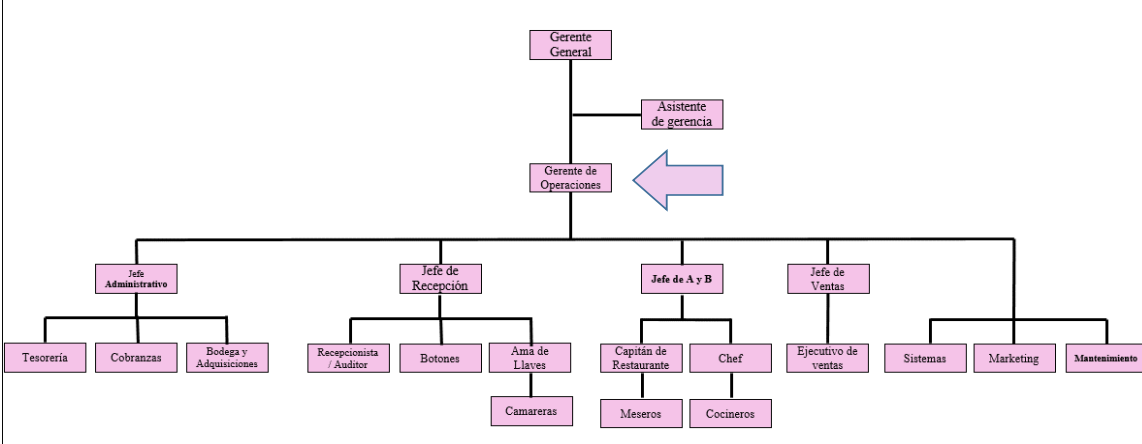
ORGANIGRAMA


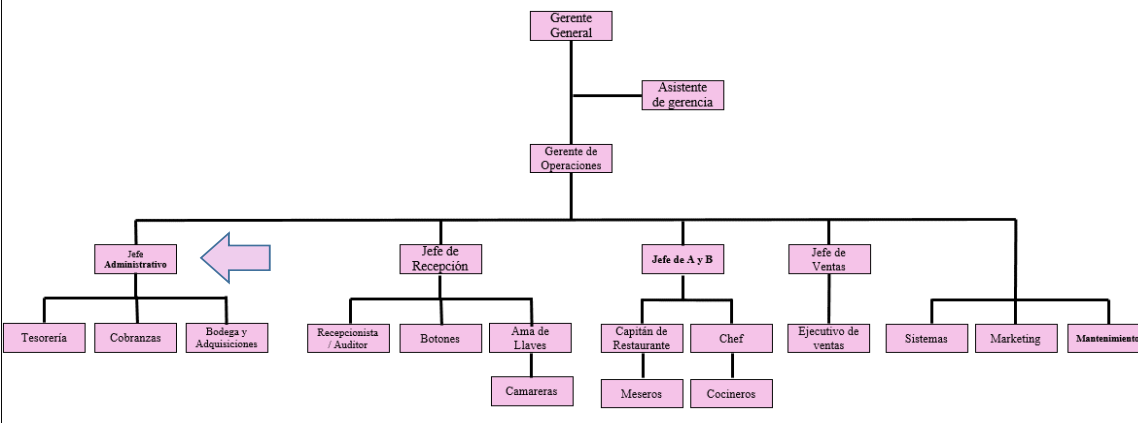



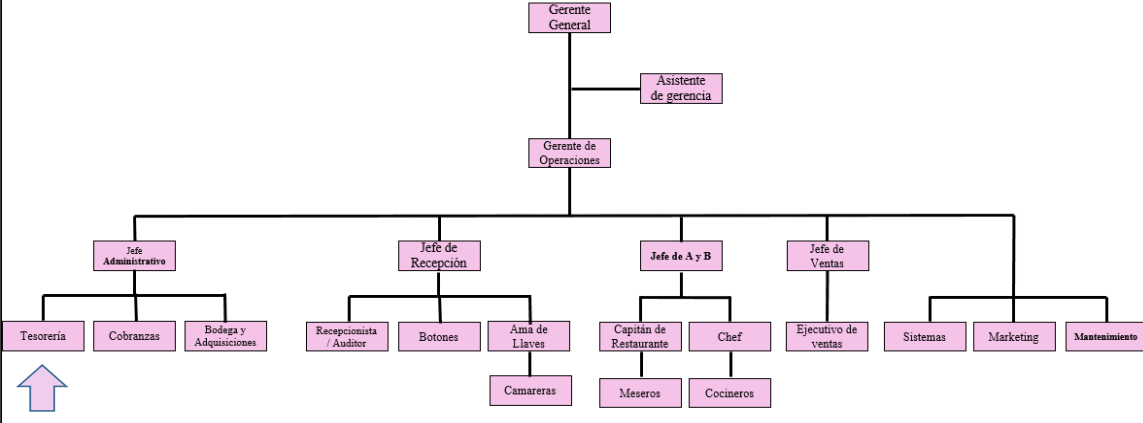
CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD:	GERENCIA GENERAL
HE-GG-007	ELABORADO POR:	DANIELA AGUIRRE
	REVISADO POR:	ING. DIANA VELASCO
	AUTORIZADO POR:	ING. DIANA VELASCO


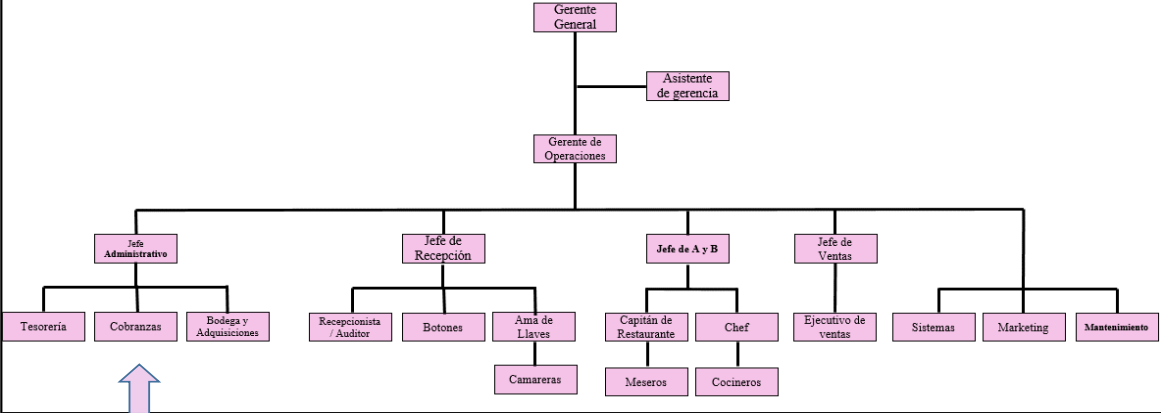
	HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
	UNIDAD		N° DE REVISIÓN	001	
I. INFORMACIÓN BÁSICA					
1 PUESTO	Gerente General	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2 SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>	ASESOR	<input type="checkbox"/>
		EJECUTIVO	<input type="checkbox"/>	APOYO	<input type="checkbox"/>
3 SUPERVISA A:	Asistente de gerencia, Gerente de Operaciones, Jefes de Área				
II. ORGANIGRAMA					
					
IV. NATURALEZA DEL PUESTO					
El gerente es quien se encarga de planificar, analizar, organizar, dirigir, controlar y designar actividades para la correcta administración y el cumplimiento de objetivos del hotel.					
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Planificar y fijar políticas y estrategias para el personal del hotel				
2	Ejercer como el representante legal del Hotel				
3	Aprobar el pago de nómina del personal				
4	Establecer un plan anual de operaciones y fijar la meta de presupuesto mensual en cada departamento				
5	Mantener reuniones semanales con los jefes de cada departamento y fijar objetivos comunes				
6	Supervisar y aprobar reportes financieros				
7	Aprobar solicitudes de crédito para nuevas empresas y agencias de turismo				
8	verificar y aprobar calificaciones de evaluaciones de desempeño del personal				
9	Dirigir el último filtro del proceso de selección de personal				
10	Aprobar la contratación de nuevo personal				
11	Autorizar la adquisición de nuevos equipos y materiales necesarios en el hotel				
12	Controlar el sistema de encuestas de satisfacción de clientes				
13	Firmar cheques para pago a proveedores				
14	Controlar situaciones de emergencia junto con la gerencia de operaciones				
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO					
1 ESTUDIOS	Tercer Nivel		2 EXPERIENCIA	2 años	
3 FORMACIÓN	Administración de empresas turísticas y hoteleras		4 HABILIDAD	Liderazgo, negociación, comunicación efectiva	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO					
COMPUTADORA	Indispensable	OTROS	Teléfono, celular y tablet		
PROGRAMAS	Office, Zeus contable y hotelero, Outlook, Internet				
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-008		VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA 08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA 17H00


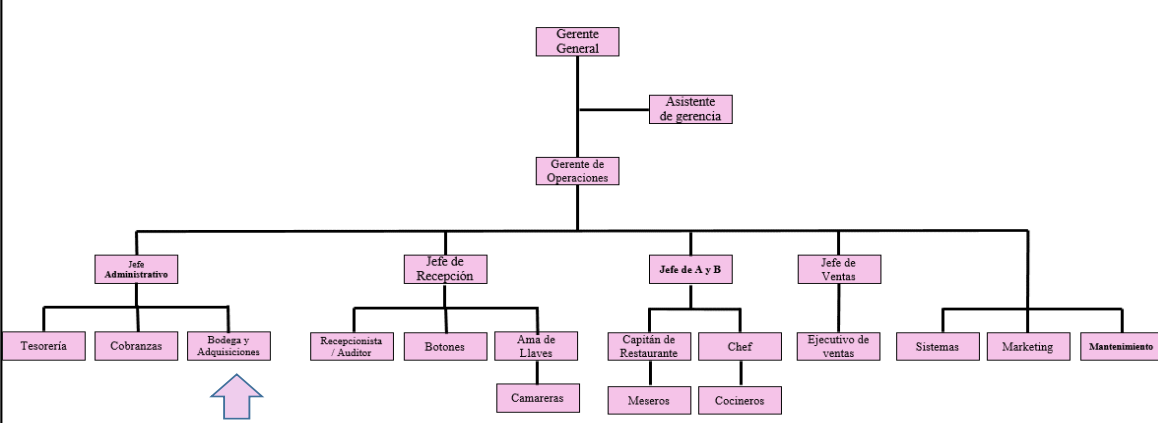
	HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
	UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA					
1 PUESTO	Asistente de Gerencia	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2 SUPERVISADO POR:	Gerente General	DIRECTIVO	ASESOR		OPERATIVO
		EJECUTIVO	APOYO	x	COORDIN.
3 SUPERVISA A:					
II. ORGANIGRAMA					
 <pre> graph TD GG[Gerente General] --- AG[Asistente de gerencia] GG --- GO[Gerente de Operaciones] GO --- JA[Jefe Administrativo] GO --- JR[Jefe de Recepción] GO --- JAB[Jefe de A y B] GO --- JEV[Jefe de Ventas] JA --- T[Tesorería] JA --- C[Cobranzas] JA --- BA[Bodega y Adquisiciones] JR --- RA[Recepcionista / Auditor] JR --- B[Botones] JR --- AL[Amo de Llaves] JR --- Cam[Camareras] JAB --- CR[Capitán de Restaurante] JAB --- Chef[Chef] JAB --- Mes[Meseros] JAB --- Coc[Cocineros] JEV --- EJ[Ejecutivo de ventas] JEV --- S[Sistemas] JEV --- M[Marketing] JEV --- Man[Mantenimiento] </pre>					
IV. NATURALEZA DEL PUESTO					
Se encarga de brindar apoyo de manera eficiente en la gestión gerencial					
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Organizar la agenda del gerente general				
2	Informar al personal de reuniones solicitadas por el gerente general				
3	Participar en las reuniones semanales con los jefes de área				
4	Realizar actas de reuniones y control de asistencia				
5	Solicitar varias cotizaciones para la compra de materiales necesarios en el hotel y presentar al gerente				
6	Recibir y distribuir documentos que requieran la firma del gerente general				
7	Mantener el archivo de documentos físicos y electrónicos en forma ordenada				
8	Solicitar varias cotizaciones para la compra de materiales necesarios en el hotel y presentar				
9	Informar de trámites a realizar de forma oportuna al gerente				
10	Llevar el control del sistema de sugerencias y reclamos				
11	Recibir y realizar llamadas con direccionamiento oportuno				
12	Organizar reuniones, comunicar oportunamente al gerente y participantes				
14	Velar que se cumpla con disposiciones de la gerencia en la ausencia del gerente general				
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO					
1 ESTUDIOS	Tercer Nivel		2 EXPERIENCIA	1 año	
3 FORMACIÓN	Asistencia de gerencia, administración de empresas o secretariado		4 HABILIDAD	Comunicación efectiva, organización, redacción, discreción	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO					
COMPUTADORA	Indispensable	OTROS	Teléfono, celular y tablet		
PROGRAMAS	Office, Zeus contable y hotelero, Outlook, Internet, redes sociales.				
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-009		VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA 08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA 17H00


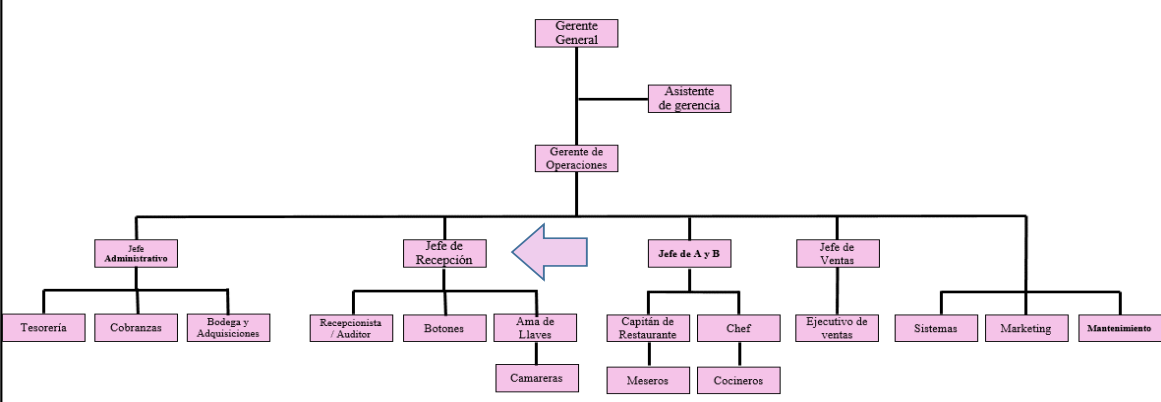
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1 PUESTO	Gerente operaciones	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO				
2 SUPERVISADO POR:	Gerente General	DIRECTIVO	ASESOR		OPER.	
		EJECUTIVO(x)	APOYO		COORDI	
3 SUPERVISA A:	Jefe de AYB, Marketing, Recepción, RRHH, Contabilidad, Mantenimiento					
II. ORGANIGRAMA						
 <pre> graph TD GG[Gerente General] --> AG[Asistente de gerencia] GG --> GO[Gerente de Operaciones] GO --> IA[Jefe Administrativo] GO --> JR[Jefe de Recepción] GO --> JAYB[Jefe de A y B] GO --> JEV[Jefe de Ventas] IA --> T[Tesorería] IA --> C[Cobranzas] IA --> BA[Botega y Adquisiciones] JR --> RA[Recepcionista / Auditor] JR --> B[Botones] JR --> AL[Amas de Llaves] AL --> CAM[Camareras] JAYB --> CR[Capitán de Restaurante] CR --> M[Meseros] JAYB --> CH[Chef] CH --> CO[Cocineros] JEV --> EJV[Ejecutivo de ventas] JEV --> S[Sistemas] JEV --> Mkt[Marketing] JEV --> Mant[Mantenimiento] </pre>						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Es responsable de la supervisión y el correcto funcionamiento de cada área, esta encargado de la administración de los recursos del hotel.						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Definir y priorizar futuras inversiones					
2	Negociar con proveedores y clientes					
3	Participar en las reuniones semanales con los jefes de área					
4	Liderar al personal a cargo					
5	Solicitar varias cotizaciones para la compra de materiales necesarios en el hotel y presentar al gerente general					
6	Supervisar los trabajos realizados por el área de mantenimiento, marketing y sistemas					
7	Autorizar reposición de caja chica de recepción con la respectiva verificación de respaldos					
8	Realizar actividades designadas por la gerencia general con el fin de cumplir el presupuesto mensual de todas las áreas del hotel					
9	Velar por el cumplimiento de las políticas y reglamento interno del hotel					
10	Registrar las ventas y gastos del hotel mensualmente					
11	Participar en el caso de situaciones de contingencia					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1 ESTUDIOS	Tercer Nivel		2 EXPERIENCIA	2 años		
3 FORMACIÓN	Administración de empresas turísticas y hoteleras		4 HABILIDAD	Comunicación efectiva, liderazgo, proactividad, relaciones públicas, emprendedor		
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	Indispensable	OTROS	Teléfono, celular y tablet			
PROGRAMAS	Office, Zeus contable y hotelero, Outlook, Internet.					
CLAVE DE LA FORMA		HE-GG-010		VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H00	HASTA	13H00


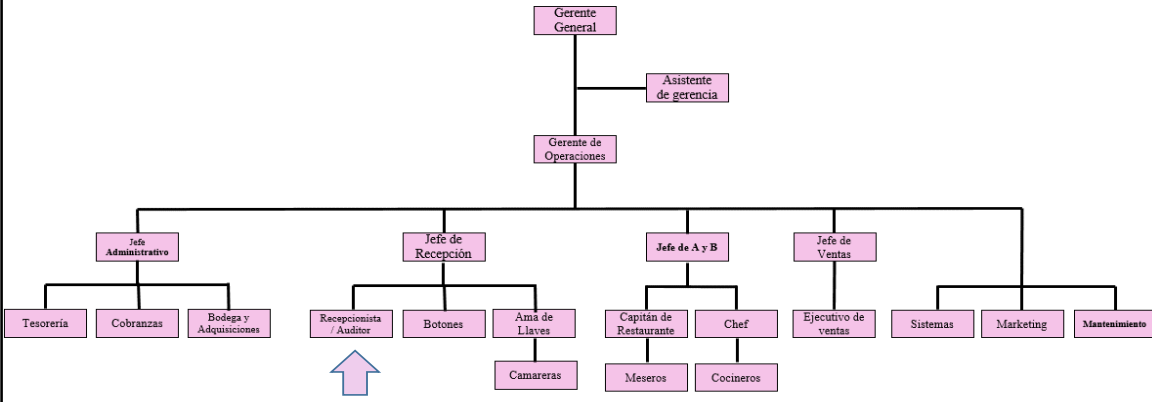
	HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
	UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA					
1 PUESTO	Jefe Administrativo	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2 SUPERVISADO POR:	Gerente General y de Operaciones	DIRECTIVO	ASESOR	O PER.	
		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI X
3 SUPERVISA A:	Tesorería y Cobranzas				
II. ORGANIGRAMA					
					
IV. NATURALEZA DEL PUESTO					
Se encarga de funciones administrativas y financieras y la supervisión de las mismas					
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Seleccionar candidatos para contratación de nuevo personal				
2	Realizar entrevistas a los candidatos en el reclutamiento de personal				
3	Participar en las reuniones semanales con los jefes de área				
4	Verificar el correcto funcionamiento del sistema contable y la vinculación con el sistema hotelero				
5	Aprobar la realización de facturas anticipadas para empresas y agencias de turismo				
6	Verificar nomina del personal y generar roles de pago del personal				
7	Elaborar informes financieros				
8	Revisar que pagos al IESS se encuentren siempre al día, al igual que tramites requeridos por dicha institución				
9	Entregar uniformes al personal que haya pasado el periodo de prueba				
10	Coordinar capacitaciones al personal sobre el reglamento interno y de seguridad				
11	Realizar un informe semanal sobre ganancias obtenidas vs presupuesto				
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO					
1 ESTUDIOS	Tercer Nivel		2 EXPERIENCIA	3 años	
3 FORMACIÓN	Ciencias administrativas, contables o economía		4 HABILIDAD	Comunicación efectiva, liderazgo, proactividad, responsabilidad, iniciativa, análisis	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO					
COMPUTADORA	Indispensable	OTROS	Teléfono, celular y tablet		
PROGRAMAS	Office, Zeus contable y hotelero, Outlook, Internet.				
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-011		VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA 08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA 17H00


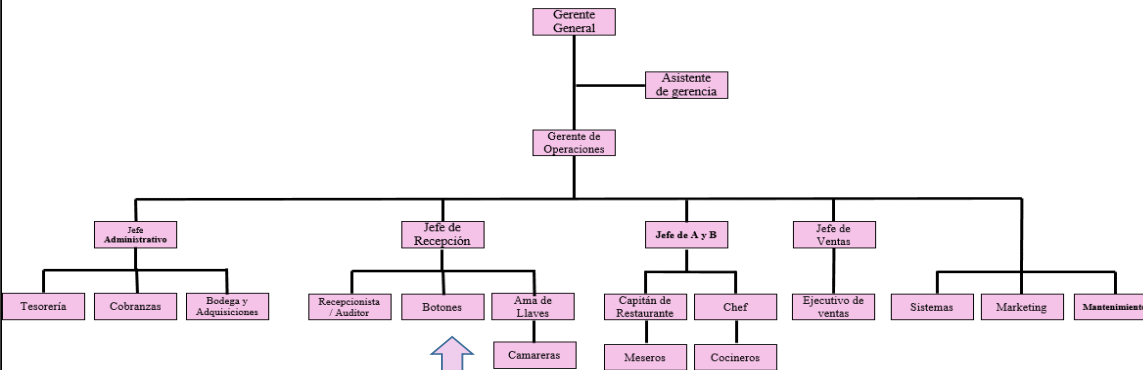
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	TESORERO	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
	JEFE ADMINISTRATIVO		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISA A:					
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Se encarga de gestionar y controlar la entrada y salida de dinero del hotel						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Realizar pago a proveedores dentro del horario establecido					
2	Generar pagos puntuales de servicios básicos del hotel					
3	Reponer gastos de caja chica de la recepción, previa verificación de respaldos					
4	Verificar y controlar el estado de las cuentas bancarias, manetener liquidez					
5	Mantener al día cuentas pendientes					
6	Designar mensualmente un presupuesto para tesorería					
7	Mantener un fondo en caso de emergencias					
8	Reducir al mínimo costos administrativos					
9	Infomar al jefe superior de movimientos bancarios, ingresos, egresos con los respaldos correspondientes					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Tercer Nivel		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Ciencias administrativas, contables o economía		4	HABILIDAD	
		Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, iniciativa, análisis, negociación				
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	Indispensable	OTROS		Teléfono, celular, calculadora		
PROGRAMAS	Office, Zeus contable y hotelero, Outlook, Internet.					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-012		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H00	HASTA	13H00


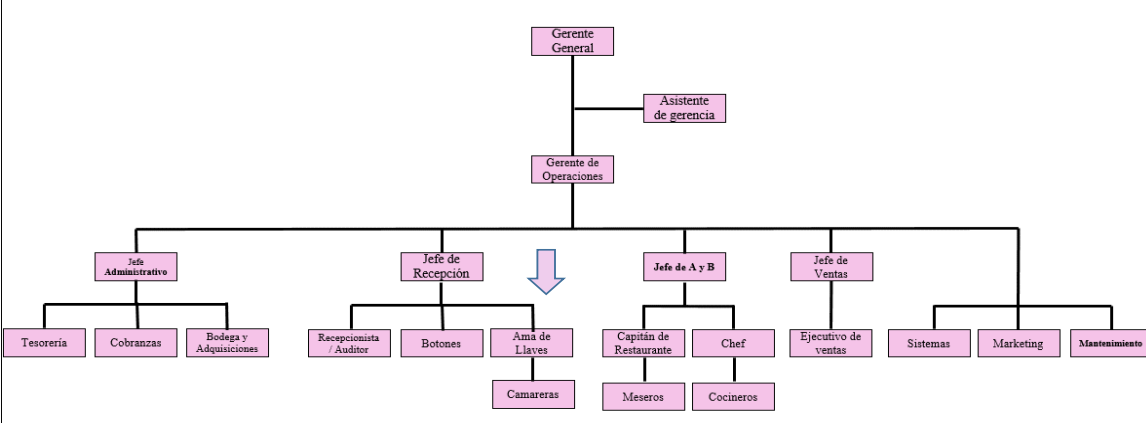
	HOTEL		F+A1:K27ECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
	UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA					
1 PUESTO	TESORERO	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2 SUPERVISADO POR:	JEFE ADMINISTRATIVO	DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
3 SUPERVISA A:		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
II. ORGANIGRAMA					
					
IV. NATURALEZA DEL PUESTO					
<p>Persona encargada de realizar el cobro de centas pendientes a empresas y agencias a las que se les ha otorgado crédito en el hotel.</p>					
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Validar datos proporcionados en el informe de caja de recepción y verificar el dinero enviado en este				
2	Realizar investigaciones crediticias a posibles clientes que soliciten crédito				
3	Verificar que las empresas que requieran crédito cuenten con la documentación necesaria para la aprobación				
4	Cruzar los pagos realizado por los clientes de manera oportuna				
5	Cumplir con las políticas establecidas por la gerencia general con respecto a cobranzas				
6	Regularizar cuentas que lleven retraso mas del tiempo permitido por las políticas				
7	Mantener actualizada la base de datos de clientes que tengan crédito con el fin de gestionar pagos oportuna				
8	Informar de grupos de alto riesgo con el fin de solicitar cobros anticipados y cancelar créditos				
9	Realizaer informes semanales de cuentas pendientes e informar a las áreas encargadas de su gestión				
10	Plantear estrategias de cobranza con el fin de recuperar cartera vencida de forma ágil				
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO					
1 ESTUDIOS	Tercer Nivel		2 EXPERIENCIA	1 año	
3 FORMACIÓN	Ciencias administrativas, contables o economía		4 HABILIDAD	Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, iniciativa, análisis, negociación	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO					
COMPUTADORA	Indispensable	OTROS	Teléfono, celular, calculadora		
PROGRAMAS	Office, Zeus contable y hotelero, Outlook, Internet.				
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-013		VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA 08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA 17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H00	HASTA 13H00


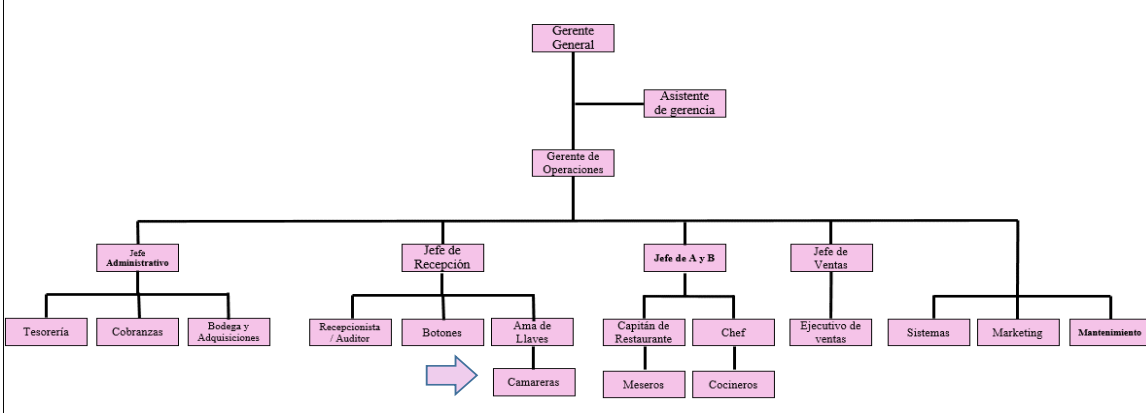
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Bodega	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
	Jefe Administrativo		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISA A:					
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Se encarga de registrar ingreso y salida de suministros, materiales y equipos						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Registrar ingreso y salida de materiales, implementos, ingredientes, etc.					
2	Mantener un archivo organizado y al día de documentos de respaldo					
3	Recibir pedidos de proveedores					
4	Verificar estado de alimentos que se encuentren en bodega					
5	Almacenar productos con técnicas establecidas de higiene					
6	Mantener e lugar de trabajo en forma ordenada					
7	Comparar precios y realizar negociaciones					
8	Recibir requisiciones de los departamaneto del hotel					
9	Realizar la entrega de lo solicitado en requisición validando con el jefe de cada departamento					
10	Entregar informes mensuales de actividades y compras realizadas					
11	Mantener directorio de proveedores actualizado					
12	Establecer horarios para entrega de producto					
13	Revisar las cosas entregadas por los proveedores					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Técnico/ superior		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Administración		4	HABILIDAD	
				Trabajo en equipo, comunicación, negociación, organización, creatividad, relaciones públicas		
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	SI	OTROS	Teléfono, celular, calculadora			
PROGRAMAS	OUTLOOK, OFFICE, INTERNET, ZEUS					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-014		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA	13H00


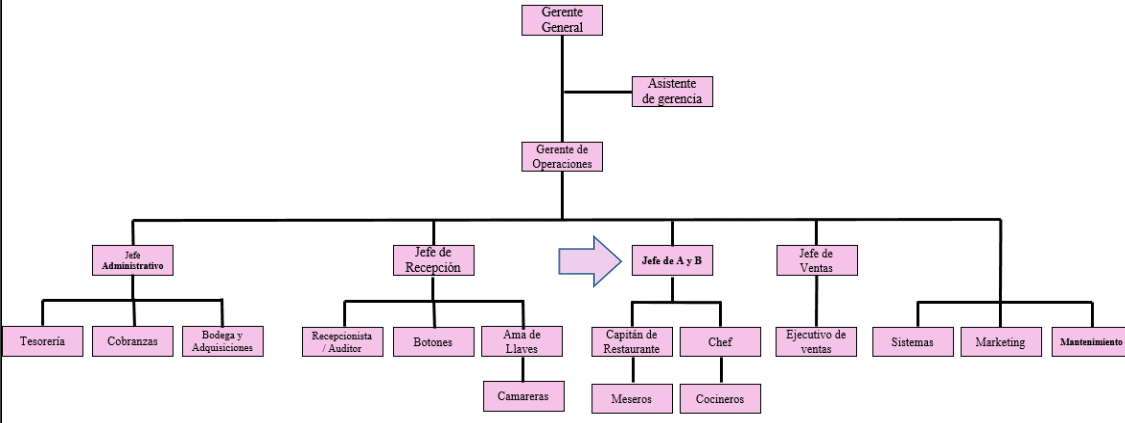
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
		MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
		UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Jefe Recepción	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:	Gerencia General y Operaciones	DIRECTIVO	ASESOR		OPER.
			EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI X
3	SUPERVISA A:	Recepcionistas, auditor, botones y camareras.				
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Gestiona el correcto funcionamiento de las áreas de recepción, ama de llaves y botones.						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Elaborar informes semanalmente sobre el presupuesto establecido para esta área e indicar su cumplimiento o el motivo por el que no se llegaría a la meta establecida					
2	Diseñar horarios mensuales para camareras, recepcionistas y botones, gestionar vacaciones y permisos					
3	Designar funciones a las camareras de acuerdo a los niveles de ocupación del hotel					
4	Reportar al área de mantenimiento daños en las habitaciones					
5	Verificar diariamente el estado de habitaciones					
6	Realizar y enviar propuestas solicitadas por empresas y agencias					
7	Realizar seguimiento de propuestas enviadas y obtener nuevos clientes					
8	Coordinar visitas con nuevos clientes, verificar el estado de instalaciones previamente					
9	Asistir a la reunión semanal con las gerencias y jefes de área					
10	Informar al personal a cargo de promociones establecidas en reuniones					
11	Manejar quejas y peticiones de huéspedes y solventar oportunamente					
12	Verificar que se cumplan lineamientos correspondientes al manejo de reservas, caja, cobro, facturación, tarifas, etc					
13	Responder oportunamente correos electrónicos					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Tercer Nivel		2	EXPERIENCIA	2 años
3	FORMACIÓN	Administración turística y hotelera Inglés		4	HABILIDAD	
		Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, iniciativa, análisis, negociación,				
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	Indispensable	OTROS		Teléfono, celular, calculadora		
PROGRAMAS	Office, Zeus hotelero, Outlook, Internet.					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-015		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H00	HASTA	13H00


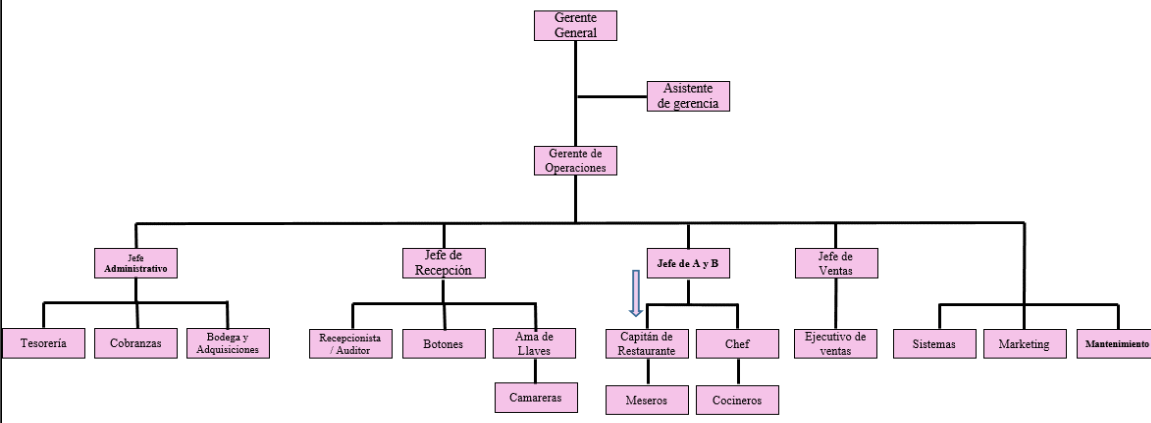
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
		MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
		UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Recepcionista Auditor	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:	Jefe de Recepción	DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
			EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISA A:	Recepcionistas, auditor, botones y camareras.				
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Se encarga de recibir a los clientes, realizar el registro y coordinar reservas.						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Recibir y registrar a los huéspedes					
2	Verificar el registro de entradas y salidas, informar conjuntamente a las camareras y botones					
3	Gestionar reservas, bloqueos y cancelaciones					
4	Recibir y atender llamadas telefónicas y transferir al área correcta					
5	Responder inmediatamente a solicitudes de redes sociales, publicar publicidad en las mismas del hotel					
6	Realizar auditoría nocturna					
7	Solventar dudas de los huéspedes, guiar y recomendar sitios o servicios					
8	Mantener excelente presencia personal y del sitio de trabajo					
9	Invitar a los huéspedes y clientes a conocer servicios adicionales del hotel como el restaurante y salones					
10	Coordinar transfer in y transfer out para clientes que requieran de forma oportuna					
11	Reponer caja chica en el caso de que lo requiera, presentando documentos de respaldo					
12	Responder correos electrónicos de forma oportuna					
13	Realizar el cierre de caja a diario con los documentos de respaldo y el envío completo del dinero					
14	Verificar estado de ascensor, luces, lobby y demas instalaciones en el caso de que lo requiera					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Tercer Nivel		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Administración de empresas turística y hotelera, Inglés		4	HABILIDAD	
		Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, iniciativa, negociación, amabilidad,				
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	Indispensable	OTROS	Teléfono, celular, calculadora			
PROGRAMAS	Office, Zeus hotelero, Outlook, Internet.					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-016			VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL			OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	07H00	HASTA	07H10
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	19H00	HASTA	19H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DES CANSO:	12H30	HASTA	13H00


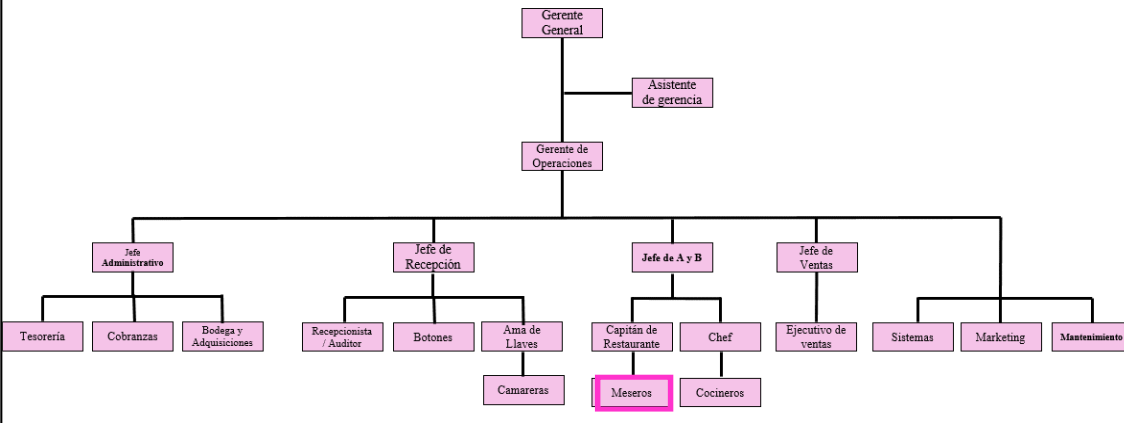
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Botones	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
	Jefe de recepción		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISA A:					
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Encargado de recibir al huésped y su equipaje, transportar a la habitación, cumplir con una atención personalizada a los clientes						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Llevar el equipaje del huésped a su habitación y en el momento del check out hacia el lugar que indique el cliente					
2	Cumplir con solicitudes de los clientes como llevar periódico, mapas					
3	Informar al huésped sobre el manejo de los dispositivos de las habitaciones					
4	Estacionar vehículos cuando haya gran afluencia					
5	Mantener excelente presentación					
6	Verificar estado de los jardines del hotel					
7	Informar todos los servicios que ofrece el hotel junto con los horarios de atención					
8	Realizar requisición de materiales necesarios para el area de bebidas en el lobby					
9	Verificar periodicamente el estado del caldero					
10	Limpiar a diario la trampa de grasa					
11	Almacenar equipaje en bodegas seguras					
12	Indicar a los huéspedes el usos correctos del ascensor					
13	Verificar estado de equipos en salones cuando hay eventos					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Bachiller		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Técnica o Ciencias		4	HABILIDAD	
					Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, agilidad amabilidad, organización	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	NO	OTROS		Teléfono		
PROGRAMAS	NINGUNO					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-017		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	6H30	HASTA	6H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	15H00	HASTA	15H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA	13H00


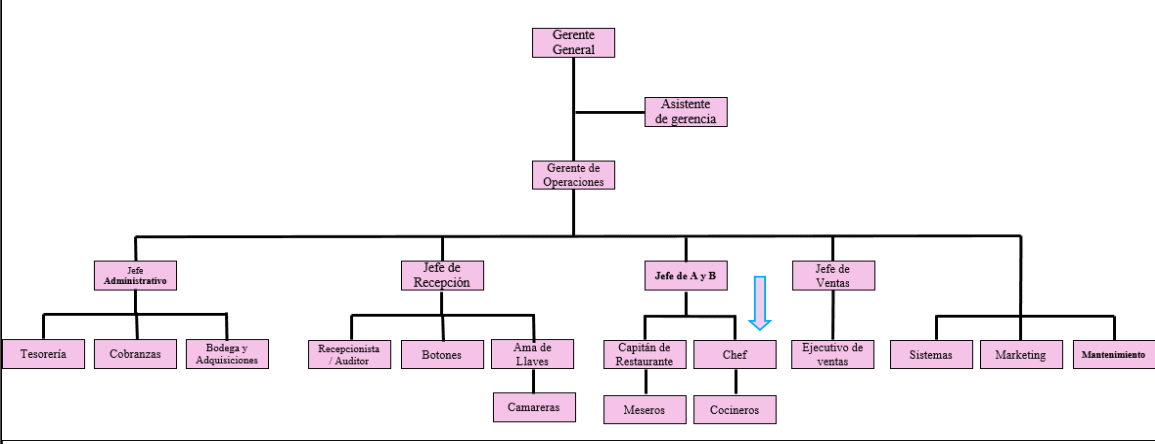
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Ama de Llaves	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
	Jefe de recepción		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISADO A:	Camareras				
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Encargada de planificar, organizar y controlar la limpieza de las habitaciones, áreas publicas y de piso, adicional realizan labores de lavandería						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Coordinar previa verificación fechas de limpieza profunda					
2	Designar ubicaciones de trabajo diaria a las camareras					
3	Recibir y registrar objetos olvidados para la entrega al jefe de recepción					
4	Realizar el reporte de discrepancias dos veces en el día					
5	Llevar inventario de lencería, mobiliario, equipos y suministros de limpieza					
6	Solicitar por medio de requisición materiales necesarios para el trabajo de camareras y lavandería					
7	Verificar que las habitaciones esten disponibles para la hora de check in 14h00					
8	Informar del estado de las maquinas de lavandería periódicamente					
9	Mantener lencería y mantelería completamente limpia y ordenada					
10	Brindar el servicio de lavado y planchado para huéspedes					
11	Notificar de daños en la lencería y mantelería para el cobro oportuno					
12	Preguntar a los huéspedes si la ropa que se va a lavar necesita tratamiento especial					
13	Organizar horarios de retiro del lavado en seco					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Bachiller		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Técnica o Ciencias		4	HABILIDAD	
					Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, agilidad, amabilidad, organización,	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	NO	OTROS	Materiales de limpieza, motorola			
PROGRAMAS	NINGUNO					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-018		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H00	HASTA	08H10
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	16H30	HASTA	16H30
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA	13H00


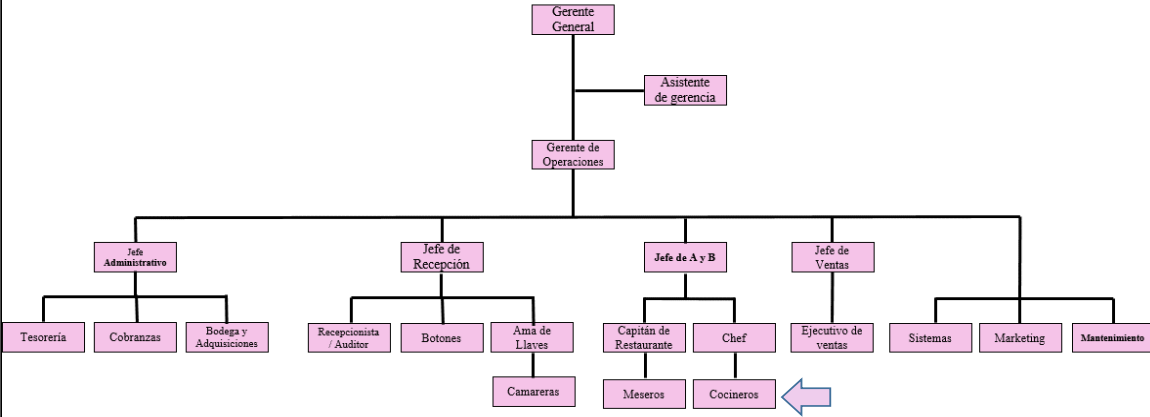
	HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
	UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA					
1 PUESTO	Camarera	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2 SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR		OPER. X
	Jefe de recepción y ama de llaves	EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3 SUPERVISA A:					
II. ORGANIGRAMA					
					
IV. NATURALEZA DEL PUESTO					
Se encarga de la limpieza de las habitaciones y demás áreas del hotel					
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Realizar la limpieza de las habitaciones ocupadas y check out				
2	Recoger llave maestra del área que se le ha designado a realizar				
3	Entregar al ama de llaves el reporte de las habitaciones a su cargo				
4	Realiza limpieza profunda baños				
5	Verifica y realiza limpieza de áreas del hotel				
6	Aspirar pasillos y habitaciones				
7	Verificar estado de habitaciones inmediatamente despues de que recepcion de el aviso				
8	Entregar a la lavandería lencería y mantelería sucia				
9	Reportar desperfectos en habitaciones y demas lugares del hotel				
10	Entregar objetos olvidados por huéspedes al ama de llaves				
11	Realizar limpieza profunda de habitaciones cuando lo indique el ama de llaves				
12	Colocar toallas limpiás, shampoo y jabón en las habitaciones				
13	Verificar que todas las habitaciones cuenten con taza y variedad de infusiones				
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO					
1 ESTUDIOS	Bachiller		2 EXPERIENCIA	1 año	
3 FORMACIÓN	Técnica o Ciencias		4 HABILIDAD	Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, agilidad, amabilidad, organización	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO					
COMPUTADORA	NO	OTROS	Materiales de limpieza, motorola		
PROGRAMAS	NINGUNO				
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-019		VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	6H30	HASTA 6H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	15H00	HASTA 15H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA 13H00


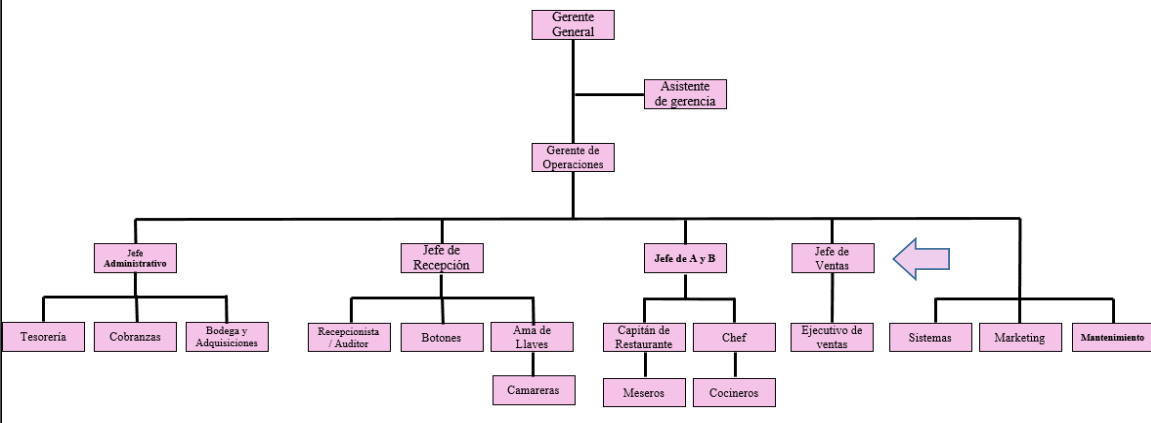
	HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
	UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA					
1 PUESTO	Jefe de A Y B	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2 SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR		OPER.
Gerente General y Gerente de Operaciones		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI X
3 SUPERVISA A:	Capitan de restaurante, meseros, chef y cocineros				
II. ORGANIGRAMA					
					
IV. NATURALEZA DEL PUESTO					
Se encarga de la coordinación y supervisión de todo lo que corresponde a servicios de alimentación					
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES					
1 Realizar horarios de trabajo para el área de restaurante y cocina					
2 Elaborar informes semanalmente sobre el presupuesto establecido para esta área e indicar su					
3 Asistir a la reunión semanal con las gerencias y jefes de área					
4 Promocionar los servicios y productos del restaurante					
5 Planear y organizar servicios de banquetes					
6 Realizar instructivos de eventos y entregarlos a las áreas correspondientes para su organización					
7 Realizar cotizaciones de eventos y enviarlas a clientes					
8 Coordinar el trabajo del equipo que esta a su cargo					
9 Supervisar encuestas de satisfacción y hacer seguimiento					
10 Verificar la calidad y presentación de comidas y bebidas					
11 Realizar el reporte de horas extras del personal a cargo					
12 Participar en la elaboración de menús de alimentos y bebidas					
13 Distribuir actividades del personal de restaurante y cocina					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO					
1 ESTUDIOS	Superior		2 EXPERIENCIA	2 años	
3 FORMACIÓN	Gastronomía, Administración turística y hotelera		4 HABILIDAD	Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, liderazgo, amabilidad,	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO					
COMPUTADORA	SI	OTROS	Teléfono, celular, calculadora		
PROGRAMAS	ZEUS RESTAURANTE, OUTLOOK, OFFICE, INTERNET				
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-020		VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA 08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA 17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA 13H00


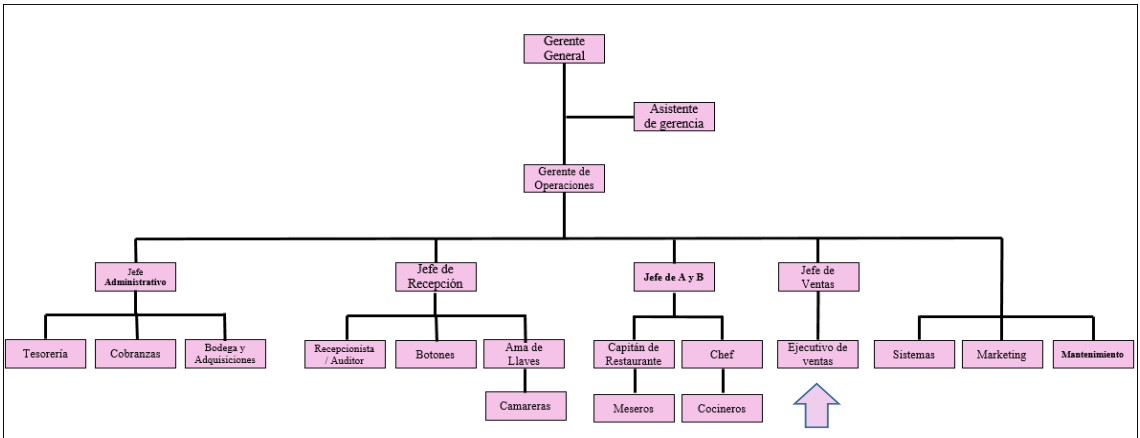
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
		MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
		UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Capitan de restaurante	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:	Jefe de AYB	DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
			EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISA A:	Meseros				
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Encargado del correcto funcionamiento del restaurante, cafetería y salones						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Realizar inventario de alimentos para cafetería mensualmente					
2	Verificar la presentación de los platos a servir					
3	Elaborar requisiciones de material y alimnetos necesarios para la cafeteria y restaurante					
4	Recibir encuestas de atisfaccion y entrgar al jefe de alimentos y bebidas					
5	Capacitar a los meseros con respecto al servicio y sistema					
6	Realiza inventarios de materiales e implementos de restaurante					
7	Mante3ner correscta comunicaci3n con los meseros					
8	Brindar apoyo en el caso de que se requiera ejercer las mismas funciones que los supervisados					
9	Verificar que el 3rea de trabajo se encuentre limpia y ordenada					
10	Conocer en su totalidad el men3 y la composici3n de platos a la carta					
11	Verificar estado de salones antes y despues de su uso					
12	Reportar da3os de materiales o instalaciones a la jefa de alimentos y bebidas					
13	Socializar con los clientes y verificar que tengan todo lo que solicitan					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Bachiller	2	EXPERIENCIA	2 a3os	
3	FORMACIÓN	T3cnica o Ciencias	4	HABILIDAD		
			Comunicaci3n efectiva, proactividad, responsabilidad, liderazgo, amabilidad, organizaci3n			
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	SI	OTROS	Tel3fono, celular, calculadora			
PROGRAMAS	ZEUS RESTAURANTE, OUTLOOK, OFFICE, INTERNET					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-021		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA	13H00


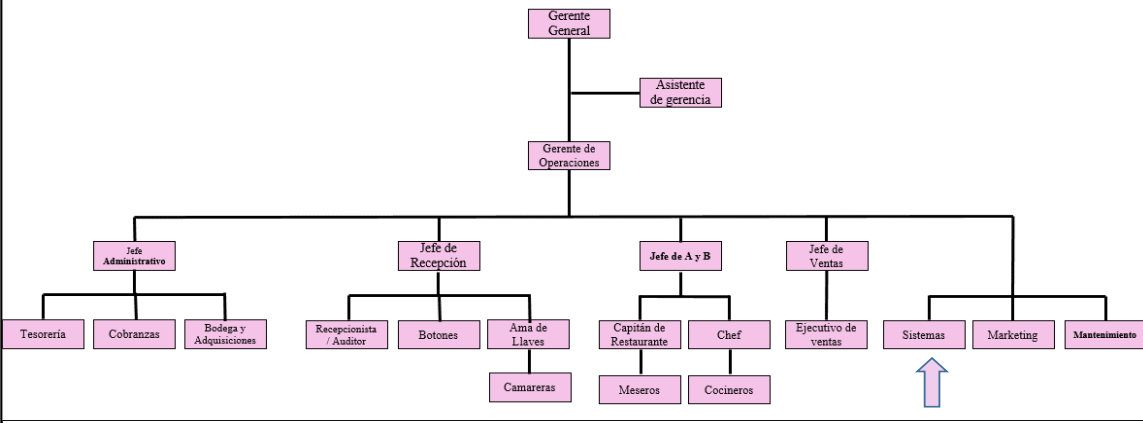
	HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
	MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
	UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA					
1 PUESTO	Mesero	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2 SUPERVISADO POR:	Jefe de A Y B y Capitan	DIRECTIVO	ASESOR		OPER.
		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3 SUPERVISA A:	Meseros				
II. ORGANIGRAMA					
 <pre> graph TD GG[Gerente General] --- AG[Asistente de gerencia] GG --- GO[Gerente de Operaciones] GO --- JA[Jefe Administrativo] GO --- JR[Jefe de Recepción] GO --- JAB[Jefe de A y B] GO --- JVEN[Jefe de Ventas] JA --- TES[Tesorería] JA --- COB[Cobranzas] JA --- BA[Bodega y Adquisiciones] JR --- RA[Recepcionista / Auditor] JR --- BOT[Botones] JR --- AL[Almohada de Llaves] JR --- CAM[Camareras] JAB --- CR[Capitán de Restaurante] JAB --- CHEF[Chef] JAB --- MES[Meseros] JAB --- COC[Cocineros] JVEN --- EJ[Ejecutivo de ventas] JVEN --- SYS[Sistemas] JVEN --- MKT[Marketing] JVEN --- MAN[Mantenimiento] </pre>					
IV. NATURALEZA DEL PUESTO					
Encargado de recibir y entregar de forma oportuna los pedidos de los clientes					
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES					
1	Dar la bienvenida a los clientes y entregar la carta del restaurante				
2	Verificar la presentación de los platos a servir				
3	Tomar pedidos y entregarlos de manera oportuna				
4	Brindar recomendaciones sobre el menú y bebidas				
5	Entregar comanda de pedido al personal de cocina				
6	Realizar el cobro de pedidos y generar la factura respectiva				
7	Asignar a los clientes mesas de reserva o normales				
8	Realizar el cierre de caja despues de terminar cada turno				
9	Lavar cubiertos, vasos y copas				
10	Limpiar y organizar el área de restaurante				
11	Retirar vasos y platos sucios de la mesa oportunamente				
12	Entregar la cuenta al cliente directamente en la mesa				
13	Brindar atención en eventos				
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO					
1 ESTUDIOS	Bachiller		2 EXPERIENCIA	1 año	
3 FORMACIÓN	Técnica o Ciencias		4 HABILIDAD	Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, liderazgo, amabilidad, organización, agilidad	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO					
COMPUTADORA	SI	OTROS	Teléfono, celular, calculadora		
PROGRAMAS	ZEUS RESTAURANTE, OUTLOOK, OFFICE, INTERNET				
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-022		VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA 08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA 17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA 13H00


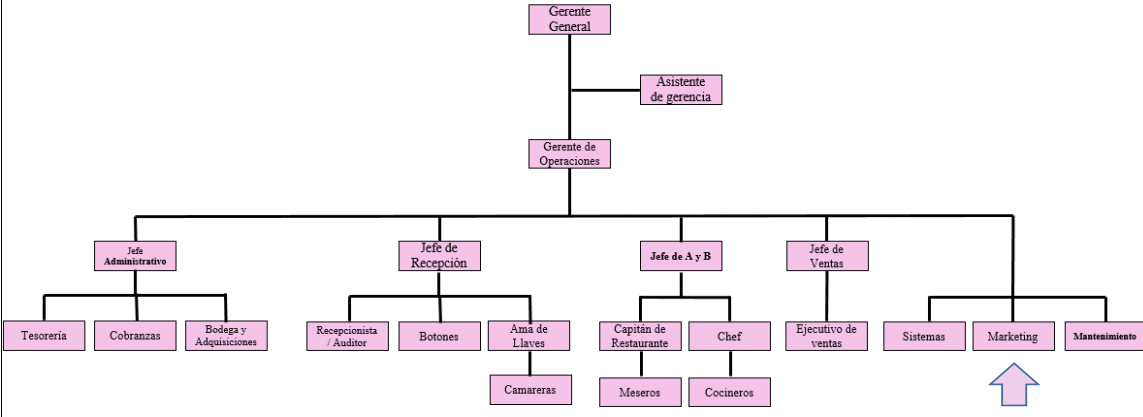
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Chef		NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO		
2	SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
	Jefe de A Y B		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISADO A:	Cocineros				
II. ORGANIGRAMA						
 <pre> graph TD GG[Gerente General] --- AG[Asistente de gerencia] GG --- GO[Gerente de Operaciones] GO --- JA[Jefe Administrativo] GO --- JR[Jefe de Recepción] GO --- JAB[Jefe de A y B] GO --- JVEN[Jefe de Ventas] JA --- TES[Tesorería] JA --- COB[Cobranzas] JA --- BOD[Bodega y Adquisiciones] JR --- RA[Recepcionista / Auditor] JR --- BOT[Botones] JR --- AL[Amo de Llaves] JAB --- CR[Capitán de Restaurante] JAB --- CHEF[Chef] JVEN --- EJV[Ejecutivo de ventas] S[Sistemas] M[Marketing] MA[Mantenimiento] AL --- CAM[Camareras] CR --- MES[Meseros] CHEF --- COC[Cocineros] </pre>						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Responsable de la producción y planificación del menú						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Realizar requisición de alimentos que sean necesarios en la cocina oportunamente					
2	Supervisar la elaboración de la comida					
3	Distribuir tareas diarias en tre cocineros					
4	Brindar apoyo de requerirlo por alta ocupación					
5	Aplicar nuevas tendencias culinarias					
6	Supervisar que el área de cocina se mantenga aseada y ordenada					
7	Notificar al jefe de alimentos y bebidas en caso de menus especiales y requerir ingredientes					
8	Verificar que los ingredientes esten frescos					
9	Revisar que los insumos sean entregados oportunamente					
10	Atender a los clientes en el caso de que requieran su presencia					
11	Capacitar personal en lña elaboración de platos nuevos					
12	Realizar horarios previos para el personal de cocina					
13	Planificar correctamente el personal y materiales que requiera para eventos					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Superior		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Gastronomía		4	HABILIDAD	
					Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, liderazgo, amabilidad, organización, agilidad	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	SI	OTROS	Implementos de cocina			
PROGRAMAS	OUTLOOK, OFFICE, INTERNET					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-023		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA	13H00


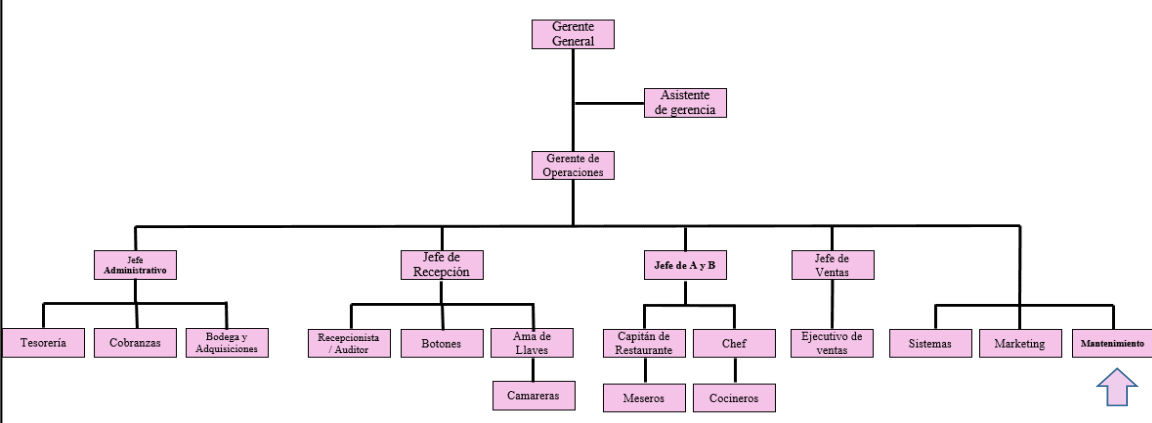
		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Cocineros	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
	Jefe de AYB y Chef		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISA A:	Cocineros				
II. ORGANIGRAMA						
 <pre> graph TD GG[Gerente General] --- AG[Asistente de gerencia] GG --- GO[Gerente de Operaciones] GO --- JA[Jefe Administrativo] GO --- JR[Jefe de Recepción] GO --- JAYB[Jefe de A y B] GO --- JEV[Jefe de Ventas] JA --- T[Tesorería] JA --- C[Cobranzas] JA --- BA[Bodega y Adquisiciones] JR --- RA[Recepcionista / Auditor] JR --- B[Botones] JR --- AL[Ama de Llaves] AL --- Cam[Camareras] JAYB --- CR[Capitán de Restaurante] CR --- Mes[Meseros] JAYB --- Chef Chef --- Coc[Cocineros] JEV --- EJ[Ejecutivo de ventas] JEV --- S[Sistemas] JEV --- M[Marketing] JEV --- Man[Mantenimiento] </pre>						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Responsable de la producción y planificación del menú						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Informar al chef de alimentos que hagan falta para la elaboración de menús					
2	Organizar utensillos y materiales a utilizar					
3	Elaborar platos de acuerdo a lo indicado					
4	Verificar los ingredientes antes de usar					
5	Preparar platos solicitados dentro del tiempo estipulado					
6	Mantener el orden y aseo en el lugar de trabajo					
7	Colocar utensillos en el lugar que corresponde					
8	Colaborar en la planificación de nuevos menús					
9	Preparar la comida para el personal del hotel					
10	Realizar bocaditos para eventos y capacitaciones					
11	Verificar estado de las frutas para los desayunos y jugos					
12	Realizar limpieza profunda cada semana de la cocina					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Bachiller		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Técnico, Ciencias		4	HABILIDAD	
					Comunicación efectiva, proactividad, responsabilidad, liderazgo, amabilidad, organización, agilidad	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	NO	OTROS	Implementos de cocina			
PROGRAMAS						
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-024			VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL			OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre			HORA ENTRADA:	08H30	HASTA 08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco			HORA SALIDA:	17H00	HASTA 17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco			DESCANSO:	12H30	HASTA 13H00



		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
		MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019
		UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Jefe de Ventas	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:	DIRECTIVO	ASESOR		OPER.	
	Gerente General y de Operaciones	EJECUTIVO	APOYO	x	COORDI	x
3	SUPERVISA A:	Ejecutivos de ventas				
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Encargado de organizar y planificar el trabajo del equipo de ventas a través de estrategias						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Asistir a las reuniones semanales con los jefes de área y gerente general					
2	Realizar un plan estratégico de ventas mensual					
3	Reportar mediante un informe datos estratégicos sobre la competencia y el mercado actual					
4	Actualizar base de datos de clientes					
5	Realizar seguimiento clientes que han dejado de frecuentar el hotel					
6	Elaborar un informe mensual del departamento a cargo					
7	Promover los servicios hoteleros a través de publicidad					
8	Informar a todas las áreas sobre nuevas promociones establecidas					
9	Evaluar el desempeño del personal a cargo					
10	Supervisar a los ejecutivos de ventas, verificar metas diarias y mantenerse al tanto de visitas realizadas					
11	Organizar reuniones con el personal a cargo periódicamente					
12	Cumplir con el presupuesto mensual del área					
13	Realizar 6 visitas diarias a posibles clientes					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Tercer Nivel		2	EXPERIENCIA	3 años
3	FORMACIÓN	Administración, Mercadotecnia		4	HABILIDAD	
				Negociación, dinamismo, orientación al servicio al cliente, manejo de relaciones interpersonales		
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	SI	OTROS	Teléfono, celular, calculadora			
PROGRAMAS	OUTLOOK, OFFICE, INTERNET					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-025			VIII. HORARIO DE TRABAJO		
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL			OCHO (8) HORAS LABORABLES:		
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre			HORA ENTRADA:	08H30	HASTA 08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco			HORA SALIDA:	17H00	HASTA 17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco			DESCANSO:	12H30	HASTA 13H00

		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1 PUESTO	Ejecutivo de Ventas	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO				
2 SUPERVISADO POR:	DIRECTIVO	ASESOR		OPER.	X	
	Jefe de Ventas	EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI	
3 SUPERVISA A:						
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Se encarga de vender y promocionar al público servicios hoteleros						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Buscar clientes potenciales					
2	Gestionar crédito solicitado por nuevos clientes					
3	Realizar un informe mensual de ventas cumplidas					
4	Mantener la hoja de ruta al día con datos solicitados para la debida verificación					
5	Manejar a los clientes en toda la fase de ventas					
6	Estar pendiente de cuentas de empresas con crédito y que realicen el respectivo pago					
7	Cumplir con metas mensuales establecidas por la gerencia general					
8	Efectuar ventas dentro de las tarifas establecidas y autorizadas					
9	Elaborar contratos y realizar acuerdos en todas las ventas					
10	Mantenerse al día con el mejoramiento de técnicas de venta					
11	En los eventos sociales que se efectue una venta se debe brindar apoyo al personal					
12	Solicitar a contabilidad la documentación requerida para aprobación de crédito en empresas y agencias					
13	Participar en propuestas para campañas y promociones					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1 ESTUDIOS	Superior o técnico		2 EXPERIENCIA	3 años		
3 FORMACIÓN	Mercadotecnia		4 HABILIDAD	Habilidad comercial, dinamismo, nivel de negociación, excelente manejo de relaciones interpersonales		
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	SI	OTROS	Teléfono, celular, calculadora			
PROGRAMAS	OUTLOOK, OFFICE, INTERNET					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-026		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA	13H00

		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Sistemas		NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO		
2	SUPERVISADO POR:	DIRECTIVO	ASESOR		OPER.	X
	Gerente general y Gerente de operaciones	EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI	
3	SUPERVISA A:					
II. ORGANIGRAMA						
 <pre> graph TD GG[Gerente General] --- AG[Asistente de gerencia] GG --- GO[Gerente de Operaciones] GO --- JA[Jefe Administrativo] GO --- JR[Jefe de Recepción] GO --- JAB[Jefe de A y B] GO --- JVEN[Jefe de Ventas] JA --- TES[Tesorería] JA --- COB[Cobranzas] JA --- BOD[Bodega y Adquisiciones] JR --- RA[Recepcionista / Auditor] JR --- BOT[Botones] JR --- AL[Ana de Llaves] AL --- CAM[Camareras] JAB --- CR[Capitán de Restaurante] CR --- MES[Meseros] JAB --- CHEF[Chef] CHEF --- COC[Cocineros] JVEN --- EJV[Ejecutivo de ventas] JVEN --- SYS[Sistemas] JVEN --- MKT[Marketing] JVEN --- MAN[Mantenimiento] </pre>						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Se encarga de mantenimiento, actualización, reparación de equipos y sistemas informáticos						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Brindar soporte requerido por los departamentos del hotel oportunamente					
2	Enviar y hacer seguimiento de clientes que no reciba facturación electrónica					
3	Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de hardware					
4	Ejecutar mantenimiento de software (formateo de equipos)					
5	Realizar presupuesto para el área a cargo					
6	Analizar propuestas económicas de proveedores					
7	Coordinar visitas de técnicos					
8	Revisar cámaras de seguridad					
9	Realizar mantenimiento de cámaras periódicamente					
10	Administrar servidores y consola					
11	Proporcionar a tiempo antivirus en los computadores de todo el hotel					
12	Reportar errores con el sistema ZEUS y pedir soporte inmediato					
13	Asistir a reuniones semanales con jefes de área					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Superior		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Ingeniería en Sistemas		4	HABILIDAD	
					Trabajo en equipo, comunicación, curiosidad, capacidad de negociación y análisis	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	SI	OTROS		Teléfono, celular, calculadora		
PROGRAMAS	OUTLOOK, OFFICE, INTERNET, SISTEMA ZEUS GENERAL, ANY DESK					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-027		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DES CANSO:	12H30	HASTA	13H00

		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1	PUESTO	Marketing	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO			
2	SUPERVISADO POR:		DIRECTIVO	ASESOR	OPER.	X
	Gerente general y Gerente de operaciones		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI
3	SUPERVISA A:					
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Se encarga de la publicidad y el posicionamiento en el mercado del hotel						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Producir contenidos que promuevan los servicios del hotel					
2	Manejar publicidad en redes sociales					
3	Verificar periódicamente el estado de la página web del hotel					
4	Cargar contenido en el Newsletter del sitio web					
5	Mantener contenido actualizado en redes sociales y página web					
6	Estar al tanto de comentarios y sugerencias en redes sociales y realizar seguimiento					
7	Realizar estudios de mercado					
8	Hacer informes sobre el estado de redes sociales y la efectividad de los mismos					
9	Innovar en presentación de servicios					
10	Crear promociones del hotel y restaurante					
11	Promover campaña amigable con el medio ambiente					
12	Solicitar autorización a gerencia de operaciones cuando requiera fondos para campañas publicitarias					
13	Asistir a reuniones semanales con jefes de área					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1	ESTUDIOS	Superior		2	EXPERIENCIA	1 año
3	FORMACIÓN	Marketing		4	HABILIDAD	
					Trabajo en equipo, comunicación, curiosidad, organización, creatividad, relaciones públicas	
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	SI	OTROS		Teléfono, celular, calculadora		
PROGRAMAS	OUTLOOK, OFFICE, INTERNET, PROGRAMAS DE DISEÑO					
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-028		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA	13H00

		HOTEL		FECHA DE ELABORACIÓN		
MANUAL DE FUNCIONES		20	06	2019		
UNIDAD		N° DE REVISIÓN		001		
I. INFORMACIÓN BÁSICA						
1 PUESTO	Mantenimiento	NIVEL JERÁRQUICO DE PUESTO				
2 SUPERVISADO POR:	Gerente general y Gerente de operaciones	DIRECTIVO	ASESOR		O PER.	X
3 SUPERVISADO A:		EJECUTIVO	APOYO	X	COORDI	
II. ORGANIGRAMA						
						
IV. NATURALEZA DEL PUESTO						
Se encarga de el correcto funcionamiento de las instalaciones y maquinarias del hotel						
V. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES						
1	Verificar el funcionamiento correcto del caldero, lavadoras, sacadoras, etc., de manera periódica					
2	Coordinar visitas de técnicos para reparaciones oportunamente					
3	Coordinar con ama de llaves las tareas a realizar					
4	Verificar con recepción la disponibilidad de habitaciones					
5	Asesorar a los botones en actividades que sean urgentes y no pueda estar personalmente					
6	Coordinar la solicitud de apoyo de personal para tareas que requieran más personas					
7	Solicitar materiales necesarios para el trabajo con bodega					
8	Instalar equipos necesarios para eventos en salones y área de restaurante					
9	Informar a los departamentos en forma oportuna si se requiere realizar mantenimiento o reparación					
10	Tener conocimiento de acciones necesarias en el caso de presentarse una emergencia					
11	Realizar informes semanales o mensuales según los requerimientos de tareas realizadas y a programar					
12	Informar por medio de documentos requeridos por la gerencia de operaciones las reparaciones a realizar					
13	Asistir a reuniones semanales con jefes de área					
VI. REQUISITOS MÍNIMOS PARA EL PUESTO						
1 ESTUDIOS	Técnicos		2	EXPERIENCIA	2 años	
3 FORMACIÓN	Electricidad y mantenimiento		4	HABILIDAD		
			Trabajo en equipo, comunicación, curiosidad, organización, asumir retos			
VI. HERRAMIENTAS PARA EL PUESTO						
COMPUTADORA	NO	OTROS	Materiales de mantenimiento			
PROGRAMAS						
CLAVE DE LA FORMA	HE-GG-029		VIII. HORARIO DE TRABAJO			
UNIDAD RESPONSABLE	GERENCIA GENERAL		OCHO (8) HORAS LABORABLES:			
ELABORADO POR:	Daniela Aguirre		HORA ENTRADA:	08H30	HASTA	08H40
REVISADO POR:	Ing. Diana Velasco		HORA SALIDA:	17H00	HASTA	17H00
AUTORIZADO POR:	Ing. Diana Velasco		DESCANSO:	12H30	HASTA	13H00

	HOTEL EMBASSY		FECHA DE ELABORACIÓN																																																																																																																					
	MANUAL DE FUNCIONES		14	06	2019																																																																																																																			
	GERENCIA GENERAL		Nº REVISIÓN		001																																																																																																																			
DIRECTORIO																																																																																																																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRES</th> <th>CARGO</th> <th>TELÉFONO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Diana Velasco</td><td>Gerente General</td><td>0985741520</td></tr> <tr><td>Doménica Cañar</td><td>Gerente de Operaciones</td><td>0925636598</td></tr> <tr><td>Gabriela Ganchala</td><td>Asistente de Gerencia</td><td>0952123695</td></tr> <tr><td>Erika Martínez</td><td>RRHH/ Contabilidad</td><td>0985326532</td></tr> <tr><td>Lizbeth Coro</td><td>Tesorería</td><td>0952858561</td></tr> <tr><td>Andrés Aldaz</td><td>Cobranzas</td><td>0954120236</td></tr> <tr><td>Vicky Cevallos</td><td>Ventas</td><td>0985741236</td></tr> <tr><td>Verónica Dávila</td><td>Ventas</td><td>0987635212</td></tr> <tr><td>Douglas Rodríguez</td><td>Ventas</td><td>0963528975</td></tr> <tr><td>Mayra Jaque</td><td>Jefe de A Y B</td><td>0987451203</td></tr> <tr><td>Valeria Méndez</td><td>Marketing</td><td>0965258575</td></tr> <tr><td>Mauricio Viracocha</td><td>Sistemas</td><td>0987421510</td></tr> <tr><td>Gabriela Rueda</td><td>Jefe de Recepción</td><td>0987630123</td></tr> <tr><td>Juan Carlos Paspuel</td><td>Auditor/ Recepcionista</td><td>0954623510</td></tr> <tr><td>Daniela Aguirre</td><td>Recepcionista</td><td>0987654512</td></tr> <tr><td>Andreina Farías</td><td>Recepcionista</td><td>0965323236</td></tr> <tr><td>Marcia Hurtado</td><td>Recepcionista</td><td>096553237</td></tr> <tr><td>Luis Borja</td><td>Botones</td><td>0965323238</td></tr> <tr><td>Domingo Aguilar</td><td>Botones</td><td>0965323239</td></tr> <tr><td>Cristian Chávez</td><td>Botones</td><td>0965353240</td></tr> <tr><td>Hernán Toapanta</td><td>Botones</td><td>0965323241</td></tr> <tr><td>Luis Salazar</td><td>Mantenimiento</td><td>0965393242</td></tr> <tr><td>Silvia Simba</td><td>Capitán/Mesera</td><td>0965373243</td></tr> <tr><td>Cesar Peñafiel</td><td>Mesero</td><td>0965333244</td></tr> <tr><td>José Peña</td><td>Mesero</td><td>0965373245</td></tr> <tr><td>Víctor Tipán</td><td>Mesero</td><td>0965237246</td></tr> <tr><td>Luis Sánchez</td><td>Cocinero</td><td>0965343247</td></tr> <tr><td>William Medranda</td><td>Cocinero</td><td>0965323248</td></tr> <tr><td>Manuel Bonilla</td><td>Cocinero</td><td>0965323249</td></tr> <tr><td>Aníbal Castillo</td><td>Cocinero</td><td>0965324250</td></tr> <tr><td>Pilar Tipan</td><td>Camarera</td><td>0965325251</td></tr> <tr><td>Mónica Manya</td><td>Camarera</td><td>0965363252</td></tr> <tr><td>Elizabeth Jáuregui</td><td>Camarera</td><td>0965923253</td></tr> <tr><td>Yuli Barbuena</td><td>Camarera</td><td>0965313254</td></tr> <tr><td>Andrés Figueroa</td><td>Camarero</td><td>0965303255</td></tr> <tr><td>José Valdivieso</td><td>Camarero</td><td>0965393256</td></tr> <tr><td>Víctor Méndez</td><td>Bodega</td><td>0965623257</td></tr> </tbody> </table>							NOMBRES	CARGO	TELÉFONO	Diana Velasco	Gerente General	0985741520	Doménica Cañar	Gerente de Operaciones	0925636598	Gabriela Ganchala	Asistente de Gerencia	0952123695	Erika Martínez	RRHH/ Contabilidad	0985326532	Lizbeth Coro	Tesorería	0952858561	Andrés Aldaz	Cobranzas	0954120236	Vicky Cevallos	Ventas	0985741236	Verónica Dávila	Ventas	0987635212	Douglas Rodríguez	Ventas	0963528975	Mayra Jaque	Jefe de A Y B	0987451203	Valeria Méndez	Marketing	0965258575	Mauricio Viracocha	Sistemas	0987421510	Gabriela Rueda	Jefe de Recepción	0987630123	Juan Carlos Paspuel	Auditor/ Recepcionista	0954623510	Daniela Aguirre	Recepcionista	0987654512	Andreina Farías	Recepcionista	0965323236	Marcia Hurtado	Recepcionista	096553237	Luis Borja	Botones	0965323238	Domingo Aguilar	Botones	0965323239	Cristian Chávez	Botones	0965353240	Hernán Toapanta	Botones	0965323241	Luis Salazar	Mantenimiento	0965393242	Silvia Simba	Capitán/Mesera	0965373243	Cesar Peñafiel	Mesero	0965333244	José Peña	Mesero	0965373245	Víctor Tipán	Mesero	0965237246	Luis Sánchez	Cocinero	0965343247	William Medranda	Cocinero	0965323248	Manuel Bonilla	Cocinero	0965323249	Aníbal Castillo	Cocinero	0965324250	Pilar Tipan	Camarera	0965325251	Mónica Manya	Camarera	0965363252	Elizabeth Jáuregui	Camarera	0965923253	Yuli Barbuena	Camarera	0965313254	Andrés Figueroa	Camarero	0965303255	José Valdivieso	Camarero	0965393256	Víctor Méndez	Bodega	0965623257
NOMBRES	CARGO	TELÉFONO																																																																																																																						
Diana Velasco	Gerente General	0985741520																																																																																																																						
Doménica Cañar	Gerente de Operaciones	0925636598																																																																																																																						
Gabriela Ganchala	Asistente de Gerencia	0952123695																																																																																																																						
Erika Martínez	RRHH/ Contabilidad	0985326532																																																																																																																						
Lizbeth Coro	Tesorería	0952858561																																																																																																																						
Andrés Aldaz	Cobranzas	0954120236																																																																																																																						
Vicky Cevallos	Ventas	0985741236																																																																																																																						
Verónica Dávila	Ventas	0987635212																																																																																																																						
Douglas Rodríguez	Ventas	0963528975																																																																																																																						
Mayra Jaque	Jefe de A Y B	0987451203																																																																																																																						
Valeria Méndez	Marketing	0965258575																																																																																																																						
Mauricio Viracocha	Sistemas	0987421510																																																																																																																						
Gabriela Rueda	Jefe de Recepción	0987630123																																																																																																																						
Juan Carlos Paspuel	Auditor/ Recepcionista	0954623510																																																																																																																						
Daniela Aguirre	Recepcionista	0987654512																																																																																																																						
Andreina Farías	Recepcionista	0965323236																																																																																																																						
Marcia Hurtado	Recepcionista	096553237																																																																																																																						
Luis Borja	Botones	0965323238																																																																																																																						
Domingo Aguilar	Botones	0965323239																																																																																																																						
Cristian Chávez	Botones	0965353240																																																																																																																						
Hernán Toapanta	Botones	0965323241																																																																																																																						
Luis Salazar	Mantenimiento	0965393242																																																																																																																						
Silvia Simba	Capitán/Mesera	0965373243																																																																																																																						
Cesar Peñafiel	Mesero	0965333244																																																																																																																						
José Peña	Mesero	0965373245																																																																																																																						
Víctor Tipán	Mesero	0965237246																																																																																																																						
Luis Sánchez	Cocinero	0965343247																																																																																																																						
William Medranda	Cocinero	0965323248																																																																																																																						
Manuel Bonilla	Cocinero	0965323249																																																																																																																						
Aníbal Castillo	Cocinero	0965324250																																																																																																																						
Pilar Tipan	Camarera	0965325251																																																																																																																						
Mónica Manya	Camarera	0965363252																																																																																																																						
Elizabeth Jáuregui	Camarera	0965923253																																																																																																																						
Yuli Barbuena	Camarera	0965313254																																																																																																																						
Andrés Figueroa	Camarero	0965303255																																																																																																																						
José Valdivieso	Camarero	0965393256																																																																																																																						
Víctor Méndez	Bodega	0965623257																																																																																																																						
CLAVE DE LA FORMA	UNIDAD:	GERENCIA GENERAL																																																																																																																						
HE-GG-030	ELABORADO POR:	DANIELA AGUIRRE																																																																																																																						
	REVISADO POR:	ING. DIANA VELASCO																																																																																																																						
	AUTORIZADO POR:	ING. DIANA VELASCO																																																																																																																						

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- Según el marco teórico se pudo identificar a tres autores que clasifican a los manuales de funciones de acuerdo con su contenido, función específica como es el caso de Joaquín Rodríguez, o de acuerdo a su destinatario, referencia al contenido o respecto a su alcance según Gabriela Pintos y finalmente se pueden clasificar según su naturaleza o área de aplicación, su contenido o ámbito como lo realiza Benjamín Enríquez.
- Según el diagnóstico situacional de factores por metodología PEST el factor político ha influenciado en los últimos años para la promoción turística de la zona la Mariscal donde se encuentra ubicado el Hotel Embassy, el cual lo ha transformado en una oportunidad de negocio por su localización céntrica. En tanto que dentro de sus análisis de factores internos se demostró que, aunque tiene una buena infraestructura, en el aspecto del personal que se encarga del desarrollo de las actividades según lo muestra la encuesta realizada a 38 personas existe un gran conocimiento sobre las funciones a desempeñarse en cada área, pero recalcan que es necesaria la implementación de un manual o instructivo para evitar la duplicidad de tareas.
- Se desarrolló la propuesta de un manual de funciones en base al diagnóstico situacional y los resultados de la investigación. El manual propuesto se encuentra en base a los antecedentes del Hotel Embassy, su estructura orgánica y organigrama, realizándose por tanto 21 fichas de puestos del personal, incluido su directorio

4.2 RECOMENDACIONES

- Se recomienda la implementación del Manual de Funciones del Hotel Embassy Quito al corto plazo por parte de la Gerencia General.
- Se debe realizar una actualización periódica no superior al año del Manual de Funciones del Hotel Embassy Quito por parte del Asistente de Gerencia.
- Se debe realizar una evaluación de impacto antes y después de la implementación del Manual con el propósito de conocer el impacto real en los trabajadores y la mejora en sus actividades diarias.
- Realizar reuniones de socialización con el personal y designar un comité encargado de velar por su cumplimiento, con reuniones trimestrales en caso de existir observaciones al desempeño real.

BIBLIOGRAFÍA

- Abaza, S. (01 de junio de 2012). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/95560620/Definicion-de-metodo-deductivo>
- AdminGuide. (01 de 01 de 2016). *AdminGuide*. Obtenido de AdminGuide: <http://adminguidefca.blogspot.com/>
- Aguirre, J. (2012). *El procedimiento de subasta inversa ecuatoriano en comparación con otros procedimientos de contratación pública; y, con la legislación peruana y argentina de la Universidad Andina Simón Bolívar - Sede Ecuador*. Quito: Tomada del repositorio institucional con fichero No. 2992.
- Baldeon, J. (25 de junio de 2012). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/98214785/metodo-analitico-sintetico>
- Chiavenato, A. (2004). Enfoque múltiple: análisis interorganizacional. En A. Chiavenato, *Introducción a la Teoría General de la Administración* (pág. 255). México DF.: McGraw Hill Interamericana.
- Código de Trabajo. (26 de 09 de 2012). Código de Trabajo. *Asamblea Constituyente, Código de Trabajo*. Ecuador.
- Díaz, L. (2011). *La Observación*. México: Facultad de Psicología UNAM.
- Díaz, S. C. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Bogotá: Mc Graw Hill.
- EC. (20 de 10 de 2008). http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf. Obtenido de http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf: http://www.inocar.mil.ec/web/images/lotaip/2015/literal_a/base_legal/A._Constitucion_republica_ecuador_2008constitucion.pdf
- Felipe, B. M. (21 de 07 de 2010). Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/369/1/02%20ICO%20186%20TESIS.pdf>
- Franklin, E. B. (1998). *Organización de Empresas Análisis, diseño y estructura*. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores.

- Galindo, C. J. (2011). *Formulación y Evaluación de Planes de Negocio*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Gardey. (02 de 01 de 2013). *Definición.de*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/manual-de-usuario/>
- Google Diccionario. (s.f.). *Google Diccionario*. Obtenido de Google Diccionario: <https://www.google.com/search?q=SECUENCIA&oq=SECUENCIA&aqs=chrome..69i57j35i39l2j0l3.1327j0j4&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Hernandez Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. México DF.: McGraw Hill.
- Hoteles, N. (4 de 3 de 2016). Reglamento Interno de Trabajo. *Reglamento Interno de Trabajo*. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Humanidades. (01 de 01 de 2019). *Conceptodefinicion.de*. Obtenido de Conceptodefinicion.de: <https://conceptodefinicion.de/metodo-inductivo/>
- Martinez, J. J. (18 de junio de 2019). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: <https://es.wikipedia.org/wiki/Descripci%C3%B3n#Referencias>
- Metodos*. (s.f.). Obtenido de <https://metodoss.com/dialectico/>
- Miranda, J. (04 de 01 de 2018). *Definición de manual de usuario*. Obtenido de <https://definicion.de/manual-de-usuario/>
- MX, D. (13 de 12 de 2015). *Definición MX*. Obtenido de Definición MX: <https://definicion.mx/proceso/>
- Ñaupas , H., Mejia, E., & Novoa , E. (2014). *Metodología de la Investigación CUantitativa-Cualitativa y redaccion de tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Perez, P. J. (2008). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: (<https://definicion.de/lineamiento/>)
- Pinto, G. T. (1 de 05 de 2009). Los Manuales Administrativos Hoy. *Los Manuales Administrativos Hoy*. Facultad de Ciencias Económicas y de Administración.
- Raffino, M. E. (03 de marzo de 2019). *Concepto.de*. Obtenido de Concepto.de: <https://concepto.de/responsabilidad/>
- Rodriguez, J. V. (2012). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: Cengage Learning.
- S.f. (27 de 10 de 2015). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/doc/287281562/Tipos-de-Metodos-Cientificos>

Anexo A. Encuesta

Preguntas

1

ENCUESTA HOTEL EMBASSY

1. ¿Conoce usted cuáles son sus funciones en el hotel?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

Seleccione

2. ¿Recibió una capacitación previa de sus labores en su ingreso al hotel?

Completamente verdadero Verdadero Ni falso ni verdadero Falso Completamente falso

Seleccione

3. ¿Se le entregó algún instructivo en el cual se detallan las tareas que tiene que realizar en su puesto de trabajo?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

Seleccione

4. ¿Siente usted que cumple con actividades que le corresponden a otros compañeros?

Siempre La mayoría de veces si Algunas veces sí, algunas veces no La mayoría de las veces no Nunca

Seleccione

5. ¿Cumple usted por completo con las actividades requeridas diariamente en su puesto de trabajo?

Siempre La mayoría de veces sí Algunas veces sí, algunas veces no La mayoría de las veces no Nunca

Seleccione

6. ¿Considera usted que cuenta con todos los materiales necesarios para desempeñar su trabajo?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

Selección

7. ¿Con que frecuencia recibe capacitaciones referentes a su cargo?

Muy frecuentemente Frecuentemente Ocasionalmente Raramente Nunca

Seleccione

8. ¿Siente que el ambiente laboral en el hotel es el adecuado?

Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente en desacuerdo

Seleccione

9. ¿Para usted que tan importante sería la implementación de un manual de funciones en el hotel?

Muy importante Importante Moderadamente importante De poca importancia Sin importancia

Seleccione

10. ¿Creé usted que causará un gran impacto con los clientes la implementación del manual de funciones en el hotel?

Definitivamente sí Probablemente sí Indeciso Probablemente no Definitivamente no

Instrucción 1









