



CARRERA: HOTELERÍA

TEMA:

**“DESARROLLO DE UN MANUAL DE CARGOS Y
FUNCIONES PARA EL HOTEL MARQUES AMAZÓNICO,
UBICADO EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA, PROVINCIA
DE SUCUMBÍOS”**

Proyecto Integrador de grado previo a la obtención del título de
Tecnólogo Superior en Hotelería

AUTOR: Mauricio Espinosa
DIRECTOR: MSc. Sonia Guerrero

D.M. Quito, 28 de septiembre del 2022

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicarle este logro a Dios porque me ha dado la fuerza, la valentía y el entusiasmo para hacer realidad este sueño.

A mi esposa e hijas que con tanto esfuerzo me han apoyado para seguir estudiando, de igual manera a mis padres y mi suegro que han sido un apoyo incondicional en este proceso académico.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por darme la vida, la salud y las ganas de salir adelante y ser un profesional.

A mi esposa e hijas que a pesar de tanto esfuerzo confiaron en mi voluntad de ser una profesional.

Al Hotel Marques Amazónico que confiaron en mis habilidades para realizar un buen trabajo, y lograr poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la realización del manual de cargos y funciones.

AUTORIA

Yo, Mauricio Espinosa autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Mauricio Espinosa', is written over a faint, light blue rectangular stamp or watermark.

Firma:
Mauricio Espinosa
C.I. 1002379928

Quito, 28 de septiembre de 2022

Quito, 28 de septiembre de 2022

MSc. SONIA GUERRERO

DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Atentamente,

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Sonia Guerrero", written over a light blue horizontal line.

MSc. Sonia Guerrero

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en trabajo fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: MSc. Sonia Guerrero y por sus propios derechos en calidad de directora del trabajo fin de carrera; y el Sr Mauricio Santiago Espinosa Terán por sus propios derechos, en calidad de autor del trabajo fin de carrera.

SEGUNDA:

UNO. - El Sr Mauricio Santiago Espinosa Terán realizó el trabajo fin de carrera titulado: “DESARROLLO DE UN MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES PARA EL HOTEL MARQUES AMAZÓNICO UBICADO EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”, para optar por el título de, Hotelería en el Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, bajo la dirección de MSc. Sonia Guerrero

DOS. - Es política del Instituto Tecnológico Superior Internacional ITI, que los trabajos fin de carrera se aplique, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad.

TERCERA: Los comparecientes, MSc. Sonia Guerrero, en calidad de director del trabajo fin de carrera y la Sr. Mauricio Santiago Espinosa Terán , como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el trabajo fin de Carrera titulado: “DESARROLLO DE UN MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES PARA EL HOTEL MARQUES AMAZÓNICO UBICADO EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA,

PROVINCIA DE SUCUMBÍOS” y conceden autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: las partes declaradas que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derecho.



MSc. Sonia Guerrero
Director – tutor



Mauricio Santiago Espinosa
Autor

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA	VI
RESUMEN.....	XII
INTRODUCCIÓN	1
JUSTIFICACIÓN.....	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
1.1. Análisis de la zona de estudio	6
1.1.1. Aspectos geográficos de ubicación.....	7
1.1.2. Antecedentes Históricos. - zona y hotel de estudio	8
1.1.3. Actividad económica a la que se dedica la población	8
1.1.4. Costumbres y tradiciones.....	8
1.1.5. Organización- hotel.....	9
1.1.6. Objetivos organizacionales	10
1.1.7. Políticas organizacionales.....	10
1.1.8. División del trabajo.....	12
1.1.9. Jerarquización	14

1.1.10. Definición de cargos	15
1.1.11. Descripción de cargos.....	15
1.1.12. Manual de cargo y funciones.....	18
CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO	20
2.1. Metodología	20
2.2. Técnicas e instrumentos de investigación	21
2.3. Análisis e interpretación de resultados.....	22
2.3.1. FICHA DE OBSERVACIÓN DEL GERENTE GENERAL .	22
2.3.2. FICHA DE OBSERVACIÓN - ASISTENTE CONTABLE ..	26
2.3.3. FICHA DE OBSERVACIÓN – ÁREA AMA DE LLAVES .	28
2.4. ENTREVISTA AL GERENTE DEL HOTEL MARQUES AMAZÓNICO	60
2.5. Encuesta	61
2.6. Universo y muestra.....	62
2.7. Tabulación de datos.....	62
2.8. Resultados obtenidos.....	69
2.9. Síntesis del capítulo.....	69
CAPÍTULO III: PROPUESTA	71
3.1. Título de la propuesta.....	71
3.2. Macro y micro localización.....	72
3.3. Esquema de la propuesta.....	73

3.4. Recursos y Materiales.	74
3.5. Presupuesto.....	75
3.6. Desarrollo de la propuesta.....	75
3.5. Síntesis del capítulo.....	91
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	93
BIBLIOGRAFÍA.....	94
ANEXOS.....	95
Anexo 1: Encuestas	95
Anexo 2: Certificado de registro	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis de involucrados	1
Tabla 2: Causas y consecuencias del problema	2
Tabla 3: Inducción.....	62
Tabla 4: Conocimientos	63
Tabla 5: Cargo correspondiente	64
Tabla 6: Definición de funciones	64
Tabla 7: Detalle de funciones.....	65
Tabla 8: Termino de funciones.....	66
Tabla 9: Diseño de manual.....	67
Tabla 10: Existencia de manual.....	68

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Ubicación geográfica de la ciudad de Nueva Loja	7
Gráfico 2: Ubicación geográfica del Hotel Marques Amazónico	7
Gráfico 3: Organigrama administrativo	10
Gráfico 4: Inducción.....	62
Gráfico 5: Conocimientos	63
Gráfico 6: Cargo correspondiente	64
Gráfico 7: Definición de funciones	65
Gráfico 8: Detalle de funciones.....	66
Gráfico 9: Termino de funciones	67
Gráfico 10: Diseño de manual.....	68
Gráfico 11: Existencia de manual	69
Gráfico 12: Ubicación geográfica de la ciudad.....	72
Gráfico 13: Ubicación geográfica del Hotel Marques Amazónico	72
Gráfico 14: Fotografía visual del Hotel Marques Amazónico	73

**“DESARROLLO DE UN MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES
PARA EL HOTEL MARQUES AMAZÓNICO, UBICADO EN LA CIUDAD
DE NUEVA LOJA, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”**

AUTOR: Mauricio Espinosa
DIRECTOR: MSc.. Sonia Guerrero
FECHA: 28 de septiembre del 2022

RESUMEN

Este trabajo tiene como finalidad realizar un manual de cargos y funciones para el hotel Marques Amazónico, aportando con el conocimiento sobre el desarrollo de un manual de cargo y funciones.

Es un instrumento o herramienta de trabajo que contiene el conjunto de normas y tareas que desarrolla cada funcionario en sus actividades cotidianas, y será elaborado técnicamente basados en los respectivos procedimientos, sistemas, normas y que resumen el establecimiento de guías y orientaciones para desarrollar las rutinas o labores cotidianas, sin interferir en las capacidades intelectuales, ni en la autonomía propia e independencia mental o profesional de cada uno de los trabajadores u operarios de una empresa ya que estos podrán tomar las decisiones más acertadas apoyados por las directrices de los superiores, y estableciendo con claridad la responsabilidad, las obligaciones que cada uno de los cargos conlleva, sus requisitos, perfiles, incluyendo informes de labores que deben ser elaborados por lo menos anualmente dentro de los cuales se indique cualitativa y cuantitativamente en resumen las labores realizadas

INTRODUCCIÓN

Nombre del proyecto

“DESARROLLO DE UN MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES PARA EL HOTEL MARQUES AMAZÓNICO UBICADO EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”.

Marco contextual

En este trabajo se habla de los conceptos necesarios para dar a conocer la importancia, el análisis y comprensión de la descripción de cargos y funciones. El tema de los recursos humanos que preocupa y está pendiente, es para optimizar los niveles jerárquicos de esta y lograr así el buen funcionamiento. Integrar es obtener y articular los elementos materiales humanos y la planeación sentarán como elementos necesarios para el adecuado funcionamiento

Tabla 1: Análisis de involucrados

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS GRUPOS	INTERESES EN LA INVESTIGACIÓN	PROBLEMAS PERCIBIDOS	RECURSOS Y MANDATOS (recursos que aporten y mandatos son leyes, reglamentos o normas a seguir)
Dueños	X	X	X
Trabajadores	X		

Tabla1, Elaborado por Mauricio Espinosa 26/07/22

Problema de investigación

Una descripción del trabajo es algo más que se encuentra en una empresa que define los deberes y responsabilidades de un empleado, define su autoridad y las calificaciones y requisitos necesarios para realizar el trabajo. Los constantes cambios y transformaciones asociados a las organizaciones actuales dan como

resultado estructuras obsoletas y rígidas que responden a sistemas progresivos y flexibles. La gestión de recursos humanos se ha convertido en una importante función estratégica y dinámica, que es una clave importante para su éxito en el elemento humano. Todo esto obliga a los directores a crear sistemas y procesos que se adapten a la nueva estructura, se necesita tecnología que le permita enfrentar y superar los desafíos que enfrenta la organización, adaptarse constantemente a los constantes cambios del entorno para poder desarrollarse, lo que asegura un alto grado de flexibilidad en el ámbito de los RRHH. Considerando todos los factores anteriores, se puede decir que la creación de un manual funcional nos ayudará a mejorar la calidad de varios procesos que realiza el departamento de RRHH, lo que a su vez ayudará a mejorar la calidad del personal de la empresa y hacerlos más eficientes; productiva y competente en el lugar de trabajo.

Tabla 2: Causas y consecuencias del problema

CAUSAS →	DEFINICION DEL PROBLEMA	← CONSECUENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> • No existe el personal calificado para los diferentes cargos y funciones. • Se capacita al personal por medio de la Ama de llaves. 	<p>El Hotel Marques Amazónico ubicado en la ciudad de Nueva Loja, provincia de Sucumbíos no cuenta con un Manual de cargos y funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Se contrata personal de manera ocasional sin experiencia. • No existe un perfil adecuado para el cargo
<p>↑ INDICADORES</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • El personal del hotel fue contratado sin experiencia en los cargos y funciones • No cumple con un perfil técnico del cargo y funciones 		

Elaborado por Mauricio Espinosa 26/07/22

Formulación del problema

¿Cómo el desarrollo de un manual de cargos y funciones en el hotel Marques Amazónico, permitirá a los empleados de la empresa, cumplir con las responsabilidades para los que fueron contratados?

Definición del problema

Al conocer las falencias en los cargos y funciones de los empleados del hotel Marques Amazónico, se identificó los inconvenientes por la falta de un manual de especificaciones o descripciones de cargos y funciones.

Idea a defender

El desarrollo de un manual de cargos y funciones en el hotel Marques Amazónico permitirá y ayudará a plasmar parte de la forma organización, y a su vez conseguirá la mayor eficiencia y eficacia en la ejecución del trabajo asignado al personal, para alcanzar los objetivos de la empresa.

Objeto de estudio y campo de acción

Objeto de estudio: Creación de un manual de cargos y funciones para el hotel Marques Amazónico.

Campo de acción: Hotel Marques Amazónico, ubicado en la ciudad de Nueva Loja provincia de Sucumbíos.

JUSTIFICACIÓN

La implantación e implementación de este proyecto conducirá al fortalecimiento de los empleados, requiriendo que las habilidades y comportamientos necesarios entre los empleados se realicen con éxito en eventos futuros para así realizar una función de trabajo de acuerdo con el estándar y la calidad esperada.

El impacto en el hotel se convertirá en el desarrollo de un nuevo modelo de gestión administrativa, para que pueda posicionarse más en el mercado y el trabajo será conocido por sus necesidades de mantenimiento. Por lo tanto, se dispondrá de condiciones para la nueva capacitación del personal dependiendo de la situación desde una apropiación como especialista partiendo desde los conocimientos óptimos de organización, es así que, los beneficiará en su desarrollo y justificará razonablemente sus expectativas.

Cabe recalcar lo importante que es para la organización contar con una herramienta tan valiosa: un portafolio de puestos y funciones, ya que brinda y beneficia al hotel Marques Amazónico, camareras y empleados. Es así que, gracias a la buena voluntad de la alta gerencia, los recursos, equipos necesarios y la cooperación de los empleados dentro de la organización, fue posible desarrollar este manual.

Objetivo General

Desarrollar un manual de cargos y funciones para el hotel Marques Amazónico ubicado en la ciudad de Nueva Loja, Provincia de Sucumbíos, que permita el funcionamiento efectivo de cada puesto de la estructura organizacional que respalde todos los procesos de contratación del nuevo personal.

Objetivos Específicos

- Identificar las causas que originan la duplicidad de funciones en el hotel Marques Amazónico.
- Analizar las actividades que realizan cada uno de los cargos que integran el organigrama del hotel Marques Amazónico.
- Reunir datos cuantitativos y cualitativos que fundamenten las necesidades y fortalezas para la elaboración del manual de cargos y funciones del hotel Marques Amazónico.
- Realizar un documento que contenga la identificación, perfil y descripción de cada uno de los cargos y funciones que componen el hotel Marques Amazónico.

CAPÍTULO I: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.1. Análisis de la zona de estudio

Para el presente trabajo de investigación se analizó el estudio de cada una de las variables solicitadas que permitirá contribuir con el manual de cargos y funciones para el hotel.

- Análisis de la zona de estudio – Nueva Loja
- Aspectos geográficos de ubicación

Los cambios climáticos dentro de la provincia generan un atractivo turístico natural fortaleciendo y desarrollando la economía de los ciudadanos entre ellos está el hotel Marques Amazónico que prevé la comodidad y estancia de quienes visitan la ciudad dejando una huella de agrado, satisfacción y comodidad en cada uno de sus clientes es así que Avilés (2016) menciona:

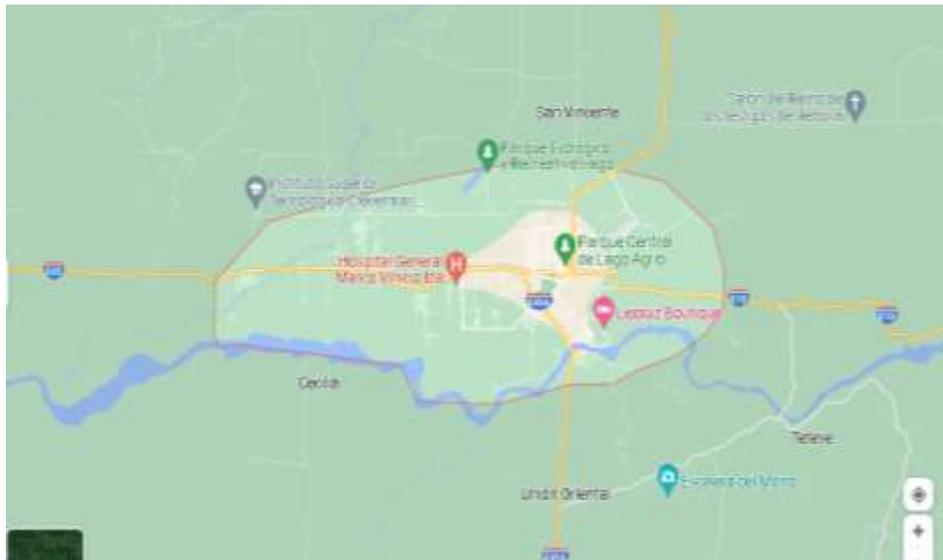
“Nueva Loja se encuentra en la Región Amazónica del Ecuador, en el centro de la provincia de Sucumbíos; aproximadamente a 7 horas de Quito por una carretera de muy buena calidad. La temperatura promedio es de aproximadamente 25 °C con constantes cambios atmosféricos a lo largo del año con una media anual de 1998,45 mm, posee una humedad relativa alta situada entre el 77% al 85%. Posee una hidrografía muy extensa por la gran cantidad de ríos, de los cuales los más importantes son: El río Aguarico, y el río San Miguel; importante río por ser la frontera entre Ecuador y Colombia.” (párr. 4)

Los cambios producidos por la atmosfera como lo menciona Avilés, E. gestionan y proporcionan una riqueza natural que hace que nuestra ciudad sea un

atractivo turístico de calma y relajación en la que el hotel Marques Amazónico contribuye para con sus clientes.

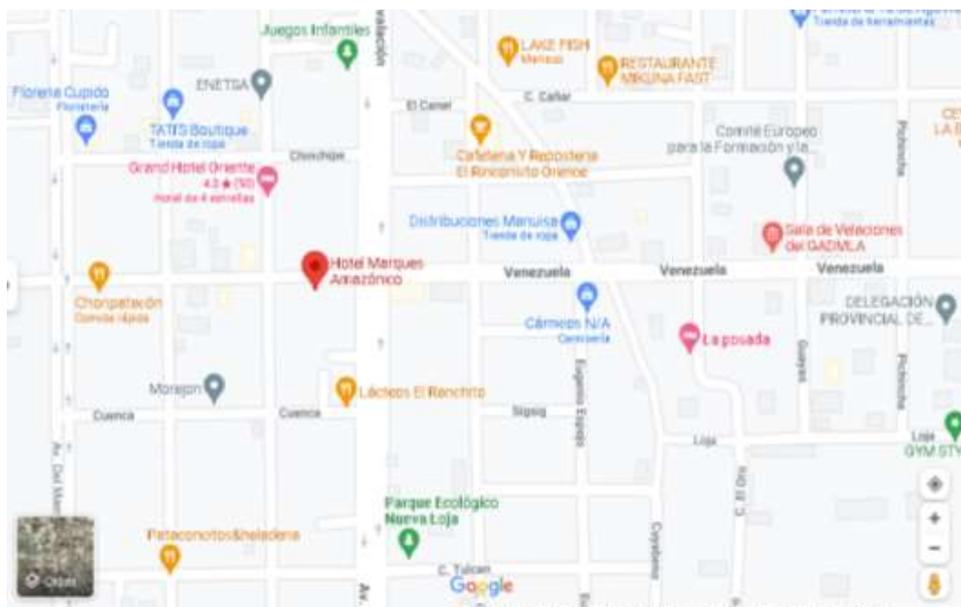
1.1.1. Aspectos geográficos de ubicación

Gráfico 1: Ubicación geográfica de la ciudad de Nueva Loja



Ubicación ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

Gráfico 2: Ubicación geográfica del Hotel Marques Amazónico



Ubicación Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

1.1.2. Antecedentes Históricos. - zona y hotel de estudio

Gracias a los pozos petroleros se creó la ciudad, y en ese momento llegaron los ciudadanos, encabezados por Jorge Enrique Añasco Castillo de la provincia de Loja. Donde el parque central se encuentra hoy es una colina que un grupo de hombres convirtió en el primer campo de fútbol de la ciudad. El IERAC se asentó posteriormente en el actual estadio Carlos Vernasa, pero colonos encabezados por Carlos Vernasa lo reubicaron. En 1971 se establece la primera escuela en la ciudad, "Escuela de Lago Agrio", aumentando la población del pueblo, y el 5 de mayo de 1971 se establece oficialmente la ciudad "Nueva Loja". Desde entonces, Nueva Loja ha sido una de las ciudades con mayor crecimiento poblacional del país, con más de medio siglo de historia convirtiéndose en la ciudad más grande y poblada de la región amazónica ecuatoriana y una de las 25 ciudades más pobladas del país.

1.1.3. Actividad económica a la que se dedica la población

La ciudad de Nueva Loja es uno de los más importantes centros administrativos, económicos, financieros y comerciales del país perteneciente a la región amazónica, esta riqueza recae a la contribución natural y proceso de sus actividades principales dentro de la ciudad como: la industria petrolera, el comercio, la ganadería y la agricultura.

1.1.4. Costumbres y tradiciones

Existe una gran variedad de costumbres y tradiciones que los representan como tribus ancestrales y que han seguido practicándose a lo largo del tiempo. Como parte de sus conocimientos y tradiciones ancestrales, las tribus preparan plantas medicinales para controlar los nervios, eliminar infecciones, calmar el dolor

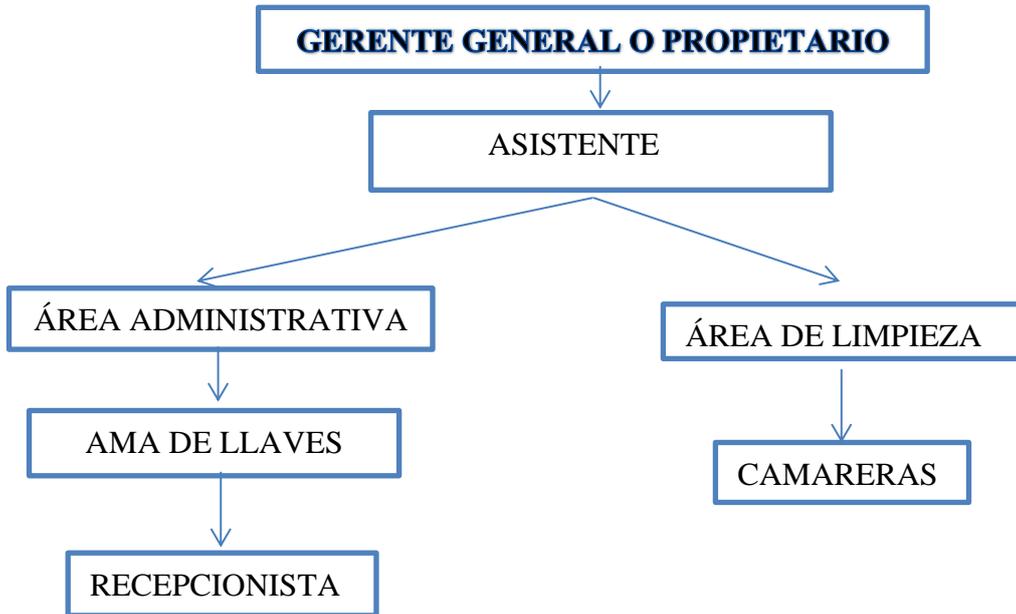
abdominal y prevenir el malestar general causado por la etapa del embarazo, y utilizan ungüentos e infusiones para tratar quemaduras, cortes, heridas y mordeduras de serpientes. Las canciones son un aspecto muy importante de sus tradiciones, ya que celebran y comparten comida, cantan y bailan. Disfrutan de su cosecha y cocinan. Bebieron, cantaron y bailaron, agradeciendo la abundancia en la producción de alimentos. Los hombres traen collares, adornos estampados, plumas de aves, lanzas y comida a este festival. Ahora, en fiestas y ceremonias celebradas por diferentes tribus, hombres, mujeres, niñas y niños, todos con rostros enmascarados, luciendo collares, coronas, brazaletes y lanzas, todos simbolizan la grandeza. Una antigua y valiosa tradición guerrera.

1.1.5. Organización- hotel

La organización del hotel se encuentra conformado por:

- Propietario
- Asistente Contable
- Área Administrativa
- Ama de Llaves
- Recepcionistas
- Camareras

Gráfico 3: Organigrama administrativo



Organigrama del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

1.1.6. Objetivos organizacionales

- Cumplir constantemente con los requerimientos de los clientes, huéspedes y turistas de acuerdo con los lineamientos del Ministerio de Turismo.
- Lograr el plan comercial anual.
- Mantener las instalaciones y equipos en perfectas condiciones operativas y estéticas.

1.1.7. Políticas organizacionales

Los visitantes que no estén registrados en la recepción no pueden ingresar a la habitación. Marques Amazónico no se hace responsable de los daños personales causados en el recinto. No se permite fumar en el interior, excepto en las áreas al aire libre. No se permiten mascotas en las habitaciones.

Al ingresar al hotel (check-in), deberá cancelar antes de utilizar la habitación.

La hora de salida del hotel (check-out) es hasta las 12.00 horas am. Después de este tiempo, el hotel se reserva el derecho de cobrar una tarifa adicional.

A su llegada, por favor complete el cuestionario e indique los datos necesarios.

No se aceptan cheques, tarjetas de crédito o débito.

Estacione su automóvil solo en áreas designadas para no obstruir el tráfico.

La limpieza comienza en el hotel a las 7.30 y continúa hasta las 17.00 horas.

La limpieza de la habitación solo se realizará cuando la habitación esté desactivada.

El desayuno se servirá en la cafetería del hotel de 07:00 a 09:00.

Está prohibido fumar, bebidas alcohólicas o alimentos en la habitación.

No se permiten mascotas en el hotel.

Apague los equipos eléctricos (especialmente acondicionadores de aire, luces y plasma) al salir de la habitación.

Apague su computadora en el HALL en el segundo piso del hotel después de usarla.

Para su comodidad y la de los demás, respete las áreas comunes, deseche basura, cigarrillos, papel, etc. en un basurero.

Después de hospedarse en el hotel, por favor contacte a la administración para dejar las llaves.

Cualquier daño causado por el huésped a la propiedad, inmueble o bien inmueble es responsabilidad del huésped y se requieren reparaciones.

Se aplica un cargo adicional si los huéspedes ingresan a la habitación junto con otras personas.

1.1.8. División del trabajo

La división del trabajo del hotel esta:

Habitaciones: El servicio de habitaciones del hotel es la asistencia que sus huéspedes reciben directamente en su habitación. Esto puede ser desde comidas y bebidas hasta cualquier tipo de pedido dependiendo de las ofertas disponibles. La mayoría de las veces, los hoteles van más allá para garantizar la satisfacción de los huéspedes, y una de las características más influyentes es el servicio de habitaciones. La amabilidad y eficiencia del personal antes mencionado son, por supuesto, la clave para un buen servicio de habitaciones, pero la capacidad de respuesta y la satisfacción son probablemente los factores más importantes, especialmente para la comida, que siempre debe llegar tibia y caliente. Espacio preparado. Los hoteles siempre intentan estar preparados para responder a cualquier tipo de servicio de habitaciones. Cuando pensamos en el servicio de habitaciones, pensamos en alojarnos en un buen hotel.

Servicio de Lavandería. - En este sentido, las cadenas hoteleras suelen establecer un stock mínimo de prendas que los clientes pueden usar, basado en el requisito de dos días de cambio de prendas cuando el hotel está más ocupado. Lavado y planchado, es necesario calcular el volumen de ropa, en función de la cantidad de ropa a procesar, sin olvidar el grado de profesionalidad, que será proporcional a la cantidad de ropa a procesar.

Servicio de Cafetería. - Solo desayunos. - La implantación de estrategias que mejoren la cuenta de resultados no es una acción que sólo busquen cafeterías o

restaurantes, es una constante que preocupa también al sector del alojamiento y en particular a los hoteles. Raro es no percatarse de diferencias en las ofertas y servicios que se ofrecen en las cafeterías y restaurantes de los hoteles con respecto a locales fuera de estos. Por lo general, estos espacios de los hoteles no parecen estar vivos, suelen generar sensaciones poco cálidas, parecen estancias frías que no invitan a estar en ellas ni a consumir, creándose una espiral causa/efecto negativo continua. Otra característica común que se repite en las cafeterías de hoteles es que su clientela se suele basar tan solo en los huéspedes del hotel, aquellos que están alojados en sus habitaciones.

Un problema importante es que la mayoría de los viajeros que se hospedan en hoteles también intentan encontrar la gastronomía única de la región o país, y dichos alimentos y productos son más fáciles de encontrar fuera del hotel, así que informe y proporcione esta comida local.

Cuatro de los cambios que están demostrando resultados más positivos son Renovación, mejoras y cambios en presentaciones culinarias y sus formas, incluyendo un mayor número de Ofertas de raciones y tapas.

Recepción: La recepción del hotel forma parte del departamento de alojamiento, que también incluye el departamento de piso y en algunos establecimientos el departamento de ingeniería o mantenimiento. La estructura organizacional del front desk muestra la estructura de público y clientes en el departamento, utilizando al recepcionista, mostrador, portero y cajero, por otro lado, los procesos de reserva y facturación se desarrollan en el back office. Las funciones del gestor de reservas son: Gestionar de forma eficaz la disponibilidad

local, revisar constantemente la ocupación y prepare las previsiones adecuadas para evitar situaciones de conflicto como el hacinamiento.

Gestión de cuotas: Asigna habitaciones (si corresponde) y responde a las solicitudes de los clientes según las preferencias del cliente y el historial de alojamiento.

1.1.9. Jerarquización

La jerarquía está estructurada de la siguiente manera:

Gerente General: El gerente del hotel planifica, dirige o coordina todas las actividades del hotel. Son responsables de todos los servicios del hotel, incluidos la recepción, los servicios de conserjería, las reservas, los banquetes, el servicio de habitaciones, el servicio y el catering, el desarrollo del personal, las ventas y el marketing, y la gestión hotelera. Planifica, organiza y coordina todas las actividades del hotel. Instruir, supervisar y capacitar al personal y a los pasantes. Reclutar y contratar nuevos empleados. Supervise y realice un seguimiento del desempeño de los empleados para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas y los procedimientos. Consulte y colabore con los jefes de departamento para garantizar la coordinación de las operaciones del hotel. Responder preguntas sobre las políticas y servicios del hotel y manejar las quejas y comentarios de los clientes.

Asistente Contable: El auxiliar contable deberá supervisar las cuentas, realizar las facturas y otros documentos financieros. El Asistente Contable, por tanto, apoyará al departamento financiero, con la realización de tareas contables básicas.

Vigilancia de Gastos y Verificación de Saldos

Deben verificar los saldos de las cuentas para rectificar las incoherencias en los registros financieros.

1.1.10. Definición de cargos

Ama de llaves. - La misión de la Ama de llaves es atender a todos los clientes por igual con un verdadero servicio y hospitalidad, mantener limpias las habitaciones y todas las instalaciones, y buscar siempre la mejor forma de satisfacer las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.

Recepcionista: La recepcionista tiene como función principal el proporcionar asistencia e información al cliente del hotel.

Camareras: La función principal de la camarera es limpiar la habitación de acuerdo con las instrucciones de la ama de llaves, así como ordenar, cuidar y mantener en perfectas condiciones no solo todo lo que hay en la habitación, sino todo lo relacionado con el pasillo.

1.1.11. Descripción de cargos

Gerente de un hotel. - Supervise activamente a los jefes de departamento y todas las instalaciones en busca de advertencias y reprimendas verbales y escritas por violaciones de políticas y procedimientos o desempeño deficiente documentado, y despido de empleados, casos de negligencia grave confirmados por propietarios anteriores o representantes de recursos humanos. Responsable de la gestión del departamento de nómina. Realice revisiones de desempeño y cálculos de bonificación (si corresponde) para todos los jefes de departamento. La dotación de personal cumple con las pautas presupuestarias para garantizar que haya suficiente personal para mantener los niveles de servicio. Desarrollar una actitud

departamental para enfocarse y anticiparse a las necesidades de los huéspedes. Asegúrese de que las solicitudes de invitados especiales se cumplan de manera oportuna y asuma la responsabilidad de todas las consultas. Trabaje con Relaciones con el cliente para resolver las quejas de los huéspedes sobre el hotel o la facturación de los huéspedes y las solicitudes de reembolso. Supervise la disponibilidad de las suites y cree un sistema de gestión del rendimiento del hotel con ventas para maximizar los ingresos de las suites. Responsable de la gestión de los procedimientos críticos de control. Asegure los procedimientos adecuados para las cajas de invitados, el correo de invitados y los paquetes. Capacitar al personal del departamento sobre procedimientos de emergencia, precauciones de seguridad y prácticas de trabajo seguras. Cuando conduzca el automóvil del hotel, conduzca con cuidado y seguridad. Siempre use el cinturón de seguridad. Promueva una buena comunicación entre los empleados a través de reuniones departamentales, comentarios de los empleados, comunicación verbal y escrita y capacitación adecuada. Procesar las cuentas por pagar del hotel, incluido el seguimiento de las solicitudes de comisiones de los agentes de viajes. Participar activamente y participar en reuniones de ventas semanales y realizar reuniones de personal mensuales.

Apoyar al departamento de finanzas: Esto incluye la facturación, el cobro de órdenes de compra, el envío y el pago, la conciliación de las cuentas de la empresa y el seguimiento de los pagos atrasados y monitoreo de cuenta. Los asistentes de contabilidad también son responsables de procesar los cheques de la empresa, las facturas de venta y los pagos de clientes y proveedores. Seguimiento del

presupuesto Los asistentes de contabilidad serán responsables de una contabilidad financiera precisa, registrando las finanzas entrantes y salientes en el libro mayor.

que anoten las finanzas entrantes y salientes en el libro mayor.

Ama de Llaves: Mantener el hotel ordenado y limpio, planificar y supervisar las diferentes áreas del hotel, dar seguimiento al mantenimiento de todas las áreas y habitaciones, hay que sacar las habitaciones pertinentes porque no se alquilan y la calidad del servicio es muy bueno y se cumplen las expectativas de los huéspedes, son parte de nuestra empresa clientes fieles. Supervisar la actividad del conductor. Elige un nuevo propietario. Capacitar al personal del departamento. Organiza reuniones de trabajo con los empleados a tu cargo. Siga los horarios, vacaciones, recreación y otros planes del personal del departamento. Prepare un presupuesto para su departamento. Es el responsable de aumentar el stock en su departamento. Consultar insumos, materiales y equipos de trabajo utilizados por su departamento. Revisa los archivos del departamento. Supervisar el desempeño de labores del personal a su cargo. Seleccionar al personal de nuevo ingreso a su cargo. Capacitar al personal de su departamento. Realizar juntas de trabajo con el personal a su cargo.

Recepción: Entre sus múltiples tareas, los recepcionistas de hotel tienen que encargarse del check-in y check-out de los clientes, atendiendo todas sus necesidades y requerimientos. Estas son las tareas a las que te tendrás que enfrentar cuando empieces a trabajar como recepcionista de hotel. Si el hotel es de 3 estrellas o superior, un guardia de seguridad puede encargarse de esta última tarea.

Camarera: Uno de los puntos principales para garantizar una estancia de calidad al huésped está directamente relacionado con la limpieza y el

mantenimiento de las instalaciones. Limpiar y despejar la habitación. Esta función requiere una limpieza a fondo de todas las áreas de la habitación que se le asignó ese día.

Arreglar y limpiar la habitación

Esta función conlleva la limpieza a fondo de cada área de las habitaciones que tenga asignadas en el día.

1.1.12. Manual de cargo y funciones

Manual de funciones: Es una herramienta o herramienta de trabajo que contiene un conjunto de normas y tareas que cada trabajador determina en sus actividades diarias y que serán técnicamente preparadas de acuerdo a sus respectivos procedimientos, sistemas, normas y compiladas para crear lineamientos e instructivos para el desarrollo de los procedimientos diarios a realizar tareas sin interferir con la inteligencia, la autonomía personal y la independencia mental o profesional de cada empleado u operador de la empresa, ya que podrán tomar las decisiones más acertadas con base en las instrucciones de sus superiores y con la claridad de los deberes individuales, responsabilidades, requisitos, resumen del puesto, incluyendo el resumen de trabajo a ser elaborado no menos de una vez al año, donde se resuma cualitativa y cuantitativamente el trabajo realizado, problemas y deficiencias y sus respectivas soluciones. la revisión y el manual deben ser presentados con evaluación continua por parte de los respectivos responsables para asegurar el suficiente desarrollo y calidad de la gestión. Ese es el objetivo a alcanzar.

RESPONSABILIDADES: Es un valor en la conciencia del individuo que le permite reflexionar, liderar, orientar y evaluar siempre a nivel ético las consecuencias de sus actos.

RIESGOS LABORALES: los empleados pueden sufrir enfermedades profesionales o accidentes de trabajo.

CAPÍTULO II: DIAGNÓSTICO

2.1. Metodología

Descriptiva

La presente investigación usa una metodología descriptiva ya que hace uso de herramientas analíticas (entrevistas, hojas de observación y una combinación de encuestas y estudios analíticos), el problema puede identificarse con mayor precisión, donde las características clave pueden mostrarse haciendo lo siguiente: • Entrevisté al gerente del hotel sobre el manual de funcional del Hotel Marques Amazónico y recabé la información necesaria para determinar las competencias necesarias para implementar el manual funcional.

De esta forma, se encuesta a los empleados sobre puestos de trabajo con títulos de puestos y manuales funcionales, y si dicen que no conocen los manuales de hotel, se muestran las estadísticas de la encuesta para cada empleado.

De la misma manera se revisó y verificó toda la información completando así el trabajo de campo en el hotel.

Con base en la información encontrada, la cual ha sido debidamente confirmada con el gerente del hotel para su validez.

Posteriormente se elaboraron 5 perfiles de puestos para algunos empleados del Hotel Marqués Amazónico, agregando información de campo e información teórica para consulta y asesoría de docentes para la elaboración de un manual de funcionamiento por habilidades.

2.2. Técnicas e instrumentos de investigación

El método remite a los pasos o etapas que se deben seguir en el desarrollo del documento. Así, por ejemplo, el método en una investigación incluye, entre otras etapas, el planteamiento del problema, la formulación y verificación de hipótesis. Las técnicas de investigación son medios a través de los cuales se realiza el método.

Existen numerosas técnicas de investigación.

Técnicas de investigación cuantitativa. Un procedimiento se refiere a los pasos o fases a seguir en el proceso de elaboración de un documento. El método en el estudio incluye, por lo tanto, p. pasos como la formulación de problemas, la formulación de hipótesis y la validación. Los métodos de investigación son los medios por los cuales se implementa este enfoque.

Métodos de investigación cuantitativa. Estos incluyen métodos de recopilación y análisis de datos que pueden representarse numéricamente. •
Métodos de investigación cualitativos. Ejemplos de estos métodos son las entrevistas y los cuestionarios abiertos.

Habilidades documentales. A menudo se utilizan en estudios históricos donde se utilizan textos del período en estudio. También se utilizan en la investigación en otros campos para crear un marco teórico para la investigación. tecnología de campo.

Tecnología experimental. Estos métodos son específicos de las ciencias naturales y naturales, aunque también se utilizan en otros estudios.

La Observación. Es una técnica de la investigación que se utiliza para medir el objetivo de estudio.

➤ Gestiona y da solución de quejas.		X	
➤ Desarrollar e implantar estrategias de marketing para promocionar los servicios del hotel.		X	
➤ Realiza alianzas con agencias de viajes y otras empresas, para vender los productos y servicios que oferta el hotel.	X		
➤ Gestiona los presupuestos para la empresa.		X	
➤ Realiza reuniones constantes para medir los objetivos del hotel.		X	

Análisis del gerente general: De las 27 funciones mencionadas en la ficha de observación, 21 no se cumplen, y 6 sí. Por lo tanto, se identifica la necesidad de establecer un manual con las funciones para el mencionado cargo.

2.3.2. FICHA DE OBSERVACIÓN - ASISTENTE CONTABLE

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
ASISTENTE CONTABLE			
PROCESO	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
➤ Atención de proveedores.		X	Le falta más control en los gastos del hotel con los ingresos diarios que se recibe.
➤ Atención telefónica y presencial de clientes.		X	
➤ Contacto con las entidades financieras.	X		
➤ El cargo oportuno de las facturas en el sistema.	X		
➤ El control de pagos, tanto a proveedores, servicios básicos (luz, agua y teléfono)		X	
➤ Control de los egresos.		X	
➤ Reportes de ventas.		X	
➤ Seguimiento a las cuentas por cobrar con la finalidad del rápido retorno de la inversión.	X		
➤ Manejo de archivos y control del mismo.	X		
➤ Realizar las retenciones.	X		

➤ Realizar todos los balances contables	X		
➤ Presenta los informes sobre la situación real versus a los registros contables.	X		
➤ Planifica, organiza y controla el presupuesto para el hotel.		X	
➤ Paga proveedores y personal.		X	
➤ Ejecuta las obligaciones fiscales		X	

Análisis de Asistente contable. – De las 15 funciones que debería cumplir el asistente contable, se detectan de acuerdo a la ficha de observación que 8 no cumple y 7 actividades sí. Por lo tanto, se ratifica la necesidad de establecer el manual.

2.3.3. FICHA DE OBSERVACIÓN – ÁREA AMA DE LLAVES

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES				
ETAPA 1: SUPERVISIÓN Y CONTROL INICIAL				
PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
➤ Registro del control de asistencia y uso de uniforme (7 am)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constatar que la recepcionista y camarera ingresen a la hora establecida y utilicen el uniforme asignado. ➤ Llenar el registro de asistencia y uso de uniforme. 	X	X	
➤ Distribución de trabajo en base al INFORME DE HABITACIONES elaborado por la recepcionista. (7am)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar el informe de habitaciones con el libro de registros. ➤ Usar una planilla para tachar y llevar un control de las habitaciones limpiadas, y poder vender en recepción o reservas. ➤ Realizar informes junto con recepción, para estar al tanto del estado de las habitaciones y otras áreas del hotel. ➤ Entregar el informe a la camarera dando indicaciones claras del orden o procesos, en el que tienen que ser limpiadas las habitaciones. ➤ Mantener un registro de la entrada y salida de las llaves maestras. 	X	X	Este informe lo realiza recepción y le entrega a Ama de Llaves y Camareras

PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
➤ Limpieza	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar la limpieza de: ✓ Recepción ✓ Bodega ✓ Pasillos ✓ Garaje ✓ Piscina ✓ Lavandería ✓ Exteriores del hotel 	X		Si se cumple al 100%
➤ Agua	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Verificar el reservorio de agua para no tener dificultades con el suministro de agua. 		X	No porque ya se colocó un automático para la bomba de agua
➤ Daños	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solucionar de forma inmediata los daños informados por recepción o camareras y MÁXIMO EN UN PLAZO NO MAYOR A 24 HORAS ➤ Informar inmediatamente al dueño del establecimiento en caso de los siguientes daños: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Internet (Sr. Mauricio Espinosa) ✓ Sistema automático de puertas (Propietario) ✓ Bombas (Propietario) ✓ Compra de equipos costosos (Propietario) ✓ Daños de infraestructura (Propietario) 		X	Solo informa sobre sobre los problemas con internet y puertas.

ETAPA 3: SUPERVISIÓN DE HABITACIONES Y DE OTRAS ÁREAS DEL HOTEL

PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
<p>1. Revisión de habitaciones (3pm)</p> <p>(ESTA ACTIVIDAD DEBERÍA REALIZARSE MÁXIMO A LAS 3:30 DE LA TARDE)</p>	<p>Llenar el CHECK LIST constatando y subiendo a cada una de las habitaciones que no estén los huéspedes, los siguientes indicadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ <u>LAS LUCES</u> ✓ Encender todas las luces de la habitación y verificar su buen funcionamiento. ➤ <u>BAÑO</u> ✓ Verificar el buen funcionamiento de las luces. ✓ Que este bien limpio la parte de la ducha, inodoro, lavabo, espejos, grifería tacho de basura y piso. ✓ Que cuente con papel higiénico y demás amenities. ➤ <u>HABITACIÓN</u> 	<p align="center">X</p>	<p align="center">X</p> <p align="center">X</p> <p align="center">X</p> <p align="center">X</p>	<p align="center">La mayoría de veces no las realiza</p> <p align="center">Actividad que la mayoría de veces no realiza</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Verificar el tendido de las camas, que las sábanas estén limpias sin huecos o manchas y bien planchadas. ✓ Verificar la limpieza de muebles como: camas, armarios, mesas, cortinas y puertas. ✓ Verificar la limpieza de piso y vidrio de la mesa. ✓ Verificar que la sección de claves y reemplazar de inmediato en caso de que no haya o este deteriorados. ✓ Verificar la limpieza y presentación de las almohadas y las toallas de cuerpo y de mano. ✓ Verificar la limpieza y presentación de las alfombras. ✓ Verificar que cuente con shampoo y jabón. 		<p style="text-align: center;">X</p>	
--	---	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Esparcir en la habitación y baño Aromatizante olor a PINO. ➤ <u>PASILLOS</u> ✓ Verificar la limpieza de pasillos, bordes de ventanas y pasamanos 		<p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p>	
--	--	--	--	--

ETAPA 4: ENTREGA DE TURNO (5:00 pm)

PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
<p>➤ Revisar el LIBRO DE REGISTRO con el CASILLERO de controles y llaves.</p>	<p>➤ Verificar que el libro de registros como el casillero de controles y llaves estén en orden.</p>	<p>X</p>		<p>Lo realiza para que los recepcionistas para que realicen bien su trabajo.</p>
<p>➤ Revisar el REGISTRO DE RESERVAS</p>	<p>➤ Verificar las reseras que han llegado. ➤ Verificar si ya se ha llamado al huésped.</p>		<p>X X</p>	<p>Esto lo realiza la Asistente Contable</p>
<p>➤ Revisar el REGISTRO DE NOVEDADES</p>	<p>➤ Constatar que todo lo detallado en el registro de novedades sea actualizado y cierto.</p>	<p>X</p>		
<p>➤ Revisión de breaker de agua</p>	<p>➤ Constatar subiendo a la terraza a verificar que los breakeres de las habitaciones tengan agua caliente y aires.</p>		<p>X X</p>	<p>Esto lo realiza recepción en cambio de turnos</p>

caliente, aires y reservorio de agua	➤ Verificar en qué estado está el reservorio de agua.			
➤ Revisión de la limpieza del área de recepción y demás áreas del hotel	➤ Llenar el CHECK LIST Constatando la limpieza de: ✓ Baño de recepción ✓ Garaje ✓ Piscina ✓ Bodega ✓ Lavandería ✓ Exteriores En caso de que no estén limpias estas áreas, dar la indicación a la persona responsable de que POR FAVOR limpie el área asignada.	X		

ANÁLISIS DEL CARGO DE AMA DE LLAVES.

Como se puede observar son cuatro fichas que se utilizaron para la evaluación, en la ficha de control y supervisión inicial se menciona 14 funciones de las cuales 4 si se cumplen y 9 no, en la segunda ficha de actividades operativas se consideró 9 funciones de las cuales 2 si se cumple y 7 no, en la ficha # 3 de supervisión de habitaciones y otras áreas del hotel se observaron 14 funciones de las cuales 2 si se cumple y 12 no, en la última ficha entrega de turno, se considera 7 actividades, de las cuales 3 si se cumplen y 4 no. Razón por la cual se puede mencionar que la Ama de llaves es la persona responsable de inspeccionar las habitaciones, áreas públicas y áreas de servicios, para asegurar el buen estado de las mismas y para el buen funcionamiento del hotel.

2.3.4. FICHA DE OBSERVACIÓN DEL ÁREA DE RECEPCIÓN

	<p>✓ Que las habitaciones ya estén asignadas.</p> <p>✓ Si ya se ha llamado con una hora de anticipación, al huésped para verificar su asistencia y no se convierta en un NO SHOW (reserva que no llegó).</p> <p>✓ Que las llaves ya estén separadas o asignadas.</p>		<p>X</p> <p>X</p> <p>X</p>	
--	--	--	----------------------------	--

<p>➤ Revisión del REGISTRO DE NOVEDADES</p>	<p>➤ Constatar que todo lo detallado en el registro de novedades sea actualizado y cierto.</p>		<p>X</p>	
<p>➤ Revisión del INFORME DE HABITACIONES</p>	<p>➤ Constatar que todo lo detallado coincida en el libro de registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Habitaciones Ocupadas y sin salida; es decir que aun el huésped va a permanecer en el hotel. ✓ Habitaciones Ocupadas y con salida es decir que aun el huésped ya va a dejar el hotel. ✓ Habitaciones vacantes y que necesitan un retoque. 	<p>X</p>	<p>X</p> <p>X</p>	<p>En parte se cumple.</p>

➤ Revisión de breaker de agua caliente de acuerdo con el INFORME DE HABITACIONES	➤ Constatar subiendo a la terraza lo breaker de las habitaciones que tienen agua caliente, y que por lo tanto el resto de breaker deben estar apagados.	X		
➤ Revisión de aires acondicionados de acuerdo con el INFORME DE HABITACIONES	➤ Constatar subiendo a la terraza que estén encendidos únicamente los aires acondicionados, cuyas habitaciones aún están ocupadas y con el huésped dentro.		X	Se olvidan de verificar
➤ Revisión de inventario de bebidas el INFORME DE BEBIDAS (MINI BAR DE HABITACIONES O RECEPCIÓN)	➤ Constatar mediante el conteo físico las cantidades de bebidas recibidas en el turno.	X		
➤ Recepción de efectivo de acuerdo al ARQUEO DE	➤ Constatar mediante el conteo físico la cantidad de dinero recibido en el turno. Adicional se debe verificar el arqueo de caja	X		

CAJA entregada en el turno.	con el libro de registro y con el informe de bebidas.			
➤ Revisión de la limpieza general del área de recepción.	➤ Constatar mediante la observación directa que el área de recepción este limpia; esta área comprende: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Modular de recepción ✓ Teléfono ✓ Computadora (CPU/monitor/teclado/mouse) ✓ Casillero de controles y llaves. ✓ Controles y llaves ✓ Archivador ✓ Pantalla ✓ Basureros ✓ Refrigerador ✓ Sillas 		X	Casi no se cumple

	<ul style="list-style-type: none">✓ Juego de sala✓ Espejo✓ Paneles de Vidrio✓ Pasillo Principal✓ Pasillo lateral que va a la piscina.✓ Baño de recepción✓ Limpieza de área de la piscina.✓ Baño de la piscina✓ Exteriores del hotel			
--	---	--	--	--

ETAPA 2: CHECK IN (Ingreso de Huéspedes)				
	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBS.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Saludo y Bienvenida al posible Huésped 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buenos Días /tardes/ noches ➤ Bienvenido 		X	Se olvidan de saludar a los Clientes
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Proporcionar información del servicio de hospedaje 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Con un tríptico indicar: ➤ Los beneficios de la habitación ➤ El costo de acuerdo al tipo de habitación (Personal/ matrimonial /doble/ triple/ agua caliente / agua al clima). ➤ Invitarle a observar la habitación sin compromiso a quedarse. ➤ Acordar el tipo de habitación que ha decidido el huésped. ➤ Informar la hora de salida y el uso de camas extras en caso de dar una doble. ➤ Informar que es un área libre de Smock, y por lo tanto no se puede fumar dentro de las instalaciones. 	 X X	 X X X X X	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tratar dudas de los clientes-huéspedes. ➤ Proporcionar información importante sobre el alojamiento. ➤ Resolver las tareas pendientes de los huéspedes ➤ Solicitar comentarios; y Responder e-mails de clientes y huéspedes. ➤ Anotar recados; ➤ Atender el teléfono; 		<p style="text-align: center;">X</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Registro del huésped en el FORMATO DE REGISTROS 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitar la cédula ➤ Registrar los datos principales (Verificar que la acompañante no se a menor de edad en caso de matrimoniales) ➤ Asignar la habitación. ➤ Cobrar al ingreso (A excepción de los huéspedes frecuentes o VIP). 	<p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p>	<p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Entrega de habitación 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acompañar al huésped a la habitación, ayudándole con el equipaje. 		<p style="text-align: center;">X</p>	<p style="text-align: center;">Le envían solo al</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Dejar encendiendo el airé, los focos y la TV ➤ Indicarle donde están las contraseñas y que en caso de requerir algo adicional MARCAR AL 100. ➤ Despedirse deseándole “Que tenga una buena estancia, estamos para servirle” 		X	huésped a la habitación
➤ Registro en el LIBRO DE REGISTRO	➤ Ingreso de la información del formato de registros al libro de registros.	X		

ETAPA 3: CHECK OUT (Salida de Huéspedes)

PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES
➤ Recepción de llaves y controles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buenos Días /tardes/ noches ➤ Por favor me ayuda con los controles y las llaves. ➤ Solicitar a la Camarera que revise alguna novedad o daños en la habitación. 	X	X	Lo realiza la camarera y la recepcionista
➤ Facturación del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Solicitar los datos del huésped para la factura. ➤ Preguntar al huésped si la factura será declarada por alguna 	X	X	

	<p>empresa y apuntar el nombre de la empresa y el RUC.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Llenar con letra clara y legible. ➤ Tomar en cuenta la secuencia de las facturas. ➤ Entregar la factura en un sobre con una tarjeta. 	X		
➤ Despedida del Huésped	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Gracias por su visita ➤ Que tenga un buen viaje. ➤ Ayudarle a tomar el Taxi en caso de que lo solicite. ➤ Guiar en la salida del vehículo. 	X	X	Se olvidan las recepcionistas de despedirse
			X	

ETAPA 4: RESERVAS

PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
➤ Registro de reservas	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Buenos Días /tardes/ noches ➤ Proporcionar información del tipo de habitación solicitada 	X	X	

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ratificar: La habitación reservada es “una habitación personal con agua caliente cuyo costo es de “ ➤ Por favor me ayuda con la siguiente información: ➤ Llenar el REGISTRO DE RESERVAS ➤ En caso de reservas de más de 4 habitaciones solicitar un anticipo del 50% del valor a facturar. 		<p style="text-align: center;">X</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguimiento de reservas 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Llamar con una hora de anticipación a la llegada de los huéspedes para confirmar la reserva ➤ Buenos Días /tardes/ noches ➤ Le saluda XXX del Hotel Marques Amazónico, para confirmar su reserva 		<p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p>	<p style="text-align: center;">Les da vergüenza llamar a los huéspedes</p>

ETAPA 5: OPERATIVA

PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Observar y limpiar constante mente el área de recepción, pasillos, baño y gradas (Desde el primer piso) ➤ Verificar que no falten implementos de limpieza para el área y el baño y suministros como: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Ambiental ➤ Tolla de mano ➤ Escoba ➤ Trapeador ➤ Limpia vidrios ➤ Caramelos ➤ Alcohol ➤ Papel ➤ Clip ➤ Goma en barra ➤ Cinta Scott ➤ Cinta de embalaje 	<p>X</p>	<p>X</p>	<p>Tienen problemas con huéspedes por no cumplir con esta función.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Resaltador ➤ Lápiz ➤ Esfero ➤ Borrador ➤ Grapas ➤ Cambio de membretes de controles ➤ Aromatizar el área de recepción ➤ Encender la tv de piscina cuando los huéspedes ingresan a la piscina. ➤ Entregar el turno revisando las puertas del garaje. 		X	
			X	
➤ Agua	➤ Llenar CADA 20 MINUTOS el reservorio de Agua.		X	Porque está colocado un automático a que suba el agua
➤ Daños	➤ Informar de cualquier daño a la AMA DE LLAVES y en caso de que el AMA DE LLAVES no solucione en un plazo de 24 horas, se informará directamente al Lic. Gómez o a la Ing. Cristina Gómez	X		
➤ Asistencia al huésped	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Subir bebidas a la habitación. ➤ Ayudar en la conexión a internet. 		X X	Porque el huésped tiene que hacer el pago en recepción.

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Guiar en el ingreso y salida del garaje. ➤ Prender la TV del área de la piscina cuando los huéspedes estén en esa área. ➤ Encender luces de pasillo, gradas y área de la piscina. ➤ Hacer firmar el registro en caso de huéspedes mensualizados 		<p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Asistencia contable 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Elaboración del informe contable del día anterior. ➤ Cuadre de Dinero y de habitaciones alquiladas con la Sra. Ama de Llaves ➤ Elaboración de comprobantes de egreso ➤ Archivar las facturas de ventas una vez que se revise el informe 	X	<p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p> <p style="text-align: center;">X</p>	

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Habitaciones Ocupadas y con salida es decir que aun el huésped ya va a dejar el hotel. ✓ Habitaciones vacantes y que necesitan un retoque quedan para el último. 			
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión de breaker de agua caliente de acuerdo con el INFORME DE HABITACIONES 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constatar subiendo a la terraza los breakeres de las habitaciones que tienen agua caliente y que por lo tanto el resto de breaker deben estar apagados. ➤ Verificar en qué estado está el reservorio de agua. 	X	X	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Revisión de aires acondicionados de acuerdo con el INFORME DE HABITACIONES 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Constatar subiendo a la terraza que estén encendidos únicamente los aires cuyas habitaciones aún están ocupadas y con el huésped dentro. 	X		

➤ Actualizar el de inventario de bebidas el INFORME DE BEBIDAS	➤ Constatar mediante el conteo físico la cantidad de bebidas que se va a entregar.		X	
➤ Elaboración del ARQUEO DE CAJA	➤ Constatar mediante el conteo físico la cantidad de dinero que se va a entregar. Adicional se debe verificar el arqueo de caja con el libro de registro y con el informe de bebidas.	X		
➤ Limpieza general del área de recepción.	➤ Limpiar el área asignada establecida en la etapa 1 ➤ Llenar el registro de control de limpieza del baño	X		X

ANÁLISIS DEL CARGO DE RECEPCIÓN

De acuerdo a la aplicación de las 6 fichas de observación se puede constatar que en las funciones de la recepción del turno de las 15 funciones evaluadas 10 actividades no se cumplen y 5 si, en la segunda ficha de Check- in 18 funciones no se cumplen y 5 si, en el proceso de check-out, 7 funciones si cumple y 5 no, en la etapa de reservas, 9 no se cumplen y 1 si, en la parte operativa 13 actividades no se cumplen y 3 si, y en última ficha de entrega de turno 8 funciones si se cumplen y 5 no. Por ello, cabe señalar que la recepción del hotel Era el responsable de dar la bienvenida a los próximos huéspedes a su llegada al hotel y fue el último huésped con el que interactuó. Lo mismo se aplica hasta que finalice su estancia. En otras palabras, un buen administrador de hotel debe atender a los huéspedes de manera adecuada y satisfactoria, y También es responsable de solucionar los problemas que puedan surgir en el hotel.

2.3.5. FICHA DE OBSERVACIÓN DE CAMARERAS

DESCRIPCION DE FUNCIONES

ETAPA 1: RECEPCIÓN DEL TURNO (7pm)

PROCESO Lencería	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
➤ Recibir y coordinar con el AMA DE LLAVES EL INFORME DE LAS HABITACIONES (7am)	➤ Llenar la sección de HOJA DE RUTA DE LIMPIEZA para saber con qué habitaciones empezar la limpieza, y cuales tienen mayor prioridad por que los huéspedes aún se quedan en el hotel o porque las habitaciones ya están próximas a alquilarse	X		
➤ Dotación de suministros de limpieza (7am)	➤ Solicitar la dotación de suministros a la ama de llaves. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ambiental ✓ Lencería (tollas, sábanas) ✓ Amenities. ➤ Firmar el recibido de suministros.	X	X	

ETAPA 2: LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES (8am)

PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
➤ Ventilación de las habitaciones (8 am)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Abrir cortinas y ventanas para una buena ventilación de la habitación. ➤ Sacar la lencería de las camas. ➤ Entregar los objetos olvidados en recepción. 	X	X X	
➤ Lavado y planchado (9:00)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lavar y planchar la lencería. 	X		
➤ Tendido de camas y ubicación de Amenities (10:00)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tender las camas de acuerdo al proceso. ➤ Ubicar de forma correcta las almohadas. ➤ Ubicar el shampoo, toallas y jabón. ➤ Abrir y cerrar cortinas y ventanas. 	X	X X X	
➤ Limpieza de baños	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Sacar las sobras de jabón, shampoo y papel higiénico ➤ Sacar la basura de los tachos de baño ➤ Limpiar el área de la ducha, inodoro, lavabo, grifería espejos y piso. 	X X	X	<p>Se olvidan en los filos de los marcos de las duchas por lo general.</p> <p>Actividad que lo realizan parcialmente.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Colocar el papel higiénico. ➤ Trapear y secar el piso. 	X		
		X		
➤ Limpieza de la habitación.	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Preparar el carrito de la camarera transportar y recoger los materiales, y productos necesarios para la limpieza y mantenimiento de habitaciones y áreas públicas e internas ➤ Sacar la basura de la habitación. ➤ Limpiar la alfombra sacudiéndola fuera de la habitación. ➤ Limpiar el polvo de los muebles como: la cama, anaqueles, mesa, vidrio y puerta. ➤ Trapear y secar el piso. 	X X	X	
➤ Almacenamiento de basura	➤ Dejar la basura de las habitaciones en el basurero de lavandería.	X		
➤ Registro de novedades por habitación	➤ Llenar en la sección HOJA DE RUTA DE LIMPIEZA alguna novedad sobre desperfectos de la habitación observadas.		X	Lo realiza recepción

ETAPA 3: LIMPIEZA DE PASILLOS Y GRADAS (3pm)				
PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
➤ Limpiar los muebles y los marcos de las ventanas.			X	
➤ Limpiar los pasillos.			X	Realiza el área de recepción
➤ Limpiar los pasamanos.			X	
➤ Limpiar las gradas.			X	

ETAPA 4: PLANCHADO Y LIMPIEZA FINAL (4pm)				
PROCESO	INDICACIONES GENERALES	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES.
➤ Doblar y planchar las sábanas y toallas	➤ Se ubica en la estantería de sábanas y toallas limpias en bodega.	X		
➤ Registra la ropa planchada	➤ En la HOJA DE RUTA DE LIMPIEZA registrar el número de piezas lavadas.	X		
➤ Limpiar el baño de la cocina	➤ Se hace la limpieza interna del baño dejando limpio para el siguiente día de trabajo.	X		
➤ Limpiar y ordenar el área de bodega	➤ Se deja organizado la bodega dejando todas las cosas en su ubicación		X	Lo realiza la Ama de llaves
➤ Limpiar y ordenar el área de lavandería y garajes	➤ Se deja lavando la lavandería y limpiando. ➤ Se hace la limpieza del garaje recogiendo las basuras si han dejado botando en el piso.	X	X	

ANÁLISIS DEL CARGO DE CAMARERA

En este cargo se aplicó 4 fichas de observación dando como resultados lo siguiente: ficha # 1 recepción del turno de las 3 funciones 2 si se cumplen y 1 uno, en la segunda ficha de limpieza de habitaciones de las 20 actividades 11 si se cumple y 9 no, en la tercera etapa de evaluación limpieza de áreas públicas 4 funciones no se cumplen y en si 0, la última ficha relacionado a la actividad de planchado de 6 funciones 4 si se cumplen y 2 no. Cabe recalcar que la camarera es la persona que prepara los materiales, herramientas y equipos para el inicio del trabajo, efectuando el aprovisionamiento de materiales por medio de la hoja de ruta de pedido. Empleando productos, instrumentos y materiales de limpieza, para ofrecer al cliente una imagen pulcra del establecimiento. Efectuando el cambio de la ropa de cama y baño y efectuando las tareas de limpieza, desinfección y acondicionamiento de la habitación. Aprovisionando a las habitaciones de objetos de aseo, documentos, complementos.

Tipos de entrevistas

Entrevista estructurada: se caracteriza por hacer preguntas estandarizadas, hacer preguntas preconcebidas y dirigirse a encuestados específicos que respondieron específicamente a las preguntas formuladas.

Entrevistas libres y no estructuradas: es flexible y abierta porque aún con el propósito de la investigación (que es el motor de la pregunta) no se espera que sus respuestas tengan un contenido estructurado y cierta profundidad.

2.4. ENTREVISTA AL GERENTE DEL HOTEL MARQUES

AMAZÓNICO

La entrevista se realizó la última semana de agosto con la finalidad de conocer las expectativas de donde salió la idea de la creación del hotel y que fecha inicio sus actividades hoteleras,

El hotel abre sus puertas en el año 2013, lo creo con la finalidad que la familia trabaje en el emprendimiento y no dependan de otros trabajos.

1.- ¿Tiene conocimiento sobre el manual de cargos y funciones de sus empleados?

No tengo conocimiento de este tema, ya que me dedico a la parte educativa de un colegio y estoy incursionando lo que es en hotelería.

2.- ¿En base a qué contrató su personal para trabajar en el hotel?

Se contrató mediante la red socio empleo teniendo en cuenta que tengan experiencia en la función que van a trabajar.

3.- ¿Quién le asesoró para la contratación del personal de su hotel?

Me asesoré por medio de mi hija que es graduada en Ing. Empresarial me ayudó para la contratación de personal.

4.- ¿Cómo sabía de las necesidades del hotel para iniciar a trabajar?

Las necesidades se fueron analizando mediante la investigación de otros hoteles que personal se debía necesitar para trabajar.

5.- ¿A quién nombró como ama de llaves a una persona de confianza?

Se nombró a una persona de confianza, y guiándole como debía hacer y cuáles eran sus funciones,

6- ¿Con un manual de cargos y funciones mejoraría el desempeño de sus empleados?

Si me ayudaría mucho, ya que con esto les puedo guiar y entregar sus funciones que van a desempeñar en el hotel.

7.- ¿Hasta el momento siente la necesidad de un manual para contratar personal?

Si es muy necesario, ya que puedo colocar las características de la persona que se necesita para que trabaje en el hotel

8.- ¿Mejoraría la atención al cliente con el manual de cargos y funciones?

Por su puesto nos ayudaría a mejorar y a capacitar al personal en las áreas que trabaja, y buscar personal calificado para que nos capacite y nos guie para llegar hacer un mejor hotel, y mis empleados los mejores en su desempeño en las funciones que se le encomiende.

2.5. Encuesta

Es un procedimiento en un diseño de investigación descriptivo en el que el investigador recolecta datos utilizando un cuestionario prediseñado sin cambiar el contexto o fenómeno en el que se recolecta la información, presentado en forma de tríptico, diagrama o tabla. Preguntar a un grupo de problemas de estandarización de muestras para obtener datos.

2.6. Universo y muestra

Por ser un número pequeño de encuestados, no se requiere del cálculo de muestra, únicamente quedaría los 5 empleados como tamaño de la misma.

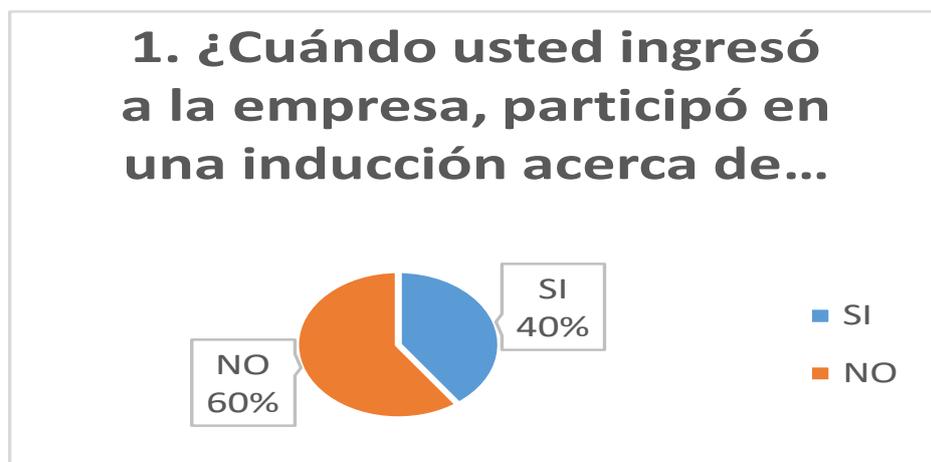
2.7. Tabulación de datos

Tabla 3: Inducción

1. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa, participó en una inducción acerca de las funciones específicas que usted iba a desempeñar?	
SI	2
NO	3

Elaborado por Mauricio Espinosa 8/09/22

Gráfico 4: Inducción



Encuesta del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa.

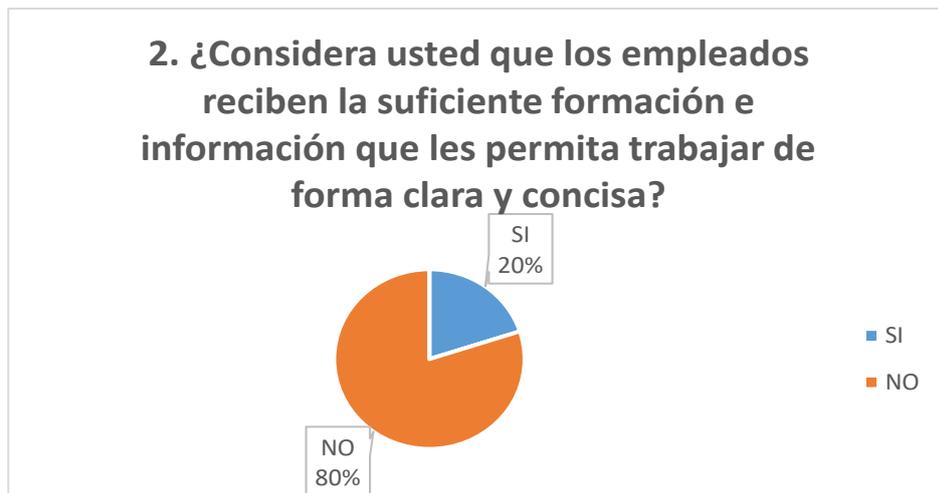
Análisis: De los encuestados el 60% dice que no ha participado en una inducción, y el 40 % dice que si en un total de 5 personas.

Tabla 4: Conocimientos

2. ¿Considera usted que los empleados reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara y concisa?	
SI	1
NO	4

Tabla 4, Elaborado por Mauricio Espinosa 8/09/22

Gráfico 5: Conocimientos



Encuesta del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

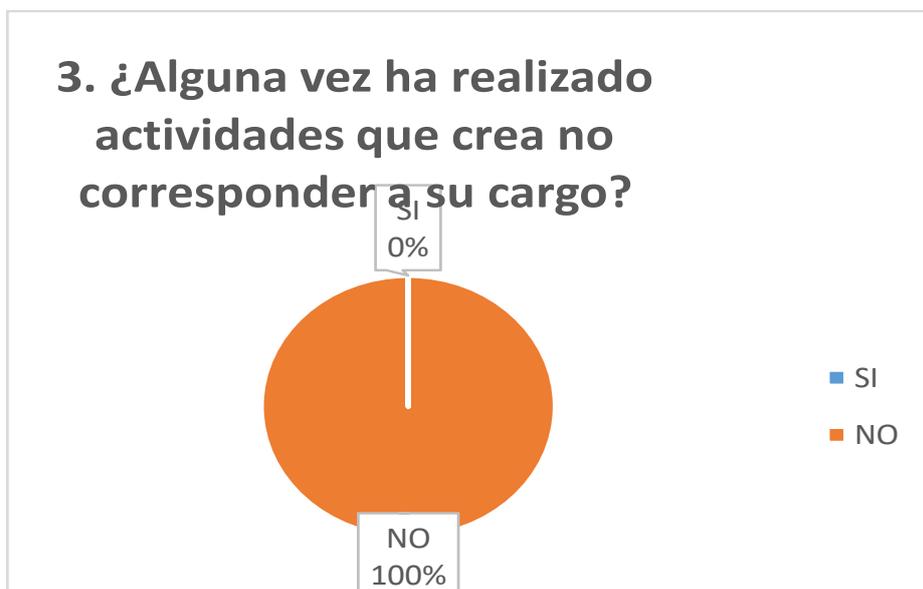
Análisis: De los encuestados el 80% que no ha recibido una información clara para trabajar, y el 20 % dice que sí.

Tabla 5: Cargo correspondiente

3. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponder a su cargo?	
SI	0
NO	5

Tabla 5, Elaborado por Mauricio Espinosa 8/09/22

Gráfico 6: Cargo correspondiente



Encuesta del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

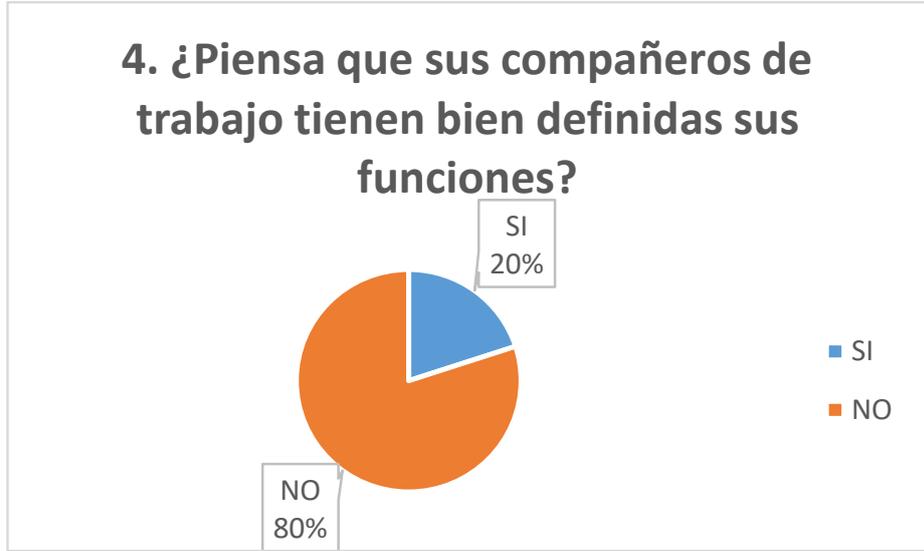
Análisis: De los encuestados el 100% que no ha realizado otras actividades.

Tabla 6: Definición de funciones

4. ¿Piensa que sus compañeros de trabajo tienen bien definidas sus funciones?	
SI	1
NO	4

Tabla 6, Elaborado por Mauricio Espinosa 8/09/22

Gráfico 7: Definición de funciones



Encuesta del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

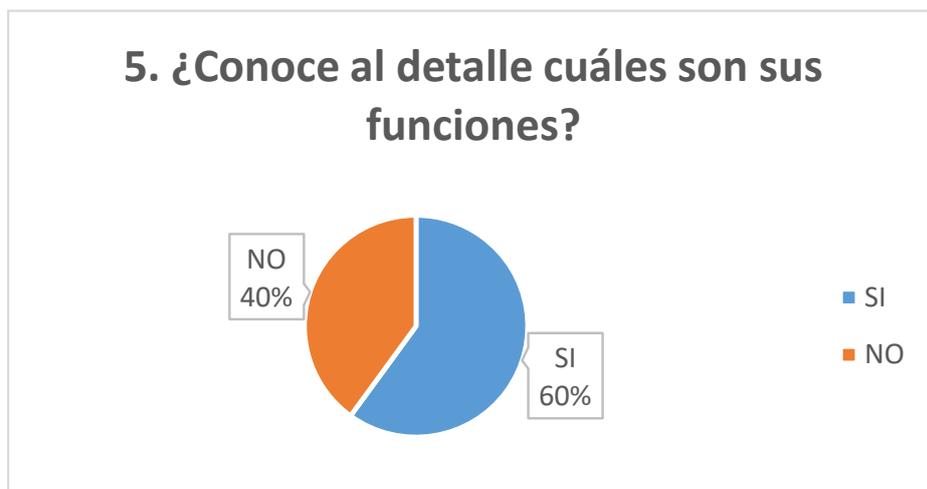
Análisis: De los encuestados el 80% que no tiene conocimiento de sus funciones, y el 20 % dice que sí.

Tabla 7: Detalle de funciones

5. ¿Conoce al detalle cuáles son sus funciones?	
SI	3
NO	2

Elaborado por Mauricio Espinosa 8/09/22

Gráfico 8: Detalle de funciones



Encuesta del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

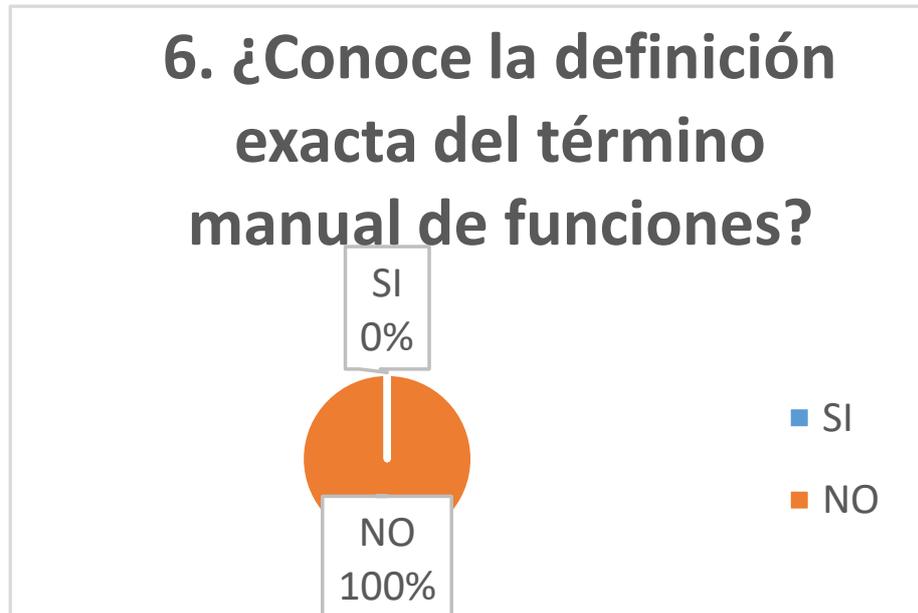
Análisis: De los encuestados el 40% que no tiene conocimiento de sus funciones, y el 60 % dice que sí.

Tabla 8: Termino de funciones

6. ¿Conoce la definición exacta del término manual de funciones?	
SI	0
NO	5

Elaborado por Mauricio Espinosa 8/09/22

Gráfico 9: Termino de funciones



Encuesta del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

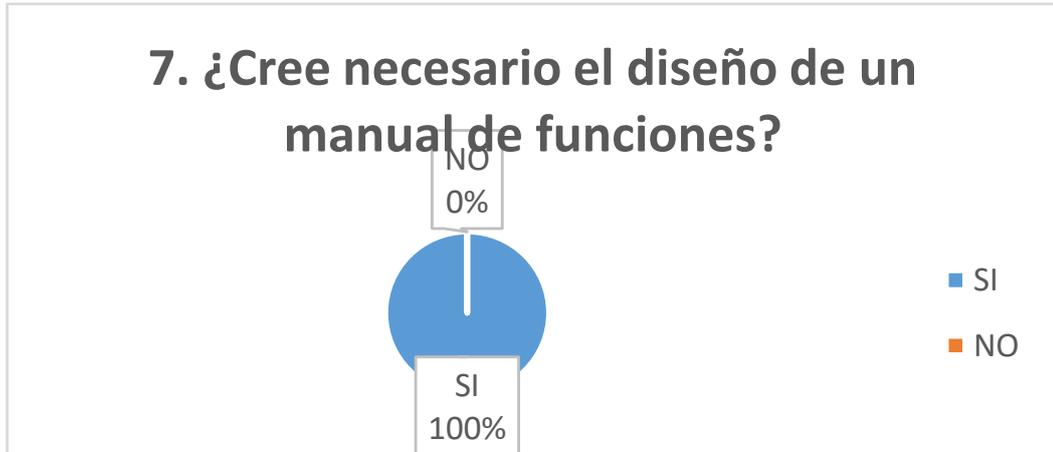
Análisis: De los encuestados el 100% que no tiene conocimiento sobre el manual de funciones

Tabla 9: Diseño de manual

7. ¿Cree necesario el diseño de un manual de funciones?	
SI	5
NO	0

Elaborado por Mauricio Espinosa 8/09/22

Gráfico 10: Diseño de manual



Encuesta del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

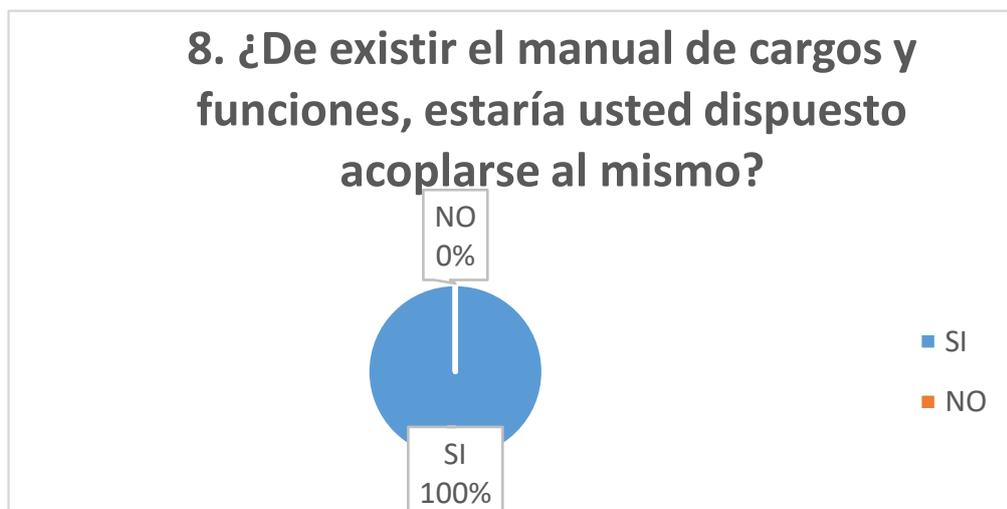
Análisis: De los encuestados el 100% indica que es necesario la creación de un manual de funciones

Tabla 10: Existencia de manual

8. ¿De existir el manual de cargos y funciones, estaría usted dispuesto acoplarse al mismo?	
SI	5
NO	0

Elaborado por Mauricio Espinosa 8/09/22

Gráfico 11: Existencia de manual



Encuesta del Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

Análisis: De los encuestados el 100% que están dispuestos a acoplarse el manual de funciones.

2.8. Resultados obtenidos

Se ha aplicado la técnica de investigación llamada encuesta, misma que mediante el análisis muestra que es necesario de la creación del manual cargo y funciones, para que el personal conozca y realice sus actividades diarias de acuerdo al manual.

2.9. Síntesis del capítulo

Desarrollará manuales de puestos y funciones para el Hotel Marqués Amazónico Provincia de Sucumbíos, Nova Loja para tener éxito en cada puesto y función que conforman la estructura organizacional y actúan como un proceso básico de gestión para todos los puestos. para la gente. A medida que se crean las descripciones de puestos y los manuales de operaciones del hotel, tenga en cuenta el cumplimiento y las reglas necesarios para los procedimientos definidos en cada

perfil de puesto. Se describen los roles y posiciones que se revelan en los perfiles de cada área y servirán como una importante guía para definir los procesos operativos y regulatorios como estrategia inicial para lograr la excelencia en RRHH. Macro y micro posicionamiento. Es posible generar interés de la gerencia para crear documentación y procedimientos de calidad que sean importantes para el hotel en el que se basa. Se pretende informar a los empleados del Hotel Marqués Amazónico sobre el direccionamiento estratégico para comprender y contribuir como unidad básica para la elaboración del manual funcional de la descripción del puesto. Es importante saber utilizar los manuales de funciones y de trabajo como herramienta para seguir desarrollando los procedimientos de calidad en el formato adecuado para crear un sistema de gestión que beneficie a la organización.

CAPÍTULO III: PROPUESTA

3.1. Título de la propuesta

“DESARROLLO DE UN MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES PARA EL HOTEL MARQUES AMAZÓNICO, UBICADO EN LA CIUDAD DE NUEVA LOJA, PROVINCIA DE SUCUMBÍOS”

Es diseñar un Manual de cargos y funciones para el Hotel Marques Amazónica de Provincia de Sucumbíos, ciudad Nueva Loja, mismo que permita el desempeño exitoso en cada uno de los cargos y funciones que conforman la estructura organizacional, y que sirva de base para todos los procesos de gestión humana.

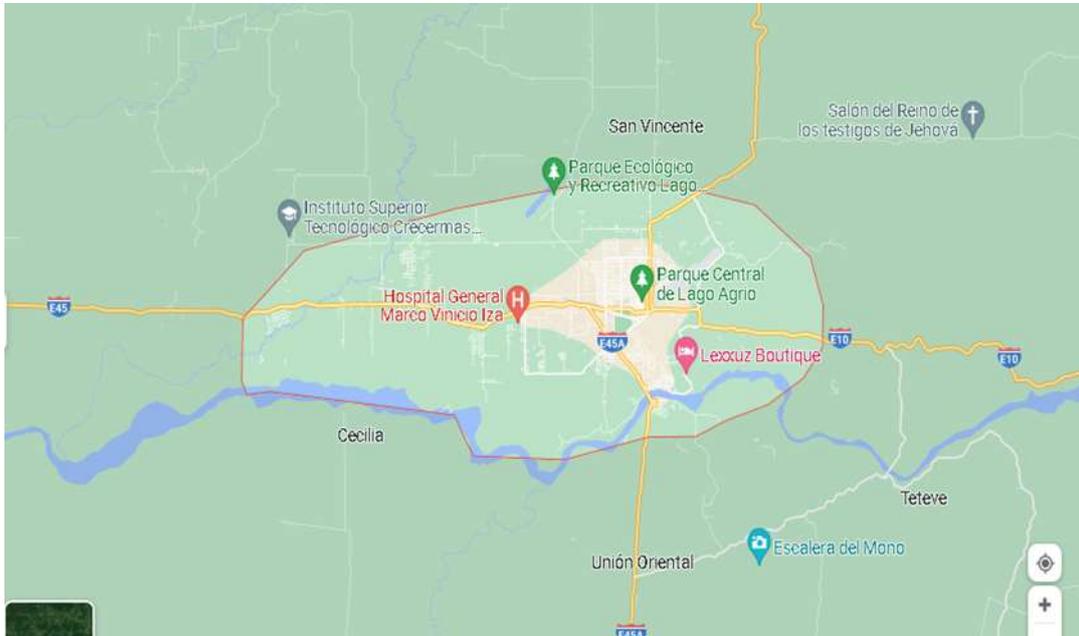
Es desarrollar medios de mejoramiento continuo en la organización que permitan alcanzar los objetivos propuestos.

Es brindar a cada empleado una herramienta de apoyo y consulta sobre el cuadro de sus funciones y responsabilidades que desempeña, a fin de desarrollar y ejecutar procedimientos de calidad.

De obtener un instrumento óptimo para consultas por parte del gerente general, el cual es fundamental para el proceso de inducción, entrenamiento y capacitación de nuevos empleados, de esta manera los empleados podrán ingresar a la empresa con una visión de las funciones y responsabilidades propias del cargo.

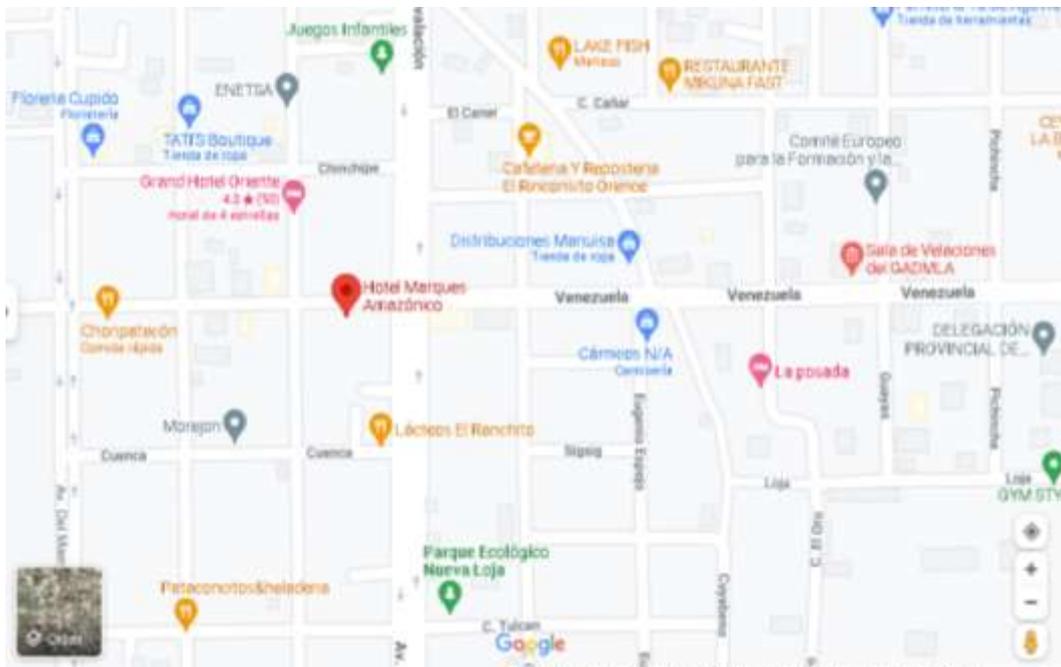
3.2. Macro y micro localización

Gráfico 12: Ubicación geográfica de la ciudad



Ubicación ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

Gráfico 13: Ubicación geográfica del Hotel Marques Amazónico



Ubicación Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

Gráfico 14: Fotografía visual del Hotel Marques Amazónico



Hotel Marques Amazónico en la ciudad Nueva Loja, elaborado por Mauricio Espinosa

3.3. Esquema de la propuesta

Se logró despertar el interés a nivel de la Gerencia para establecer procedimientos documentados y de calidad, el cual es importante para el establecimiento, para concientizar al personal del Hotel Marques Amazónico, con respecto al direccionamiento estratégico y con el fin de conocer y participar en la elaboración del manual de funciones de la descripción de cargos.

El manual permitirá trabajar día a día por el mejoramiento continuo, en las diferentes áreas del hotel contando con la participación de la alta dirección para mejores resultados, esto con el fin de cumplir con los deberes y derechos de los empleados y satisfacer las necesidades de los clientes.

3.4. Recursos y Materiales.

Consiste en el detalle de Equipos, Suministros y Utensilios.

MATERIAL	UNIDAD	CANTIDAD
EQUIPOS	Cámara fotográfica	1
	Vehículo	1
SUMINISTROS	Resma de papel	1
	Esferos	1

Talento Humano

Descripción de las personas involucradas en el proceso.

- Estudiante Mauricio Espinosa
- Director de trabajo de grado MSc. Sonia Guerrero
- Entrevistados Lcdo. José Gómez
- Encuestados Sr. Wladimir León

Sra. Rosa Guacho

Srta. Alicia Shiguango

Srta. Marlene Chamba

Sra. Cristina Gomez

3.5. Presupuesto

MATERIAL	UNIDAD	CANT.	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
EQUIPOS	Cámara fotográfica	1	100,00	100,00
EQUIPOS	Movilización	1	20.00	20.00
SUMINISTROS	Resma de papel	1	7.00	7.00
	Esferos	3	1.00	4.00
DERECHOS DE GRADO		1	300,00	300,00
TOTAL				431.00

Elaborado por: Mauricio Espinoza

3.6. Desarrollo de la propuesta

Es desarrollar el manual de cargos y funciones del hotel Marques

Amazónico de la provincia de Sucumbíos, ciudad Nueva Loja

MANUAL DE CARGOS Y FUNCIONES



HOTEL
Marques Amazónico

INDICE

Portada.....	1
Concepto del Manual de cargos y funciones.....	2
Descripción y análisis de cargos Gerente.....	3-5
Descripción y análisis de cargos asistente contable.....	5-7
Descripción y análisis de cargos Ama de llaves.....	7-8
Descripción y análisis de cargos Camarera.....	8-9
Descripción y análisis de cargos Recepción.....	10-11
Contraportada.....	12



Concepto de Manual de Cargos y Funciones. - Es un manual de trabajo que contiene un conjunto de normas y tareas, que cada trabajador desarrolla en sus actividades diarias, y que serán técnicamente desarrolladas de acuerdo a sus respectivos procedimientos, sistemas, normas y recogen lineamientos e instructivos para la formulación del trabajo diario o tareas sin interferir en la autonomía intelectual o personal ,y la independencia mental o profesional de cada empleado u operador de la empresa, ya que podrán tomar las decisiones más acertadas con base en las instrucciones de sus superiores, y definir claramente lo que cada cargo emprende. , funciones, requisitos, perfiles, incluidos los informes de trabajo, que deben elaborarse al menos una vez al año, y en los que se elaboran descripciones cualitativas y cuantitativas. Los trabajos realizados durante el período, los problemas y deficiencias y sus respectivas soluciones, informes y manuales deben ser evaluados constantemente por los responsables correspondientes a fin de asegurar el pleno desarrollo y calidad de la gestión.



DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Gerente
AREA:	Gerencia
NÚMERO DE CARGOS:	1
JEFE INMEDIATO:	Ninguno
OBJETIVO PRINCIPAL	
<p>Responsable de alcanzar los objetivos institucionales impulsando la rentabilidad del mercado, las estrategias de posicionamiento y sostenibilidad, el compromiso, la eficiencia y la competitividad, integrando todas las áreas del hotel y manteniendo un clima inspirador y una cultura premium.</p>	
DESCRIPCION DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar e implementar estrategias o cursos de acción para lograr metas. • Realizar la gestión administrativa, operativa y financiera del hotel. • Planificar, organizar y mantener una imagen positiva del Hotel Marqués Amazónico frente a la comunidad local y miembros del equipo, promoviendo los canales de comunicación necesarios para garantizar su aceptación y eficacia frente a la opinión pública. • Garantizar el cumplimiento de las normas de salud, seguridad, licencias y otras normas legales. • Recibir informes de ventas y determinar cumplimiento de objetivos. • Promover un mejor ambiente de trabajo cooperando, apoyando y respetando a cada miembro individual del grupo de trabajo y de la 	

empresa. Permite la mejora continua de la calidad del servicio y la experiencia del hotel, lo que se traduce en mayores ingresos y productividad.

- Buscar soluciones razonables y productivas a las disputas entre los miembros de su equipo, proveedores y clientes.

RELACION DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS

- Asistente Contable
- Ama de llaves
- Camarera
- Recepción

ANÁLISIS DEL CARGO

- Tener una formación superior en gestión de empresas turísticas y hoteleras, gestión empresarial o profesiones afines.
- Experiencia.
- Al menos tres años de experiencia laboral en la misma industria o en una empresa afín al puesto.
- Habilidades y actitudes
- Poder de negociación.
- Habilidades analíticas y de resolución de problemas.
- Buena gestión de relaciones públicas.
- Atención.
- Concentración e improvisación.
- Iniciativa.

- Vitalidad.
- Eficiencia.
- Autocontrol y estabilidad emocional.
- Buena comunicación escrita y verbal.
- Respeto por el patrimonio cultural y la naturaleza de la región.
- Disposición a recibir formación.
- Un sentimiento de pertenencia.
- Buena actitud ante el cambio.
- Buena actitud para seguir las reglas.
- Conocer, tratar y respetar a los demás compañeros. requerimientos físicos
Condición física aceptable, psicoanálisis, coordinación psicoanalítica y
psicomotora; claro Para un trabajo de oficina, debe preparar una excelente
presentación personal de acuerdo con los estándares de la organización.
responsabilidad tácita.
- La naturaleza del puesto requiere un alto grado de responsabilidad, ya que
es la toma de decisiones generales de la empresa, supervisión de personal,
dinero, valores, documentos de la empresa, contactos internos y externos,
información confidencial.
- Ambiente de trabajo alrededor Iluminación moderada, ruido en
condiciones normales, congestión moderada. propia oficina. Riesgo
- Riesgo de enfermedades asociadas al estrés, sedestación prolongada
(mala postura) y uso constante de la computadora.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Asistente Contable
ÁREA:	Gerencia
NÚMERO DE CARGOS:	1
JEFE INMEDIATO:	Gerente
OBJETIVO PRINCIPAL	
<p>Planificar las actividades contables del hotel, controlar y verificar el proceso de registro, clasificación y contabilidad de los cambios contables para garantizar la confiabilidad y oportunidad de la contabilidad.</p>	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Establecer procedimientos para el manejo de la información financiera mediante registros contables. • Planificar y coordinar las operaciones contables administrativas. • Supervisar y gestionar el análisis contable de la empresa. • Revisar y firmar conciliaciones bancarias, saldos de activos, impuestos y tasas. • Revisar los envíos locales y nacionales del cliente. • Revisar cuentas de clientes y proveedores. • Hacer una copia de seguridad del sistema al final de la jornada laboral. • Interfaz de bajo salario. • Ver saldo. • Revisar las instrucciones generales de los proveedores. • Pagar la seguridad social a todos los empleados de la empresa. 	

RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS

- Ama de llaves
- Recepción

ANÁLISIS DEL CARGO

- Hay una educación de contador superior e innovaciones constantes.
- Experiencia de al menos tres años de experiencia como asistente de contabilidad en una empresa en la misma industria o en un rol relacionado.
- Habilidades y actitudes para un buen manejo de relaciones
Comunicación oral.
- Efecto
- Respeto por el patrimonio cultural y la naturaleza de la región. · cuidar a los demás, comportarse y respetar a los demás.
- Buena gestión de relaciones públicas.
- Requerimientos físicos
- Condición física aceptable, psicoanalítica, coordinación psicoanalítica y psicomotora, disposición para trabajar en una oficina y desempeñarse bien de acuerdo a los estándares organizacionales.
- Responsabilidad tácita.
- La naturaleza del puesto está asociada a un alto grado de responsabilidad, supervisión de personas, documentos de la empresa, contactos internos y externos, información confidencial.

- Ambiente de trabajo alrededor Iluminación moderada, ruido en condiciones normales, congestión moderada. propia oficina.
- Riesgo de enfermedades asociadas al estrés, sedestación prolongada (mala postura) y uso constante de la computadora.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO:	Ama de llaves
ÁREA:	Asistente Contable
NÚMERO DE CARGOS:	1
JEFE INMEDIATO:	Gerente

OBJETIVO PRINCIPAL

La misión de la Ama de llaves es atender a todos los clientes por igual con un verdadero servicio y hospitalidad, mantener limpias las habitaciones y todas las instalaciones, y buscar siempre la mejor forma de satisfacer las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.

DESCRIPCIÓN DEL CARGO

- Seguimiento y control inicial
- Operación
- Monitoreo de habitaciones de hotel y otras áreas
- Transferencia
- Disposiciones generales

RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS

- Camareras

- Recepción

ANÁLISIS DEL CARGO

- Requisitos intelectuales de educar.
 - Licenciatura o superior, con conocimientos y experiencia en diseño de interiores.
 - Experiencia
 - Tareas afines al puesto durante al menos 6 meses.
 - Habilidades y actitudes de buena gestión de relaciones públicas.
 - Eficiencia.
 - Ágil.
 - Respeto por el patrimonio cultural y la naturaleza de la región.
 - Buena actitud ante el cambio.
 - Buena actitud para seguir las reglas. requerimientos físicos
 - Buen estado físico y buena coordinación de movimientos, además de una excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.
 - Los esfuerzos de respuesta están en marcha, los activos de la empresa.
- Ambiente de trabajo alrededor
- Todas las áreas del hotel están bien iluminadas, son completamente funcionales y tienen mucho tráfico.
 - Riesgo de enfermedad asociado a movimientos repetitivos, fuerte olor de materiales y malas posturas al utilizar herramientas de trabajo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Camarera
ÁREA:	Ama de Llaves
NÚMERO DE CARGOS:	1
JEFE INMEDIATO:	Gerente
OBJETIVO PRINCIPAL	
<p>El deber principal de la camarera es limpiar la habitación designada por la jefe superior, así como ordenar, cuidar y mantener en perfectas condiciones no solo todo lo que hay en la habitación, sino todo lo relacionado con el pasillo.</p>	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Recepción del turno del hotel • Limpieza de habitaciones • Limpieza de pasillos y gradas • Planchado y limpieza final • Disposiciones generales 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Ama de Llaves • Recepción 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Licenciatura o superior, con conocimientos y experiencia en diseño de interiores. • Experiencia en tareas afines al puesto durante al menos seis meses. • Habilidades y actitudes de buena gestión de relaciones públicas. 	

- Eficiencia.
- Ágil.
- Respeto por el patrimonio cultural y la naturaleza de la región.
- Buena actitud ante el cambio.
- Buena actitud para seguir las reglas. requerimientos físicos
- Buen estado físico y buena coordinación de movimientos, además de una excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.
- Buen estado físico y buena coordinación de movimientos, además de una excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.
- Responsabilidad tácita
- Los esfuerzos de respuesta están en marcha, los activos de la empresa.
Ambiente de trabajo alrededor
- Todas las áreas del hotel están bien iluminadas, son completamente funcionales y tienen mucho tráfico.
- Riesgo de enfermedades asociadas a movimientos repetitivos, fuerte olor a sustancias, malas posturas al utilizar herramientas de trabajo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	Recepción
ÁREA:	Asistente Contable
NÚMERO DE CARGOS:	1
JEFE INMEDIATO:	Gerente
OBJETIVO PRINCIPAL	
La función principal del recepcionista es recibir y brindar asistencia e información a los clientes del hotel.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • RECEPCIÓN DEL TURNO • CHECK IN • CHECK OUT • RESERVAS • OPERATIVA • ENTREGA DE TURNOS • DISPOSICIONES GENERALES 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> • Ama de Llaves • Asistente Contable 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico o técnico en administración, contabilidad y finanzas. 	

- Experiencia mínima de un año en puestos de recepción o afines. actitud de habilidades
- Buena gestión de relaciones públicas.
- vitalidad.
- Eficiencia.
- Respeto por el patrimonio cultural y la naturaleza de la región.
- Un sentimiento de pertenencia. Buena actitud ante el cambio.
- Buena actitud para seguir las reglas.
- Condición física aceptable, psicoanálisis, coordinación psicoanalítica y psicomotora, así como excelente presentación personal acorde a los estándares organizacionales.
- responsabilidad tácita
- Un alto grado de responsabilidad y cortesía, ya que son los principales participantes en el negocio principal de la empresa, también manejan documentos, contactos internos y externos, información confidencial en la organización.
- Ambiente de trabajo alrededor Moderada Iluminación artificial y natural, ruido en condiciones normales, tráfico denso.
- Riesgo de enfermedad asociado al estrés y movimientos repetitivos, además de estar sentado por mucho tiempo (mala postura), uso constante de la computadora.



HOTEL

Marques Amazónico

3.5.Síntesis del capítulo

Es diseñar un Manual de cargos y funciones para el Hotel Marques Amazónico de Provincia de Sucumbíos, ciudad Nueva Loja que permitan el desempeño exitoso en cada uno de los cargos y funciones, que conforman la estructura organizativa, y que sirva de base para todos los procesos de gestión humana. Con la creación de un manual de funciones de las descripciones de cargo y funciones del hotel teniendo en cuenta el cumplimiento y reglamento necesarios para el desarrollo de los procedimientos en cada perfil de cargo. Se describe las funciones y cargos que se da a conocer el perfil para cada área, Al mismo tiempo servirá de guía esencial para la definición de las actividades y procesos normativos, como estrategia preliminar para el cumplimiento de una excelente gestión humana. Macro y micro localización.

Se logró despertar el interés a nivel de la Gerencia para establecer procedimientos documentados y de calidad, el cual es importante para el hotel como fundamento Es de concientizar al personal del Hotel Marques Amazónico, con respecto al direccionamiento estratégico y con el fin de conocer y participar como ente fundamental en la elaboración del manual de funciones de la descripción de cargos. Es importante Saber utilizar el manual de funciones y cargos como una herramienta, para diseñar procedimientos de calidad en un futuro, bajo la aplicación de formatos adecuados, logrando de esta manera un sistema de gestión favorable para la organización.

CONCLUSIONES

A nivel organizacional, es posible generar interés en la creación de procedimientos de calidad documentados, que son muy importantes para el hotel como base fundamental para las actividades de los empleados. El buen funcionamiento de la empresa depende no solo del conocimiento que tenga el empleado sobre su función, sino también de la actitud que cada empleado muestre hacia el trabajo que realiza, es decir, todo buen funcionamiento depende de la motivación que se tenga en la organización cuando lo haces trabajar en actividades. Por lo tanto, la gerencia y el liderazgo encuentran en esta guía una oportunidad para comprender en detalle las responsabilidades y características de cada puesto, crear una mayor interacción con su organización y así liderar un plan estratégico coherente y una cultura organizacional clara. Explicado en relación a los diagramas de flujo. que los sustenta, los separa de los elementos precisos y ordenados que integran cada cargo, y se refiere a sus funciones.

En el resumen del trabajo, se hizo hincapié en que la mala interpretación de las ideas de los conceptos o aspectos del contenido puede llevar a malentendidos de este documento, que no es el objetivo, porque el objetivo principal no es convertirlo en un hilo rojo en todos los estudios. No un obstáculo para el desarrollo de la organización, sino una base que apoya programas en todas las áreas, siempre abierta a cambios que agreguen valor a la organización, como lo fue para los pocos meses que se pudo aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica y carrera universitaria.

RECOMENDACIONES

Capacitar al personal del hotel Marques Amazónico para comprender el direccionamiento estratégico del hotel y participar como unidad básica en el manual funcional para la elaboración de descripciones de puestos.

Saber utilizar los manuales de trabajo y funciones como herramienta para diseñar futuros procedimientos de calidad aplicados en un formato adecuado para crear un sistema de gestión que beneficie a la organización.

Mejora continua en las diferentes áreas del hotel día a día, involucrando a la alta dirección, para lograr mejores resultados en el cumplimiento de los deberes y derechos de los empleados y la satisfacción de las necesidades de los clientes.

Es importante señalar que, al ser una herramienta personalizada, también debe evolucionar con el negocio, en definitiva, debe actualizarse con la frecuencia necesaria. Al decidir sobre un programa de capacitación y desarrollo para una empresa, es importante analizar la información de cada puesto, los requisitos de mano de obra y las habilidades necesarias para realizar las actividades anteriores. Una empresa con recursos humanos capacitados y motivados es una organización que tiene potencial de crecimiento, por lo que recomiendo al propietario explorar la posibilidad de brindarle al colaborador un espacio de aprendizaje y darle la oportunidad de crecer tanto personal como profesionalmente, como todo el proceso compensará la unidad.

BIBLIOGRAFÍA

Avilés, E. (9 de mayo de 2016). Nueva Loja. Enciclopedia del Ecuador.

<http://www.encyclopediadelecuador.com/geografia-del-ecuador/nueva-loja/>

Cantón Lago Agrio (Ecuador) - EcuRed. (s. f.). EcuRed.

[https://www.ecured.cu/Cantón Lago Agrio \(Ecuador\)](https://www.ecured.cu/Cantón_Lago_Agrio_(Ecuador))

Romero, L. (2022). Plan de negocios para la creación de una tienda de maquillaje ubicada en el cantón Shushufindi, provincia de sucumbíos. Repositorio Pontificia Universidad Católica Del Ecuador.

<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/20063/TESIS%20-%20ROMERO%20HIDROVO%20LIZBETH%20JESSENIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lago Agrio resalta tradiciones gastronómicas - AME. (2022). AME.

<https://ame.gob.ec/2017/10/25/lago-agrio-resalta-tradiciones-gastronomicas/>

Amenitiz - Blog y consejos para hoteleros - ¿Cuáles son las tendencias en la industria? (2021). Amenitiz. <https://www.amenitiz.com/es/blog>

ANEXOS

Anexo 1: Encuestas

ENCUESTA

El objetivo de la presente encuesta es medir la necesidad para el desarrollo de un Manual de cargos y funciones.

Información General

Nombre del Cargo: Asistente Contable

Área de trabajo o departamento: Administrativa

Información Personal:

Sexo: M F Edad: 40

A continuación, se le presenta una serie de preguntas cerradas, mixtas y de opción múltiple, para las cuales usted deberá señalar 1 respuesta por pregunta, indicando cual es la más adecuada según su percepción.

1. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa, participó en una inducción acerca de las funciones específicas que usted iba a desempeñar?

SI

NO

2. ¿Considera usted que los empleados reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara y concisa?

SI

NO

3. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponder a su cargo?

SI

NO

¿Cuáles? _____

ENCUESTA

El objetivo de la presente encuesta es medir la necesidad para el desarrollo de un Manual de cargos y funciones.

Información General

Nombre del Cargo: Camarera

Área de trabajo o departamento: Operativa

Información Personal:

Sexo: M F Edad: 30

A continuación, se le presenta una serie de preguntas cerradas, mixtas y de opción múltiple, para las cuales usted deberá señalar 1 respuesta por pregunta, indicando cual es la más adecuada según su percepción.

1. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa, participó en una inducción acerca de las funciones específicas que usted iba a desempeñar?

SI

NO

2. ¿Considera usted que los empleados reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara y concisa?

SI

NO

3. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponder a su cargo?

SI

NO

¿Cuáles? _____

4. ¿Piensa que sus compañeros de trabajo tienen bien definidas sus funciones?

SI
NO

5. ¿Conoce al detalle cuáles son sus funciones?

SI
NO

6. ¿Conoce la definición exacta del término manual de funciones?

SI
NO

7. ¿Cree necesario el diseño de un manual de funciones?

SI
NO

8. ¿De existir el manual de cargos y funciones, estaría usted dispuesto aceptarse al mismo?

SI
NO

¿Por qué? _____

GRACIAS

ENCUESTA

El objetivo de la presente encuesta es medir la necesidad para el desarrollo de un Manual de cargos y funciones.

Información General

Nombre del Cargo: Recepcionista Jefe

Área de trabajo o departamento: Administración

Información Personal:

Sexo: M F Edad: 35

A continuación, se le presenta una serie de preguntas cerradas, mixtas y de opción múltiple, para las cuales usted deberá señalar 1 respuesta por pregunta, indicando cual es la más adecuada según su percepción.

1. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa, participó en una inducción acerca de las funciones específicas que usted iba a desempeñar?

SI
NO

2. ¿Considera usted que los empleados reciben la suficiente formación e información que les permita trabajar de forma clara y concisa?

SI
NO

3. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponder a su cargo?

SI
NO

¿Cuáles? _____

4. ¿Piensa que sus compañeros de trabajo tienen bien definidas sus funciones?
- SI
- NO
5. ¿Conoce al detalle cuáles son sus funciones?
- SI
- NO
6. ¿Conoce la definición exacta del término manual de funciones?
- SI
- NO
7. ¿Cree necesario el diseño de un manual de funciones?
- SI
- NO
8. ¿De existir el manual de cargos y funciones, estaría usted dispuesto a acoplarse al mismo?
- SI
- NO
- ¿Por qué? _____

GRACIAS

ENCUESTA

El objetivo de la presente encuesta es medir la necesidad para el desarrollo de un Manual de cargos y funciones.

Información General

Nombre del Cargo: Responsable Nicho

Área de trabajo o departamento: Administrativa

Información Personal:

Sexo: M F Edad: 30

A continuación, se le presenta una serie de preguntas cerradas, mixtas y de opción múltiple, para las cuales usted deberá señalar 1 respuesta por pregunta, indicando cual es la más adecuada según su percepción.

1. ¿Cuándo usted ingresó a la empresa, participó en una inducción acerca de las funciones específicas que usted iba a desempeñar?
- SI
- NO
2. ¿Considera usted que los empleados reciben la suficiente formación o información que les permita trabajar de forma clara y concisa?
- SI
- NO
3. ¿Alguna vez ha realizado actividades que crea no corresponder a su cargo?
- SI
- NO
- ¿Cuáles? _____

Anexo 2: Certificado de registro



MINISTERIO DE TURISMO



Lenin



CERTIFICADO DE REGISTRO

LAGO AGRIO, 18/2/2021

Nº: 1500132459001.002.2000064

El Ministerio de Turismo del Ecuador, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo y su Reglamento General de aplicación; y, una vez que ha verificado el cumplimiento de todos los requisitos según la actividad turística a registrar, concede el presente Certificado de Registro Nº 1500132459001.002.2000064 al establecimiento:

MARQUES AMAZONICO			
Actividad:	ALOJAMIENTO	Clasificación:	HOTEL
Categoría:	2 ESTRELLAS	Fecha de Registro:	12/2/2021
Razón Social:	GOMEZ CHANGO JOSE		
Representante Legal:	GOMEZ CHANGO JOSE	R.U.C.:	1500132459001
Modalidades de Turismo de Aventura:			
Ubicación:			
Provincia:	SUCUMBIÓS	Parroquia:	NUEVA LOJA
Cantón:	LAGO AGRIO		
Dirección:	VENEZUELA 220 CIRCUNVALACIÓN		
Capacidad Total:			
Habitaciones:	25	Plazas:	39

El propietario o representante legal del establecimiento, deberá cumplir estrictamente con las disposiciones legales vigentes, la infracción a cualquiera de estas normas, será sancionado de conformidad con la Ley.

DIRECTOR/A ZONAL - DZ1	FIRMA
ANDRADE ECHEVERRÍA RICARDO OMAR	 RICARDO OMAR ANDRADE ECHEVERRÍA

ESTE DOCUMENTO ES HABILITANTE Y NO LE EXIME DE LA OBLIGACIÓN DE OBTENER LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO EN EL MUNICIPIO CORRESPONDIENTE.



CERTIFICADO DE REGISTRO

IMPORTANTE:

LAS EMPRESAS O ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS SOLO PODRÁN UTILIZAR LA DENOMINACIÓN Y CLASIFICACIÓN OTORGADA EN ESTE CERTIFICADO DE REGISTRO O EN SU RECLASIFICACIÓN.

CUALQUIER CAMBIO DE DIRECCIÓN, PROPIETARIO O CIERRE DEL ESTABLECIMIENTO, DEBE SER COMUNICADO OBLIGATORIAMENTE AL MINISTERIO DE TURISMO, DE CONFORMIDAD AL ART. 47 DEL REGLAMENTO GENERAL DE APLICACIÓN A LA LEY DE TURISMO.

PREVIO A LA RENOVACIÓN DE LA LICENCIA ÚNICA ANUAL DE FUNCIONAMIENTO, EL ESTABLECIMIENTO TURÍSTICO, DEBERÁ CANCELAR LA CONTRIBUCIÓN DEL 1X1000 SOBRE LOS ACTIVOS FIJOS, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN EL ART. 39 DE LA LEY DE TURISMO.

ADVERTENCIA: CUALQUIER ALTERACIÓN AL TEXTO DEL PRESENTE DOCUMENTO, COMO SUPRESIONES, AÑADIDURAS, ABREVIATURAS, BORRONES, ENMENDADURAS, ETC. LO INVALIDAN.

NOTA: De conformidad con lo establecido en la Ley de Turismo, el Ministerio de Turismo, es el organismo rector de la actividad turística, por lo que, entre sus atribuciones y facultades se encuentran:

Art. 16.- Será de competencia privativa del Ministerio de Turismo, en coordinación con los organismos seccionales, la regulación a nivel nacional, la planificación, promoción internacional, facilitación, información estadística y control del turismo, así como el control de las actividades turísticas, en los términos de esta Ley.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amnistación escrita, en caso de faltas leves;
- b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,
- c. **MULTAS.** El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.
Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.
Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.
En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.
- d. **CLAUSURA,** es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley.
Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a),b) y c) de este artículo.

Reglamento General de aplicación de la Ley de Turismo:

Art. 8.- Del control.- A través de los mecanismos determinados en este reglamento y de más normativa aplicable, el Ministerio ejercerá el control sobre el cumplimiento de las obligaciones que tienen los prestadores de servicios turísticos, como resultado de la aplicación de la Ley de Turismo y sus correspondientes reglamentos.

El control será de carácter preventivo y sancionador de conformidad con lo dispuesto en el artículo 52 de la Ley de Turismo.

Art. 47.- El registro de turismo se efectuará por una sola vez; y, cualquier cambio que se produzca en la declaración inicial deberá notificarse al Ministerio en el plazo máximo de 30 días de ocurrido el hecho, tales como transferencia a cualquier título, arrendamiento, cambio de nombre o razón social, asociación, cambio de local, apertura de sucursal, cierre de establecimiento y otros.

De no cumplirse con este requisito se impondrá una multa de cien dólares (USD \$100,00) al infractor; y, se procederá a la clausura del establecimiento hasta que se obtenga el registro y licencia única anual de funcionamiento. La reincidencia producirá la clausura definitiva, el pago del doble de la multa; y, la inscripción del empresario en la lista de incumplidos y no podrá concedérsele un registro.



MINISTERIO DE TURISMO



Lenin



CERTIFICADO DE REGISTRO

STICKER

HOTEL - AUTORIZADO

HOTEL

AUTORIZADO

No. 1500132459001.002.2000064



MINISTERIO
DE TURISMO