

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**

**Sede San Carlos**

**Administración de Empresas**



**Manual de Puestos y Manual de Procedimientos para el Hotel Arenal  
Lodge**

**Trabajo Final de Graduación**

**Presentado por:**

**Zoraida Ramírez Bonilla**

**Profesor Asesor:**

**Marilyn Sánchez Alvarado**

**Práctica Profesional para optar por el  
Grado de Bachiller en Administración de Empresas**

**San Carlos, Mayo 2011**

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**

**Sede San Carlos**

**Administración de Empresas**



**Manual de Puestos y Manual de Procedimientos para el Hotel Arenal  
Lodge**

**Trabajo Final de Graduación**

**Presentado por:**

**Zoraida Ramírez Bonilla**

**Profesor Asesor:**

**Marilyn Sánchez Alvarado**

**Práctica Profesional para optar por el  
Grado de Bachiller en Administración de Empresas**

**San Carlos, Mayo 2011**

# Resumen Ejecutivo

---

En el presente trabajo se elaboró un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos para el Hotel Arenal Lodge. Herramientas que permiten mejorar el desempeño y la realización adecuada de las funciones, manteniendo un control operativo y administrativo.

El objetivo principal del Manual de Puestos elaborado para el hotel, fue proporcionar a la empresa un documento debidamente estructurado que cuente con aquellas características y requisitos relevantes para cada cargo, requisitos que debe poseer una persona para ejecutar adecuadamente las funciones del puesto. Así mismo, el Manual de Procedimientos contiene información valiosa relacionada con los procesos desarrollados en las diferentes unidades, especificando paso a paso la manera correcta de desempeñar el procedimiento.

La metodología empleada se basó en una investigación de tipo descriptiva, en donde se observó, estudió y puntualizó la información brindada por los colaboradores del hotel, obtenida mediante la aplicación de un cuestionario a éstos, con el objetivo de obtener información valiosa para cada puesto y procedimiento involucrado en el presente estudio. Posteriormente se procesó y analizó la información recabada, para luego realizar la debida elaboración de los manuales.

Mediante la elaboración del Manual de Puestos para cada departamento involucrado en el estudio, se logró establecer las bases para el desarrollo de ciertas actividades propias de la Gestión del Talento Humano del hotel, como los son: reclutamiento, selección, promoción, capacitación y evaluación del personal.

Además, la elaboración del Manual de Procedimientos permitió la estandarización de los procedimientos desarrollados dentro de la empresa, lo que contribuye a un mejor control en el hotel.

Los Manuales de Puestos y Procedimientos son una herramienta de apoyo para el hotel en los procesos de selección, reclutamiento, inducción del talento humano y capacitación, así como en el desempeño de las funciones diarias de la organización, por tal motivo es muy importante la actualización oportuna de los mismos.

Palabras Claves: Manual, Puestos, Procedimientos, Reclutamiento, Selección, Inducción, Promoción, Capacitación, Evaluación del Desempeño y Hotel Arenal Lodge.

# Abstract

---

In the present work there elaborated a Manual of Positions and a Manual of Procedures for the Hotel Sandbank Lodge. Tools that allow to improve the performance and the suitable accomplishment of the functions, supporting an operative and administrative control.

The principal aim of the Manual of Positions elaborated for the hotel, was to provide to the company a due structured document that possesses those characteristics and relevant requirements for every post, requirements that a person must possess to execute adequately the functions of the position. Likewise, the Manual of Procedures contains valuable information related to the processes developed in the different units, specifying stepwise the correct way of recovering the procedure.

The used methodology was based on a descriptive investigation of type, where it was observed, studied and specified the information offered to the collaborators of the hotel, obtained by means of the application of a questionnaire to these, with the aim to obtain valuable information for every position and procedure involved in the present study. Later the obtained information was processed and analyzed, then to realize the due production of the manuals.

By means of the production of the Manual of Positions for every department involved in the study, it was achieved to establish the bases for the development of certain own activities of the Management of the Human Talent of the hotel, since they them are: recruitment, selection, promotion, training and evaluation of the personnel.

In addition, the production of the Manual of Procedures allowed the standardization of the procedures developed inside the company, which he contributes to a better control in the hotel.

The Manuals of Positions and Procedures are a tool of support for the hotel in the processes of selection, recruitment, induction of the human talent and training, as well as in the performance of the daily functions of the organization, for such a motive the opportune update of the same ones is very important.

Key words: Manual, Positions, Procedures, Recruitment, Selection, Induction, Promotion, Training, Evaluation of the Performance and Hotel Sandbank Lodge.

# Dedicatoria

---

Este trabajo está dedicado en primera instancia a Dios, ese Ser Supremo que me ha dotado de capacidad, sabiduría y fortaleza para mantenerme firme durante esta etapa de mi vida, Ese que se encargó de mis asuntos mientras yo me encargaba de los de Él, cada momento de mi vida logré observar su respaldo, atención, misericordia y bendición. Cada triunfo y cada logro en mi vida, se los debo a Él.

A mis padres; Víctor Ramírez Montero y Maribel Bonilla Vega, quienes han estado cerca en los momentos difíciles, en ocasiones sacrificando su propio bienestar para ofrecerme bienestar y tranquilidad. Gracias a su apoyo he logrado concluir con este período de mi vida, y una de mis inspiraciones cada día, es poder darles un regalo en agradecimiento a su esfuerzo, por esta razón intenté dar lo mejor de mí durante mi vida como estudiante. Son merecedores de este triunfo tanto como yo. Los amo, y espero estar siempre que me necesiten.

De igual manera, le dedico este trabajo a cada uno de mis hermanos y hermanas, quienes muchas veces me brindaron su apoyo incondicional, y estuvieron conmigo durante esta etapa tan importante en mi vida.

A mis compañeros de carrera, con quienes compartí momentos de angustia y desesperación, pero también momentos de alegría y gran satisfacción, espero que Dios bendiga y prospere cada uno de los proyectos que emprendan.

A mis profesores, los cuales me brindaron un ejemplo de calidad profesionalmente, y quienes se mantuvieron atentos en cada necesidad que presentaba, que Dios los bendiga.

A mis pastores Jorge Araya y Elizabeth Scott, quienes fueron mis guías espirituales durante una parte considerable de mi carrera. Me brindaron consejos y apoyo en los momentos más difíciles, mil gracias.

A mis compañeros de trabajo ministerial, que me brindaron su apoyo incondicional y me acompañaron en sus oraciones, bendiciones. Y a Rocío Méndez y Doña Luz Aplizar que permanecieron atentas a mis necesidades cuando acudía a ellas, gracias infinitas.

En fin, a todas aquellas personas que formaron parte de esta etapa en mi vida tan importante.

# Agradecimiento

---

Agradezco a Dios por darme la fortaleza tanto física como espiritual para completar este ciclo tan importante en mi vida. A mis padres que les debo gran parte de lo que soy, los amo y estoy infinitamente agradecida con ellos. A mi familia por su apoyo y respaldo en todo momento.

A Rocío Méndez y Doña Luz Alpizar, un apoyo incondicional que tuve durante toda mi carrera, les agradezco cada momento que dedicaron para atenderme y darme instrucciones valiosas para mi vida, que Dios las bendiga y proteja siempre.

Al personal del Hotel Arenal Lodge, especialmente a Marco Dennis, por darme la oportunidad de realizar mi Trabajo Final de Graduación en su hotel.

Además, quiero agradecerle a Marilyn Sánchez, que además de asesorar mi práctica, siempre me aconsejó y me dio instrucciones constantes para mejorar la calidad del trabajo que realizaba, que Dios la bendiga y prospere todo lo que emprenda en su vida.

A cada uno de mis compañeros, con los cuales compartí momentos únicos durante los años de carrera. En especial a Amarilys Abarca, quien estuvo brindando su ayuda y dirección cuando me encontraba realizando mi Trabajo Final de Graduación, le agradezco y le deseo éxitos en su vida.

Por último, agradezco al personal del Tecnológico de Costa Rica, quienes formaron parte en cierta manera del transcurso de mi carrera, especialmente a los (as) profesores (as) que sembraron en mi persona valores y educación de calidad, Dios les bendiga.

# Tabla de Contenidos

---

<b>Capítulo I. Generalidades de la Empresa</b>	<b>15</b>
<b>A. Referencia Empresarial</b>	<b>16</b>
1. Nombre de la Empresa	16
2. Cédula Jurídica	16
3. Ubicación	16
4. Logotipo de la Empresa	16
5. Antecedentes de la Empresa	16
6. Misión	17
7. Visión	17
8. Servicios	18
9. Organigrama Estructural	19
10. Propuesta Organigramas Hotel Arenal Lodge	20
<b>B. Justificación del Estudio</b>	<b>22</b>
<b>C. Problema</b>	<b>22</b>
<b>D. Objetivos</b>	<b>23</b>
1. General	23
2. Específicos	23
3. Actividades para cada objetivo específico:	24
<b>E. Alcance del Proyecto</b>	<b>25</b>
<b>F. Limitantes del Proyecto</b>	<b>25</b>
<b>Capítulo II. Marco Teórico</b>	<b>26</b>

<b>A. Temática de Estudio</b>	<b>27</b>
1. Administración	27
2. Administración del Recurso Humano	37
3. Manuales Administrativos	40
4. Manual de Procedimientos	52
5. Diagramas de Flujos	57
<b>B. Conceptos Metodológicos</b>	<b>64</b>
1. Investigación	64
<b>C. Normativa ISO</b>	<b>69</b>
1. Normas ISO	69
2. ISO 9000	69
3. ISO 9001	72
<b>Capítulo III Marco Metodológico</b>	<b>73</b>
<b>A. Tipo de Investigación</b>	<b>75</b>
1. Conocimiento Inicial de la Empresa	75
2. Formulación de las Generalidades del Estudio	75
3. Confección del Marco Teórico	75
<b>B. Sujetos y Fuentes de Información</b>	<b>76</b>
1. Sujetos de Información	76
<i>Sujetos de Información Primaria</i>	76
2. Fuentes de Información Primaria	76
3. Fuentes de Información Secundaria	76
<b>C. Técnicas de Investigación</b>	<b>76</b>
1. Cuestionario	76

2.	Entrevista _____	77
3.	Observación Directa _____	77
<b>D.</b>	<b>Etapas de la Metodología _____</b>	<b>77</b>
1.	Planteamiento de Aspectos Preliminares _____	77
2.	Elaboración del Manual de Puestos _____	77
3.	Justificación de Manual de Puestos _____	84
4.	Justificación de ISO 9001 _____	84
5.	Elaboración del Manual de Procedimientos _____	85
6.	Justificación de Manual de Procedimientos _____	90
7.	Justificación de ISO 9000 _____	91
	<b><i>CAPÍTULO IV. MANUAL DE PUESTOS HOTEL ARENAL LODGE _____</i></b>	<b>92</b>
<b>A.</b>	<b>Estructura _____</b>	<b>93</b>
<b>B.</b>	<b>Identificación _____</b>	<b>94</b>
<b>C.</b>	<b>Índice de Puestos _____</b>	<b>95</b>
1.	Perfil Puesto Jefe Recepción _____	96
2.	Perfil Puesto Recepcionista _____	100
3.	Perfil Puesto Jefe Mantenimiento _____	104
4.	Perfil Puesto Operario Mantenimiento _____	108
5.	Perfil Puesto Jefe Jardinería _____	112
6.	Perfil Puesto Jardinero _____	115
7.	Perfil Puesto Jefe Salón _____	119
8.	Perfil Puesto Salonero _____	123
9.	Perfil Puesto Chef _____	126
10.	Perfil Puesto Cocinero _____	129
11.	Perfil Puesto Asistente Cocina _____	132

12.	Perfil Puesto Ama de Llaves _____	135
13.	Perfil Puesto Encargado Lavandería _____	138
14.	Perfil Puesto Mucama _____	141
<b>Capítulo V. Manual de Procedimientos Hotel Arenal Lodge _____</b>		<b>144</b>
<b>A.</b>	<b>Estructura _____</b>	<b>145</b>
<b>B.</b>	<b>Identificación _____</b>	<b>146</b>
<b>C.</b>	<b>Índice de Procedimientos _____</b>	<b>148</b>
1.	Perfil Procedimiento Check in _____	149
2.	Perfil Procedimiento Check out _____	166
3.	Perfil Procedimiento Actividades Mantenimiento _____	181
4.	Perfil Procedimiento Limpieza Jacuzzi _____	195
5.	Manual de Procedimiento Limpieza Piscina _____	202
6.	Perfil Procedimiento Recorte Césped _____	210
7.	Perfil Procedimiento Mantenimiento Jardines _____	217
8.	Perfil Procedimiento Servicio Buffet _____	226
9.	Perfil Procedimiento Servicio a la Carta _____	240
10.	Perfil Procedimiento Barthender _____	258
11.	Perfil Procedimiento Facturación y Cobro _____	272
12.	Perfil Procedimiento Montaje Buffet _____	284
13.	Perfil Procedimiento Actividades Cotidianas Cocina _____	297
14.	Perfil Procedimiento Lavandería _____	312
15.	Perfil Procedimiento Aseo Habitaciones _____	320
16.	Perfil Procedimiento Limpieza Áreas Públicas _____	337
<b>D.</b>	<b>Observaciones Generales de Procedimientos por Departamento _____</b>	<b>344</b>
1.	Análisis Departamento Recepción _____	344

2.	Análisis Departamento Mantenimiento _____	344
3.	Análisis Departamento Jardinería _____	345
4.	Análisis Departamento Restaurante _____	346
5.	Análisis Departamento Cocina _____	347
6.	Análisis Departamento Ama de Llaves _____	347
<b>Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones _____</b>		<b>349</b>
A.	Conclusiones _____	350
B.	Recomendaciones _____	352
<b>Bibliografía _____</b>		<b>354</b>
<b>Apéndice _____</b>		<b>356</b>
A.	Cuestionario para la Elaboración de Manual de Puestos _____	356
A.	Cuestionario para la Elaboración de Manual de Procedimientos _____	368
<b>Anexos _____</b>		<b>373</b>
1.	Políticas del Hotel para la Selección y Contratación de Personal _____	373

# Tabla de Ilustraciones

---

Ilustración #1: Simbología para la Elaboración de Diagramas de Flujos_____	63
Ilustración #2: Cronograma de Actividades _____	74
Ilustración #3: Formato inicio de cada cargo del manual_____	82
Ilustración #4: Encabezado de cada página del manual. _____	82
Ilustración #5: Formato de Inicio de cada Procedimiento del Manual_____	88
Ilustración #6: Encabezado de cada página del Manual de Procedimientos _____	89

# Introducción

En la actualidad ha tomado gran importancia el tema relacionado con la Gestión del Talento Humano, dentro de toda empresa el recurso humano disponible es esencial para el avance y permanencia de la entidad en el mercado de interés. Por esta razón, es imprescindible facilitar y dotar al personal de aquellos instrumentos, materiales y requisitos relacionados al conocimiento y manejo adecuado de los mismos, de manera que se logre la eficiencia y eficacia en la manipulación de éstos, seguidos de la ejecución y desarrollo conveniente de las funciones propias de cada departamento a área.

En el transcurso de los años, han surgido una serie de métodos o instrumentos que facilitan la comprensión de las funciones por parte del personal de la empresa, por ende, es más factible laborar acorde con las metas y objetivos establecidos previamente, lo cual da como resultado un mejor desempeño de la organización, brindándole competitividad y una mejor imagen en el mercado.

El Hotel Arenal Lodge desea contar con una estructura administrativa más formal y adecuada a la calidad del mismo. Sin embargo, actualmente no se cuenta con un documento oficial, en el cual se detalle el perfil para cada puesto existente en el hotel. Por lo que los procesos de reclutamiento, selección, inducción y evaluación del personal, son complicados y sin una estructura establecida. Por otra parte, a pesar de tener claro cada procedimiento existente en los distintos departamentos, algunos no se encuentran detallados mediante un documento escrito, otros se encuentran obsoletos y no se ajustan a la realidad actual del hotel.

Debido a lo anterior, en el presente estudio se estableció como objetivo principal la elaboración de un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos para el Hotel Arenal Lodge, procurando que los mismos sirvan de base para la ejecución de las labores del hotel de forma eficiente y eficaz.

El trabajo se ha estructurado en capítulos que conservan un orden lógico, lo cual facilita la comprensión y uso del mismo. A continuación se detalla un resumen de cada capítulo del presente estudio:

**Capítulo I:** denominado Generalidades de la Empresa, el contiene una referencia del hotel en el que se detalla: nombre del hotel, cédula jurídica, ubicación, logotipo, misión y visión;

los objetivos, tanto generales como específicos, el problema y la justificación del estudio. También se detalló el alcance y las limitaciones del mismo.

**Capítulo II:** se ubicó el Marco Teórico, éste tiene como objetivo principal, fundamentar teóricamente el análisis y desarrollo del estudio, así como guiar al lector en la comprensión e interpretación de los conceptos relevantes presentes en todo el trabajo.

**Capítulo III:** llamado Marco Metodológico, en el mismo se especifica el tipo de investigación utilizada para el desarrollo del estudio en su totalidad, se detallan sujetos y fuentes de información consultada para la recolección de información, así como las técnicas de investigación implementadas y las etapas desarrolladas para la elaboración del trabajo.

**Capítulo IV:** titulado Manual de Puestos, en este se presenta la propuesta del Manual Descriptivo de Puestos para el Hotel Arenal Lodge.

**Capítulo V:** denominado Manual de Procedimientos, en el cual se describe cada procedimiento existente en los departamentos del Hotel Arenal Lodge.

**Capítulo VI:** llamado Conclusiones y Recomendaciones, en este capítulo se presentan algunas conclusiones y recomendaciones relacionadas con la elaboración del trabajo.

# **Capítulo I. Generalidades de la Empresa**



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

### A. Referencia Empresarial

En este apartado se detalló información relevante relacionada con la empresa elegida para desarrollar el estudio.

#### 1. Nombre de la Empresa

Hotel Arenal Lodge, el nombre de esta empresa se debe a un deseo o pensamiento de una de las personas que inauguró la misma, el significado de la palabra Lodge es “posada”, por lo que Pety Wirisky dijo que muchas personas; familias, amigos y demás, iban a posar o descansar en este lugar.

#### 2. Cédula Jurídica

3101252900

#### 3. Ubicación

Fortuna, San Carlos, 27 Km aproximadamente, al oeste de la Iglesia Católica

#### 4. Logotipo de la Empresa



#### 5. Antecedentes de la Empresa

La finca en la que se encuentran las instalaciones del Hotel Arenal Lodge, se le llamaba Hacienda la Macadamia del Este, en la misma existían casas en diferentes sectores, el camino era de tierra, por lo que la entrada de vehículos era casi imposible.

Hace aproximadamente 25 años dos amigos emprendieron un viaje con el objetivo de aprovechar la belleza natural de la Zona Norte, específicamente Fortuna. Wilson Brow y



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

Pety Wirisky fundaron el Hotel Arenal Lodge, en sus inicios lo que era una casa se convirtió en las oficinas de recepción, el número de habitaciones eran alrededor de 6, contaban con únicamente 3 colaboradores: un cocinero, un recepcionista y una tercera persona que era guía de pesca y guarda. Con forme pasaron los años, se fue reedificando y construyendo todo con lo que cuenta el hotel hoy en día.

Actualmente, la propietaria de la finca en la que se encuentra el Hotel Arenal Lodge, se llama Teresina Flores Fernández, y Francisco Chanverlay, dueño del hotel le alquila la propiedad a la Señora Teresina.

Hoy por hoy, este hotel cuenta con 47 habitaciones, un restaurante, gimnasio, jacuzzi, spa y otros servicios que complementan la calidad del mismo.

### **6. Misión**

Ser un Hotel de Excelente servicio donde el turista nacional y extranjero llega a relajarse, pasarla bien y disfrutar de la naturaleza. Garantizando la más alta satisfacción y el sentimiento de que el valor de nuestro producto es mayor al precio. Haciendo que nuestra actividad sea sostenible y amigable con el ambiente mediante el uso de tecnologías de ahorro, re-uso y reciclaje, con un claro compromiso con la comunidad.

### **7. Visión**

Lograr por medio del servicio y las tecnologías, la generación de los recursos para poder brindar calidad al cliente y trabajo estable a nuestros colaboradores, creando una estructura empresarial seria, responsable y con visión social.

## **8. Servicios**

Dentro de los servicios y beneficios que brinda el hotel a sus huéspedes, encontramos los siguientes:

**Hospedaje:** por lo general cuenta con una vista extraordinaria, con las mayores comodidades según el tipo de habitación que solicite, todas cuentan con televisión por cable. Además, las instalaciones del hotel se encuentran en una colina, lo cual favorece el clima, siendo éste fresco y cálido. En la reservación se le incluye el desayuno y una camita por los alrededores del hotel, adicionalmente si su reservación es por más de dos noches se le ofrece un tour a caballo. El Hotel Arenal Lodge cuenta con cinco clases de habitaciones:

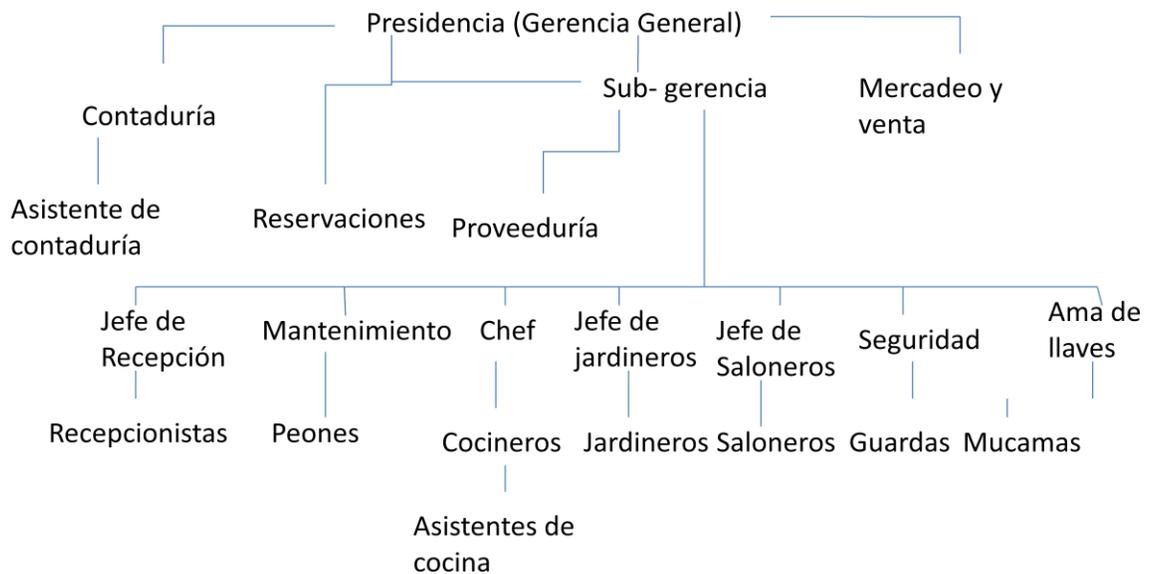
- ✓ **Estándar:** estas habitaciones cuentan con una cama individual y una cama queen, baño privado con agua caliente y un coffee maker.
- ✓ **Superior:** en estas se les ofrece una cama King y un sofá cama, con refrigerador, y microondas, podrían ser también con una cama queen y un sofá cama o únicamente con una cama queen y con refrigerador y microondas. Todas cuentan con coffee maker, además contará con una gran vista panorámica hacia el Volcán Arenal y cuartos conectados de manera que podrá disfrutar con su familia o amigos.
- ✓ **Suite Junior:** cuentan con dos camas queen, o con una cama King, otra opción es con dos camas queen y un sofá cama, baño privado con agua caliente, refrigeradora, microondas y coffee maker, le sumamos a esto aire acondicionado y un balcón privado, con una vista espectacular.
- ✓ **Suite Familiar:** en estas encontrará una cama queen y una King, un sofá cama, o bien una cama King y dos individuales, un jacuzzi, tina, un microondas, aire acondicionado y dos baños, otra opción sería con una cama queen y dos individuales, microondas, con aire acondicionado y dos baños, una cuarta opción es con una cama King y dos camas individuales; lo anterior depende del tipo que desee. Además de un refrigerador y coffee maker.
- ✓ **Chalets:** estas habitaciones cuentan con una cama tamaño King, una tamaño queen y un sofá individual o con dos camas queen y un sofá cama. Además encontrará una refrigeradora, microondas y un coffee maker, y podrá admirar los jardines del hotel, el Volcán Arenal, la Laguna y el bosque.

**Restaurante:** cuenta con personal calificado que ayudará para una experiencia placentera, las mayores comodidades gracias a la elegancia y calidad en el servicio, contará con una serie de opciones que le permitirán elegir al gusto. Además, podrá disfrutar de una vista espectacular hacia el Volcán Arenal y un ambiente agradable gracias a la música instrumental seleccionada de manera cautelosa.

**Otros Servicios y Actividades Recreativas:**

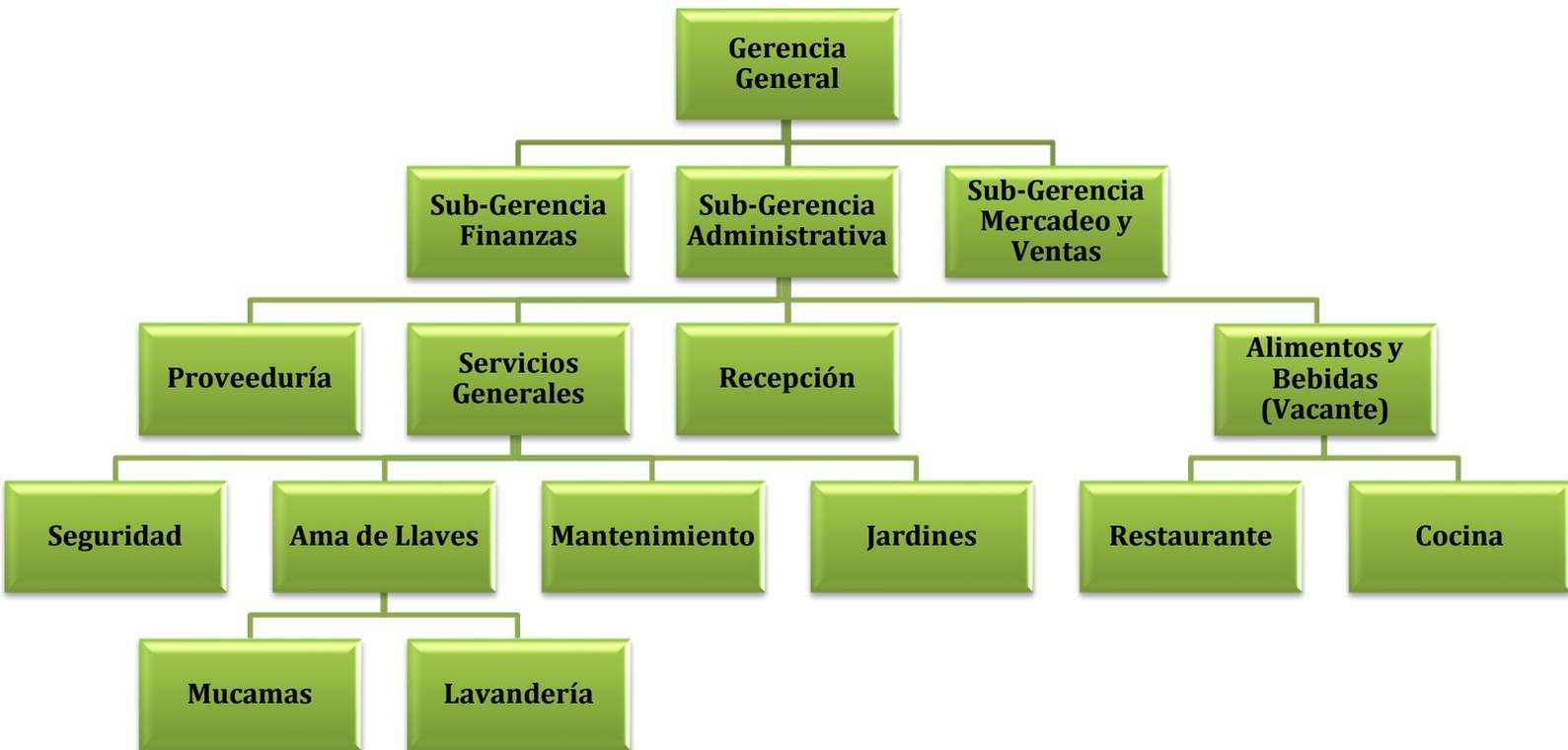
- Piscina
- Spa
- Jacuzzi
- Gimnasio
- Internet
- Jardín de Mariposas
- Sala de Juegos para Niños

**9. Organigrama Estructural**



10. Propuesta Organigramas Hotel Arenal Lodge

1. Organigrama Estructural Hotel Arenal Lodge

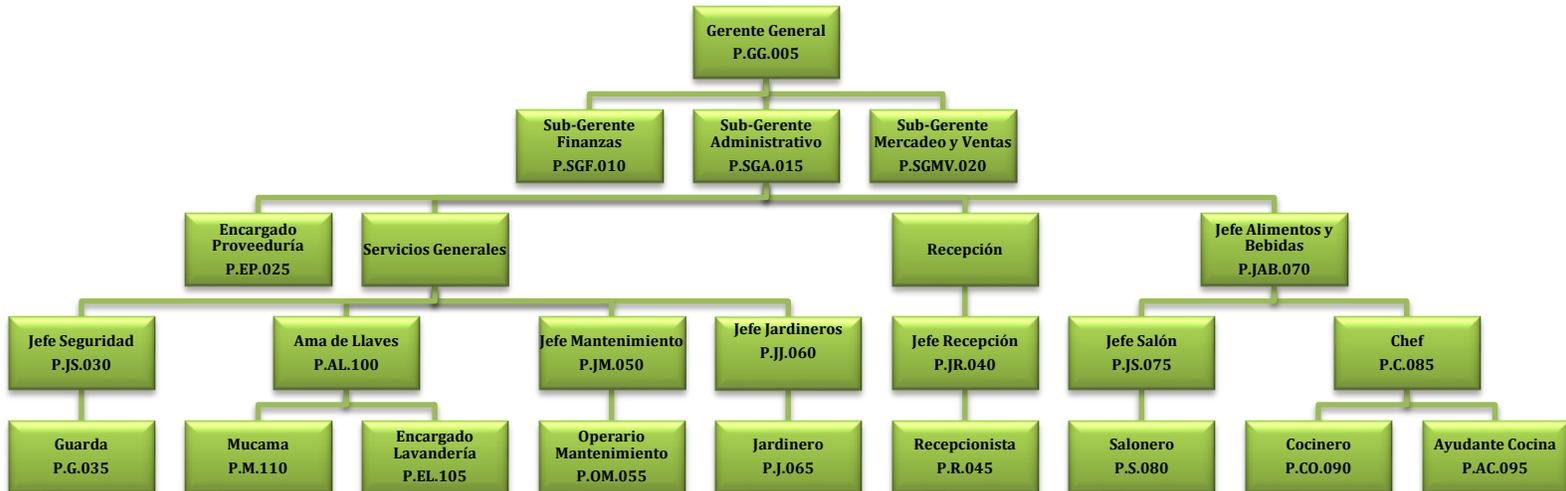


**Simbología**

 Unidad Organizacional  
 Línea Dominante

Elaborado por: Zoraida Ramírez,  
 estudiante TEC.  
 Fecha: Marzo 2011

2. *Organigrama de Puestos Hotel Arenal Lodge*



**Simbología**



Unidad Organizacional



Línea Dominante

**Elaborado por: Zoraida Ramírez,**  
estudiante TEC.  
**Fecha: Marzo 2011**



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

### **B. Justificación del Estudio**

Cada día el mundo presenta cambios que afectan la vida de todo ser viviente, entre los afectados también encontramos al sin número de empresas que forman parte del mercado, algunas de las cuales son con fines de lucro y otras no lucrativas. Por esta razón es indispensable mantenerse preparado para enfrentar cualquier anomalía o desafío que surja en el transcurso del camino.

Para toda empresa es indispensable contar con personal calificado para desarrollar las funciones de acuerdo al mercado meta. En el caso del Hotel Arenal Lodge, se pretende dotar al capital humano de aquellos elementos vitales para el correcto desempeño y ejecución de las funciones y los procesos propios del hotel.

Por lo mencionado anteriormente es necesario contar con un Manual de Puestos debidamente clasificado y detallado específicamente en los departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Ama de Llaves, Alimentos y Bebidas del Hotel Arenal Lodge. Además contar con un Manual de Procedimientos para cada departamento como una herramienta formal del protocolo establecido en el Hotel Arenal Lodge.

### **C. Problema**

El Hotel Arenal Lodge no cuenta con Manual de Puestos para los departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas y Ama de Llaves, que le permita contar con un documento debidamente estructurado en el que logre identificar con claridad aquellas funciones y factores de especificación de cada puesto propio del hotel.

El Hotel Arenal Lodge no cuenta con Manual de Procedimientos para los departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas y Ama de Llaves, el cual refleje claramente cada una de las actividades que se deben seguir para la correcta ejecución de los procedimientos del hotel.



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

### D. Objetivos

#### 1. General

Elaborar un Manual de Puestos para los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge, ubicado en La Fortuna de San Carlos, a mayo 2011.

Elaborar un Manual de Procedimientos para los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge, ubicado en La Fortuna de san Carlos, a mayo 2011.

#### 2. Específicos

##### **Manual de Puestos:**

Analizar cada puesto existente en los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge.

Elaborar una propuesta de Manual de Puestos para los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge.

##### **Manual de Procedimientos:**

Identificar y analizar los procedimientos actuales de los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge.

Elaborar una propuesta de Manual de Procedimientos para los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge.

3. Actividades para cada objetivo específico:

Objetivo Específico	Actividad
<p>✓ <b>Analizar cada puesto existente en los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge.</b></p>	<p>Analizar el organigrama organizacional actual del Hotel Arenal Lodge con el fin de proponer mejoras en el mismo.</p> <p>Proponer un organigrama organizacional con base en el análisis realizado con el organigrama existente.</p>
<p>✓ <b>Elaborar una propuesta de Manual de Puestos para los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge.</b></p>	<p>Crear un instrumento que facilite reunir información necesaria para lograr elaborar el Manual de Puestos.</p>
<p>✓ <b>Identificar y analizar los procedimientos actuales de los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge.</b></p>	<p>Aplicar el cuestionario diseñado para recolectar la información necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos.</p>
<p>✓ <b>Elaborar una propuesta de Manual de Procedimientos para los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves del Hotel Arenal Lodge.</b></p>	<p>Diseñar una herramienta que permita recolectar información precisa para confeccionar el Manual de Procedimientos.</p>



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

### **E. Alcance del Proyecto**

El presente estudio tuvo como finalidad proporcionarle al Hotel Arenal Lodge un Manual de Descriptivo Puestos para los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas y Ama de Llaves.

Además, se confeccionó un Manual Descriptivo de Procedimientos para los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas y Ama de Llaves, ambas herramientas contribuyen a un desempeño eficiente y eficaz de los colaboradores y de toda la organización del hotel.

### **F. Limitantes del Proyecto**

Una de las limitantes que se presentó en la elaboración del presente estudio corresponde a la escasa información brindada por parte de los colaboradores de cada departamento involucrado, con respecto a la descripción específica de actividades ejecutadas de acuerdo a cada cargo descrito. Por esta razón en cada perfil de los puestos presentes en el manual aparecen pocas actividades en la sección correspondiente a Descripción Específica de Actividades.

## **Capítulo II. Marco Teórico**

El presente capítulo proporciona al lector definiciones detalladas relacionadas a los conceptos e información de la gestión administrativa directamente vinculados con Manuales de Puestos y Manuales de Procedimientos.

Se describió una estructura que facilite la comprensión de aquellos elementos o variables propios de un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos según corresponda, se describieron conceptos propios del marco metodológico, así como conceptos relacionados con la Normativa ISO.

## **A. Temática de Estudio**

En seguida se presenta la temática de estudio.

### **1. Administración**

A continuación se describen la definición de administración, las funciones, análisis, entre otros aspectos importantes del proceso administrativo.

#### **1. Definición**

Según Hitt, Black y Porter (2006, Pág. 8), administración es “el proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional”.

En palabras de Chiavenato (2004, Pág. 10), la administración es “el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”.

Chiavenato (2007), describe “la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planificación, organización, dirección y control de todos sus esfuerzos realizados en todas las áreas y niveles de la organización, con el fin de alcanzar tales objetivos de la manera más adecuada a la situación”.



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

Dentro de las intenciones de la administración está el fortalecer métodos de esfuerzos cooperativos, organizar e integrar actividades de manera eficaz y eficiente, procurando así obtener propósitos compartidos. En todo ente organizativo es indispensable contar con una administración adecuada para el buen funcionamiento del mismo y su permanencia en el mercado, sea o no lucrativa; por esta razón la administración desempeña un papel importante en toda organización, ya que el éxito radica en su mejor uso a nivel del manejo óptimo de recursos, por esta razón seguidamente se describirán las funciones propias del proceso administrativo.

Según lo mencionado anteriormente, la administración no sólo le permite a una entidad alcanzar sus objetivos, sino que también por medio de la organización, planeación, control y dirección es posible manejar los esfuerzos de manera positiva, logrando ejecutar las actividades y funciones utilizando la menor cantidad de recursos, generando beneficios en la labor continua de la empresa.

### 2. Funciones del Proceso Administrativo

Como parte de las actividades del proceso administrativo la persona a cargo debe desempeñar una serie de funciones con el propósito de dar un mejor uso a los recursos con los que cuenta la organización, como lo son: recursos humanos, financieros, materiales, entre otros. Al aportar principios, métodos y procedimientos, facilita el trabajo desempeñado logrando una mejor calidad y seguridad. Conforme lo definen Koontz y Weihrich (2004, Págs. 30-33), dentro de las funciones de un administrador encontramos básicamente las siguientes:

#### **Planeación**

Este proceso involucra la definición de misiones y objetivos, además de sus respectivas actividades o acciones a desarrollar para la culminación de estos, para lo cual es necesario evaluar las oportunidades y seleccionar las más adecuadas para la empresa.

#### **Organización**

Por medio de ésta se establecen previamente las responsabilidades propias de cada uno de los colaboradores de la entidad, tomando en cuenta el nivel organizacional al que pertenece el mismo, es decir, el concepto en cuestión implica el establecimiento de una estructura intencional respecto de los papeles que el personal ejecuta dentro de la empresa. Es importante mencionar que “organización” incluye tanto el hecho de proporcionar un



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

organigrama como el de facilitar un marco de referencia el cual debe permanecer durante la cumplimiento de las labores diarias.

### **Dirección**

Involucra el hecho de influir en las personas lo suficiente para que contribuyan a la organización y las metas propias del grupo al que pertenece, de manera que lo planeado con anticipación y organizó mantenga la dirección correcta, buscando así mismo alcanzar las metas de forma eficiente y eficaz.

### **Control**

Pretende asegurar el desempeño de manera eficiente con el propósito de lograr los objetivos de la organización, es necesario contar con metas y políticas o normas para conseguir de esta forma comparar el desempeño con las mismas, por lo tanto “controlar” es la función de medir y corregir el desempeño tanto individual como organizacional con el fin de garantizar que los hechos se acoplen a los planes.

Como se puede observar en la información anterior, la función del proceso administrativo consiste en establecer una planeación real y ajustada al tipo de organización, de manera que se conozcan las metas y objetivos, así como la manera en que se trabajará para alcanzar éstos. Además, busca establecer una organización óptima para el buen funcionamiento de la empresa, definiendo las responsabilidades de cada miembro de la entidad. Procura dar dirección al personal de la empresa de manera que se logre influir positivamente en el diario accionar de éstos, con el objetivo de que lo colaboradores se sientan identificados con las metas de la organización, y controlar el correspondiente desempeño de éstos para alcanzar los objetivos y metas planteados en un inicio, para esto es importante contar con normas y políticas relacionadas con el ambiente laboral de la empresa y la seguridad tanto de los colaboradores como de los clientes.

### **3. Eficiencia y Eficacia**

Según Chiavenato (2007, Pág. 24), la eficiencia es una medida normativa de la utilización de los recursos en los procesos, también se refiere a la mejor forma de hacer o realizar las cosas, a fin de que los recursos se apliquen de la forma más racional posible, mientras que la eficacia es una medida normativa del logro de resultados es decir, el grado en que la administración consigue sus objetivos.

#### **❖ Eficacia:**

Es la capacidad de alcanzar el efecto que se espera o desea tras la realización de una acción, es decir, usa instrumentos para evaluar el alcance de los resultados o bien verificar si las cosas hechas correctamente son las que realmente se deben hacer.

Es necesario aclarar lo que constituye un objetivo para obtener mayor claridad sobre el concepto de eficacia. Comúnmente se dice que un objetivo plantea claramente lo que se desea alcanzar así como la calidad de lo que se está formulando o trazando. Por otra parte, el mismo, debe definir el tiempo que se englobará para el alcance de lo propuesto; de esta manera una iniciativa concluye eficazmente al ser abarcados en el tiempo estipulado los objetivos previamente establecidos.

#### **❖ Eficiencia:**

Entendemos por eficiencia como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado, la virtud y facultad para lograr un efecto determinado, es decir, se preocupa de los medios, métodos y procedimientos más indicados que sean debidamente planeados y organizados, procurando que se utilicen de manera óptima los recursos disponibles.

### **4. Análisis Administrativo**

Seguidamente se presenta información sobre la definición, actividades, objetivos, herramientas y demás, sobre al Análisis Administrativo.

#### **1. Definición**

El análisis administrativo pretende asegurar la eficiencia y eficacia durante el desempeño de cada una de las labores administrativas de una entidad, sea ésta pública o privada. Para lograr esto es necesario aplicar adecuadamente métodos propios de la administración en

relación con los recursos financieros, materiales y humanos disponibles en toda organización para llevar a cabo sus objetivos, (Martínez, 2006).

Además, el análisis administrativo puede tener un enfoque hacia el Microanálisis y el Macroanálisis.

- ✓ **Microanálisis:** estudia los aspectos internos de cada empresa considerada como un universo en sí misma, se analizan los objetivos, las funciones de los departamentos, normas vigentes, entre otros.
- ✓ **Macroanálisis:** se refiere al análisis de un conjunto de empresas cuando coactúan en el desempeño de una función que forma un sistema.

La función del análisis administrativo se basa en la división y selección de información en partes pequeñas para determinar así los motivos y las características de una situación de manera correcta.

## **2. Actividades del Análisis Administrativo**

De acuerdo con Martínez (2006), dentro de las principales actividades del análisis administrativo dentro de las empresas tenemos las siguientes:

- ✓ Análisis o estudio planeado del funcionamiento de una empresa, para realizar labores y la distribución de las funciones de los empleados en la ejecución de estas.
- ✓ Estudio de un área de trabajo en especial, con la finalidad de promover mejores métodos y procedimientos.
- ✓ Determinar equipo y maquinaria de oficina necesarios para la gestión administrativa.
- ✓ Estudio para la creación de nuevas unidades administrativas.
- ✓ Control y diseño de formularios.

- ✓ Organización física de oficinas.
- ✓ Promoción de métodos modernos de administración.

Es así como el análisis administrativo permite un mejor desempeño a nivel organizacional, al facilitar la asignación de labores y actividades de acuerdo al énfasis de la empresa. También cuenta con un estudio específico para un departamento que requiera de mejoras en procedimientos o técnicas utilizadas para abordar los objetivos del mismo. En fin, el análisis administrativo colabora para un mejor ajuste como organización, y de esta manera funcione adecuadamente según las exigencias del mercado meta.

### **3. Objetivos del Análisis Administrativo**

Según lo menciona Martínez (2006), como cualquier otra especialidad de la administración, el análisis administrativo cuenta con objetivos específicos, entre ellos están:

- ✓ Reducir costos y tiempos ociosos por demoras sin justificación.
- ✓ Reducir o eliminar si es posible las deficiencias por controles ineficientes.
- ✓ Reducir las deficiencias debido al desconocimiento operacional.
- ✓ Disminuir las deficiencias a una mala distribución del trabajo.

Gracias a las diversas actividades que se desarrollan como parte de un análisis administrativo, se logran ventajas valiosas a nivel financiero y organizacional, ya que se logran reducir gastos innecesarios o deficiencias, ya sea por el uso de procedimientos ineficientes o bien carencias de conocimiento sobre las operaciones efectuadas.

### **4. Herramientas del Análisis Administrativo**

Una de las principales divisiones de la administración es el análisis administrativo, ya que comprende temas relevantes sobre planeación, organización y control.

Según Alfaro (2008), el análisis administrativo tiene básicamente cuatro herramientas que son de mucha ayuda a la hora de formalizar el análisis, pues facilitan las actividades de la persona a cargo del análisis. A continuación mencionaremos dichas herramientas:

- ✓ **Distribución de Funciones:** se estudia la distribución de las funciones de los empleados de un departamento, unidad, división u organización como un todo.
- ✓ **Análisis de Procedimientos:** consiste en analizar cuidadosamente los procedimientos, quiénes los hacen, cómo, que parte de la organización involucran, dónde se hacen, entre otros.
- ✓ **Análisis de los Formularios:** se desarrolla para detectar si los formularios son idóneos y necesarios para consumir que los procedimientos se realicen según lo establecido. Es necesario analizar la información que contienen, la función de la misma, quiénes la usan, qué camino siguen, entre otros.
- ✓ **Análisis del Espacio Físico:** como la palabra lo dice, esta herramienta estudia la distribución del espacio físico con que cuentan los funcionarios para la ejecución de sus labores diarias, el cual a su vez debe disponer con las comodidades requeridas para las distintas operaciones que se realizan en la organización.

### 5. Estructura Organizacional

Para toda empresa es importante contar con un marco de referencia o actuación para funcionar o regir independiente de su campo de acción. Dicho marco de actuación se constituye por la estructura orgánica, siendo la misma la división sistemática de las unidades o departamentos de trabajo con forme al objetivo de su formación inicial. Esta estructura orgánica es representada gráficamente mediante un organigrama, el cual es uno de los métodos más sencillos y comunes para dar a conocer la estructura, jerarquía y la relación existente entre los departamentos o áreas de la organización.

## **1. Organigrama**

Según Benjamín (2004, Pág. 78), el organigrama corresponde a la representación gráfica de la estructura orgánica de un organización o bien de uno de sus departamentos, en la cual se muestran las relaciones existentes entre los órganos que componen la estructura de la empresa.

## **2. Clases de Organigramas**

De acuerdo a Benjamín (2004, Págs. 79-86), los organigramas se clasifican básicamente en cuatro grandes grupos, los cuales se mencionan y describen a continuación:

- ❖ **Por su Naturaleza:** estos a su vez se subdividen en los siguientes grupos:
  - **Microadministrativos:** corresponden a una sola organización y se pueden referir a la misma de una manera general o global, mencionando alguna de las áreas o departamentos que la conforman.
  - **Macroadministrativos:** estos a diferencia del grupo anterior, representan a más de una organización o empresa.
  - **Mesoadministrativos:** consideran una o más empresas de un mismo sector de actividad o ramo específico. El término “mesoadministrativo” se debe a una convención utilizada normalmente en el sector público, sin embargo se puede emplear en el sector privado de igual manera.
  
- ❖ **Por su Ámbito:** en este grupo tenemos los siguientes:
  - **Generales:** poseen información representativa de una organización hasta determinado nivel de jerarquía, de acuerdo a su magnitud y características.

## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

- **Específicos:** muestran de manera particular la estructura de un área de la empresa.
- ❖ **Por su Contenido:** para este grupo encontramos las siguientes clasificaciones:
  - **Integrales:** representaciones graficas de todas las unidades administrativas de una organización y sus relaciones de jerarquía o dependencia, además es importante mencionar que estos son equivalentes a los organigramas generales.
  - **Funcionales:** estos incluyen aquellas funciones primordiales que tienen asignadas, además de las unidades y sus interrelaciones. Dicho tipo de organigrama constituye una herramienta valiosa para capacitar al personal y presentar a la organización de manera general.
  - **De Puestos, Plazas y Unidades:** indican las necesidades relacionadas a puestos y al número de plazas existentes o necesarias para cada unidad consignada. También se incluyen los nombres de las personas que ocupan las plazas.
- ❖ **Por su presentación:** cuenta con cuatro tipos, los cuales se mencionan a continuación:
  - **Verticales:** estos presentan las unidades ramificadas de arriba abajo a partir del titular, en la parte superior, y desarticulan los diferentes niveles jerárquicos en forma escalonada. Este grupo corresponde al más generalizado en la administración, es por esta razón que los manuales de organización recomiendan su empleo.
  - **Horizontales:** desplazan las unidades de izquierda a derecha y colocan el titular en el extremo izquierdo. Los niveles jerárquicos se ordenan en forma de columnas, en tanto que las relaciones entre las unidades se ordenan por líneas horizontales.

## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

- **Mixtos:** estos emplean combinaciones verticales y horizontales de manera que se amplíen las posibilidades de graficación. Se recomienda utilizarlos en el caso de las organizaciones con un gran número de unidades en las base.
  
- **De Bloque:** son una variante de los verticales y tienen la particularidad de integrar un mayor número de unidades en espacios reducidos. Gracias a su cobertura, permiten que aparezcan unidades ubicadas en los últimos niveles jerárquicos.

Cada clase de organigrama cumple una función específica dentro de una organización, por esa razón una empresa elige el tipo que más se moldee a las necesidades de la entidad, de manera que se logre sacar el mejor provecho del mismo. De igual forma, se pueden elaborar dos o más clases de organigramas y así facilitar la comprensión de jerarquías dentro de la organización de la empresa.

### 3. Uso e Importancia de Organigramas

Conforme lo menciona Benjamín (2004, Pág. 78), dentro de los usos y utilidad que poseen los organigramas en toda organización encontramos las siguientes:

- ✓ Proporcionan una imagen formal de la organización.
  
- ✓ Facilita el conocimiento tanto de la organización como de sus relaciones de jerarquía y coordinación.
  
- ✓ Representa un elemento técnico valioso para el análisis organizacional.
  
- ✓ Constituye una fuente autorizada de consulta.

## **2. Administración del Recurso Humano**

A continuación se describe la definición, objetivos y procesos de la Administración del Recurso Humano.

### **1. Definición**

Para Chiavenato (2000, Pág. 9), “las personas son seres humanos, activadores inteligentes de los recursos organizacionales y socios de la organización, de acuerdo a esto se debe emplear el término gestión del talento humano o administración de recursos humanos”.

La gestión del talento humano se relaciona con la planeación, dirección y coordinación de todas las actividades pertenecientes a los colaboradores de la organización; controlar, adiestrar, organizar y servicios. Es por esto que se hace indispensable contar con una unidad que se encargue exclusivamente de la administración del recurso humano en la empresa, ya que permite tener un mejor control sobre el desempeño de éstos en las actividades propias de la organización y así asegurar el buen funcionamiento de esta última.

Una de las metas de la administración de personal consiste en alcanzar los objetivos planteados en la empresa, de una manera eficiente y económica. Además, interviene en las labores diarias del personal de la empresa, motivándolos e instruyéndoles para que logren utilizar las capacidades y oportunidades de cada uno, para obtener una ventaja mayor.

Por otra parte, Chiavenato menciona que “la administración del recurso humano es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos humanos”, los cuales incluyen:

- ❖ Análisis y Descripción de Cargos.
- ❖ Diseño de Cargos.
- ❖ Reclutamiento y Selección de Personal.
- ❖ Contratación de Candidatos Seleccionados.
- ❖ Orientación e Integración de nuevos funcionarios.
- ❖ Administración de Cargos y Salarios.

- ❖ Incentivos Salariales y Beneficios Sociales.
- ❖ Evaluación del Desempeño de los Empleados.
- ❖ Comunicación con los Empleados.
- ❖ Capacitación y Desarrollo de Personal.
- ❖ Desarrollo Organizacional.
- ❖ Higiene, Salud y Calidad de Vida en el Trabajo.
- ❖ Relaciones con empleados y Relaciones sindicales.

Basándose en lo anterior, se puede decir que la Administración del Recurso Humano en una empresa, cumple un papel primordial, debido a que este departamento es el encargado principal de realizar la función de contratación personal, procurando que el mismo cuente con las necesidades reales del cargo específico, dotando a la organización de personal adecuado, además de encargarse de la elaboración de capacitaciones para los colaboradores de la entidad según el departamento al que pertenezcan, con la finalidad de incrementar el conocimiento de los mismos y darle un valor agregado a la empresa, al poseer colaboradores capacitados, quienes realizarán las funciones de manera correcta, mejorando la productividad, gracias al clima organizacional adecuado y la satisfacción por parte del recurso humano de la empresa, lo cual influirá considerablemente en el éxito tanto personal como organizacional; es decir a nivel de entidad.

## **2. Objetivos de la Gestión del Talento Humano**

De acuerdo con Chiavenato (2003, Pág. 9), la Gestión del Talento Humano tiene los siguientes objetivos:

- ❖ Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión.
- ❖ Proporcionar competitividad a la organización.
- ❖ Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.

- ❖ Permitir en aumento de la autorrealización y satisfacción de los empleados en el trabajo.
- ❖ Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- ❖ Administrar el cambio.
- ❖ Establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables.

### **3. Procesos de la Gestión del Talento Humano**

Según Chiavenato (2003, Pág. 13), la gestión del talento humano contiene seis procesos; los cuales se mencionan en seguida:

- ❖ Admisión de Personas: incluye reclutamiento y selección de personas.
- ❖ Aplicación de Personas: procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, y orientar y acompañar su desempeño.
- ❖ Compensación de las Personas: procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas.
- ❖ Desarrollo de Personas: procesos empleados para capacitar e implementar el desarrollo profesional y personal.
- ❖ Mantenimiento de Personas: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para actividades de las personas.
- ❖ Evaluación de las Personas: procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados.

Estos procedimientos se complementan entre sí, permitiendo dar un asesoramiento a los nuevos colaboradores de la empresa, asegurándoles el bienestar y acompañamiento continuo, en donde no sólo se supervisa el trabajo desempeñado por el personal, sino que también se les ofrece capacitación que permitan el fortalecimiento en cuanto al

conocimiento del tema de interés, lo cual a su vez agrega valor como persona profesional y le permite a la empresa contar con personal calificado, además de una correcta ejecución de tareas que beneficia ya sea el producto o servicio brindado a los clientes.

### **3. Manuales Administrativos**

En seguida se detalla la definición, objetivos y clasificación sobre los Manuales administrativos.

#### **1. Definición**

Según Benjamín (2004, Pág. 170), los manuales administrativos son documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir ordenada y sistemáticamente tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, sistemas, procedimientos, entre otros), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas.

Es decir, un manual administrativo colabora en el control y coordinación con respecto a la información pertinente a la organización como también aquellos aspectos relevantes en la ejecución de las labores diarias, fortaleciendo el buen funcionamiento de la empresa en general. Por otra parte, los manuales administrativos son de gran ayuda en el momento que ingresa nuevo personal a la organización, pues brinda información relevante sobre ésta y da una explicación sobre los procedimientos desarrollados dentro de la entidad.

#### **2. Objetivos de los Manuales Administrativos**

Conforme a la clasificación de los manuales administrativos estos cumplen una serie de objetivos, de acuerdo con Benjamín (2004, Págs. 170-171) enumeramos algunos en seguida:

- ❖ Presentar una visión de conjunto de la organización.
- ❖ Precisar las funciones de cada unidad administrativa para definir responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.

## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

- ❖ Coadyuvar a la correcta realización y uniformidad de las labores encomendadas a todo el personal.
- ❖ Ahorrar tiempo y esfuerzo en la realización de funciones al evitar la repetición de instrucciones y directrices.
- ❖ Facilitar el reclutamiento, selección e integración de personal.
- ❖ Sistematizar la iniciativa, aprobación y aplicación de las modificaciones necesarias en la organización.
- ❖ Determinar la responsabilidad de cada unidad y puesto respecto de la organización.

### 3. Clasificación Básica de los Manuales Administrativos

Conforme lo menciona Benjamín (2004, Págs. 171-174), los manuales administrativos se clasifican básicamente de la siguiente manera:

#### *Por su naturaleza o área de aplicación*

De acuerdo a su naturaleza, los Manuales Administrativos se clasifican de la siguiente manera:

- ❖ **Microadministrativos:** corresponden a una sola organización.
- ❖ **Macroadministrativos:** documentos que contienen información de más de una organización.
- ❖ **Mesoadministrativos:** incluyen a una o más organizaciones de un mismo sector de actividad.

*Por su contenido*

Conforme al contenido de los manuales, se pueden clasificar de la siguiente forma:

- ❖ **De Organización:** estos manuales contienen información referente a los antecedentes, legislación, atribuciones, estructuras, organigrama, misión y funciones organizacionales.
- ❖ **De Procedimientos:** instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí para realizar una función, actividad o tarea específica en una organización.
- ❖ **De Calidad:** documentos que describen y consignan los elementos del sistema de calidad, el cual incluye información sobre el alcance, políticas, objetivos, estructura, responsabilidades, entre otros.
- ❖ **De Historia de la Organización:** refieren la historia de una organización, es decir, su creación, crecimiento, logros, evolución, situación y composición. Proporciona al personal una visión de la empresa y su estructura, facilitando su adaptación y ambientación laboral.
- ❖ **De Políticas:** o de normas, estos manuales incluyen guías básicas que sirven como marco de actuación para realizar acciones, diseñar sistemas e implantar estrategias en una organización.
- ❖ **De Contenido Múltiple:** concentran información relativa a diferentes tópicos o aspectos de una empresa.
- ❖ **De Puestos:** precisa la identificación y las relaciones, funciones y responsabilidades asignadas a los puestos de una organización.
- ❖ **De Técnicas:** detalla los principios y criterios necesarios para emplear las herramientas técnicas que apoyan la ejecución de procesos o funciones.
- ❖ **De Ventas:** es un compendio de información específica para apoyar la función de ventas, por ejemplo: definición de estrategias, descripción de

## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

productos y/o servicios, mecanismos para llevarlas a cabo, políticas de funcionamiento, entre otros.

- ❖ **De Producción:** elemento de soporte que dirige y coordina procesos de producción en todas sus fases. Constituye un auxiliar muy valioso para uniformar criterios y sistematizar líneas de trabajo en áreas de fabricación.
- ❖ **De Finanzas:** manuales que respaldan el manejo y la distribución de los recursos económicos en todos los niveles de una organización, en particular en las áreas responsables de su captación, aplicación, resguardo y control.
- ❖ **De Personal:** incluyen información sobre las condiciones de trabajo, organización y control de personal, capacitación y desarrollo, entre otros.
- ❖ **De Operación:** se utilizan para orientar el uso de equipos y apoyar funciones altamente especializados o cuyo desarrollo demanda un conocimiento muy específico.
- ❖ **De Sistemas:** instrumento de apoyo que permite el funcionamiento óptimo de sistemas de información, administrativos, informáticos, entre otros, de una organización.

### *Por su ámbito:*

De acuerdo al ámbito del Manual Administrativo, se puede dividir de la siguiente manera:

- ❖ **Generales:** documentos que contienen información global de una organización según su estructura, funcionamiento y personal.
- ❖ **Específicos:** concentran información de un área o unidad administrativa en particular y en general, por convención, incluyen la descripción de puestos.

Es importante mencionar que entre la clasificación de los manuales administrativos encontramos el manual de procedimientos y manual de puestos, los cuales conforman el objetivo primordial del presente trabajo.

#### **4. Manual de Puestos**

En seguida se describe la definición, requisitos, aplicación, entre otros aspectos relevantes en el tema de Manual de Puestos.

##### **1.1. Definición**

De acuerdo a Dessler (2001, Pág. 96), un manual de puestos es “el procedimiento a través del cual se determinan los deberes y responsabilidades de las posiciones y tipo de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas”.

Al organizar el trabajo en puestos definidos claramente, le facilita al personal realizar sus labores de manera eficaz y eficiente, alcanzando de esta forma una sensación de satisfacción y seguridad. Además, permite a la organización tener una adecuada distribución de funciones.

Los puestos de trabajo constituyen la esencia de la productividad en una empresa; si se encuentran diseñados correctamente, la organización logrará encaminarse hacia el logro de sus objetivos y metas, de lo contrario, la misma se verá afectada a nivel organizacional.

##### **1.2. Requisitos**

El principal objetivo de la elaboración del Manual de Puestos es que éste se encuentre completo, con la información relevante del mismo, de manera que brinde una idea general y correcta del cargo descrito. Según Dessler (2001, Págs. 99-102), un manual de puestos debe contener al menos:

- ✓ Identificación del puesto
- ✓ Resumen del puesto

- ✓ Relaciones
- ✓ Responsabilidades y obligaciones
- ✓ Estándares de desempeño
- ✓ Condiciones laborales y entorno físico
- ✓ Especificaciones del puesto

### **1.3. Aplicación de los Manuales**

- ✓ Valiosa ayuda para una selección objetiva del personal.
- ✓ Elemento primordial de estudio de evaluación de puestos.
- ✓ Guía valiosa para una selección objetiva de personal.
- ✓ Fijación adecuada de programas de capacitación y desarrollo.
- ✓ Parte integral de manuales de la organización.
- ✓ Para fines contables y presupuestales.
- ✓ Para posibles sistemas de incentivos.
- ✓ Efectos de planeación de Recursos Humanos.
- ✓ Efectos de organización.

Un Manual de Puestos es una herramienta de gran utilidad para el Departamento de Recursos Humanos, ya que permite llevar un control adecuado sobre el personal que se contrate, su correspondiente inducción, además de facilitar la lección de capacitaciones necesarias para cada departamento de acuerdo a los cargos pertinentes del mismo, entre otras funciones importantes de un Manual de Puestos.

#### **1.4. Descripción de Cargos**

De acuerdo a Chiavenato (2007, Págs. 226-227), la descripción de cargos corresponde a un “proceso que consiste en enumerar las tareas o responsabilidades que lo conforman y lo hacen distinto a todos los demás puestos que existen en la organización; asimismo su descripción es la relación de las responsabilidades o tareas del puesto (lo que hace el ocupante), la periodicidad de su realización (cuándo lo hace), los métodos que emplean para el cumplimiento de esas responsabilidades o tareas (cómo lo hace) y los objetivos (porqué lo hace)”.

La descripción de cargos funciona como un inventario anticipado de datos relacionados con la situación que se tratará. Nutriendo al mismo tiempo los otros procesos de información, para su planeamiento, organización, coordinación y control.

#### **1.5. Análisis de Cargos**

Según Chiavenato (2007, Pág. 228), el análisis de cargos pretende “estudiar y determinar los requisitos, responsabilidades y condiciones que el puesto exige para su adecuado desempeño. Por medio del análisis los puestos posteriormente se valoran y se clasifican para efectos de comparación”.

El análisis de cargos corresponde al procedimiento para determinar las responsabilidades y requisitos de un trabajo y el perfil que debe tener los candidatos al cargo para ser contratados, a través de la obtención, evaluación y organización de la información relacionada con el puesto en cuestión. De acuerdo con Chiavenato (2007, Págs. 228-230), el análisis de puestos se concentra en cuatro tipos de requisitos:

- ✓ **Requisitos Intelectuales:** comprenden las exigencias del puesto por lo que se refiere a los requisitos intelectuales que debe tener el ocupante para desempeñar adecuadamente el cargo. Los factores de especificación que se encuentran en dichas necesidades son: instrucción básica, experiencia mínima, adaptabilidad al cargo, iniciativa, aptitudes, entre otros.
- ✓ **Requisitos Físicos:** comprende la cantidad y continuidad de la energía y del esfuerzo físico e intelectual que se requieren y la fatiga que ocasionan. Entre

ellos están: esfuerzo físico necesario, capacidad visual, destreza o habilidad, entre otros.

- ✓ **Responsabilidades Adquiridas:** consideran las responsabilidades que, además del desempeño normal de sus atribuciones, que tiene el ocupante del puesto en relación con la supervisión directa de sus subordinados, del material, de las herramientas o equipo que utiliza, el patrimonio de la empresa, entre otros. Los factores de especificación relacionados a estas son: supervisión de personal, material, herramientas o equipos, dinero, títulos o documentos, y demás.
- ✓ **Condiciones de Trabajo:** comprenden las condiciones del ambiente y los alrededores en que se realiza el trabajo, lo hace desagradable, diverso o sujeto a riesgos, exige del ocupante una dura adaptación, a fin de conservar la productividad y el rendimiento en sus funciones. Entre sus factores de análisis, tenemos los siguientes: ambiente de trabajo y riesgos de trabajo (accidentes y enfermedades).

De acuerdo a lo anterior, se puede decir que el análisis de cargos engloba aquellas principales funciones, requisitos y demás aspectos relevantes para un puesto específico de una empresa, brindando una base para el procedimiento de selección y contratación de personal, ayudando que el mismo se ejecute de manera correcta.

### 1.6. Métodos de Descripción y Análisis de Cargos

Para Chiavenato (2007, Págs. 230-233), los métodos más utilizados en la descripción y el análisis de cargos son los siguientes:

#### *Método de Observación Directa*

En este caso el análisis del puesto se realiza con la observación directa y dinámica del ocupante en pleno ejercicio de sus funciones, mientras el analista de puestos anota los puntos clave de sus observaciones.

✓ **Ventajas**

1. Veracidad de los datos obtenidos, debido a que se originan en una sola fuente (análisis de cargos) y al hecho de que ésta sea ajena a los intereses de quien ejecuta el trabajo.
2. No requiere la paralización del ocupante del cargo.
3. Método ideal para aplicarlo en cargos sencillos y repetitivos.
4. Correspondencia adecuada entre los datos obtenidos y la fórmula básica del análisis de cargos.

✓ **Desventajas**

1. Costo elevado porque el analista de cargos requiere invertir bastante tiempo para que el método sea completo.
2. La simple observación, sin el contacto directo y verbal con el ocupante del cargo, no permite obtener datos importantes para el análisis.
3. Contraindicado para cargos que no sean sencillos ni repetitivos.

***Método del Cuestionario***

Para este método específico, la recolección de datos relacionados a un cargo se realiza por medio de un cuestionario de análisis del cargo, el cual llena el ocupante del mismo o bien su superior.

✓ **Ventajas**

1. El cuestionario puede ser contestado, por los ocupantes del puesto o por sus jefes directos, de manera conjunta o secuencial, con ello se obtiene una visión más amplia del contenido y características del cargo.
2. Este método es el más económico para el análisis de cargos.

3. Es el método más completo, ya que el cuestionario puede ser distribuido a todos los ocupantes de los puestos, contestado por ellos y devuelto con relativa rapidez.
  4. Es el método ideal para analizar cargos de alto nivel, sin afectar el tiempo ni las actividades de los ejecutivos.
- ✓ **Desventajas**
1. No se recomienda su aplicación en cargos de bajo nivel, en los cuales el ocupante tiene dificultad para interpretarlo y responderlo por escrito.
  2. Exige que se planee y se elabore con cuidado.
  3. Tiende a ser superficial o distorsionado.

### ***Método de la Entrevista***

Para este método la recolección de datos es a través de una entrevista del analista con el ocupante del cargo, en la que se hacen preguntas y se dan respuestas verbales, la participación de ambos es activa.

- ✓ **Ventajas**
1. Obtención de los datos del puesto a través de las personas que mejor lo conocen.
  2. Posibilidad de discutir y aclarar dudas.
  3. Este método es el de mayor conveniencia y el que proporciona mayor resultado en el análisis, debido a la manera racional de reunir los datos.
  4. No tiene contraindicaciones. Puede aplicarse a cualquier tipo o nivel de cargo.

✓ **Desventajas**

1. Una entrevista mal conducida puede llevar a que el personal reaccione de modo negativo, no lo comprenda ni acepte sus objetivos.
2. Puede generar confusión entre opiniones y hechos.
3. Se pierde demasiado tiempo, si el analista de cargos no se prepara adecuadamente.
4. Costo operativo elevado; exige analistas expertos y parálisis del trabajo del ocupante del cargo.

Podemos observar que cada método tiene sus respectivas ventajas y desventajas, ya que individualmente no logran abarcar todos los aspectos relevantes para una correcta descripción y análisis de cargos. Por esta razón, generalmente es recomendable hacer una combinación de dos o más, de manera que las desventajas de uno se vean cubiertas con las ventajas del otro, y viceversa. Esto permitirá un mejor desarrollo y culminación del trabajo, haciéndolo más completo y veraz.

### **1.7. Objetivos de la Descripción y Análisis de Cargos**

Chiavenato (2007, Págs. 235-236), menciona que los objetivos del análisis y descripción de cargos son muchos ya que constituyen la base de todo programa de Recursos Humanos. A continuación se describirán los que se consideran como los más importantes:

- ✓ Obtener apoyo económico para la elaboración de anuncios, demarcación de mercado de mano de obra, donde se debe reclutar, entre otros.
- ✓ Determinar el perfil ideal del ocupante del cargo, como base para la selección del personal.
- ✓ Obtener el material necesario para el contenido de los programas de capacitación.

## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

- ✓ Determinar, mediante la evaluación y clasificación de puestos, los niveles salariales de acuerdo con la importancia relativa de los puestos dentro de la organización y del nivel de los salarios en el mercado de trabajo.
- ✓ Estimular la motivación del personal para facilitar la evaluación del desempeño y del mérito funcional.
- ✓ Servir de guía tanto al supervisor en el trabajo con sus subordinados, como al colaborador en el desempeño de sus funciones.
- ✓ Proporcionar información para la higiene y seguridad industrial, con el objetivo de minimizar la insalubridad y el peligro en determinados puestos.

### 1.8. Uso de la Información del Análisis de Puestos

Dentro de las actividades que se pueden desarrollar a partir de un análisis de puestos, en el cual un manual del mismo será de gran ayuda, se encuentran las siguientes:

#### *Reclutamiento y Selección*

Un análisis de cargos posee información valiosa relacionada con el puesto y sus respectivos requerimientos humanos indispensables para desarrollar las actividades pertinentes. Basándose en estas descripciones e información relacionada con el puesto, es que se toman las decisiones a la hora de elegir a las personas que serán reclutadas y contratadas posteriormente.

#### *Compensaciones*

Además de lo anterior, es importante contar con una clara y bien definida compensación de lo que cada colaborador simboliza para estimar de esta manera el valor correspondiente para los mismos. Lo anterior es debido a que la compensación (salarios y bonos) se relaciona directamente con la capacidad necesaria, el grado académico, riesgos de seguridad, entre otros, los cuales son factores que se identifican a través del análisis de cargos.

### *Evaluación del Desempeño*

En este caso, se realiza una comparación del desempeño necesario por parte del personal con el desempeño real, es decir, lo que los trabajadores realizan en contraste con lo que el cargo amerita. En muchos casos, es por medio del análisis de puestos que se logra determinar el estándar que deben alcanzar junto con las tareas por realizar.

### *Capacitación*

Al mostrarse el tipo de habilidades y capacidad necesarias en un análisis de cargos, se facilita la elaboración de programas de capacitación y desarrollo requeridos para aumentar la calidad del desempeño por parte del personal de la organización.

### *Asegurar la Asignación Completa de Responsabilidades*

Una de las maneras en las que también un análisis de cargos sería de ayuda, es el caso de asegurar que las actividades necesarias en cada puesto, hayan sido asignadas o establecidas correctamente.

## **4. Manual de Procedimientos**

En seguida se presenta la definición, los objetivos, importancia, además de otros aspectos de relevancia para el tema de Manual de Procedimientos.

### **1. Definición**

Según Gómez (2001), el manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsables e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Un manual de procedimientos es un documento básico que describe la manera como se hace o desarrolla una tarea, proceso o actividad de acuerdo al grado de dificultad, tiempos, movimientos, flujos de operación, controles y normatividad aplicable a cada caso en particular.

En este se especifica lo siguiente:

- ✓ ¿Quién debe hacer una actividad?
- ✓ ¿Qué se debe hacer en esa actividad?
- ✓ ¿Cómo debe hacerse la actividad?
- ✓ ¿Dónde debe hacerse esa actividad?
- ✓ ¿Cuándo se debe hacer la actividad?

Es así como podemos decir que contar con una manual de procedimientos dentro de toda organización, es de gran utilidad a nivel operativa, ya que se logra contar con una base para la ejecución y desarrollo de las diferentes actividades propias de cada empresa. Este instrumento permite detallar la manera específica y adecuada de realizar una tarea o función, lo cual es de gran ayuda para aquellas personas que ingresen a laborar en la entidad, las cuales tendrán la oportunidad de conocer con anterioridad el procedimiento desarrollado, además de crear un vínculo inicial entre el nuevo colaborador y el ambiente organizacional.

## **2. Objetivos**

El objetivo primordial de un manual de procedimientos, radica en difundir entre el personal de uno o varios departamentos de una organización la manera correcta y ordenada de desarrollar una actividad, y a su vez disminuir el tiempo ocioso en las oficinas o lugar de ejecución de las tareas. Conforme lo menciona Palma (2003), los objetivos que busca este tipo de manual son los siguientes:

- ✓ Brindar dirección a los nuevos funcionarios.
- ✓ Comunicar los objetivos y metas de la organización.
- ✓ Servir como un conducto de comunicación oficial del superior institucional.

- ✓ Uniformar y controlar el cumplimiento de políticas y procedimientos asegurando los recursos de la organización que se utilizarán para el alcance de metas y objetivos de la empresa.
- ✓ Revisar políticas y procedimientos para determinar si las personas involucradas están realizando las operaciones pertinentes que son propias de otra parte del personal de la empresa o área administrativa.

### **3. Importancia de un Manual de Procedimientos**

De acuerdo con Herrera (2007), dentro de los beneficios de un manual de esta índole se encuentran los siguientes:

- ✓ Simplifican la determinación de responsabilidades por falla o error.
- ✓ Constituyen un fundamento para el análisis postero al trabajo y mejoramiento constante de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ✓ Facilitan las labores de auditoría, evaluación de control interno y su vigilancia.
- ✓ Son instrumentos de capacitación para los nuevos empleados ya que permiten describir el trabajo de los mismos.
- ✓ Reducen los costos al aumentar la eficiencia general.
- ✓ Colaboran con la coordinación del trabajo y evitan duplicidades en las funciones del personal.

Es así como se logra afirmar que un Manual de Procedimientos constituye un herramienta valiosa en el funcionamiento diario de toda empresa, permite la rapidez y certeza en cuanto a responsabilidades delegadas, favorece un análisis respecto a la labor ejercida por los colaboradores de la entidad y su correspondiente progreso en cuanto a los procedimientos y demás técnicas utilizadas, entre otras ventajas de este tipo de manuales.

#### **4. Clasificación de los Manuales de Procedimientos**

Según Gamboa (2004), la clasificación de los manuales de procedimientos es la siguiente:

##### ***Manuales Intradepartamentales***

- ✓ Describen los procedimientos que están en vigor únicamente dentro de los límites de un departamento.
- ✓ Los procedimientos inician con la llegada de los documentos al departamento y terminan cuando estos salen del mismo.
- ✓ Se emplean para instrucción, supervisión, control de personal del departamento. Y presentan los detalles de cada operación y el flujo de trabajo.

##### ***Manuales Interdepartamentales***

- ✓ Generalmente son más complejos y extensos que los anteriores, en cuanto a la cantidad de procedimientos pero no al grado de detalle.
- ✓ Describen en forma general la secuencia de los procedimientos a través de varios departamentos, desde donde inician hasta donde concluyen.

Encontramos en este apartado las dos clasificaciones que se le dan a los Manuales de Procedimientos, de las cuales la primera corresponde a un manual que abarca aquellos procedimientos que forman parte de un departamento específico, siendo éste de gran utilidad a la hora de supervisar personal y mantener un control adecuado sobre las actividades que se ejecutan dentro de cada proceso. Por otro lado, encontramos los manuales interdepartamentales, esta clase aborda procedimientos que se desarrollan en distintos departamentos, de manera que se termina una sección en un área y pasa a otra para ser completado, es así como debe pasar por varios departamentos o áreas para llegar a su ejecución completa; por esta razón, esta clase de manuales tienden a ser más extensos que los anteriores.

## **5. Conformación del Manual**

Para la elaboración de los manuales de procedimientos aún no existe un formato o patrón definido, sin embargo de acuerdo a Gómez (2001), es posible mencionar algunos elementos que integran los mismos, con los cuales un Manual de Procedimientos se puede catalogar como adecuado conforme a las necesidades de la empresa:

- ✓ **Identificación:** es este se deben introducir los siguientes datos: título, nombre de la empresa o unidad, listado de todos los procedimientos incluidos en el manual, nombre de la unidad que labora el manual, lugar y fecha de elaboración, número de edición y nombre, firma y puesto de quien autoriza el manual.
- ✓ **Índice o Contenido:** relación de los capítulos que constituyen la estructura del documento.
- ✓ **Introducción:** es algo similar a un marco teórico, en donde se explica el concepto de manual de procedimientos, diagrama de flujo y formulario. Explica en qué consiste cada concepto y describe la importancia y utilidad para la administración.
- ✓ **Objetivo del Procedimiento:** menciona el objetivo que se desea alcanzar por medio del procedimiento.
- ✓ **Alcance:** se refiere a la cobertura o ámbito de aplicación, es decir, representa la esfera de acción que cubren los procedimientos.
- ✓ **Requerimientos:** se refiere a entradas que amerita el procedimiento para su aplicación.
- ✓ **Normativa Aplicable:** es necesario mencionar las principales normas, reglamentos, lineamientos u otros que inciden directamente en el procedimiento.
- ✓ **Decisiones y Conceptos:** abarca los conceptos con sus respectivas definiciones de léxico especial, respecto al procedimiento.
- ✓ **Referencias:** se refiere a la mención de documentos internos y/o externos a la organización que se necesiten para el desarrollo del procedimiento.

- ✓ **Descripción del Procedimiento:** este incluye secuencia, descripción y responsable. Es lo que se conoce como el levantamiento del procedimiento.
- ✓ **Diagramas de Flujo:** es el fluxograma del procedimiento respectivo.
- ✓ **Indicadores:** con base en los objetivos del proceso, definir un conjunto de medidas del proceso que le permitan al responsable del proceso “liderar” el mismo, es decir, alcanzar los objetivos propuestos.
- ✓ **Anexos:** corresponde a los formularios o ejemplificación de movimientos de sistemas de información que se utilizan en el procedimiento respectivo.

## **5. Diagramas de Flujos**

A continuación se describe la definición, clasificación, entre otros aspectos importantes de los Diagramas de Flujo.

### **1. Definición**

De acuerdo con Benjamín (2004, Pág. 212), diagramar es representar gráficamente hechos, situaciones, movimientos, relaciones o fenómenos de todo tipo por medio de símbolos que clasifican la interrelación de diferentes factores y/o unidades administrativos, así como la relación causa-efecto que prevalece entre ellos.

Este recurso constituye un elemento de decisión invaluable para individuos y organizaciones de trabajo, para los primeros porque así pueden percibir en forma analítica y detallada la secuencia de una acción, lo que contribuye sustancialmente a conformar una sólida estructura de pensamiento que fortalece su capacidad de decisión. Y las organizaciones, porque les permite dar seguimiento a sus operaciones mediante diagramas de flujo, elemento fundamental para descomponer en partes procesos complejos; esto facilita la comprensión de su dinámica organizacional y la simplificación del trabajo.

## **2. Clasificación de los Diagramas de Flujo**

Benjamín (2004, Págs. 224-248), menciona que por su amplia utilización y el cúmulo de adaptaciones a que son sometidos para satisfacer las necesidades particulares de cada trabajo, los diagramas de flujo presentan muchas variantes, en diversas formas y con diferentes títulos. Para efecto de estudio, los diagramas pueden clasificarse en los grupos siguientes:

### *Que indican sucesión de hechos*

Los diagramas que indican sucesión se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ **Cursograma sinóptico del proceso:** presenta un cuadro general de la sucesión de las principales operaciones e inspecciones en un proceso, sin tener en cuenta quién las ejecuta y dónde se llevan a cabo. Para prepararlo sólo se utilizan los símbolos de operación e inspección.
- ✓ **Cursograma analítico:** muestra la trayectoria de un producto o procedimiento señalando con un símbolo todos los hechos sujetos a examen. Es uno de los instrumentos más eficaces para perfeccionar los métodos y proporciona gran ayuda para tener una visión panorámica de lo que sucede. Se presenta en relación con tres variables: operario, material y equipo o maquinaria.
- ✓ **Diagrama bimanual:** es un gráfico en el que se consigna la actividad de las manos o extremidades de un operario y se menciona la relación que hay entre ellas respecto a la ejecución de una tarea.

### *Con escala de tiempo*

Aquellos diagramas con escala de tiempo se dividen de la siguiente forma:

- ✓ **Diagrama de actividades múltiples:** se registran las actividades de varios objetos de estudio (operario, maquinaria o equipo), según una escala de tiempos común para mostrar la correlación entre ellas. Así puede detectarse si existe algún tiempo improductivo en el proceso que sea posible suprimir o modificar, y a quién le afectaría.

- ✓ **Diagrama de movimientos simultáneos:** (simograma), se basa en un análisis cinematográfico que se utiliza para registrar simultáneamente, con una escala común, los *therbligs* o grupos de *therbligs* de diferentes partes del cuerpo de uno o varios trabajadores. Los *therbligs* expresan los movimientos del cuerpo humano en el lugar de trabajo y las razones de actividad mental relacionadas con ellos. El simograma es la representación en micro movimientos del cursograma del operario.

### *Que indican movimiento*

Los diagramas que indican movimiento se clasifican de la siguiente manera:

- ✓ **Diagrama de recorrido:** o circuito, es un plano de la zona de trabajo elaborado más o menos a escala que muestra la posición correcta de las máquinas y los puestos de trabajo; en él se trazan los movimientos de un producto o sus componentes y se expresan mediante símbolos las actividades que se efectúan en los diversos puntos.
- ✓ **Diagrama de hilos:** plano o modelo a escala en el que se sigue y mide con un hilo de movimiento de los trabajadores, materiales o equipo durante una sucesión determinada de hechos, lo que permite representar la frecuencia de movimientos entre los diversos puntos para establecer la distancia recorrida.
- ✓ **Ciclograma:** es una variedad de un trayecto trazado habitualmente por una fuente luminosa continua en una fotografía estereoscópica. Para dibujar el camino que una persona recorre durante su trabajo, se coloca una luz en el casco.
- ✓ **Cronociclograma:** es una variedad del Ciclograma trazado con una luz intermitente regulada para que el trayecto quede marcado por una serie de trazos en forma de lágrima, cuya punta señala la dirección y cuyos espacios indican la velocidad del movimiento.
- ✓ **Gráfico de trayectoria:** es una técnica de registro más rápida y cómoda que consta de un cuadro donde se incluyen datos cuantitativos sobre los movimientos de trabajadores, materiales o equipo, entre cualquier número de lugares y durante cualquier espacio de tiempo.

### *Por su presentación*

Aquellos diagramas de flujo que se destacan por su presentación, se dividen de la siguiente forma:

- ✓ **De bloque:** los procedimientos se presentan en términos generales con objeto destacar determinados aspectos, este es de mucha utilidad para realizar presentaciones.
- ✓ **De detalle:** los procedimientos se presentan en su mínima expresión, este diagrama es muy útil para capacitar personal, supervisar labores, entre otros.
- ✓ **De formato vertical:** el flujo o la secuencia de las operaciones va de arriba abajo y de derecha a izquierda.
- ✓ **De formato horizontal:** el flujo o la secuencia de las operaciones va de izquierda a derecha en forma descendente.
- ✓ **De forma tabular:** también conocido como de *formato columnar o panorámico*, en el que se presenta en una sola carta el flujo o secuencia de las operaciones en su totalidad y cada puesto corresponde a una unidad administrativa en una columna.
- ✓ **De formato arquitectónico:** muestra de modo objetivo el movimiento o flujo de las personas, formas o los materiales, o bien, la secuencia de las operaciones a través del espacio en que se efectúa el trabajo.

### *Por su propósito*

Los diagramas se clasifican de acuerdo a su propósito de la siguiente manera:

- ✓ **De forma:** se ocupa fundamentalmente de los documentos o reportes con muy pocas o ninguna descripción de las operaciones.
- ✓ **De labores:** o *diagrama abreviado de proceso*, indica por medio de símbolos el flujo o secuencia de las operaciones, quién las hace o en dónde se hacen y en qué consisten.
- ✓ **De método:** muestra la secuencia de operaciones, la persona que debe realizarlas y la manera de efectuar cada operación del procedimiento, éste es

útil para adiestrar recursos humanos y comúnmente se formula en el formato vertical.

- ✓ **Analítico:** describe no solo la secuencia de las operaciones, la persona que debe realizarlas y la manera de efectuarlas, sino también para qué sirve cada una de las operaciones dentro del procedimiento. Cuando es importante consigna, además del tiempo empleado, la distancia recorrida y alguna observación complementaria.
- ✓ **De espacio:** indica el espacio por donde se desplaza una forma o persona durante las distintas operaciones del procedimiento o parte de él.
- ✓ **Combinados:** en los que pueden utilizarse dos o más clases de diagramas en forma integrada.
- ✓ **De representación con ilustraciones y texto:** muestra la secuencia de las operaciones, la forma de efectuarlas, dónde se hacen y para qué sirven, por medio de dibujos y anotaciones que sustituyen el uso de simbología.
- ✓ **Diagrama con diseño asistido por computadora:** la información se maneja con recursos de graficación clásicos o mediante diferentes figuras geométricas y textos, lo cual permite un juego de variables y opciones de representación versátil y altamente rico en contenido.

### 3. Ventajas de los Diagramas de Flujo

Según Benjamín (2004, Págs. 222-223), algunas de las ventajas que ofrece el uso de la técnica de diagramación son las siguientes:

- ✓ **De uso:** facilita el llenado y la lectura del formato en cualquier nivel jerárquico.
- ✓ **De destino:** permite al personal que interviene en los procedimientos identificar y realizar correctamente sus actividades.



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

- ✓ **De aplicación:** por la sencillez de su presentación, hace accesible la puesta en práctica de las operaciones.
- ✓ **De comprensión e interpretación:** puede comprenderla todo el personal de la organización o de otras empresas.
- ✓ **De interacción:** permite más acercamiento y mayor coordinación entre diferentes unidades, áreas u organizaciones.
- ✓ **De simbología:** disminuye la complejidad gráfica, por lo que los empleados mismos pueden proponer ajustes o simplificar procedimientos utilizando los símbolos correspondientes.
- ✓ **De diagramación:** se elabora en el menor tiempo posible y no se requieren técnicas ni plantillas o recursos especiales de dibujo.

#### 4. Simbología

Según Chiavenato (1993, Págs. 66-72), no es recomendable utilizar lenguaje gráfico inconsistente o no convencional en la elaboración de diagramas de flujo, debido a que el mensaje se daría de forma incorrecta. Por esta razón surge la necesidad de implementar símbolos convencionalmente conocidos con significados precisos.

En seguida se le presentará una tabla con la simbología utilizada normalmente en la elaboración de diagramas de flujo:

#### Ilustración #1: Simbología para la Elaboración de Diagramas de Flujos

Nombre	Símbolo	Explicación
Inicio o final		Señala el inicio de un procedimiento o bien la culminación del mismo.
Proceso		Representa una instrucción o determinada acción a ejecutar.
Decisión		Representa la toma de una decisión, e indica el destino de flujo de información con base en respuestas alternativas de "si" o "no".
Archivo		Indica guardar o almacenar.
Extracción de archivos		Significa sacar del archivo o desalmacenar.
Documento		Representa a un documento original.
Duplicación con copia		Se utiliza cuando un documento dispone de unas copias para ser empleada.
Conector interno		Representa la conexión con otro paso.
Conector externo		Indica el flujo de información dentro del procedimiento y que continúa en otra página.
Ingreso de datos al sistema		Se utiliza cuando se ingresa información o datos al sistema.
Flechas		Indica la dirección que sigue el flujo en el sistema.
Proceso predefinido		Redirecciona a otro procedimiento.
Preparación		Indica preparar.

Fuente: Administración de Recursos Humanos de Chiavenato

## **B. Conceptos Metodológicos**

En seguida se describen los conceptos relacionados con la metodología de investigación.

### **1. Investigación**

A continuación se detalla la definición, los tipos, las fuentes y otros aspectos de importancia en el tema de investigación.

#### **1. Definición**

De acuerdo a Hernández y Baptista (2006), la investigación es un proceso sistemático y consciente que pretende encontrar la verdad propia de un problema específico, siendo necesario que este último sea aclarado de manera correcta, basándose en interpretaciones sólidas y confiables.

De esta manera se dice que el marco metodológico corresponde a la descripción de la metodología empleada durante el desarrollo del estudio realizado, es así como se detallan aquellos métodos o técnicas, además del proceso y las herramientas necesarias para llevar a cabo la investigación.

#### **2. Tipos de Investigación**

Según Hernández y Baptista (2006, Pág. 101), dentro de los tipos de investigación encontramos la exploratoria y la descriptiva.

##### **Investigación Exploratoria**

Este tipo de investigación suele usarse cuando los problemas a inspeccionar o examinar han sido escasamente estudiados, o bien existan dudas abundantes respecto al tema. Un estudio de este tipo suele compararse con un viaje a lugar desconocido, ya que en la mayoría de los casos no se ha leído un documento relacionado con el tema en cuestión.

##### **Investigación Descriptiva**

A diferencia del tipo de investigación anterior, éste pretende detallar propiedades, características, perfiles tanto del personal como de grupos u objetos que ameriten y se adecuen a un análisis o investigación. En otras palabras, permite recolectar datos relacionados a temas diversos, a nivel de aspectos, dimensiones, componentes, entre otros.

### **Investigación Explicativa**

Para Barrantes (1999), este tipo de investigación explica los fenómenos y el estudio de sus relaciones para conocer su estructura y los aspectos que intervienen en su dinámica.

### **Investigación Experimental**

En este caso según Barrantes (1999), estudia las relaciones de casualidad utilizando la metodología experimental con el fin de controlar los fenómenos. Se fundamenta en la manipulación activa y el control sistemático de las variables independientes.

## **3. Fuentes de Investigación**

Conforme lo define Martínez (2006), las fuentes de investigación se relacionan con la información que la persona encargada del estudio debe reunir directamente, son documentos que el investigador confecciona y desarrolla o bien datos obtenidos a través del trabajo en el campo. La información obtenida debe ser suficiente para darle validez al trabajo desarrollado. En seguida se presentarán los tipos de fuentes de investigación:

### **Fuentes Primarias**

Estas corresponden a la recopilación de datos por medio de instrumentos de recolección de información con las personas directamente relacionadas con el estudio realizado.

### **Fuentes Secundarias**

En este caso, las fuentes de información corresponden a todo documento existente relacionado con la investigación realizada, tomando en cuenta tanto monografías como investigaciones realizadas anteriormente por otro investigador. Es necesario que toda investigación en curso cuente con este tipo de fuentes de investigación, debido a que las mismas poseen información elemental.

#### **4. Técnicas de Recolección de Información**

Cuando hacemos referencia al marco metodológico, el tema de técnicas empleadas para recolectar la información indispensable para lograr los objetivos planteados en el trabajo desde un inicio, cobra mayor relevancia.

Según Benjamín (2007, Págs. 11-13), la elección de técnicas e instrumentos para recopilar datos debe estar en función de las características del estudio que se pretende realizar. Para recabar la información en forma ágil y ordenada puede utilizarse una o la combinación de ciertas técnicas, entre ellas tenemos las siguientes:

##### **Cuestionario**

Es un instrumento que se utiliza para obtener la información deseada en forma homogénea. Lo constituyen series de preguntas escritas, predefinidas, secuenciadas y separadas por capítulos o temática específica. Por esta razón permite ahorrar recursos y tiempo; no obstante la calidad de la información que se obtenga depende tanto de su estructura y forma de presentación como de la forma en que se aplique.

##### **Entrevista**

Esta herramienta consiste básicamente en reunirse con una o varias personas con el fin de interrogarlas en forma adecuada para obtener información. Este medio es posiblemente el más usado y el que brinda información más completa y precisa, pues el entrevistador, al tener contacto con el entrevistado, además de obtener respuestas puede percibir actitudes y recibir comentarios.

##### **Observación Directa**

Este recurso es de gran utilidad para el equipo técnico responsable del estudio, pues le permite conocer no sólo la manera en que operan las unidades administrativas, sino la cultura organizacional predominante en las áreas físicas donde se desarrolla el trabajo. A partir del análisis de la información recabada es aconsejable conversar con algunas de las personas que prestan sus servicios en estas áreas, para complementar o afinar los datos.

## **5. Etapas de la Metodología**

Con el fin de lograr los objetivos definidos para el estudio presente, es necesario seguir algunos pasos o etapas en un orden respectivo.

Por tanto, conforme a Chiavenato (2007, Págs. 234-235), un programa de análisis de puestos comprende las siguientes etapas:

### **Etapas de Planeación**

En esta se planea con cautela todo el trabajo para el análisis de puestos, corresponde a una fase de escritorio y laboratorio, realizando los pasos a continuación:

- Determinación de cargos que deben describirse, analizarse e incluirse en el programa de análisis.
- Elaborar el organigrama de los puestos para ubicarlos.
- Elaborar un cronograma de trabajo para especificar por donde se empezará con el programa de análisis.
- Elección de los métodos de análisis a emplear.
- Selección de los factores de análisis que se utilizarán en el estudio de los puestos.
- Dimensionamiento de los factores de especificación.
- Grado de factores de especificación, para simplificar su empleo.

### **Etapas de Preparación**

En esta fase se preparan a las personas, esquemas y materiales indispensables para continuar el trabajo, la misma se puede realizar simultáneamente con la etapa anterior, como se detalla en seguida:

- Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargos que conformaran el equipo de trabajo.

## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

- Preparación del material de trabajo (formularios, folletos, materiales, entre otros).
- Disposición del ambiente (informes a la dirección, gerencia, supervisión y a todo el personal incluido en el programa de análisis de cargos).
- Recolección de datos previos (nombres de los ocupantes de los cargos que se tratarán, elaboración de una relación de los equipos, herramientas, materiales y otros, utilizados por los ocupantes de los cargos).

### Etapa de Realización

En esta etapa se realiza la recolección de los datos directamente relacionados con los cargos o puestos que se analizarán y posteriormente se confecciona el análisis respectivo. Entre las actividades que se desarrollarán en dicha etapa, encontramos:

- Recolección de datos sobre los cargos mediante el método de análisis elegido.
- Selección de los datos obtenidos.
- Redacción provisional del análisis, hecha por el analista de cargos.
- Presentación de la redacción provisional del análisis al supervisor inmediato, para que la ratifique o rectifique.
- Redacción definitiva del análisis del cargo.
- Presentación de la redacción definitiva del análisis del cargo, para la aprobación.

Cada una de las etapas descritas anteriormente cumple una función importante para que el trabajo se desarrolle correctamente, procurando abarcar cada punto de la mejor manera, y así, contar al final con un documento formal y debidamente estructurado, que le permita a la organización contar con un control adecuado sobre los puestos con que cuenta y sus respectivos ocupantes.

## **C. Normativa ISO**

La palabra ISO significa (Universidad Nacional Luján, 2003), “International Organization for Standardization” (Organización Internacional para la Estandarización), esta organización mundial se encarga de reunir o agrupar representantes de organismo nacional de estandarización, y su principal objetivo es desarrollar estándares internacionales que faciliten el comercio internacional.

### **1. Normas ISO**

Es indispensable para toda empresa u organización independientemente de su naturaleza, mantener una forma objetiva de evaluar la calidad de los procesos pertenecientes a un proveedor, de esta manera el riesgo de realizar negocios con dicho proveedor se reduce considerablemente. Al existir estándares de calidad equitativos en todo el mundo, el comercio entre organizaciones de diferentes países se puede potencializar en gran medida, favoreciendo a los países involucrados.

### **2. ISO 9000**

Actualmente las normas ISO 9000 son de gran importancia para toda empresa, ya que garantizan la calidad de un producto o servicio mediante la implementación de herramientas de control. En seguida se detalla información relevante sobre este tema.

#### **1. Definición**

La ISO 9000 (Universidad Nacional Luján, 2003), corresponde a un Sistema de Gestión de Calidad, ésta se encarga de establecer fundamentos, vocabulario, requisitos, elementos del sistema de calidad, calidad del diseño, fabricación, inspección, instalación, venta, servicios post venta, directrices para la mejora del desempeño. Es decir, brindan especificaciones de cómo crear un Sistema de Gestión de Calidad, el cual se moldea de acuerdo a las características particulares de la empresa y los procedimientos propios de la misma.

#### **2. Documentación**

Para toda norma ISO 9000 (Summers, 2007), la documentación y almacenamiento de registros es de vital importancia. Dicha norma, requiere llegar un control constante y actualizado de cada tarea o actividad que se ejecute en las instalaciones de la empresa, lo cual abarca desde procesos hasta políticas, registros de capacidad, de compras, datos existentes relacionados con pruebas y seguridad, entre otros. Es necesario que la

organización que cuente con una norma ISO, cuente con un registro detallado y preciso de aquella información relevante para un procedimiento específico o bien para la empresa en general, los cuales deben estar acompañados de un debido seguimiento, en el que se corrobore diariamente el cumplimiento de los procesos, junto con sus debidas políticas y normas previamente establecidas.

Entre las ventajas que tiene el llevar un sistema administrativo de calidad cien por ciento documentados, es que los mismos detallan cómo ejecutar la labor, sirviendo de esta manera como una guía de trabajo y garantiza que se esté realizando a cabalidad. Además de facilitar la ubicación de fallo en la calidad, para posteriormente corregirlo adecuadamente.

### **3. Estructura**

En términos generales (Giantán, 2008), toda documentación en un sistema ISO 9000 de la Administración de la Calidad lleva una estructura básicamente en tres niveles, comúnmente denominada la pirámide. En la cual la política de calidad se encuentra en la cúspide, de la misma se derivan o desarrollan las iniciativas de calidad. Seguidamente tenemos el manual de calidad, el cual corresponde al principal en todo sistema de calidad, describiendo en forma general al sistema en sí. Por último encontramos los manuales detallados que presentan los procedimientos operacionales, la cantidad de éstos depende tanto por el tamaño como por la complejidad de la empresa.

Es importante establecer una estructura para los procesos, sin embargo, cada empresa decide como documentar los mismos. La estructura sugerida para estos es la siguiente:

**Título:** se detalla el nombre que se le dará al procedimiento.

**Número o Código:** se recomienda dar una adecuada codificación a cada proceso, la empresa se encarga de establecer la misma.

**Fecha de Emisión y Aprobación.**

**Número de Páginas y Total de Páginas.**

**Autoridad Emisora y Autoridad Aprobadora:** señalar claramente la persona encargada de emitir el proceso y la responsable de su debida aprobación, de manera que se especifiquen responsabilidades y valorarlo claramente en una posible modificación.

**Objetivos:** mencionar cual es el propósito del proceso, qué se desea conseguir.



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

Alcance: en este caso lo que se busca es aclarar cuántos departamentos se ven beneficiados, o si bien es necesario para la empresa en general.

Definiciones: para este apartado lo que se pretende es definir aquellos términos relacionados con el procedimiento, que cuenten con cierto grado de complejidad o ambigüedad.

Responsables: para completar la utilidad del proceso, es necesario señalar a las personas responsables del mismo.

Descripción de Actividades: se detalla claramente cada paso a realizar para completar de manera adecuada el procedimiento, es indispensable que se presente con una secuencia lógica, además de señalar los documentos u otros procesos de apoyo en caso de ser necesario.

Indicadores: se especifican aquellas medidas (indicadores) que se deben tomar en cuenta para que el procedimiento se ejecute eficazmente, es decir, que se alcancen los objetivos del mismo.

Anexos: si existen otros documentos que ayuden a un mejor desarrollo y comprensión del proceso, se adjuntan en este apartado.

### **4. Auditoría de Certificación**

Toda empresa que desee una certificación (Summers, 2007), debe primeramente demostrar que cada actividad o proceso cumple con la Norma 9001, de esto se encarga un consultor independiente ISO 9000. Anterior a cualquier aprobación de certificación, el consultor asignado desarrolla una auditoría detallada en la organización, con el fin de constatar el debido acatamiento de la Norma ISO 9001. Toda organización que se prepara para una auditoría de certificación, primeramente tiene que elaborar una acción a ejecutar, de manera que se señalen las personas involucradas con sus respectivos papeles, sus obligaciones y demás. Después de llevar un debido seguimiento al plan establecido y el mismo se encuentre debidamente documentado, es entonces cuando la empresa puede decidir establecer una cita con el consultor para la certificación de la norma.

### **3. ISO 9001**

La Norma ISO 9001 tiene aplicación en aquellas organizaciones que diseñan, fabrican y dan servicios sobre sus productos, la implementación de esta ISO permite un mejor control sobre la documentación, permitiendo que la información se encuentre actualizada y sea efectiva.

#### **1. Definición**

La Norma ISO 9001 (Concepto ISO 9001. Control de Calidad, 2011, Febrero), es un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una empresa, su último resultado consiste en mejorar tanto las capacidades como el rendimiento en la organización, por consiguiente lograr un aumento en la calidad final del producto o servicio.

Al igual que las Normas ISO 9000, la ISO 9001 busca implementar o demostrar aquellos requisitos con que debe contar un sistema de gestión de calidad para una empresa, de manera que éste logre satisfacer al cliente, además de aquellas reglas a seguir.

Dentro de los requisitos señalados en la Norma ISO 9001 están:

- Conjunto de procedimientos que abarcan todos los procesos claves en el negocio.
- Procesos de vigilancia para garantizar que sean efectivas.
- Mantener registros adecuados.
- Control de salida de los defectos y con las medidas correctivas de ser necesario.
- Revisión periódica de procesos individuales y la calidad del propio sistema de eficacia y facilitar la mejora continua.

## **Capítulo III Marco Metodológico**

## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

En el presente capítulo se detalló el proceso utilizado para lograr alcanzar los objetivos planteados para este estudio: Elaboración de Manual Descriptivo de Puestos y Manual Descriptivo de Procedimientos para el Hotel Arenal Lodge, ubicado en La Fortuna de San Carlos, a mayo 2011.

Para realizar este trabajo de investigación se elaboró un cronograma de actividades con el fin de tener un mejor control sobre la realización de los objetivos planteados para el estudio. Este cronograma se presenta en seguida:

### Ilustración #2: Cronograma de Actividades

Fecha	Actividad
<b>Elaboración de Manuales de Puestos</b>	
07 Marzo	Identificación de Cargos y Ubicación de los mismos en el organigrama
08 Marzo	Elegir métodos de análisis y Seleccionar factores de especificación
09 y 11 Marzo	Diseñar instrumentos para recolectar información necesaria sobre cada puesto de la empresa y Preparar el ambiente de trabajo
Del 14 al 16 Marzo	Aplicación de instrumentos de recolección de información relacionada con los cargos de cada departamento del hotel
17 Marzo	Entrega de Informe N° 1 al Profesor Asesor
18 y 21 Marzo	Analizar resultados obtenidos
Del 22 al 29 Marzo	Elaboración de los Manuales de Puestos
<b>Elaboración de Manuales de Procedimientos</b>	
Del 30 Marzo al 01 Abril	Validación de los Manuales de Puestos. Identificación de procedimientos existentes en el hotel
04 y 05 de Abril	Elaborar instrumentos de recolección de información sobre los procedimientos realizados en el hotel
Del 06 al 11 Abril	Aplicar instrumentos de recolección de información sobre los procedimientos en cuestión
12 y 13 Abril	Analizar información recolectada
Del 15 al 27 Abril	Elaboración de Manuales de Procedimientos
21 Abril	Entrega de Informe N° 2 al Profesor Asesor
Del 29 Abril al 06 Mayo	Diseño de Diagramas de Flujo
09 y 10 Mayo	Validación de los procedimientos
Del 11 al 17 Mayo	Redacción de Conclusiones y Recomendaciones Finales de los manuales propuestos
20 Mayo	Entrega de Informe Final a profesor guía
27 Mayo	Finalización TFG

**Fuente: Elaboración Propia**

Este apartado contiene las fuentes de información consultadas y las etapas desarrolladas para la elaboración del Manual Descriptivo de Puestos y Manual Descriptivo de Procedimientos del hotel.

### **A. Tipo de Investigación**

Para este estudio, se utilizó el tipo de investigación descriptiva, considerándose la misma como la más adecuada para la elaboración de Manual de Puestos y Manual de Procedimientos en el Hotel Arenal Lodge. Es así como se observó, estudió y puntualizó toda la información facilitada por el personal del hotel, y de esta manera tener una visión más clara sobre las características de cada puesto, de las cuales se pueden mencionar: actividades y responsabilidades establecidas a cada trabajador y requerimientos físicos, intelectuales, entre otros, con los que debe contar el personal del hotel. Además se obtuvo información relacionada con los procedimientos del hotel.

#### **1. Conocimiento Inicial de la Empresa**

En esta etapa se obtuvo la misión, visión, organigrama y actividad empresarial del Hotel Arenal Lodge, información facilitada por el Subgerente Marco Vinicio Dennis. Los antecedentes fueron brindados por un colaborador del hotel, el Señor Walter Méndez del departamento de mantenimiento.

#### **2. Formulación de las Generalidades del Estudio**

Para esta fase, se identificó el problema, se realizó la justificación del estudio, se definieron los objetivos y el alcance.

#### **3. Confección del Marco Teórico**

La elaboración del marco teórico es una herramienta que brinda al lector los fundamentos teóricos pertinentes al estudio, en el apartado se describieron los conceptos relacionados con un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos.

Para esto se tomaron referencias de proyectos de graduación, libros relacionados con los temas de interés para el trabajo presente y a páginas en internet.

## **B. Sujetos y Fuentes de Información**

Los sujetos y fuentes de información se clasificaron en primarios y secundarios, según se detalla a continuación.

### **1. Sujetos de Información**

Los sujetos de información fueron únicamente de nivel primario ya que de ellos se obtuvo toda la información pertinente para la elaboración de los manuales.

#### *Sujetos de Información Primaria*

Como sujetos de información primaria se encuentran el Sub-gerente del Hotel Arenal Lodge y el personal propio de cada departamento en estudio.

### **2. Fuentes de Información Primaria**

La fuente de información primaria fue un cuestionario aplicado mediante una entrevista a los colaboradores de la organización. Lo anterior con el objetivo de reunir información relevante y posteriormente analizarla para la elaboración del Manual de Puestos y Manual de Procedimientos.

### **3. Fuentes de Información Secundaria**

La fuente de información secundaria fueron los libros y antologías consultadas, además de documentos brindados por el hotel, trabajos finales de graduación y en ocasiones se acudió a sitios de páginas web relacionados con el tema de investigación.

## **C. Técnicas de Investigación**

Para la elaboración de los Manuales de Puestos y Manuales de Procedimientos se utilizaron las siguientes técnicas:

### **1. Cuestionario**

Se elaboró un cuestionario, aplicado a los colaboradores del hotel, con el fin de recolectar información relacionada con el tema de Manual de Puestos como Manual de Procedimientos, éste fue revisado y aprobado con anticipación. Dichos cuestionarios contienen preguntas cerradas y abiertas, con el propósito de recolectar información en forma eficaz y eficiente. (Apéndice)

## **2. Entrevista**

La entrevista aplicada a los colaboradores fue de tipo directa, se apoyó en el cuestionario para recolectar información pertinente a los puestos y procesos del Hotel Arenal Lodge, además permitió aclarar y profundizar en los aspectos relevantes para la elaboración de ambos manuales.

## **3. Observación Directa**

Con el fin de constatar la información obtenida a través del cuestionario y la entrevista realizados de previo, se efectuó la técnica de observación directa en algunas ocasiones, logrando dar validez a los datos ya existentes.

## **D. Etapas de la Metodología**

En seguida se hará mención a las etapas desarrolladas cronológicamente en la elaboración del presente estudio.

### **1. Planteamiento de Aspectos Preliminares**

El propósito en esta etapa es definir hacia dónde se deseaba llegar con el proyecto, para esto se procedió a describir el problema y los objetivos tanto el general como los específicos del estudio, en contraste a la necesidad del Hotel Arenal Lodge, la cual es la elaboración de Manual de Puestos y Manual de Procedimientos. Posteriormente se realizó una reunión en conjunto con el funcionario asesor y el gerente del hotel ya mencionado.

### **2. Elaboración del Manual de Puestos**

Un Manual de Descripción y Análisis de Puestos permite definir las funciones propias de cada cargo, de manera que facilite la realización de las mismas por parte de los colaboradores y los altos jerárquicos puedan llevar un mejor control y seguimiento a las funciones del personal a su cargo, entre otras ventajas.

### 1. *Etapa de Planeación*

En seguida se enumeran las actividades desarrolladas durante la primera etapa de la elaboración del Manual de Puestos para el Hotel Arenal Lodge.

#### **Identificación de Puestos**

Se logró determinar los diferentes puestos del Hotel Arenal Lodge gracias a la gerencia y jefatura de cada departamento. A continuación se enumeran los mismos:

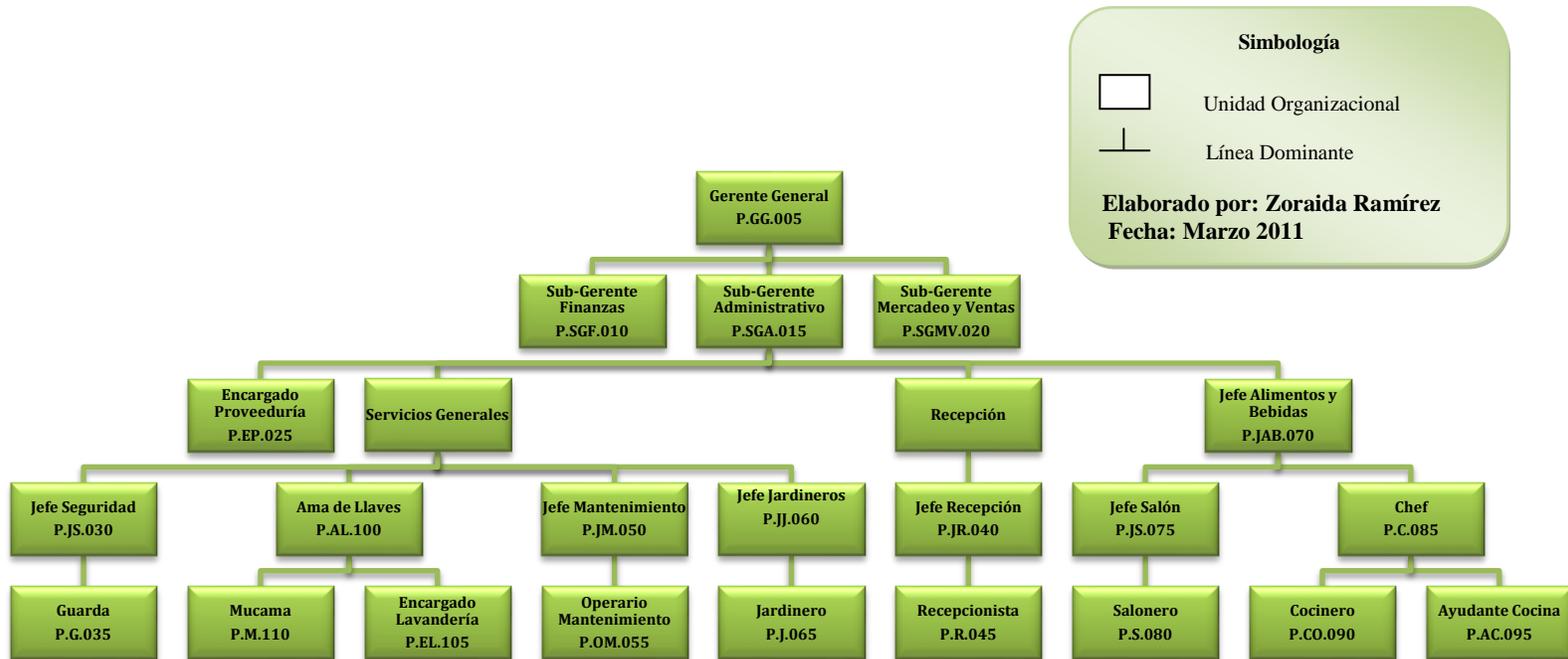
- Gerente General
- Sub-Gerente Finanzas
- Sub-Gerente Administrativo
- Sub-Gerente Mercadeo y Ventas
- Encargado Proveeduría
- Jefe Seguridad
- Guarda
- Jefe Recepción
- Recepcionista
- Jefe Mantenimiento
- Operario Mantenimiento
- Jefe Jardinería
- Jardinero
- Alimentos y Bebidas
- Jefe Salón
- Salonero
- Chef
- Cocinero
- Asistente Cocina
- Ama de Llaves
- Encargado Lavandería
- Mucama

Sin embargo para efectos del presente proyecto se decidió en conjunto con la Sub-Gerencia Administrativa, incluir el en trabajo únicamente los siguientes puestos:

- Jefe Recepción
- Recepcionista
- Jefe Mantenimiento
- Operario Mantenimiento
- Jefe Jardinería
- Jardinero
- Jefe Salón
- Salonero
- Chef
- Cocinero
- Asistente Cocina
- Ama de Llaves
- Encargado Lavandería
- Mucama

### Propuesta Organigrama de Puestos Hotel Arenal Lodge

Para elaborar el Manual de Puestos, primeramente se realizó una Propuesta de Organigrama de Puestos, la cual se presenta a continuación:



### Ubicación de Puestos en el Organigrama

Se diseñó un organigrama estructural, lo cual facilita observar la relación de autoridad y responsabilidad para cada puesto.

### Elección de Métodos de Análisis a Aplicarse

En el caso de la confección del Manual de Puestos, se recolectó la información pertinente por medio de la aplicación de un cuestionario mediante la entrevista, al personal encargado de ejecutar las labores propias de cada cargo. Las preguntas se elaboraron de manera sencilla y procurando mantener un orden lógico.

### **Selección de Factores de Especificación**

Para efecto de la descripción y análisis de puestos, se establecieron algunos factores de especificación junto con sus subfactores. Esto con el propósito de establecer las características y requisitos indispensables en toda persona que ejerza el cargo. Los mismos se detallan a continuación:

- **Requisitos Intelectuales:** formación académica y experiencia laboral.
- **Requisitos Físicos:** esfuerzo físico y habilidades y destrezas.
- **Responsabilidades Implícitas:** supervisión de personal, manejo de material, manejo de herramientas o equipos, manejo de dinero, manejo de títulos o documentos.
- **Condiciones de Trabajo:** condiciones del medio ambiente y relaciones de trabajo.
- **Riegos de Trabajo**

## **2. *Etapa de Preparación***

En la segunda etapa de la elaboración de los Manuales de Puestos, se ejecutaron los siguientes pasos:

### **Preparación del Material de Trabajo**

En esta parte se dispuso de todo el material pertinente para desarrollar la etapa de ejecución.

### **Disposición del Ambiente**

Se diseñó un documento en el cual se detalló el propósito y los objetivos del estudio, con el fin de informar a los encargados de cada puesto por describir, antes de recolectar la información necesaria, procurando que las personas dedicaran el tiempo e interés suficiente para obtener datos completos.

### **3. *Etapa de Ejecución***

Para esta etapa de la elaboración de los Manuales de Puestos se realizaron las siguientes actividades:

#### **Recolección de Información**

Para completar esta etapa, se entregó el cuestionario al personal involucrado en cada puesto, se les brindó un tiempo de tres días para completar el mismo. Además dentro de ese mismo período se elaboró una entrevista para corroborar la información obtenida.

#### **Análisis de Resultados**

Una vez aplicadas las entrevistas y recolectado los cuestionarios, se procedió a organizar la información, para luego evaluar y analizar la misma. De esta manera se llega a la confección final de cada cargo.

#### **Elaboración del Manual de Puestos**

Para efectos de formato del Manual de Puestos, se tomó el facilitado por ISO 9001, el cual se encontró en el sitio Web: [www.books.google.co.cr](http://www.books.google.co.cr), considerándose el mismo como el más adecuado. Dicho formato posee el logo de la organización, número de página, número de versiones, número de modificaciones, código del puesto, nombre de la persona que lo elaboró, nombre de quién lo revisa y aprueba, con sus respectivas firmas y fechas. Con respecto a la identificación del puesto se especifica el nombre del puesto, la ubicación del cargo dentro del organigrama, el puesto del jefe inmediato y el cargo que supervisa.

**Ilustración #3: Formato inicio de cada cargo del manual**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica			Manual de Descripción y Análisis de Puestos		
<b>Identificación del Puesto</b>			<b>Página:</b>		
<b>Nombre del Puesto</b>			<b>Código del Puesto:</b>		
<b>Ubicación del Puesto en la Empresa</b>					
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>			<b>Versión:</b>		
<b>Puesto que Supervisa</b>			<b>Número de Reformas:</b>		
<b>Elaborado por:</b>		<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>		
<b>Revisado por:</b>		<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>		
<b>Aprobado por:</b>		<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>		

**Fuente: Elaboración Propia**

El siguiente encabezado corresponde al que debe aparecer al inicio de cada página del manual, éste posee información básica del cargo en descripción.

**Ilustración #4: Encabezado de cada página del manual.**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				Manual de Descripción y Análisis de Puestos			
<b>Página</b>	<b>Versión</b>	<b>Nº de Modificación</b>	<b>Código Puesto</b>				

Fuente: Elaboración Propia

### Codificación

El código de cada puesto se realizó de la siguiente manera:

- ✓ Se tomó la letra “P” (Puesto)
- ✓ Se eligieron las primeras letras del nombre de éste y en caso de que se repitan se añade una letra más.
- ✓ Se agrega un número, el cual lleva dos ceros al inicio seguido de una cuenta realizada de cinco en cinco, lo anterior con la intención de dejar un espacio en caso de que en el futuro surjan puestos dependientes de los ya existentes se pueda incluir el mismo en la codificación sin alterar los ya existentes.

A continuación de muestra un ejemplo de la codificación propuesta:

<b>P.GG.005</b>	Gerente General
-----------------	-----------------

Para el puesto correspondiente a Gerente General la codificación es “P” de la palabra “Puesto”, seguida de un punto, luego la letra “G” de Gerente y la letra “G” de General, seguido de un punto, y por último se le agrega el número 005, siendo el mismo el inicio de la cuenta de cinco en cinco.

Código	Nombre del Puesto
<b>P.GG.005</b>	Gerente General
<b>P.SGF.010</b>	Sub-Gerente de Finanzas
<b>P.SGA.015</b>	Sub-Gerente Administrativo
<b>P.SGMV.020</b>	Sub-Gerente Mercadeo y Ventas
<b>P.EP.025</b>	Encargado Proveeduría
<b>P.JS.030</b>	Jefe Seguridad
<b>P.G.035</b>	Guarda
<b>P.JR.040</b>	Jefe Recepción
<b>P.R.045</b>	Recepcionista
<b>P.JM.050</b>	Jefe Mantenimiento
<b>P.OM.055</b>	Operario Mantenimiento
<b>P.JJ.060</b>	Jefe Jardinería

<b>P.J.065</b>	Jardinero
<b>P.JAB.070</b>	Jefe Alimentos y Bebidas
<b>P.JSL.075</b>	Jefe Salón
<b>P.S.080</b>	Salonero
<b>P.Ch.085</b>	Chef
<b>P.CO.090</b>	Cocinero
<b>P.AC.095</b>	Asistente de Cocina
<b>P.AL.100</b>	Ama de Llaves
<b>P.EL.105</b>	Encargado de Lavandería
<b>P.M.110</b>	Mucama

Es importante aclarar que no todos los puestos codificados se encuentran en el Manual de Puestos, sin embargo se elaboró la codificación de todos para efectos del Organigrama de Puestos Propuesto en el Capítulo I.

### **Validación del Manual de Puestos**

Al completar el Análisis de Puestos, se presentó al Subgerente del Hotel Arenal Lodge para su respectiva revisión y posterior aprobación del mismo.

### **3. Justificación de Manual de Puestos**

Para efectos de la elaboración del Manual de Puestos, se decidió en conjunto con el subgerente del Hotel Arenal Lodge, incluir los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Limpieza, debido a que se pertinentes para el estudio ya que para los puestos de los departamentos mencionados aún no se ha desarrollado un Manual Descriptivo de Puestos.

### **4. Justificación de ISO 9001**

Para la elaboración del Manual Descriptivo de Puestos se utilizó el formato de las Normas ISO 9001 con el fin de otorgarle al estudio un valor agregado de estandarización y brindarle al hotel la oportunidad de colocarse en un futuro, como una empresa con una certificación ISO, lo cual brinda al hotel una ventaja competitiva en comparación con otros hoteles de la zona.

## **5. Elaboración del Manual de Procedimientos**

Un Manual de Procedimientos ayuda en las labores de auditoría, evaluación y control interno, entre otros.

### ***Identificación de los Procedimientos a Describirse***

Para elaborar la propuesta del Manual de Procedimientos se identificó en primera instancia cada procedimiento en el hotel, se efectuó una reunión con el subgerente del hotel, seguidamente se realizó una reunión individual con cada jefe o encargado de los diferentes departamentos involucrados, con el fin de corroborar los procedimientos a analizar en cada departamento. En seguida se mencionan los procedimientos que se incluyeron en el manual:

- ✓ **Departamento Recepción**
  - Check in
  - Check out
  
- ✓ **Departamento Mantenimiento**
  - Actividades Mantenimiento
  - Limpieza Jacuzzi
  - Limpieza Piscina
  
- ✓ **Departamento Jardinería**
  - Recorte de Césped
  - Mantenimiento Jardines
  
- ✓ **Departamento Restaurante**
  - Servicio Buffet
  - Servicio a la Carta
  - Barthender
  - Facturación y Cobro
  
- ✓ **Departamento Cocina**
  - Montaje Buffet
  - Actividades Cotidianas Cocina

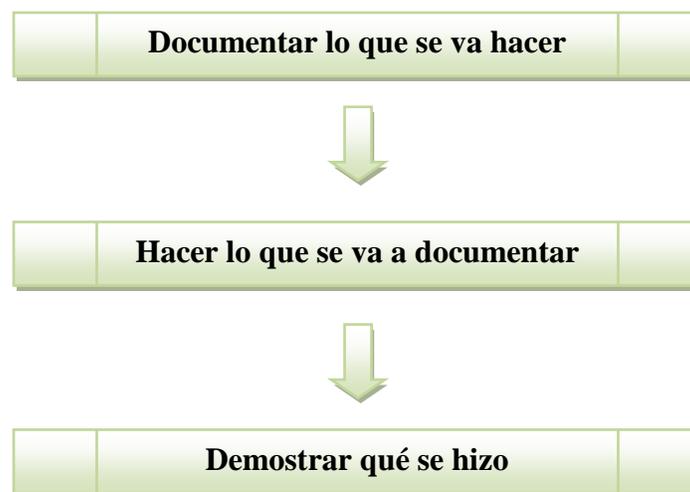
- ✓ **Departamento Ama de Llaves**
  - Aseo de Habitaciones
  - Limpieza de Áreas Públicas
  - Lavandería

### ***Recolección de Información***

Para llevar a cabo esta etapa se elaboró un instrumento que permitiera reunir información relacionada con cada procedimiento, tanto la descripción detallada del mismo, como los requerimientos, objetivos, alcance y otros elementos o aspectos a describirse en el manual de procedimientos. Dicho instrumento sirvió como guía para elaborar la entrevista y observación directa correspondientes al personal involucrado en cada proceso.

### ***Estructuración del Manual de Procedimientos***

La estructura del Manual de Procedimientos, al igual que el Manual Descriptivo de Puestos se basó en la ISO 9000. De manera que en primera instancia se realizó la codificación de cada procedimiento, objetivos, las salidas y entradas (las cuales corresponden a los materiales, instrumentos y equipo así como personal humano necesarios para ejecutar correctamente el procedimiento a describirse), responsables, alcance, entre otros aspectos. La siguiente figura representa de forma general la estructura del Manual de Procedimientos:



## **Manual de Puestos y Manual de Procedimientos**

Cada recuadro de esta figura tiene un sentido, el primero menciona el hecho de documentar lo que se va a hacer consume todo el proceso de descripción y elaboración de diagramas de flujo para cada procedimiento que formará parte del manual.

En el cuadro número dos dice hacer lo que se va a documentar, es decir, construir o delimitar aquellos apoyos o correcciones que se deben implementar en cada proceso para el desarrollo adecuado del mismo.

Finalmente, en el tercer cuadro se menciona demostrar qué se hizo, en otras palabras, es necesario contar con un control constante para cada procedimiento, logrando de esta forma indicar detalladamente lo que realiza en cada uno de ellos.

### **Documentar lo que se va a hacer**

Para completar esta etapa, se documentó cada procedimiento mediante un cuadro en el cual se indica el nombre del proceso, código y otros aspectos importantes para el mismo. Además se presenta una tabla de contenidos en el mismo cuadro, de manera que se detalla a simple vista el formato que tendrá el manual, contando con una introducción, un objetivo, el alcance, requerimientos, responsable, entradas y salidas, descripción del procedimiento, entre otros.

### **Hacer lo que se va a documentar**

Se procedió a realizar aquellos apoyos o respaldos de cada proceso, de manera que se elaboró un respaldo de lo se va a realizar. Por ejemplo, para el caso de algunos departamentos, se empleó el uso de fotografía, de manera que cada paso o actividad ejecutada quedará más clara.

### **Demostrar lo que se hizo**

Para lograr un mejor control sobre el trabajo elaborado en cada departamento al cual se le elaboró el Manual de Procedimientos, se diseñaron algunos instrumentos para este fin, de manera que la persona encargada de supervisar la labor realizada pueda medir o valorar el nivel de calidad en cada actividad o proceso.

### ***Análisis de los Resultados***

Después de obtener la información requerida, se dio comienzo a la organización de la misma, para luego realizar la debida evaluación y análisis, con el fin de elaborar los procedimientos.

*Elaboración del Manual de Procedimientos*

Para el caso de los Manuales de Procedimientos, se decidió igualmente tomar el formato ISO 9000, en el cual debe aparecer el nombre y logo de la organización, número y nombre del procedimiento en descripción, número de página y versión, además del número de reforma y el código del proceso. Por otra parte, señala el contenido del manual, nombre tanto de la personal que lo confecciona como de quién lo revisa y aprueba posteriormente, junto con las respectivas firmas y la fecha.

**Ilustración #5: Formato de Inicio de cada Procedimiento del Manual**

		<b>Procedimiento # 00</b> <b>Nombre del Procedimiento</b>	
<b>Página</b>	<b>Versión</b>	<b>Nº Revisión</b>	<b>Código Procedimiento</b>
<b>Rige a partir de</b>		<b>Próxima Revisión</b>	
<b>Elaborado por</b>		<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por</b>		<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por</b>		<b>Fecha</b>	<b>Firma</b>

Fuente: Elaboración Propia

Similar al Manual de Puestos, en el Manual de Procedimiento se presentó al inicio de cada página un encabezado que identifique el proceso en descripción, a continuación se mostrará un ejemplo del mismo:

**Ilustración #6: Encabezado de cada página del Manual de Procedimientos**

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 00</b></p> <p><b>Nombre del Procedimiento</b></p>	
<b>Página</b>	<b>Versión</b>	<b>Nº Reforma</b>	<b>Código Procedimiento</b>

**Fuente: Elaboración Propia**

**Codificación**

Se estableció una codificación similar al Manual de Puestos para una mejor identificación. En este caso:

- ✓ Se tomaron primeramente las letras “PC” que corresponden a Procedimiento.
- ✓ Luego se le agrega las iniciales del nombre del proceso.
- ✓ Seguidas por un dígito numérico, el cual esta compuesto por dos ceros iniciales seguidos de una cuenta realizada de cinco en cinco, esto con la intención de dejar un espacio en caso de que en un futuro surjan nuevos procedimientos en los departamentos involucrados y que los mismos se logren incluir en la codificación sin necesidad de alterar los ya existentes.

Por ejemplo para el caso del procedimiento de Chek in

<b>PC.CI.005</b> Check in
---------------------------

El código está compuesto de la siguiente manera, inicia con las letras “PC” de la palabra Procedimiento, seguidas de un punto, luego las letras “CI” que corresponden al nombre Chek in, seguidas por un punto, y por último el numero “005”.

<b>Código</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>
<b>PC.CI.005</b>	Check in
<b>PC.CO.010</b>	Check out
<b>PC.AM.015</b>	Actividades Mantenimiento
<b>PC.LJ.020</b>	Limpieza Jacuzzi
<b>PC.LP.025</b>	Limpieza Piscina
<b>PC.RC.030</b>	Recorte Césped
<b>PC.MJ.035</b>	Mantenimiento Jardines
<b>PC.SB.040</b>	Servicio Buffet
<b>PC.SC.045</b>	Servicio a la Carta
<b>PC.B.050</b>	Barthender
<b>PC.FC.055</b>	Facturación y Cobro
<b>PC.MB.060</b>	Montaje Buffet
<b>PC.PACC.065</b>	Actividades Cotidianas Cocina
<b>PC.L.070</b>	Lavandería
<b>PC.AH.075</b>	Aseo Habitaciones
<b>PC.LAP.080</b>	Limpieza Áreas Públicas

### *Diseño de los Diagramas De Flujo*

Con el fin de facilitar la interpretación y análisis de los Manuales de Procedimientos, se confeccionó representaciones gráficas. Los mismos se elaboraron en el programa de Microsoft Office Visio, el cual cuenta con los símbolos e instrumentos adecuados.

### *Validación del Manual de Procedimientos*

Cada procedimiento se sometió a la revisión y posteriormente al aval por parte del subgerente del hotel.

## **6. Justificación de Manual de Procedimientos**

Para el Manual de Procedimientos se decidió en conjunto con el subgerente del Hotel Arenal Lodge, aquellos procesos por describirse en los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Jardinería, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves. Lo anterior debido a que, al igual que en la descripción de puestos, para los departamentos anteriormente mencionados, aún no se han descrito formalmente cada uno de los procedimientos.



## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

### 7. Justificación de ISO 9000

Para la elaboración del Manual Descriptivo de Procedimientos se utilizó el formato de las Normas ISO 9001 con el fin de otorgarle al estudio un valor agregado de estandarización y brindarle al hotel la oportunidad de colocarse en un futuro, como una empresa con una certificación ISO, lo cual brinda al hotel una ventaja competitiva en comparación con otros hoteles de la zona.

**CAPÍTULO IV. MANUAL DE  
PUESTOS HOTEL ARENAL  
LODGE**

## **A. Estructura**

A continuación se detallará la manera en que se elaboró el Manual de Puestos para el Hotel Arenal Lodge, ubicado en La Fortuna de San Carlos, a mayo 2011. Es importante mencionar que a solicitud del subgerente del hotel, la descripción de cada puesto se encuentra sujeto a cambios, además es necesario tomar en cuenta las políticas de selección y contratación de personal mencionadas en el Capítulo Generalidades de la Empresa. El manual se compone de las siguientes partes:

**Identificación del Puesto:** se procedió a identificar el puesto mediante la siguiente información:

- ✓ Nombre del Puesto
- ✓ Código del Puesto
- ✓ Ubicación del Puesto en la Empresa
- ✓ Puesto del Jefe Inmediato
- ✓ Puesto que Supervisa

Seguido de la identificación del puesto, se elaboró lo siguiente:

**Descripción General del Puesto:** se describieron las principales funciones que realiza el ocupante del puesto para dar una percepción general del cargo a detallar.

**Descripción Específica de Actividades:** se detalló cada actividad que debe realizar la persona ocupante del puesto.

**Especificaciones del Puesto:** en este apartado se hizo énfasis en los siguientes factores propios del análisis de puestos:

- ✓ Requisitos Intelectuales: descripción de la formación académica y experiencia laboral.

- ✓ Requisitos Físicos, Habilidades y Destrezas: descripción del esfuerzo físico, habilidades y destrezas.
- ✓ Responsabilidades Implícitas: descripción del manejo de información, manejo de dineros, fondos y títulos valores, manejo de equipo, instrumentos y materiales, supervisar personal y por autonomía.
- ✓ Condiciones de Trabajo: descripción de las condiciones del medio ambiente y relaciones laborales.
- ✓ Riesgos de Trabajo: descripción de los riesgos de trabajo.

## **B. Identificación**

En el Manual de Puestos se describieron 14 puestos del Hotel Arenal Lodge, los cuales se identifican a continuación con su respectivo código:

<b>Código</b>	<b>Nombre del Puesto</b>
P.JR.035	Jefe Recepción
P.R.040	Recepcionista
P.JM.045	Jefe Mantenimiento
P.OM.050	Operario Mantenimiento
P.JJ.055	Jefe Jardinería
P.J.060	Jardinero
P.JSL.070	Jefe Salón
P.S.075	Salonero
P.Ch.080	Chef
P.CO.085	Cocinero
P.AC.090	Asistente de Cocina
P.AL.095	Ama de Llaves
P.EL.100	Encargado de Lavandería
P.M.105	Mucama

### **C. Índice de Puestos**

1. Perfil Puesto Jefe Recepción _____	96
2. Perfil Puesto Recepcionista _____	100
3. Perfil Puesto Jefe Mantenimiento _____	104
4. Perfil Puesto Operario Mantenimiento _____	108
5. Perfil Puesto Jefe Jardinería _____	112
6. Perfil Puesto Jardinero _____	115
7. Perfil Puesto Jefe Salón _____	119
8. Perfil Puesto Salonero _____	123
9. Perfil Puesto Chef _____	126
10. Perfil Puesto Cocinero _____	129
11. Perfil Puesto Asistente Cocina _____	132
12. Perfil Puesto Ama de Llaves _____	135
13. Perfil Puesto Encargado Lavandería _____	138
14. Perfil Puesto Mucama _____	141

**1. Perfil Puesto Jefe Recepción**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		Manual de Descripción y Análisis de Puestos	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página: 1 de 4</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Jefe Recepción</b>		<b>Código del Puesto: P.JR.035</b>
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Recepción</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Sub-Gerente</b>		<b>Versión: 1</b>
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Recepcionista</b>		<b>Número de Reformas: 0</b>
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Marzo 2011	Firma
Revisado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma

### Descripción General del Puesto

Dentro de los objetivos del puesto se encuentra el asegurarse de la llegada, permanencia y salida de los clientes, la cual debe ser lo más satisfactoria posible para ambas partes, realizada de manera profesional. Es importante permanecer atento a las necesidades y servicios que el huésped desee. Por otra parte se debe llevar un manejo y control adecuado relacionado con el dinero existente en el departamento, además de efectuar informes diarios dirigidos a los superiores y supervisar el personal a cargo.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 2 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.JR.035</p>

<b>Descripción Específica de Actividades</b>		
<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>	
D	Realizar Check in y Check out	
D	Atender Teléfono	
D	Entregar Reporte a Ama de Laves	
D	Comunicar al Departamento de Mantenimiento los problemas existentes en las habitaciones	
D	Efectuar Cierres de Caja	
D	Informar al Ama de Llaves las habitaciones con Check out, para la limpieza correspondiente	
S	Elaborar horarios, verificar su respectivo cumplimiento	
<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato Colegio)  Ingles Avanzado
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 2 Años a Menos de 4 Años
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	El esfuerzo físico para la ejecución del trabajo es mínima, por lo general se realiza de manera cómoda, con movimientos lentos, una postura del cuerpo relativamente estática o forzada.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p><b>Indispensables:</b> Facilidad para comunicarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, buena presentación personal, nivel intermedio en inglés.</p> <p><b>Deseables:</b> Destreza en el aprendizaje, capacidad para comunicarse de forma escrita, capacidad matemática, conocimiento en computación, iniciativa, alto nivel de inglés.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>			
<p><b>Página</b> 3 de 4</p>		<p><b>Versión</b> 1</p>		<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>		<p><b>Código Puesto</b> P.JR.035</p>	

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Como parte de su trabajo diario, es responsable de manejar datos e información confidencial.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>Tiene como responsabilidad indispensable el manejo de dineros, fondos o títulos valores propios del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Es responsable del adecuado trato de los materiales que utiliza personalmente para desempeñar su trabajo y también los que usan otras personas.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>Un 50% de su trabajo lo dedica a la supervisión de personal.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Recibe instrucciones técnicas del supervisor inmediato.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 4 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.JR.035</p>

<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> durante su jornada de trabajo, se ve expuesto a ruidos sutiles que perturban vagamente su concentración y la comunicación con otras personas.</p> <p><b>Clima:</b> las actividades se desarrollan generalmente bajo un ambiente controlado, sin embargo en ocasiones debe salir para laborar en otro lugar, por lo que se expone a la temperatura ambiente bajo techo.</p> <p><b>Iluminación:</b> desarrolla las actividades propias del puesto, con una iluminación apropiada, de manera que distingue colores, formas y otros.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Se relaciona con el personal interno de la empresa, y además con personas externas, ya que es parte fundamental de su cargo.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Uno de los riesgos de este puesto es el estrés.</p>	

**2. Perfil Puesto Recepcionista**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página: 1 de 4</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Recepcionista</b>		<b>Código del Puesto: P.R.040</b>
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Recepción</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Sub-Gerente</b>		<b>Versión: 1</b>
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Ninguno</b>		<b>Número de Reformas: 0</b>
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Marzo 2011	Firma
Revisado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma

### Descripción General del Puesto

El puesto consiste en atender a los huéspedes del hotel, tanto en el momento de ingreso como a la hora de salida, dicha atención debe ser completamente profesional, realizada de manera eficiente y eficaz. Adicional a lo anterior, se debe efectuar el cobro a los clientes que deban una noche o bien cualquier otro cargo. Es necesario realizar cierres diariamente de manera que se logre llevar un control adecuado y actualizado.

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>			
<b>Página</b> 2 de 4		<b>Versión</b> 1		<b>Nº de Modificación</b> 0		<b>Código Puesto</b> P.R.040	

<b>Descripción Específica de Actividades</b>	
<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>
<b>D</b>	Realizar Check in y Check out
<b>D</b>	Atender Teléfono
<b>D</b>	Entregar Reporte a Ama de Laves
<b>D</b>	Comunicar al Departamento de Mantenimiento los problemas existentes en las habitaciones
<b>D</b>	Efectuar Cierres de Caja
<b>D</b>	Informar al Ama de Llaves las habitaciones con Check out, para la limpieza correspondiente

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato Colegio)  Inglés Intermedio
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 6 Meses a Menos de 1 Año
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	El esfuerzo físico para la ejecución del trabajo es bajo, mínimo, por lo general se realiza de manera cómoda, con movimientos lentos, una postura del cuerpo relativamente estática.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<b>Indispensables:</b>  Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, capacidad para comunicarse de forma escrita, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, capacidad matemática, conocimiento en computación, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, buena presentación personal, iniciativa y alto dominio del inglés.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.R.040</p>

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>Tiene como responsabilidad indispensable el manejo de dineros, fondos o títulos valores propios del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarias para ejecutar las labores del puesto.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>No es responsable de supervisar personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Se reciben instrucciones técnicas del supervisor inmediato.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 4 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.R.040</p>

<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> durante su jornada de trabajo, se ve expuesto a ruidos sutiles que perturban vagamente su concentración y la comunicación con otras personas.</p> <p><b>Clima:</b> el cargo ejecutado no se ve afectado por el clima, ya que se labora bajo una temperatura controlada.</p> <p><b>Iluminación:</b> desarrolla las actividades propias del puesto, con una iluminación apropiada, de manera que distingue colores, formas y otros.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Como parte del puesto, debe relacionarse con los compañeros de área, jefe inmediato, superiores de otros departamentos y además en ocasiones con personas externas al hotel.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>La persona está propensa a sufrir de estrés debido a las tareas ejecutadas.</p>	

**3. Perfil Puesto Jefe Mantenimiento**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página: 1 de 4</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Jefe Mantenimiento</b>		<b>Código del Puesto: P.JM.045</b>
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Mantenimiento</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Sub-Gerente</b>		<b>Versión: 1</b>
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Operador Mantenimiento</b>		<b>Número de Reformas: 0</b>
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Marzo 2011	Firma
Revisado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma

### Descripción General del Puesto

El objetivo primordial del presente puesto es estar atento y procurar el buen estado de las instalaciones en general del hotel, además de darle mantenimiento a equipos, maquinaria e instrumentos existentes en la empresa. Procurando de esta forma, brindarle un servicio adecuado y eficiente al cliente con unas instalaciones en excelente estado. También debe encargarse de la elaboración de horarios y verificar el cumplimiento del mismo por parte de los operarios de mantenimiento.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>			
<p><b>Página</b> 2 de 4</p>		<p><b>Versión</b> 1</p>		<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>		<p><b>Código Puesto</b> P.JM.045</p>	

<b>Descripción Específica de Actividades</b>		
<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>	
<b>D</b>	Atender situaciones de emergencia relacionadas con los clientes.	
<b>D</b>	Realizar correcciones y acabados de mantenimiento en cada departamento según corresponda.	
<b>D</b>	Dar tratamiento y limpieza de piscina.	
<b>D</b>	Dar tratamiento y limpieza de jacuzzi.	
<b>D</b>	Recolectar basura en cocina.	
<b>D</b>	Revisar tanques y bombas de agua.	
<b>D</b>	Revisar lista de implementos y químicos de piscina, de ser necesario realizar el pedido informando a la gerencia.	
<b>D</b>	Chequear estado de iluminación y reportar faltantes a proveeduría.	
<b>S</b>	Elaborar horarios pertinentes al departamento de mantenimiento.	
<b>M</b>	Ordenar taller de mantenimiento y efectuar revisión de materiales básicos junto con el pedido necesario.	
<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato Colegio)
	<b>Formación Técnica</b>	Formación Técnica
	<b>Experiencia Laboral</b>	Como mínimo debe contar con 1 año de experiencia.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.JM.045</p>

<p><b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b></p>	<p><b>Esfuerzo Físico</b></p>	<p>Por lo general requiere cargar algún material o equipo de trabajo pesado por un tiempo de trabajo extendido, sea o no en las instalaciones, por lo que el grado de esfuerzo físico es alto, se debe trasladar de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos y continuos.</p>
	<p><b>Habilidades y Destrezas</b></p>	<p><b>Indispensables:</b></p> <p>Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, habilidad para comunicarse oralmente, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, bajo dominio del inglés.</p>
<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>No tiene responsabilidad alguna sobre dinero, fondos y títulos valores.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Es responsable del adecuado trato de los materiales que utiliza personalmente para desempeñar su trabajo y también los que usan otras personas.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>Entre un 25% y menos del 50% de su trabajo lo dedica a la supervisión del personal.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 4 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.JM.045</p>

<b>Responsabilidades Implícitas</b>	<b>Por Autonomía</b>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes constantemente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Recibe instrucciones técnicas del supervisor inmediato.</p>
<b>Condiciones de Trabajo</b>	<b>Condiciones del Medio Ambiente</b>	<p><b>Ruido:</b> el nivel de ruido al que se expone durante su trabajo cotidiano es de término medio, lo cual puede afectar de cierta manera su concentración. (Estos ruidos pueden ser ocasionados por teléfonos o sonidos externos al lugar de trabajo).</p> <p><b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima.</p> <p><b>Iluminación:</b> se considera de término media, ya que para desarrollar sus labores debe esforzar en cierto grado la visión para diferenciar formas, colores y demás.</p>
	<b>Relaciones Laborales</b>	<p>Debe relacionarse tanto con los compañeros de trabajo, superior inmediato de su departamento y otras áreas del hotel.</p>
<b>Riesgos del Trabajo</b>	<p>En este puesto se puede exponer a dolor de cabeza, dolor muscular, dolor de espalda y estrés.</p>	

**4. Perfil Puesto Operario Mantenimiento**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página: 1 de 4</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Operario de Mantenimiento</b>		<b>Código del Puesto: P.OM.050</b>
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Mantenimiento</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Jefe Mantenimiento</b>		<b>Versión: 1</b>
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Ninguno</b>		<b>Número de Reformas: 0</b>
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Marzo 2011	Firma
Revisado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma

### Descripción General del Puesto

La idea general del puesto es mantener el buen estado de los sistemas, equipo, instrumentos, servicios y demás del hotel, como lo son: piscina, jacuzzi, electricidad, entre otros. Permanecer atentos a cualquier circunstancia que se presente durante la jornada laboral y atender las emergencias en la medida de lo posible.

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>	
<b>Página</b> 2 de 4	<b>Versión</b> 1	<b>Nº de Modificación</b> 0	<b>Código Puesto</b> P.OM.050

<b>Descripción Específica de Actividades</b>	
<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>
<b>D</b>	Atender situaciones de emergencia relacionadas con los clientes.
<b>D</b>	Realizar correcciones y acabados en cada departamento según corresponda.
<b>D</b>	Dar tratamiento y limpieza a piscina.
<b>D</b>	Dar tratamiento y limpieza a jacuzzi.
<b>D</b>	Recolectar basura en cocina.
<b>D</b>	Revisar tanques y bombas de agua.
<b>D</b>	Retirar cartones acumulados en el área de la cocina.
<b>D</b>	Chequear luces en la mañana para verificar que no queden encendidas.
<b>D</b>	Solicitar informe de habitaciones ocupadas y reservadas, a las cinco de la tarde, de manera que se enciendan las luces necesarias en las distintas áreas de las instalaciones del hotel.
<b>D</b>	Apagar calefacción de jacuzzis, a las 8:00 p.m.
<b>D</b>	Antes de finalizar el turno, apagar máquinas de jacuzzi y piscina.
<b>D</b>	Realizar la limpieza de lámparas y abanicos de dos habitaciones.
<b>S</b>	Realizar la limpieza de canoas de los edificios.
<b>Q</b>	Realizar la limpieza de ventanas del Lobby junto con la zona del restaurante que da al Lobby.
<b>Q</b>	Limpiar patios de las habitaciones 26 y 27 con bomba de agua.
<b>Q</b>	Realizar la limpieza de pelusa en el tanque de gas, detrás de la Lavandería.
<b>3 veces al mes</b>	Lavado vidrios Chalets.
<b>3 veces al mes</b>	Realizar la limpieza de vidrios altos de la habitación 06 a la habitación 12.
<b>M</b>	Realizar mantenimiento preventivo en Cocina.
<b>M</b>	Realizar la limpieza de cielorraso y vigas de madera del Lobby.
<b>M</b>	Realizar la limpieza de filtros y general para aires acondicionados.
<b>M</b>	Dar mantenimiento preventivo a máquinas de Lavandería.
<b>Cada 3 meses</b>	Vaciar tanques de agua caliente, para su respectiva limpieza.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.OM.050</p>

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Tercer Ciclo Enseñanza General Básica (Tercer Año Colegio)
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 6 Meses a Menos de 1 Año
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Por lo general requiere cargar algún tipo de material o equipo de trabajo pesado por un tiempo extendido, sea o no en las instalaciones, por lo que el grado físico es alto, es necesario trasladarse de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos y continuos.
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<b>Indispensables:</b>  Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, no requiere dominio del inglés.
<b>Responsabilidades Implícitas</b>	<b>Manejo de Información Confidencial</b>	Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.
	<b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b>	No tiene responsabilidad alguna sobre dinero, fondos ni títulos valores.
	<b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b>	Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar las labores del puesto.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>			
<p><b>Página</b> 4 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.OM.050</p>				

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>No es responsable de supervisar personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Se reciben instrucciones técnicas del supervisor inmediato.</p>
<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> en la ejecución de sus labores se expone a un nivel de ruido alto, lo cual ocasiona desconcentración constante y perturbación en el momento de entablar conversación con otra persona.</p> <p><b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima.</p> <p><b>Iluminación:</b> desarrolla las actividades del puesto, con una iluminación apropiada, de manera que distingue colores, formas y otros.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Debe relacionarse tanto con los compañeros de trabajo, como con el superior inmediato de su departamento y otras áreas del hotel.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Dolor de cabeza, dolor muscular y dolor de espalda.</p>	

5. Perfil Puesto Jefe Jardinería

 <b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>		
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página:</b> 1 de 3
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Jefe de Jardinería</b>	<b>Código del Puesto:</b> P.JJ.055
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Jardinería</b>	
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Sub-Gerente</b>	<b>Versión:</b> 1
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Jardinero</b>	<b>Número de Reformas:</b> 0
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Marzo 2011
Revisado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011
		Firma
		Firma
		Firma

### Descripción General del Puesto

El objetivo de este puesto es mantener la limpieza y el orden en las áreas de los jardines del hotel, la persona encargada del cargo debe verificar el cumplimiento correcto de las labores propias del departamento, además de colaborar en el desarrollo y ejecución de los procesos pertinentes.

### Descripción Específica de Actividades

Frecuencia	Actividad
D	Barrer parqueos
D	Limpiar y dar mantenimiento a los jardines
D	Recortar Césped
S	Barrer el área del camino
Cada 2 días	Mover composta
Cada 3 días	Regar macetas ubicadas en el área de Recepción
M	Lavar piletas
Q	Elaborar horarios

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 2 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.JJ.055</p>

Especificaciones del Puesto		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Tercer Ciclo Enseñanza Básica (Tercer Año Colegio)
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 6 Meses a Menos de 1 Año
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Por lo general requiere cargar algún material o equipo de trabajo pesado por un tiempo extendido, sea o no en las instalaciones, por lo que el grado de esfuerzo físico es alto, es necesario trasladarse de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos y continuos.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<b>Indispensables:</b>  Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, iniciativa.
<b>Responsabilidades Implícitas</b>	<b>Manejo de Información Confidencial</b>	Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.
	<b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b>	No tiene responsabilidad alguna sobre dinero, fondos ni títulos valores.
	<b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b>	Tiene la responsabilidad del cuidado de los materiales usados por su persona y otros miembros del hotel, además de encargarse del cuidado de bodegas y/o responsable de activos del hotel.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.JJ.055</p>

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>Un 50% de su trabajo lo dedica a la supervisión de personal.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>Desempeña sus labores de manera independiente, en donde presenta informes y avances sobre el trabajo con poca frecuencia. Recibe instrucciones técnicas del jefe inmediato.</p>
<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> en la ejecución de sus labores se expone a un nivel de ruido alto, lo cual ocasiona desconcentración constante y perturbación en el momento de entablar conversación con otra persona.</p> <p><b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima.</p> <p><b>Iluminación:</b> desarrolla las actividades propias del puesto, con una iluminación apropiada, de manera que distingue colores, formas y otros.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Como parte de su puesto, debe relacionarse con los compañeros de área, jefe inmediato, superiores de otros departamentos y además en ocasiones con personas externas a la organización.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Dolor de cabeza, dolor muscular y dolor de espalda.</p>	

6. Perfil Puesto Jardinero

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		Manual de Descripción y Análisis de Puestos	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página:</b> 1 de 4	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Jardinero</b>	<b>Código del Puesto:</b> P.J.060	
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Jardinería</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Jefe de Jardinería</b>	<b>Versión:</b> 1	
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Ninguno</b>	<b>Número de Reformas:</b> 0	
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>

### Descripción General del Puesto

La principal función de este cargo consiste en la limpieza continua de los jardines y la entrada hacia las instalaciones del hotel. Procurar el aseo en las áreas verdes como lo son caminos, jardines y demás, propios de la empresa, de manera que se mantenga la imagen adecuada y favorable para la reputación del hotel.

### Descripción Específica de Actividades

<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>
<b>4 días por mes</b>	Chapear zona de Chalet
<b>3 días por mes</b>	Limpieza de jardines en los alrededores de las habitaciones familiares
<b>1 día por mes</b>	Podar césped de las áreas ubicadas detrás las habitaciones número 30
<b>2 días por mes</b>	Podar la parte frontal y trasera del área de lavandería

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 2 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.J.060</p>

3 días por mes	Podar los alrededores de las habitaciones de la 06 a las 20
1 día por mes	Limpiar ladera de piscina
3 días por mes	Podar los alrededores de las habitaciones números 40
4 días por mes (sábados)	Podar y barrer caminos
3 días por mes	Podar y barrer el sendero al mirador
3 días por mes	Podar y barrer el jardín del mirador

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Tercer Ciclo Enseñanza Básica (Tercer Año Colegio)
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 6 Meses a Menos de 1 Año
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Por lo general requiere cargar algún material o equipo de trabajo pesado por un tiempo de extendido, sea o no en las instalaciones, por lo que el grado de esfuerzo físico es alto, es necesario trasladarse de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos y continuos.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<b>Indispensable:</b> Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, no requiere dominio del inglés.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>		
<p><b>Página</b> 3 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.J.060</p>			

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>No tiene responsabilidad alguna sobre dinero, fondos o títulos valores.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar las labores del puesto.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>No es responsable de supervisar personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Recibe instrucciones técnicas del jefe inmediato.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 4 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.J.060</p>

<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> en la ejecución de sus labores se expone a un nivel de ruido alto, lo cual ocasiona desconcentración constante y perturbación en el momento de entablar conversación con otra persona.</p> <p><b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima.</p> <p><b>Iluminación:</b> desarrolla las actividades propias del puesto, con una iluminación apropiada, de manera que distingue colores, formas y otros.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Su relación es únicamente con compañeros de trabajo y/o superiores inmediatos.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Dolor muscular, dolor de espalda y estrés.</p>	

**7. Perfil Puesto Jefe Salón**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>	
<b>Identificación del Puesto</b>			<b>Página:</b> 1 de 4
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Jefe de Salón</b>		<b>Código del Puesto:</b> P.JSL.070
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Alimentos y Bebidas</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Sub-Gerente</b>		<b>Versión:</b> 1
<b>Puesto que Supervisa</b>	~Salonero ~Barman		<b>Número de Reformas:</b> 0
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>

### Descripción General del Puesto

Para este puesto se debe velar constantemente por el stock de materiales, además del cumplimiento de los deberes dentro del salón, es decir, realiza actividades de coordinación y supervisión de las distintas tareas propias del Salonero. Por otra parte, es necesario elaborar el horario de trabajo, asegurarse que el mismo se cumpla e informar al jefe inmediato los acontecimientos relacionados con el departamento.

### Descripción Específica de Actividades

<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>
<b>D</b>	Supervisar que el personal ejecute correctamente las funciones
<b>D</b>	Supervisar la limpieza del restaurante
<b>D</b>	Supervisar el montaje del Mice-en-Place (ensalada de frutas) en Bar
<b>D</b>	Supervisar el montaje del Mice-en-Place (ensalada de frutas) para el desayuno en el restaurante
<b>D</b>	Pulir y secar batería del Restaurante
<b>S</b>	Elaborar Horario del personal

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 2 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.JSL.070</p>

<b>S</b>	Supervisar la limpieza de piso, paredes y ventanas del área de restaurante
<b>E</b>	Contribuir en las labores diarias de los saloneros cuando haya disponibilidad de tiempo
<b>E</b>	Elaborar Inventarios relacionados con el estado de la lencería, mesas, sillas y demás equipo con que cuenta el restaurante
<b>2 veces a la semana</b>	Elaborar pedidos a bodega

### Especificaciones del Puesto

<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	<p>Educación Diversificada (Bachillerato Colegio)</p> <p>Salonero o Barthender Profesional (Curso INA)</p> <p>Formación Académica en Servicio al Cliente</p>
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 2 Años a Menos de 4 Años
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Por lo general requiere cargar algún tipo de material pesado, por lo que el esfuerzo físico es alto, es necesario trasladarse de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos o continuos.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p><b>Indispensables:</b></p> <p>Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, capacidad matemática, conocimiento en computación, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, buena presentación personal, nivel intermedio en inglés.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>			
<p><b>Página</b> 3 de 4</p>		<p><b>Versión</b> 1</p>		<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>		<p><b>Código Puesto</b> P.JSL.070</p>	

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>Tiene como responsabilidad indispensable el manejo de dineros, fondos o títulos valores propios del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar las labores del puesto.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>Un 50% de su trabajo lo dedica a la supervisión de personal.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Se reciben instrucciones técnicas del supervisor inmediato.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 4 de 4</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.JSL.070</p>

<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> el nivel de ruido se considera bajo, durante su jornada de trabajo se ve expuesto a ruidos sutiles que perturban vagamente su concentración y comunicación con otras personas.</p> <p><b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima.</p> <p><b>Iluminación:</b> el grado de iluminación se considera bajo, al ejecutar sus actividades debe forzar considerablemente la vista.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Se relaciona con el personal interno del hotel, y además, con personas externas (clientes), ya que es parte fundamental de su cargo.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>La ejecución de las actividades correspondientes al puesto le puede provocar estrés.</p>	

**8. Perfil Puesto Salonero**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página:</b> 1 de 3	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Salonero</b>		<b>Código del Puesto:</b> P.S.075
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Alimentos y Bebidas</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Jefe Salón</b>		<b>Versión:</b> 1
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Ninguno</b>		<b>Número de Reformas:</b> 0
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Marzo 2011	Firma
Revisado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma

### Descripción General del Puesto

La función principal del puesto es mantener el restaurante preparado de acuerdo a la hora, por ejemplo para el desayuno se debe montar el buffet. Es necesario limpiar el salón después de cada comida o turno, de manera que se mantenga lista para la siguiente. Procurar conservar el orden tanto en el área del restaurante como en el bar.

### Descripción Específica de Actividades

Frecuencia	Actividad
D	Atender a los clientes de manera profesional y guardando el protocolo
D	Montar Salón, preparar mesas y sillas para iniciar el servicio correspondiente
D	Montar Mice-en-Place, colocar los ingredientes correspondiente en el lugar especificado o destinado para lo mismo
D	Cambiar las bolsas del basurero
S	Limpiar piso del Restaurante y Bar
Q	Limpiar Vidrios del Restaurante y Bar

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>			
<p><b>Página</b> 2 de 3</p>		<p><b>Versión</b> 1</p>		<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>		<p><b>Código Puesto</b> P.S.075</p>	

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	<p>Tercer Ciclo Enseñanza General (Tercer Año Colegio)</p> <p>Salonero o Barthender Profesional (Curso INA)</p> <p>Formación Académica en Manipulación de Alimentos</p>
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 1 Año a Menos de 2 Años
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Se considera un grado intermedio con respecto al esfuerzo físico, debe levantar objetos levemente pesados, de manera esporádica debe trasladarse de un lugar a otro, es necesario ejercer una fuerza considerable para la ejecución de labores.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p><b>Indispensables:</b> Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, capacidad para comunicarse de forma escrita, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, buena presentación personal, iniciativa, nivel intermedio de inglés.</p> <p><b>Deseable:</b> Capacidad matemática y conocimiento en computación.</p>
<b>Responsabilidades Implícitas</b>	<b>Manejo de Información Confidencial</b>	Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.
	<b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b>	Tiene responsabilidad esporádica sobre almacenar, trasladar o entregar dineros o fondos.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>		
<p><b>Página</b> 3 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.S.075</p>			

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar las labores del puesto.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>No es responsable de supervisar personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Recibe instrucciones técnicas del jefe inmediato.</p>
<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> el nivel de ruido al que se expone durante su trabajo cotidiano es de término medio, lo cual puede afectar de cierta manera su concentración.</p> <p><b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima.</p> <p><b>Iluminación:</b> se considera baja, debido a que al ejecutar sus actividades diarias debe forzar considerablemente la vista, específicamente en horas de la tarde y noche.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Se relaciona con el personal interno del hotel, y además, con personas externas (clientes), ya que es parte fundamental de su cargo.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Uno de los riesgos del puesto es el estrés.</p>	

**9. Perfil Puesto Chef**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>	
<b>Identificación del Puesto</b>			<b>Página:</b> 1 de 3
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Chef</b>		<b>Código del Puesto:</b> P.Ch.080
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Alimentos y Bebidas</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Sub-Gerente</b>		<b>Versión:</b> 1
<b>Puesto que Supervisa</b>	~Encargado de Cocina ~Asistente de Cocina		<b>Número de Reformas:</b> 0
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>

### Descripción General del Puesto

Este consiste en llevar un control adecuado con respecto al personal del departamento, así como efectuar la respectiva delegación y supervisión de funciones para cada uno de ellos, elaborar los horarios y verificar el cumplimiento del mismo. Llevar un control de calidad de toda la materia prima con su resultado final pertinente, verificar la correcta rotación de materia prima. Estandarización de recetas, control de costos, actualización de menús, realizar el pedido de materia prima, velar por la adecuada manipulación de los alimentos.

### Descripción Específica de Actividades

<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>
<b>D</b>	Supervisar personal a cargo
<b>D</b>	Delegar y supervisar funciones
<b>D</b>	Verificar la rotación de materia prima
<b>D</b>	Velar por la limpieza y aseo respectivo del área de la cocina
<b>D</b>	Procurar el correcto uso y manipulación de los instrumentos y equipos del departamento de cocina.
<b>D y S</b>	Elaborar pedidos

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 2 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.Ch.080</p>

S	Elaborar horarios respectivo al personal a cargo
Q	Verificar fecha de vencimiento de los diferentes productos existentes en el inventario.
M	Realizar inventarios sobre la materia prima existente y el estado de máquinas, equipo e implementos usados en la cocina
E	Actualizar menús
E	Capacitar de personal en las debidas funciones a ejecutar

### Especificaciones del Puesto

<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Licenciado en Gastronomía Licenciado en Nutrición
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 1 Año a Menos de 2 Años
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	La intensidad del esfuerzo físico ejecutado se considera intermedia, se deben levantar objetos levemente pesados, de manera esporádica debe trasladarse de un lugar a otro, es necesario ejercer una fuerza considerable para la ejecución de las tareas.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p><b>Indispensables:</b> Facilidad de relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, capacidad para comunicarse de manera escrita, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, capacidad matemática, conocimiento en computación, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, buena presentación personal, iniciativa.</p> <p><b>Deseable:</b> Alto dominio del inglés</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>			
<p><b>Página</b> 3 de 3</p>		<p><b>Versión</b> 1</p>		<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>		<p><b>Código Puesto</b> P.Ch.080</p>	

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>No tiene responsabilidad alguna sobre dinero, fondos o títulos valores.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Es responsable del adecuado trato de los materiales que utiliza personalmente para desempeñar su trabajo y también los que usan otras personas.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>De su trabajo dedica más del 75% de tiempo en la supervisión de personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Recibe instrucciones técnicas del supervisor inmediato.</p>
	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> el nivel de ruido al que se expone durante su trabajo cotidiano es de término medio, lo cual puede afectar de cierta manera su concentración. <b>Clima:</b> el cargo que su persona ejecuta no se ve afectado por el clima, ya que se labora bajo una temperatura controlada. <b>Iluminación:</b> ésta se considera de término medio, ya que para desarrollar sus labores debe esforzar en cierto grado la visión para diferenciar formas. Colores y demás.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Como parte de su puesto, debe relacionarse con los compañeros de área, jefe inmediato, superiores de otros departamentos y además en ocasiones con personas externas al hotel.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Dolor de cabeza, dolor muscular, dolor de espalda y estrés.</p>	

## 10. Perfil Puesto Cocinero

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		Manual de Descripción y Análisis de Puestos	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página:</b> 1 de 3	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Cocinero</b>		<b>Código del Puesto:</b> P.CO.085
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Alimentos y Bebidas</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Chef</b>		<b>Versión:</b> 1
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Asistente de Cocina</b>		<b>Número de Reformas:</b> 0
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Marzo 2011	Firma
Revisado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma

### Descripción General del Puesto

Se encarga de la elaboración de los alimentos para el buffet en el desayuno, así como los diferentes platillos solicitados por los clientes en los tiempos del almuerzo y cena, debe velar por una excelente elaboración y presentación en cada platillo, la aplicación de los estándares de calidad correspondientes a cada caso. También debe mantener el orden y aseo correspondiente en el área de cocina.

### Descripción Específica de Actividades

Frecuencia	Actividad
D	Preparar desayuno, almuerzo o cena, dependiendo del turno correspondiente
D	Contar con ingredientes preparados para cuando se acaben los servidos
D	Llevar el control de las comidas realizadas por el personal
Q	Limpiar cuarto frío
S	Realizar limpieza general en el área de cocina

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 2 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.CO.085</p>

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	<p>Tercer Grado Enseñanza Básica (Tercer Año Colegio)</p> <p>Formación Académica Manipulación de Alimentos</p>
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 1 Año a Menos de 2 Años
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Este se considera de grado intermedio, se debe levantar objetos levemente pesados, de manera esporádica debe trasladarse de un lugar a otro, es necesario ejercer una fuerza considerable para la ejecución de labores.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p><b>Indispensables:</b></p> <p>Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, habilidad para comunicarse oralmente, trabajo en equipo, capacidad matemática, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, buena presentación personal, iniciativa, bajo dominio del inglés.</p> <p><b>Deseables:</b></p> <p>Destreza en el aprendizaje, capacidad para comunicarse de forma escrita.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.CO.085</p>

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>No tiene responsabilidad alguna sobre dineros, fondos o títulos valores.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Es responsable del adecuado trato de los materiales que utiliza personalmente para desempeñar su trabajo y también los que usan otras personas.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>Dedica menos del 25% de su trabajo a la supervisión de personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza de manera independiente y con un orden establecido, sin embargo no es necesario entregar informes sobre el avance del trabajo. Recibe instrucciones técnicas del jefe inmediato.</p>
<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> en la ejecución de sus labores se expone a un nivel de ruido alto, lo cual ocasiona desconcentración constante y perturbación en el momento de entablar una conversación con otra persona. <b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima. <b>Iluminación:</b> la misma se considera en un nivel medio, ya que para desarrollar las labores se debe esforzar en cierto grado la visión para diferenciar formas, colores y demás.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Debe relacionarse tanto con los compañeros de trabajo, como con el superior inmediato de su departamento y otras áreas del hotel.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Dentro de los riesgos del puesto están, dolor de cabeza, dolor muscular, de espalda, estrés e irritación de ojos.</p>	

11. Perfil Puesto Asistente Cocina

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		Manual de Descripción y Análisis de Puestos	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página:</b> 1 de 3	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Asistente de Cocina</b>		<b>Código del Puesto:</b> P.AC.090
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Alimentos y Bebidas</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Cocinero</b>		<b>Versión:</b> 1
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Ninguno</b>		<b>Número de Reformas:</b> 0
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>

### Descripción General del Puesto

El asistente de cocina recibe instrucciones directas de su superior inmediato, sin embargo la principal función es elaborar el lavado de la vajilla, ollas y demás implementos utilizados en la elaboración y servicio de los diferentes platillos.

### Descripción Específica de Actividades

<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>
<b>D</b>	Realizar la limpieza correspondiente al área de Cocina
<b>D</b>	Colaborar en la preparación del desayuno
<b>D</b>	Realizar el aseo de pila en el que se reciben las vajillas y demás implementos utilizados en la elaboración de los platillos
<b>D</b>	Limpiar el piso de la Cocina
<b>D</b>	Colaborar con la preparación del almuerzo o cena, dependiendo del turno correspondiente.
<b>D</b>	Recibir y lavar losa, cristalería y cubertería usados en el bufet

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 2 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.AC.090</p>

<b>D</b>	Contribuir en la preparación de frutas y cereales para el Mice-en-Place de la mañana siguiente, o bien para cena, dependiendo del turno correspondiente.
<b>D</b>	Mantener despejada la ventana de recibo de vajillas sucias

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	<p>Tercer Ciclo Enseñanza General Básica (Tercer Año Colegio)</p> <p>Formación Académica Manipulación de Alimentos</p>
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 1 Mes a Menos de 3 Meses
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	El esfuerzo físico para la ejecución del trabajo es mínimo, por lo general se realiza de manera cómoda, con movimientos lentos, una postura del cuerpo relativamente estática o forzada.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p><b>Indispensables:</b></p> <p>Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, habilidad para comunicarse oralmente, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, bajo dominio del inglés.</p> <p><b>Deseables:</b></p> <p>Capacidad matemática, capacidad para comunicarse de forma escrita.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.AC.090</p>

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>No tiene responsabilidad alguna sobre dineros, fondos o títulos valores.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar las labores del puesto.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>No es responsable de supervisar personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>Su trabajo es realizado bajo una supervisión persistente, recibiendo instrucciones precisas. Se reciben instrucciones técnicas del supervisor inmediato.</p>
<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> en la ejecución de sus labores se expone a un nivel de ruido alto, lo cual ocasiona desconcentración constante y perturbación en el momento de entablar conversación con otra persona. <b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus tareas de forma adecuada, dependiendo del clima. <b>Iluminación:</b> ésta se considera de término medio, ya que para desarrollar sus labores debe esforzar en cierto grado la visión para diferenciar colores, formas y demás.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Debe relacionarse tanto con los compañeros de trabajo como con el supervisor inmediato de su departamento y otras áreas del hotel.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Para la ejecución de las labores del presente puesto no existen riesgos que afecten su salud o condición física.</p>	

**12. Perfil Puesto Ama de Llaves**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página: 1 de 3</b>	
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Ama de Llaves</b>		<b>Código del Puesto: P.ALL.095</b>
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Ama de Llaves</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Sub-Gerente</b>		<b>Versión: 1</b>
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>~Encargado Lavandería ~Mucamas</b>		<b>Número de Reformas: 0</b>
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Marzo 2011	Firma
Revisado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Marzo 2011	Firma

### Descripción General del Puesto

La principal función de este cargo es procurar el buen desempeño por parte del personal de los departamentos de mucama y lavandería. Las labores se realizarán desde las instalaciones de lavandería, esto debido a que el Ama de Llaves cumplirá con el rol de la Encargada de Lavandería junto con el de Ama de Llaves.

### Descripción Específica de Actividades

Frecuencia	Actividad
<b>D</b>	Mantener un control de productos utilizados en el desarrollo de las tareas para cada departamento
<b>D</b>	Proveer a las bodegas de los diferentes sectores, del material necesario para ejercer las labores de mucama.
<b>D</b>	Supervisar la limpieza en las habitaciones. Actualizar las condiciones de las habitaciones.
<b>D</b>	Reportar objetos perdidos al momento en Libro Bitácoras para recepción y resguardar objetos.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 2 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.ALL.095</p>

<b>D</b>	Verificar el cumplimiento del horario establecido por parte del personal de ambos departamentos.
<b>S</b>	Manejar inventario de productos y control de gastos de los mismos.
<b>S</b>	Custodiar inventario de habitaciones, Lavandería y bodegas de mucamas.
<b>S</b>	Elaborar el horario para el personal de los dos departamentos

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	<p>Tercer Ciclo Enseñanza General Básica (Tercer Año Colegio)</p> <p>Conocimiento de Procesos de Limpieza</p> <p>Conocimiento en Manejo de Personal</p>
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 1 Año a Menos de 2 Años
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Por lo general requiere cargar algún material o equipo de trabajo pesado por un tiempo extendido, sea o no en las instalaciones, por lo que el grado de esfuerzo físico es alto, es necesario trasladarse de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos y continuos.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p><b>Indispensables:</b></p> <p>Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, habilidad para comunicarse oralmente, capacidad matemática, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, nivel intermedio del inglés.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.ALL.095</p>

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Es responsable de información confidencial en ocasiones.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>No tiene responsabilidad alguna sobre dineros, fondos o títulos valores.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Tiene la responsabilidad del cuidado de materiales usados por su persona y otros miembros del hotel, además de encargarse del cuidado de bodegas y/o responsable de activos del hotel.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>Dedica menos del 25% de su trabajo a la supervisión de personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>Desempeña sus labores de manera independiente, en donde presenta informes y avances sobre el trabajo de manera constante. Recibe instrucciones técnicas del jefe inmediato.</p>
<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> durante su jornada de trabajo, se ve expuesto a ruidos sutiles que perturban vagamente su concentración y la comunicación con otras personas. <b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima. <b>Iluminación:</b> el nivel de ésta se considera de término medio, debido a que al desarrollar sus labores debe esforzar en cierto grado la visión para diferenciar formas, colores y demás.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Debe relacionarse tanto con los compañeros de trabajo, como con el superior inmediato de su departamento y otras áreas del hotel.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Dentro de los riesgos del puesto están: dolor de cabeza, dolor muscular, dolor de espalda y estrés.</p>	

**13. Perfil Puesto Encargado Lavandería**

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		Manual de Descripción y Análisis de Puestos	
<b>Identificación del Puesto</b>		<b>Página:</b>	<b>1 de 3</b>
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Encargado de Lavandería</b>	<b>Código del Puesto:</b>	<b>P.EL.100</b>
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Ama de Llaves</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Ama de Laves</b>	<b>Versión:</b>	<b>1</b>
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Ninguno</b>	<b>Número de Reformas:</b>	<b>0</b>
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>

### Descripción General del Puesto

La principal función de este puesto consiste en realizar el lavado de la ropa en general del hotel (sábanas, fundas, colchas, paños, batas, entre otros), con el fin de conservar el aseo en cada habitación y departamentos incluidos en este proceso. Además se debe procurar el buen estado de las máquinas, mantener el lugar de trabajo limpio y ordenar cada prenda que se lave.

### Descripción Específica de Actividades

<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>
<b>D</b>	Efectuar el debido lavado, secado y planchado de todas las prendas que lleguen a lavandería.
<b>D</b>	Ejecutar el lavado de la ropa de los clientes
<b>D</b>	Realizar el debido lavado de la ropa de cama de las habitaciones
<b>D</b>	Lavar paños, manteles, batas y demás prendas usadas por los huéspedes y otros departamentos del hotel
<b>D</b>	Trasladar las prendas lavadas para la bodega
<b>D</b>	Mantener el orden en la bodega

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				<b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b>			
<b>Página</b> 2 de 3		<b>Versión</b> 1		<b>Nº de Modificación</b> 0		<b>Código Puesto</b> P.EL.100	

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Tercer Ciclo Enseñanza General Básica (Tercer Año Colegio)
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 3 Meses a Menos de 6 Meses
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Por lo general requiere cargar algún material o equipo de trabajo pesado por un tiempo extendido, sea o no en las instalaciones, por lo que el grado de esfuerzo físico es alto, es necesario trasladarse de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos y continuos.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<b>Indispensables:</b> Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, habilidad para comunicarse de oralmente, capacidad matemática, honestidad, honradez, responsabilidad, orden, bajo dominio del inglés.
<b>Responsabilidades Implícitas</b>	<b>Manejo de Información Confidencial</b>	Es responsable de información confidencial en ocasiones.
	<b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b>	No tiene responsabilidad sobre dineros, fondos y títulos valores.
	<b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b>	Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar las labores del puesto.
	<b>Supervisar Personal</b>	No es responsable de supervisar personas.
	<b>Por Autonomía</b>	El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Recibe instrucciones técnicas del supervisor inmediato.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.EL.100</p>

<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> en la ejecución de sus labores se expone a un nivel de ruido alto, lo cual ocasiona desconcentración constante y perturbación en el momento de entablar conversación con otra persona.</p> <p><b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima.</p> <p><b>Iluminación:</b> el nivel de iluminación se considera de término medio, debido q que debe esforzar en cierto grado la visión para diferenciar formas, colores y demás.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Debe relacionarse tanto con los compañeros de trabajo, como con el superior inmediato de su departamento y otras áreas del hotel.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>Los riegos al ejecutar el presente puesto son dolor de cabeza, dolor muscular, dolor de espalda y estrés.</p>	

14. Perfil Puesto Mucama

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		Manual de Descripción y Análisis de Puestos	
<b>Identificación del Puesto</b>			<b>Página:</b> 1 de 3
<b>Nombre del Puesto</b>	<b>Mucama</b>		<b>Código del Puesto:</b> P.M.105
<b>Ubicación del Puesto en la</b>	<b>Departamento Ama de Llaves</b>		
<b>Puesto del Jefe Inmediato</b>	<b>Ama de Llaves</b>		<b>Versión:</b> 1
<b>Puesto que Supervisa</b>	<b>Ninguno</b>		<b>Número de Reformas:</b> 0
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Marzo 2011</b>	<b>Firma</b>

### Descripción General del Puesto

La función principal del puesto es mantener el orden y aseo en las instalaciones del hotel, específicamente las habitaciones y áreas públicas ubicadas cerca de Recepción. Se pretende conseguir una imagen adecuada para el hotel, por lo que la limpieza debe ser constante y eficiente.

### Descripción Específica de Actividades

<b>Frecuencia</b>	<b>Actividad</b>
D	Realizar el aseo de áreas públicas
D	Limpiar habitaciones
D	Limpiar Ventanas
D	Sacudir cielorraso
D	Lavar paños y sábanas
D	Lavar baños
D	Separar basura
M	Lavar edredones
M	Lavar almohadas

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>			
<p><b>Página</b> 2 de 3</p>		<p><b>Versión</b> 1</p>		<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>		<p><b>Código Puesto</b> P.M.105</p>	

<b>Especificaciones del Puesto</b>		
<b>Requisitos Intelectuales</b>	<b>Formación Académica</b>	Tercer Ciclo Enseñanza General Básica (Tercer Año Colegio)
	<b>Experiencia Laboral</b>	De 3 Meses a Menos de 6 Meses
<b>Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas</b>	<b>Esfuerzo Físico</b>	Por lo general requiere cargar algún material o equipo de trabajo pesado por un tiempo extendido, sea o no en las instalaciones, por lo que el grado de esfuerzo físico es alto, es necesario trasladarse de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos y continuos.
	<b>Habilidades y Destrezas</b>	<p><b>Indispensables:</b></p> <p>Facilidad para relacionarse con las personas, trabajar de acuerdo a objetivos, destreza en el aprendizaje, habilidad para comunicarse oralmente, honestidad, honradez, responsabilidad, orden.</p> <p><b>Deseables:</b></p> <p>Capacidad para comunicarse de forma escrita, trabajo en equipo, iniciativa, bajo dominio del inglés.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Manual de Descripción y Análisis de Puestos</b></p>	
<p><b>Página</b> 3 de 3</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº de Modificación</b> 0</p>	<p><b>Código Puesto</b> P.M.105</p>

<p><b>Responsabilidades Implícitas</b></p>	<p><b>Manejo de Información Confidencial</b></p>	<p>Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos del hotel.</p>
	<p><b>Manejo de dineros, fondos y títulos valores</b></p>	<p>No tiene responsabilidad alguna sobre dineros, fondos o títulos valores.</p>
	<p><b>Manejo de equipo, instrumentos y materiales</b></p>	<p>Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar las labores del puesto.</p>
	<p><b>Supervisar Personal</b></p>	<p>No es responsable de supervisar personas.</p>
	<p><b>Por Autonomía</b></p>	<p>El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores. Recibe instrucciones técnicas del jefe inmediato.</p>
<p><b>Condiciones de Trabajo</b></p>	<p><b>Condiciones del Medio Ambiente</b></p>	<p><b>Ruido:</b> el nivel de ruido al que se expone durante su trabajo cotidiano es de término medio, lo cual puede afectar de cierta manera su concentración. <b>Clima:</b> sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima. <b>Iluminación:</b> desarrolla las actividades propias del puesto, con una iluminación apropiada, de manera que distingue colores, formas y otros.</p>
	<p><b>Relaciones Laborales</b></p>	<p>Debe relacionarse tanto con los compañeros de trabajo, como con el superior inmediato de su departamento y otras áreas del hotel.</p>
<p><b>Riesgos del Trabajo</b></p>	<p>El principal riesgo de este cargo es dolor de columna.</p>	

# **Capítulo V. Manual de Procedimientos Hotel Arenal Lodge**

### A. Estructura

En seguida se presenta un resumen de la estructura del Manual de Procedimientos del Hotel Arenal Lodge, ubicado en La Fortuna de San Carlos, a mayo 2011.

**Información General del Procedimiento:** En este apartado se identificó el nombre del procedimiento, nombre de la empresa a la que pertenece el puesto, código del cargo, versión y otros aspectos relevantes en el procedimiento. Además se detalla el nombre de la persona que realizó el manual, así como la persona que lo revisó y quien lo autorizó.

**Definir introducción, objetivo y alcance:** Se describió una introducción, se definieron objetivos y alcance, relacionados con cada procedimiento del manual.

**Políticas o Normas:** Se mencionaron las políticas establecidas para la correcta ejecución de cada procedimiento.

**Documentos Utilizados:** Se hizo referencia a los documentos usados durante el desarrollo del procedimiento.

**Sistemas de Información:** En los casos en que se requiera utilizar algún sistema de información, se detalló en este apartado.

**Involucrados y Responsables:** Hace referencia a las personas involucradas en el procedimiento descrito, además del sujeto responsable del mismo.

**Entradas, Contenidos y Salidas del Procedimientos:** Se describieron las entradas propias de cada proceso; por ejemplo: personal, materia prima, equipo, entre otros. Por otra parte, se detallaron los contenidos, es decir, cómo se transforma una entrada en una salida. Y por último, se mencionaron las salidas del procedimiento, en otras palabras, el producto obtenido gracias a la ejecución del proceso.

**Descripción de Actividades:** La descripción de actividades se basó en la descripción general del procedimiento, esto porque es ahí donde aparece en secuencia lógica los pasos a realizar.

**Diseño del Diagrama de Flujo:** Una vez elaborada la descripción del procedimiento, se confeccionó una representación gráfica sobre los pasos a realizar de manera cronológica para cada proceso específico.

**Indicadores:** Se refieren a elementos o puntos a considerar para la continua mejora en el procedimiento descrito. Al evaluar la condición de cada indicador se logra observar lo necesario para mantener o incrementar la eficiencia y eficacia del procedimiento. Por ejemplo, en el proceso de limpieza de la piscina uno de los indicadores corresponde al número de personas que hacen uso de este servicio, por lo tanto entre mayor sea este número, mayor debe ser la cantidad de veces que se limpie la piscina.

**Describir Especificaciones:** Se elaboró una descripción detallada de los instrumentos o bases de apoyo en el momento de ejecutar cada tarea o actividad propia del proceso.

**Describir Anexos:** Para efectos del manual presente, se entiende por anexos aquellos documentos o sistemas de información utilizados en el desarrollo de cada procedimiento.

**Glosario:** En algunos departamentos se utilizaron términos que pueden ser confusos o de difícil comprensión, por esta razón se decidió en algunos manuales descritos, elaborar un glosario en el cual se da definición concreta a los términos referidos, para una mejor interpretación del manual.

## **B. Identificación**

Para el Hotel Arenal Lodge se realiza la descripción de los siguientes procedimientos de acuerdo al departamento pertinente, con sus respectivos códigos:

<b>Código</b>	<b>Nombre del Procedimiento</b>
<b>Departamento Recepción</b>	
<b>PC.CI.005</b>	Check in
<b>PC.CO.010</b>	Check out
<b>Departamento Mantenimiento</b>	
<b>PC.AM.015</b>	Actividades Mantenimiento
<b>PC.LJ.020</b>	Limpieza Jacuzzi
<b>PC.LP.025</b>	Limpieza Piscina
<b>Departamento Jardinería</b>	
<b>PC.RC.030</b>	Recorte Césped
<b>PC.MJ.035</b>	Mantenimiento Jardines
<b>Departamento Restaurante</b>	
<b>PC.SB.040</b>	Servicio Buffet
<b>PC.SC.045</b>	Servicio a la Carta
<b>PC.B.050</b>	Barthender
<b>PC.FC.055</b>	Facturación y Cobro
<b>Departamento Cocina</b>	
<b>PC.MB.060</b>	Montaje Buffet

<b>PC.PACC.065</b>	Actividades Cotidianas Cocina
	<b>Departamento Ama de Llaves</b>
<b>PC.L.070</b>	Lavandería
<b>PC.AH.075</b>	Aseo Habitaciones
<b>PC.LAP.080</b>	Limpieza Áreas Públicas

**C. Índice de Procedimientos**

1.	Perfil Procedimiento Check in _____	149
2.	Perfil Procedimiento Check out _____	166
3.	Perfil Procedimiento Actividades Mantenimiento _____	181
4.	Perfil Procedimiento Limpieza Jacuzzi _____	195
5.	Manual de Procedimiento Limpieza Piscina _____	202
6.	Perfil Procedimiento Recorte Césped _____	210
7.	Perfil Procedimiento Mantenimiento Jardines _____	217
8.	Perfil Procedimiento Servicio Buffet _____	226
9.	Perfil Procedimiento Servicio a la Carta _____	240
10.	Perfil Procedimiento Barthender _____	258
11.	Perfil Procedimiento Facturación y Cobro _____	272
12.	Perfil Procedimiento Montaje Buffet _____	284
13.	Perfil Procedimiento Actividades Cotidianas Cocina _____	297
14.	Perfil Procedimiento Lavandería _____	312
15.	Perfil Procedimiento Aseo Habitaciones _____	320
16.	Perfil Procedimiento Limpieza Áreas Públicas _____	337

1. Perfil Procedimiento Check in

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				Procedimiento # 01 "Check in"	
<b>Página</b> 1 de 17	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.CI.005		
Rige a partir de Julio 2011		Próxima Revisión: Julio 2012			
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Mayo 2011	Firma		
Revisado por: Cinthia Küpper		Fecha: Mayo 2011	Firma		
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Mayo 2011	Firma		

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 2 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

### Tabla de Contenidos

1. Introducción _____	151
2. Objetivos _____	151
3. Alcance _____	151
4. Políticas o Normas _____	151
5. Formularios Utilizados _____	153
6. Sistemas de Información _____	153
7. Involucrados _____	153
8. Responsable _____	153
9. Entradas y Salidas _____	153
10. Descripción de Actividades _____	154
11. Diseño del Diagrama de Flujo _____	158
12. Indicadores _____	162
13. Anexos _____	162
14. Glosario _____	165

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 01</b>	
		<b>"Check in"</b>	
<b>Página 3 de 17</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.CI.005</b>

## 1. Introducción

El departamento de Recepción es el responsable de realizar el registro de los clientes que ingresen al hotel. Dicho procedimiento llamado "Check in", es uno de los más importantes, debido a que en este radica el contacto inicial con el huésped, el cual representa la razón de ser del hotel.

## 2. Objetivos

Brindar una idea clara y concisa relacionada al control adecuado sobre los clientes que ingresan al hotel.

Brindar un servicio profesional y de calidad en el momento de su debido registro inicial.

## 3. Alcance

Los departamentos que forman parte del procedimiento son Recepción, Limpieza, Mantenimiento, Restaurante y Seguridad. El mismo se lleva a cabo cada vez que ingresa un huésped nuevo al hotel.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas, reglas y normas importantes para la correcta ejecución del proceso.

### ❖ Políticas Verbales

- ✓ Si corresponde a un cliente directo se procede a cobrar el hospedaje en el Check in.
- ✓ Solicitar al departamento de Restaurante el coctel de bienvenida.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 01</p> <p>"Check in"</p>	
Página 4 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

❖ **Reglas para ofrecer un servicio profesional al huésped**

- ✓ Mantener el contacto visual con el cliente.
- ✓ Saludar cordialmente y dar la bienvenida a cada uno de los clientes.
- ✓ Utilizar un lenguaje corporal apropiado.
- ✓ Brindar información actualizada al huésped relacionada con el hotel.
- ✓ Prestar atención a las inquietudes o dudas del cliente.

❖ **Actitudes**

- ✓ Ser responsable.
- ✓ Ser honesto.
- ✓ Valorar al huésped.
- ✓ Ser positivo.
- ✓ Ser puntual.
- ✓ Ser honesto.
- ✓ Ser buen compañero.
- ✓ Tener capacidad de trabajar en equipo.
- ✓ Fortalecer la relación entre los demás departamentos.
- ✓ Evitar el desperdicio de materiales o suministros.
- ✓ Colaborar con el aseo en el área de trabajo.
- ✓ Promover el servicio al cliente, de manera atenta y profesional.
- ✓ Dar el seguimiento adecuado a las quejas o inconformidades de los huéspedes.

❖ **Presencia y Apariencia**

- ✓ Uniforme limpio y planchado.
- ✓ Zapatos limpios.
- ✓ Los hombres deben presentarse rasurados, corte de pelo bajo y peinados.
- ✓ Las mujeres con maquillaje tenue y discreto, uñas y cabello con buena imagen.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 5 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

### 5. Formularios Utilizados

- ❖ Tarjeta Registro.
- ❖ Boucher Manual.
- ❖ Boucher de Agencia (facilitado por el cliente).
- ❖ Reporte Reservas.
- ❖ Mapa del Hotel.

### 6. Sistemas de Información

- ❖ Guest Link.

### 7. Involucrados

Las personas que se ven involucrados en el presente procedimiento corresponden a Jefe de Recepción, Recepcionista y Huésped.

### 8. Responsable

La persona responsable del adecuado desarrollo de dicho proceso es el recepcionista.

### 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 6 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

### 10. Descripción de Actividades

Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del Procedimiento	
1	Dar la bienvenida al huésped	<b>Recepcionista</b>
2	Preguntar al cliente si tiene reservación  Si: continuar                      No: paso #5	<b>Recepcionista</b>
3	Preguntar a nombre de quién se hizo la reservación	<b>Recepcionista</b>
4	Después de revisar en bitácora la reservación, el recepcionista debe consultar la hora de ingreso. En caso de que ésta sea antes de la 2:00 p.m. se debe confirmar con la mucama correspondiente el estado de la habitación en cuestión, se encuentra lista para su respectiva entrega, de lo contrario se le explica al cliente la hora del Check in. Si el huésped debe esperar se le informa que puede disfrutar de los servicios del restaurante o algún otro servicio disponible y además se le ofrece guardar el equipaje en recepción. Si la habitación se encuentra lista, se procede a efectuar el Check in.  Ir al paso #6	<b>Recepcionista</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>	<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>		
	<p><b>Página 7 de 17</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Nº Reforma 0</b></p>

<b>5</b>	<p>Corroborar si hay habitaciones disponibles en el hotel.</p> <p>Sí: Continuar                      No: Fin del Procedimiento</p>	Recepcionista
<b>6</b>	<p>Realizar el debido llenado de la hoja de registro, con el nombre, número de identificación, entre otros.</p>	Recepcionista
<b>7</b>	<p>Preguntar si paga en efectivo</p> <p>Sí: continúa                      No: paso #9</p>	<b>Recepcionista</b>
<b>8</b>	<p>Si el huésped desea pagar la reservación en efectivo se procede a elaborar un recibo de pago.</p> <p>Brincar al paso #13</p>	<b>Recepcionista</b>
<b>9</b>	<p>Preguntar si paga con tarjeta de crédito</p> <p>Sí: continúa                      No: paso #11</p>	<b>Recepcionista</b>
<b>10</b>	<p>Si el cliente paga con tarjeta de crédito se debe solicitar la cédula o algún documento de identificación. Se procede a pasar la tarjeta por el datafono, se presiona la tecla: VERIFICAR TARJETA, se digita el monto a congelar y se imprime.</p> <p>Brincar al paso #13</p>	<b>Recepcionista</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 8 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

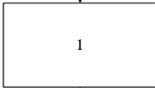
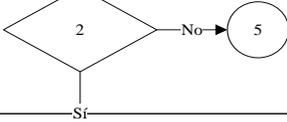
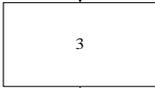
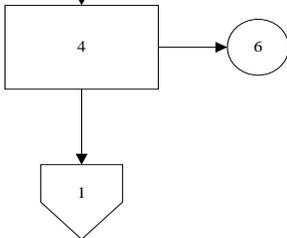
<b>11</b>	Si la reservación no se paga en efectivo o con tarjeta de crédito, es mediante un Boucher de Agencia, puede ser que la empresa que realizó la reservación haya elaborado un prepago, de lo contrario se debe proceder a ejecutar una cuenta por cobrar y enviarla a la agencia en cuestión.	<b>Recepcionista</b>
<b>12</b>	El Boucher se debe enviar a la agencia junto con la factura correspondiente a los gastos realizados por el huésped.	<b>Recepcionista</b>
<b>13</b>	Se le solicita al cliente una tarjeta con el fin de imprimir un Boucher abierto, de manera que se le ofrezca al huésped una cuenta abierta a la habitación con la cual tendrá la libertad de efectuar cargos a la habitación, por ejemplo: de restaurante, de spa, tours, llamadas internacionales, entre otros.	<b>Recepcionista</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 9 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

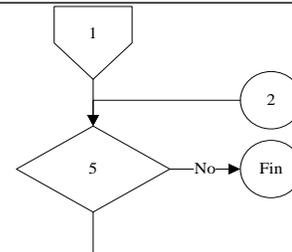
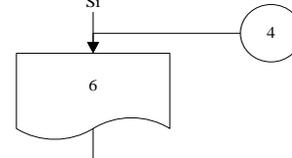
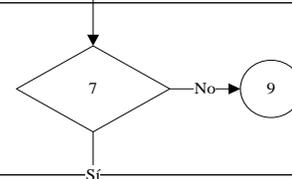
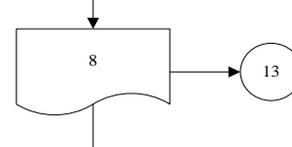
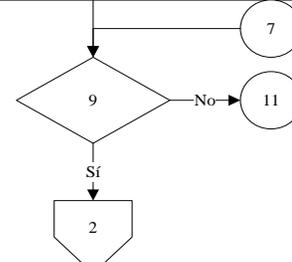
<b>14</b>	<p>Posteriormente dar una explicación general sobre el hotel y sus servicios, en la cual se le hable de lo siguiente:</p> <p>Explicar con un Mapa propio del hotel dónde queda la habitación y las diferentes áreas con que cuenta el hotel.</p> <p>Explicar cómo se pueden comunicar a la oficina de recepción, junto con el horario de la misma (de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.)</p> <p>Informar los horarios del Restaurante y Bar.</p> <p>Dar a conocer el horario correspondiente al desayuno, siendo el mismo de las 7:00 a.m. a las 10:00 a.m., recordándoles igualmente que éste es incluido junto con la tarifa del hospedaje.</p> <p>Dar a conocer los distintos servicios ofrecidos por el hotel (piscina, jacuzzi, spa, entre otros).</p> <p>Informar la hora del Check out, la cual corresponden a las 12:00 p.m.</p>	<b>Recepcionista</b>
<b>15</b>	<p>Después de 5 minutos del ingreso del huésped, preguntar si todo está bien en la habitación.</p> <p>Si se presenta algún problema y el mismo tiene una solución rápida, se procede a resolverlo.</p> <p>En caso de existir un problema mayor, se reubica al huésped en otra habitación.</p>	<b>Recepcionista</b>
	Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 10 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

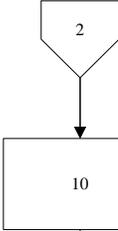
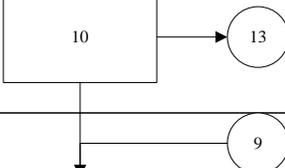
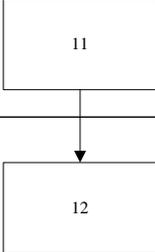
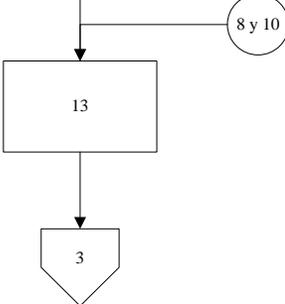
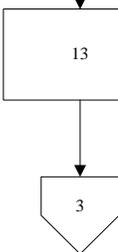
### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento "Check in"</b>	
Descripción	Recepcionista
Inicio del Procedimiento	
Dar la bienvenida al huésped	
Preguntar al cliente si tiene reservación Sí: continuar      No: paso #5	
Preguntar a nombre de quién se hizo la reservación	
Después de revisar en bitácora la reservación, el recepcionista debe consultar la hora de ingreso. En caso de que ésta sea antes de la 2:00 p.m. se debe confirmar con la mucama correspondiente el estado de la habitación en cuestión, se encuentra lista para su respectiva entrega, de lo contrario se le explica al cliente la hora del Check in. Si el huésped debe esperar se le informa que puede disfrutar de los servicios del restaurante o algún otro servicio disponible y además se le ofrece guardar el equipaje en recepción. Si la habitación se encuentra lista, se procede a efectuar el Check in.  Ir al paso #6	

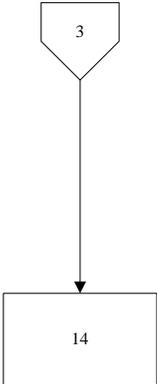
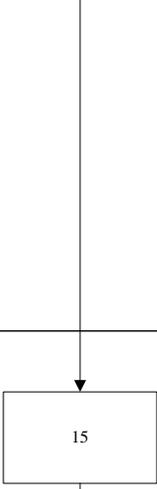
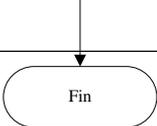
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 11 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

Procedimiento "Check in"	
Descripción	Recepcionista
<p>Corroborar si hay habitaciones disponibles en el hotel.</p> <p>Sí: Continuar                      No: Fin del Procedimiento</p>	
<p>Realizar el debido llenado de la hoja de registro, con el nombre, número de identificación, entre otros.</p>	
<p>Preguntar si paga en efectivo</p> <p>Sí: continúa                      No: paso #9</p>	
<p>Si el huésped desea pagar la reservación en efectivo se procede a elaborar un recibo de pago.</p> <p>Brincar al paso #13</p>	
<p>Preguntar si paga con tarjeta de crédito</p> <p>Sí: continúa                      No: paso #11</p>	

		<b>Procedimiento # 01</b> <b>"Check in"</b>	
Página 12 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

<b>Procedimiento "Check in"</b>	
Descripción	Recepcionista
<p>Si el cliente paga con tarjeta de crédito se debe solicitar la cédula o algún documento de identificación. Se procede a pasar la tarjeta por el datafono, se presiona la tecla: VERIFICAR TARJETA, se digita el monto a congelar y se imprime.</p> <p>Brincar al paso #13</p>	
<p>Si la reservación no se paga en efectivo o con tarjeta de crédito, es mediante un Boucher de Agencia, puede ser que la empresa que realizó la reservación haya elaborado un prepago, de lo contrario se debe proceder a ejecutar una cuenta por cobrar y enviarla a la agencia en cuestión.</p>	
<p>El Boucher se debe enviar a la agencia junto con la factura correspondiente a los gastos realizados por el huésped.</p>	
<p>Se le solicita al cliente una tarjeta con el fin de imprimir un Boucher abierto, de manera que se le ofrezca al huésped una cuenta abierta a la habitación con la cual tendrá la libertad de efectuar cargos a la habitación, por ejemplo: de restaurante, de spa, tours, llamadas internacionales, entre otros.</p>	
	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 13 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

<b>Procedimiento "Check in"</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Recepcionista</b>
<p>Posteriormente dar una explicación general sobre el hotel y sus servicios, en la cual se le hable de lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar con un Mapa propio del hotel dónde queda la habitación y las diferentes áreas con que cuenta el hotel.</li> <li>• Explicar cómo se pueden comunicar a la oficina de recepción, junto con el horario de la misma (de 6:00 a.m. a 10:00 p.m)</li> <li>• Informar los horarios del Restaurante y Bar.</li> <li>• Dar a conocer el horario correspondiente al desayuno, siendo el mismo de las 7:00 a.m. a las 10:00 a.m., recordándoles igualmente que éste es incluido junto con la tarifa del hospedaje.</li> <li>• Dar a conocer los distintos servicios ofrecidos por el hotel (piscina, jacuzzi, spa, entre otros).</li> <li>• Informar la hora del Check out, la cual corresponden a las 12:00 p.m.</li> </ul>	 <pre> graph TD     3{{3}} --&gt; 14[14]           </pre>
<p>Después de 5 minutos del ingreso del huésped, preguntar si todo está bien en la habitación. Si se presenta algún problema y el mismo tiene una solución rápida, se procede a resolverlo. En caso de existir un problema mayor, se reubica al huésped en otra habitación.</p>	 <pre> graph TD     14[14] --&gt; 15[15]           </pre>
<p>Fin del procedimiento</p>	 <pre> graph TD     15[15] --&gt; Fin([Fin])           </pre>

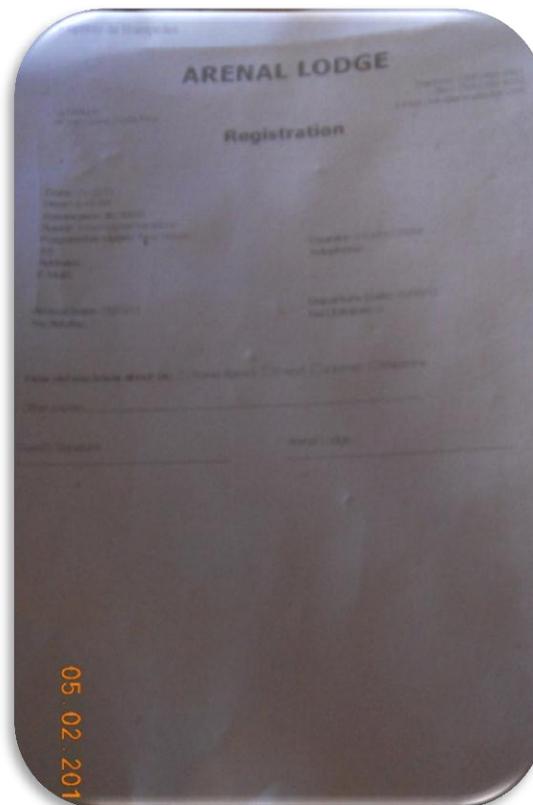
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 14 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

## 12. Indicadores

- Número de clientes insatisfechos en el procedimiento.
- Tiempo consumido en el desarrollo del procedimiento.
- Número de incertidumbres del huésped que no fueron aclaradas de manera adecuada.

## 13. Anexos

Anexo #1: Tarjeta de Registro



		<b>Procedimiento # 01</b> <b>"Check in"</b>	
Página 15 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

Anexo #2: Boucher Manual



Anexo #3: Reporte Reservasiones

**ARENAL LODGE**  
 Reporte de Reservasiones del 3/5/2011 al 3/5/2011 10:10 PM por  
 Fecha de llegada  
 Ordenado por # Reservasiones

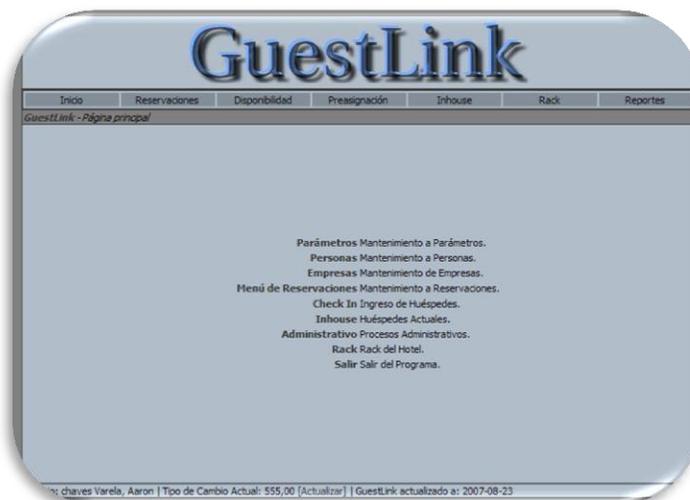
Reserva	Cliente	Llegada	Salida	Noches	Tipo Habitación	Mat. Nox	Compañía	Garantía	Conf. y.	Comentarios
41831	Compania de Servicios & Turismo	3/5/2011	7/5/2011	4	201	211	Turco Travel	Voucher	No	
41270	Sanjose Costa	3/5/2011	6/5/2011	3	201	208	Arquitectura Costa Rica S.A.	Voucher	No	
41830	Paula Sanchez	3/5/2011	6/5/2011	3	09A	210	Internacional Viajantes	Pagado	No	2- Room and extra towels

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 01</b></p> <p><b>"Check in"</b></p>	
Página 16 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CI.005

Anexo #4: Mapa del Hotel



Anexo #5: Guest Link:





## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

	<b>Procedimiento # 01</b>		
	<b>"Check in"</b>		
<b>Página 17 de 17</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.CI.005</b>

### 14. Glosario

- ❖ **Guest Link:** programa de Administración Hotelera, que permite mantener un control sobre las habitaciones disponibles y las reservadas.

2. Perfil Procedimiento Check out

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				<b>Procedimiento # 02</b>  <b>"Check out"</b>	
<b>Página</b> 1 de 15	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.CO.010		
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>			
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Revisado por: Cinthia Küpper</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 02</b></p> <p><b>"Check out"</b></p>	
<b>Página 2 de 15</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.CO.010</b>

**Tabla de Contenidos**

1. Introducción	168
2. Objetivo	168
3. Alcance	168
4. Políticas o Normas	168
5. Formularios Utilizados	170
6. Sistemas de Información	170
7. Involucrados	170
8. Responsable	170
9. Entradas y Salidas	170
10. Descripción de Actividades	171
11. Diseño del Diagrama de Flujo	174
12. Indicadores	178
13. Anexos	178
14. Glosario	180

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<b>Procedimiento # 02</b>		
				<b>"Check out"</b>		
<b>Página 3 de 15</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.CO.010</b>			

## 1. Introducción

Como parte de las actividades diarias del Departamento de Recepción, está el ejecutar el proceso correspondiente en el momento de que un huésped abandona las instalaciones del hotel. Este procedimiento se denomina "Check out", el mismo marca el final de la estadía del cliente en el hotel, es decir, corresponde al último contacto de la empresa con el huésped. Por esta razón el recepcionista debe ser cuidadoso a la hora de desempeñar este procedimiento.

## 2. Objetivo

Elaborar el procedimiento respectivo para el Check out, de manera eficaz y eficiente, debido a que se relaciona directamente con los cobros pertinentes a las cuentas de los huéspedes en el momento de abandonar las instalaciones del hotel.

## 3. Alcance

Los departamentos que se ven involucrados este procedimiento son Recepción, Limpieza y Restaurante, este se ejecuta cada vez que un huésped se retira del hotel.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas, reglas y normas importantes para la correcta ejecución del proceso.

### ❖ Políticas Verbales

- ✓ Devolver Boucher Manual al cliente.
- ✓ Entregar Hoja de Evaluación de Servicios al cliente para su respectivo llenado.
- ✓ En caso de inconformidades se entrega el formulario para quejas y observaciones al cliente.
- ✓ Notificar al Ama de Llaves que la habitación se encuentra lista para la respectiva limpieza.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 02</b></p> <p><b>"Check out"</b></p>	
Página 4 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

❖ **Reglas para ofrecer un servicio profesional al huésped**

- ✓ Mantener el contacto visual con el cliente.
- ✓ Saludar cordialmente y dar la bienvenida a cada uno de los clientes.
- ✓ Utilizar un lenguaje corporal apropiado.
- ✓ Brindar información actualizada al huésped relacionada con el hotel.
- ✓ Prestar atención a las inquietudes o dudas del cliente.
- ✓ Solucionar problemas de manera discreta y profesional.

❖ **Actitudes**

- ✓ Ser responsable.
- ✓ Ser honesto.
- ✓ Valorar al huésped.
- ✓ Ser positivo.
- ✓ Ser puntual.
- ✓ Ser honesto.
- ✓ Ser buen compañero.
- ✓ Tener capacidad de trabajar en equipo.
- ✓ Fortalecer la relación entre los demás departamentos.
- ✓ Evitar el desperdicio de materiales o suministros.
- ✓ Colaborar con el aseo en el área de trabajo.
- ✓ Promover el servicio al cliente, de manera atenta y profesional.
- ✓ Dar el seguimiento adecuado a las quejas o inconformidades de los huéspedes.

❖ **Presencia y Apariencia**

- ✓ Uniforme limpio y aplanchado.
- ✓ Zapatos limpios.
- ✓ Los hombres deben presentarse rasurados, corte de pelo bajo y peinados.
- ✓ Las mujeres con maquillaje tenue y discreto, uñas y cabello con buena imagen.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 02</b></p> <p><b>"Check out"</b></p>	
Página 5 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

### 5. Formularios Utilizados

- ❖ Hoja Evaluación de Servicios.
- ❖ Boucher Manual.
- ❖ Reporte Ama de Llaves.

### 6. Sistemas de Información

- ❖ Guest Link.

### 7. Involucrados

Las personas que se ven involucradas son Jefe de Recepción, Recepcionista y Huésped.

### 8. Responsable

La persona encargada del correcto desarrollo de dicho procedimiento es el Recepcionista.

### 9. Entradas y Salidas



 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Procedimiento # 02</b>  <b>"Check out"</b>
<b>Página 6 de 15</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>
<b>Código PC.CO.010</b>		

**10. Descripción de Actividades**

<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
	Inicio del procedimiento	
<b>1</b>	Preguntar al huésped si le agradó la experiencia. Sí: Continuar                      No: paso #3	<b>Recepcionista</b>
<b>2</b>	Entregar Hoja de Evaluación de Servicios al cliente. Ir al paso #4	<b>Recepcionista</b>
<b>3</b>	Presentar formulario para quejas y observaciones al cliente.	<b>Recepcionista</b>
<b>4</b>	Llenar Hoja de Evaluación de Servicios o formulario para quejas y observaciones, depositar en buzón respectivo.	<b>Huésped</b>
<b>5</b>	Revisar en el sistema (Guest Link) la cuenta correspondiente al cliente en cuestión.	<b>Recepcionista</b>
<b>6</b>	Revisar las facturas físicas existentes relacionadas con la cuenta del huésped.	<b>Recepcionista</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 02</b></p> <p><b>"Check out"</b></p>	
<b>Página 7 de 15</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.CO.010</b>

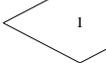
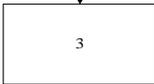
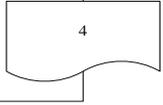
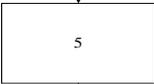
<b>7</b>	Comparar ambas cuentas junto con el cliente, de manera que se aclare cualquier duda.	<b>Recepcionista</b>
<b>8</b>	Si todo está en orden, entregar el Boucher Manual al huésped, en caso de existir algún problema, se debe corroborar la situación y solucionar el problema con la mayor atención y discreción posible.	<b>Recepcionista</b>
<b>9</b>	Preguntar si paga en efectivo Sí: continúa                      No: paso #11	<b>Recepcionista</b>
<b>10</b>	Elaborar una factura constando el pago de la cuenta pendiente. Ir paso #15	<b>Recepcionista</b>
<b>11</b>	El cliente decide pagar con tarjeta. Solicitar tarjeta de crédito o débito.	<b>Recepcionista</b>
<b>12</b>	Cargar en datafono indicando el monto correspondiente a pagar.	<b>Recepcionista</b>
<b>13</b>	Entregar Boucher para que el cliente lo firme.	<b>Recepcionista</b>
<b>14</b>	Firmar Boucher	<b>Huésped</b>
<b>15</b>	Entregar factura al huésped.	<b>Recepcionista</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 02</p> <p>"Check out"</p>	
Página 8 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

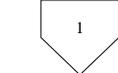
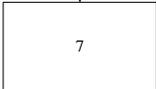
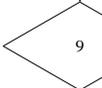
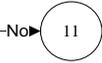
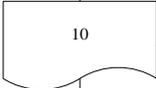
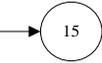
<b>16</b>	Explicar que el cartel del vehículo lo entregan en seguridad al momento de retirarse, esto en caso de ser necesario.	<b>Repcionista</b>
<b>17</b>	Entregar llave de habitación.	<b>Huésped</b>
<b>18</b>	Agradecer la visita y desear buen viaje.	<b>Repcionista</b>
	Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 02</b></p> <p><b>"Check out"</b></p>	
Página 9 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

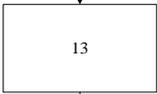
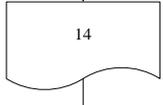
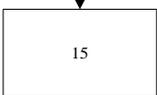
### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento "Check out"</b>		
Descripción	Recepcionista	Huésped
Inicio del procedimiento		
Preguntar al huésped si le agradó la experiencia.  Sí: Continuar                      No: paso #3		
Entregar Hoja de Evaluación de Servicios al cliente.  Ir al paso #4		
Presentar formulario para quejas y observaciones al cliente.		
Llenar Hoja de Evaluación de Servicios o formulario para quejas y observaciones, depositar en buzón respectivo.		
Revisar en el sistema (Guest Link) la cuenta correspondiente al cliente en cuestión.		
		

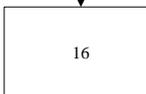
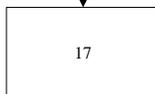
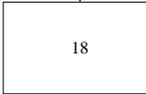
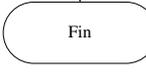
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 02</b></p> <p><b>"Check out"</b></p>	
Página 10 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

Procedimiento "Check Out"		
Descripción	Recepcionista	Huésped
Revisar las facturas físicas existentes relacionadas con la cuenta del huésped.	 ↓ 	
Comparar ambas cuentas junto con el cliente, de manera que se aclare cualquier duda.		
Si todo está en orden, entregar el Boucher Manual al huésped, en caso de existir algún problema, se debe corroborar la situación y solucionar el problema con la mayor atención y discreción posible.		
Preguntar si paga en efectivo Sí: continúa                      No: paso #11	 	
Elaborar una factura constando el pago de la cuenta pendiente. Ir paso #15	  	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 02</b></p> <p><b>"Check out"</b></p>	
Página 11 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

<b>Procedimiento "Check Out"</b>		
Descripción	Recepcionista	Huésped
El cliente decide pagar con tarjeta. Solicitar tarjeta de crédito o débito.	  	
Cargar en datafono indicando el monto correspondiente a pagar.		
Entregar Boucher para que el cliente lo firme.		
Firmar Boucher		
Entregar factura al huésped.	 	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 02</b></p> <p><b>"Check out"</b></p>	
Página 12 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

<b>Procedimiento "Check out"</b>		
Descripción	Recepcionista	Huésped
Explicar que el cartel del vehículo lo entregan en seguridad al momento de retirarse, esto en caso de ser necesario.	 2  16	
Entregar llave de habitación.		 17
Agradecer la visita y desear buen viaje.	 18	
Fin del procedimiento	 Fin	

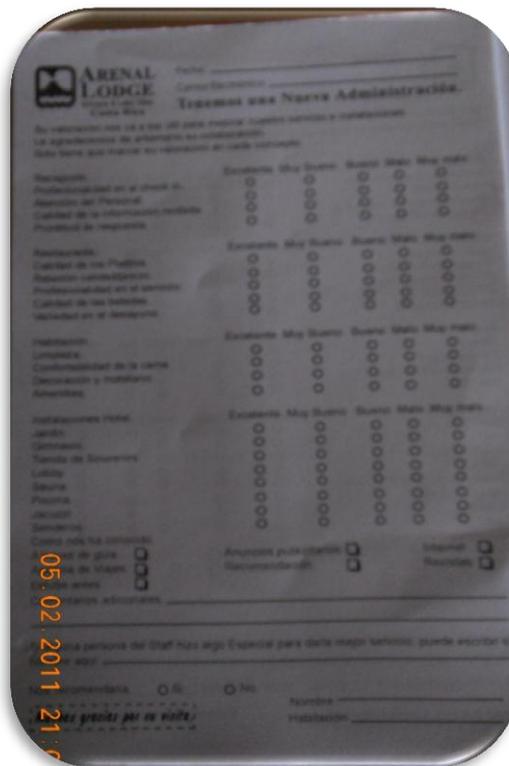
		<b>Procedimiento # 02</b> <b>"Check out"</b>	
Página 13 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

### 12. Indicadores

- Número de errores surgidos durante la estadía del huésped en el hotel, y que no fueron abarcados en el proceso.
- Tiempo consumido en el desarrollo del Check out.
- Errores cometidos en la ejecución del procedimiento.

### 13. Anexos

Anexo #1: Hoja Evaluación de Servicios



**ARENAL LODGE**  
Volcano & Lake View  
Costa Rica

**Tenemos una Nueva Administración**

En colaboración con el Sr. J. J. para mejorar nuestros servicios y instalaciones.  
Le agradecemos de antemano su colaboración.  
Solo tiene que marcar su valoración en cada categoría.

	Excelente	Muy bueno	Buena	Mala	Muy mala
<b>Recepción</b>					
Profesionalidad en el trato al huésped	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Atención del Personal	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Calidad de la información recibida	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Flexibilidad de respuestas	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
<b>Reservación</b>					
Calidad de los Prendidos	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Reacción ante problemas	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Profesionalidad en el servicio	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Calidad de las instalaciones	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Veracidad en el desarrollo	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
<b>Restaurante</b>					
Comida	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Comodidad de la cocina	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Decoración y mobiliario	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Atención	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
<b>Restauración Hotel</b>					
limpieza	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Calidad de Servicio	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Lobby	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Bar	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Playa	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Almuerzo	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Barbacoa	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
Costo más los comodios	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
ser de guía	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
ser de viaje	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
de autos	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○
planes adicionales	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○	○ ○ ○ ○ ○

05.02.2011 21:00

¿Alguna persona del Staff hizo algo especial para darle mejor servicio, puede escribir su nombre aquí:

Recomendación:  Sí  No

Nombre: \_\_\_\_\_  
Institución: \_\_\_\_\_

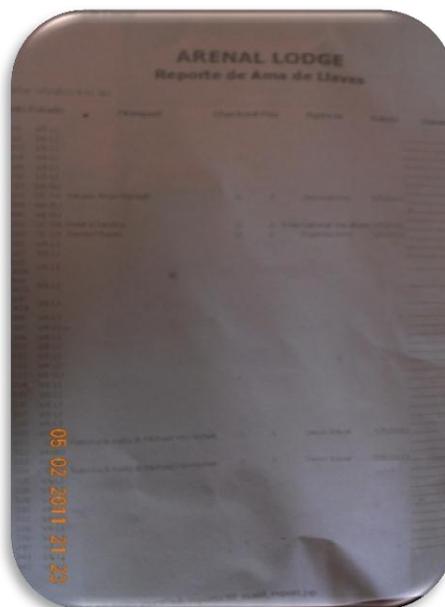
*¡Gracias por su visita!*

		<b>Procedimiento # 02</b> <b>"Check out"</b>	
Página 14 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

Anexo #2: Boucher Manual



Anexo #3: Reporte Ama de Llaves



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 02</p> <p>"Check out"</p>	
Página 15 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.CO.010

Anexo #4: Guest Link



## 14. Glosario

- ❖ **Datáfono:** dispositivo compacto que, instalado en un establecimiento comercial o en una empresa de cualquier índole permite cobrar a sus clientes (por red telefónica, o IP vía GSM, entre otros), mediante tarjeta de crédito o débito.

3. Perfil Procedimiento Actividades Mantenimiento

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				<b>Procedimiento # 03</b>  <b>Actividades Mantenimiento</b>	
<b>Página</b> 1 de 14	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.AM.015		
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>			
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Revisado por: Walter Méndez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
Página 2 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

### Tabla de Contenidos

1. Introducción	183
2. Objetivo	183
3. Alcance	183
4. Políticas o Normas	183
5. Formularios Utilizados	184
6. Sistemas de Información	184
7. Involucrados	184
8. Responsable	184
9. Entradas y Salidas	184
10. Descripción de Actividades	185
11. Diseño del Diagrama de Flujo	189
12. Indicadores	194

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
Página 3 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

### 1. Introducción

El Departamento de Mantenimiento es el responsable del buen funcionamiento de las instalaciones del hotel, ya que el mismo se encarga de velar por el estado óptimo de los equipos o instalaciones correspondientes a algunos servicios se le brindan a los huéspedes; como lo son la piscina y el jacuzzi. Además realiza reparaciones y da mantenimiento a las máquinas o herramientas que utilizan otros departamentos, entre otras funciones.

### 2. Objetivo

Brindar una idea general relacionada con las tareas que se deben realizar en el Departamento de Mantenimiento.

### 3. Alcance

Para el presente procedimiento todos los departamentos del hotel se ven involucrados, ya que cada uno en algún momento llega a necesitar de los servicios del Departamento de Mantenimiento, y este procedimiento se realiza diariamente.

### 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas y normas importantes para la correcta ejecución del proceso.

- Utilizar el uniforme durante toda la jornada laboral.
- Hacer uso correcto del equipo e instrumentos propios del departamento.
- Mantener el orden en el área de trabajo.
- Ser responsable en las actividades desarrolladas.
- Ser puntual.
- Ser honesto.
- Cuidar el aseo personal.
- Acatar las órdenes de los superiores.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
Página 4 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

### 5. Formularios Utilizados

No se hace uso de formularios.

### 6. Sistemas de Información

No se requiere de sistemas de información.

### 7. Involucrados

Las personas involucradas en este procedimiento corresponden al Jefe y Operario de Mantenimiento.

### 8. Responsable

La persona responsable del correcto desempeño del proceso es el Operario de Mantenimiento.

### 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
Página 5 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

### 10. Descripción de Actividades

Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del Procedimiento	
1	Revisar tanques y bombas de agua.	<b>Operario de Mantenimiento</b>
2	Revisar estado de iluminación, reportar faltantes al Departamento de Proveduría e informar al Departamento de Gerencia.	<b>Jefe de Mantenimiento</b>
3	Revisar estado de luces en la mañana, apagar las que no se necesiten.	<b>Operario de Mantenimiento</b>
4	Revisar lista de implementos y químicos de piscina. Efectuar pedido correspondiente en caso de ser necesario e informar a gerencia.	<b>Jefe de Mantenimiento</b>
5	Realizar la debida limpieza del jacuzzi y piscina.	<b>Operario de Mantenimiento</b>
6	Retirar basura del Departamento de Cocina y colocar bolsas nuevas en los basureros.	<b>Operario de Mantenimiento</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
Página 6 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

7	Retirar los cartones acumulados en el área de la cocina.	<b>Operario de Mantenimiento</b>
8	Estar pendiente a cualquier emergencia que surja en algún departamento o habitación (darle prioridad).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
9	Limpiar lámparas y abanicos de dos habitaciones cada día.	<b>Operario de Mantenimiento</b>
10	Limpiar canoas de los edificios que lo requieran, los días lunes.	<b>Operario de Mantenimiento</b>
11	Limpiar ventanas del lobby y zonas del restaurante que dan al lobby, cada quince días. (Los días primeros y 16 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
12	Dar mantenimiento preventivo en el Departamento de Cocina una vez al mes. (El día 3 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
13	Limpiar filtros de los acondicionadores y realizar la limpieza general de los mismos, una vez al mes. (El día 4 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
14	Limpiar con la bomba de presión los patios de las habitaciones número 26 y 27, cada quince días. (Los días 2 y 17 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
Página 7 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

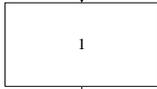
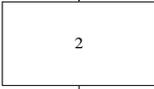
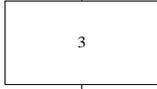
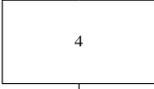
15	Lavar vidrios de chalet tres veces al mes. (Los días 5, 6 y 7 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
16	Dar mantenimiento preventivo a las maquinas ubicadas en lavandería. (El día 9 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
17	Limpiar vidrios altos de las habitaciones número 06 a la 12, tres veces al mes. (Los días 10, 11 y 12 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
18	Ordenar taller de mantenimiento una vez al mes. Revisar materiales básicos y efectuar el pedido correspondiente. (El día 13 de cada mes).	<b>Jefe de Mantenimiento</b>
19	Limpiar cielorraso y vigas de madera del lobby una vez al mes. (El día 18 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
20	Limpiar pelusa en el tanque de gas ubicado detrás de lavandería una vez al mes. (El día 15 de cada mes).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
21	Apagar las maquinas correspondientes al jacuzzi y piscinas al finalizar el turno correspondiente.	<b>Operario de Mantenimiento</b>
22	Solicitar informe de las habitaciones ocupadas y reservadas a las 5:00 p.m., dejar las luces encendidas que sean necesarias de acuerdo a la lista.	<b>Operario de Mantenimiento</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
<b>Página 8 de 14</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.AM.015</b>

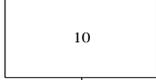
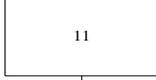
<b>23</b>	Apagar calefacción de los jacuzzi a las 8:00 p.m.	<b>Operario de Mantenimiento</b>
<b>24</b>	Vaciar tanques de agua caliente para su debida limpieza cada tres meses. (Los meses correspondientes a Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre).	<b>Operario de Mantenimiento</b>
	Fin del Procedimiento	

		<b>Procedimiento # 03</b> <b>Actividades Mantenimiento</b>	
Página 9 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

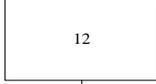
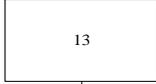
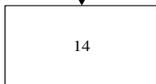
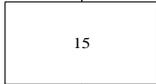
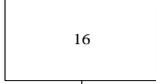
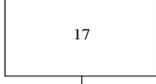
### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Actividades Mantenimiento”</b>		
Descripción	Jefe Mantenimiento	Operario Mantenimiento
Inicio del Procedimiento		
Revisar tanques y bombas de agua.		
Revisar estado de iluminación, reportar faltantes al Departamento de Proveduría e informar al Departamento de Gerencia.		
Revisar estado de luces en la mañana, apagar las que no se necesiten.		
Revisar lista de implementos y químicos de piscina. Efectuar pedido correspondiente en caso de ser necesario e informar a gerencia.		
Realizar la debida limpieza del jacuzzi y piscina.		 

		<b>Procedimiento # 03</b> <b>Actividades Mantenimiento</b>	
Página 10 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

<b>Procedimiento “Actividades Mantenimiento”</b>		
Descripción	Jefe Mantenimiento	Operario Mantenimiento
Retirar basura del Departamento de Cocina y colocar bolsas nuevas en los basureros.		 ↓ 
Retirar los cartones acumulados en el área de la cocina.		 ↓
Estar pendiente a cualquier emergencia que surja en algún departamento o habitación (darle prioridad).		 ↓
Limpiar lámparas y abanicos de dos habitaciones cada día.		 ↓
Limpiar canoas de los edificios que lo requieran, los días lunes.		 ↓
Limpiar ventanas del lobby y zonas del restaurante que dan al lobby, cada quince días. (Los días primeros y 16 de cada mes).		 ↓ 

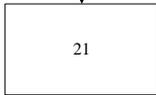
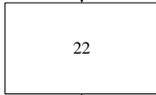
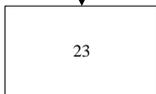
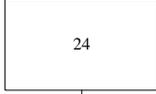
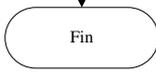
		<b>Procedimiento # 03</b> <b>Actividades Mantenimiento</b>	
Página 11 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

<b>Procedimiento “Actividades Mantenimiento”</b>		
Descripción	Jefe Mantenimiento	Operario Mantenimiento
Dar mantenimiento preventivo en el Departamento de Cocina una vez al mes. (El día 3 de cada mes).		 ↓ 
Limpiar filtros de los acondicionadores y realizar la limpieza general de los mismos, una vez al mes. (El día 4 de cada mes).		
Limpiar con la bomba de presión los patios de las habitaciones número 26 y 27, cada quince días. (Los días 2 y 17 de cada mes).		
Lavar vidrios de chalet tres veces al mes. (Los días 5, 6 y 7 de cada mes).		
Dar mantenimiento preventivo a las maquinas ubicadas en lavandería. (El día 9 de cada mes).		
Limpiar vidrios altos de las habitaciones número 06 a la 12, tres veces al mes. (Los días 10, 11 y 12 de cada mes).		 ↓ 

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
Página 12 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

<b>Procedimiento “Actividades Mantenimiento”</b>		
Descripción	Jefe Mantenimiento	Operario Mantenimiento
Ordenar taller de mantenimiento una vez al mes. Revisar materiales básicos y efectuar el pedido correspondiente. (El día 13 de cada mes).	18	3
Limpiar cielorraso y vigas de madera del lobby una vez al mes. (El día 18 de cada mes).		19
Limpiar pelusa en el tanque de gas ubicado detrás de lavandería una vez al mes. (El día 15 de cada mes).		20
Apagar las maquinas correspondientes al jacuzzi y piscinas al finalizar el turno correspondiente.		21
Solicitar informe de las habitaciones ocupadas y reservadas a las 5:00 p.m., dejar las luces encendidas que sean necesarias de acuerdo a la lista.		22
		4

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 03</b></p> <p><b>Actividades Mantenimiento</b></p>	
Página 13 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AM.015

Procedimiento “Actividades Mantenimiento”		
Descripción	Jefe Mantenimiento	Operario Mantenimiento
Apagar las maquinas correspondientes al jacuzzi y piscinas al finalizar el turno correspondiente.		 3  21
Solicitar informe de las habitaciones ocupadas y reservadas a las 5:00 p.m., dejar las luces encendidas que sean necesarias de acuerdo a la lista.		 22
Apagar calefacción de los jacuzzi a las 8:00 p.m.		 23
Vaciar tanques de agua caliente para su debida limpieza cada tres meses. (Los meses correspondientes a Febrero, Mayo, Agosto y Noviembre).		 24
Fin del Procedimiento		 Fin

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 03</b>	
		<b>Actividades Mantenimiento</b>	
<b>Página 14 de 14</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.AM.015</b>

## 12. Indicadores

- Número de emergencias que surjan durante el día.
- Disposición de materiales, equipo, instrumentos y demás necesarios para la correcta ejecución del procedimiento presente.
- Tiempo consumido para la realización del presente procedimiento.
- Condiciones climatológicas dependiendo de la tarea por realizar.

4. Perfil Procedimiento Limpieza Jacuzzi

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Procedimiento # 04</b>  <b>Limpieza Jacuzzi</b>	
<b>Página</b> 1 de 7	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.LJ.020
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>	
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Walter Méndez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 04</b></p> <p><b>Limpieza Jacuzzi</b></p>	
<b>Página 2 de 7</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.LJ.020</b>

**Tabla de Contenidos**

1. Introducción _____	197
2. Objetivo _____	197
3. Alcance _____	197
4. Políticas o Normas _____	197
5. Formularios Utilizados _____	197
6. Sistemas de Información _____	198
7. Involucrados _____	198
8. Responsable _____	198
9. Entradas y Salidas _____	198
10. Descripción de Actividades _____	199
11. Diseño del Diagrama de Flujo _____	200
12. Indicadores _____	201

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 04</b>	
		<b>Limpieza Jacuzzi</b>	
<b>Página 3 de 7</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.LJ.020</b>

### 1. Introducción

Una de las actividades propias del Departamento de Mantenimiento es realizar la limpieza del jacuzzi, la cual es importante ya que forma parte de una serie de los servicios que se le brindan al huésped en su estadía en el hotel.

### 2. Objetivo

Proveer al colaborador del hotel de una idea general relacionada con el proceso de la limpieza de jacuzzi, de manera que dicho procedimiento se ejecute de manera adecuada.

### 3. Alcance

El único departamento involucrado en este procedimiento es Mantenimiento, dicho proceso se ejecuta diariamente.

### 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas y normas importantes para el correcto desarrollo del proceso.

- Utilizar el uniforme durante toda la jornada laboral.
- Hacer uso correcto del equipo e instrumentos propios del departamento.
- Mantener el orden en el área de trabajo.
- Ser responsable en las actividades desarrolladas.
- Ser puntual.
- Ser honesto.
- Cuidar el aseo personal.
- Acatar las órdenes de los superiores.

### 5. Formularios Utilizados

En el presente proceso no se hace uso de ningún formulario.

		<b>Procedimiento # 04</b> <b>Limpieza Jacuzzi</b>	
Página 4 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LJ.020

### 6. Sistemas de Información

No se requiere de sistema de información para el procedimiento.

### 7. Involucrados

Las personas involucradas en este proceso son el Jefe y Operario de Mantenimiento.

### 8. Responsable

La persona responsable del procedimiento es el operario de mantenimiento.

### 9. Entradas y Salidas



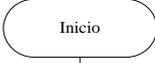
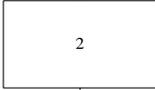
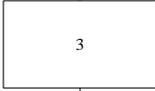
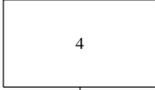
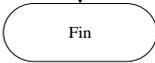
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 04</b></p> <p><b>Limpieza Jacuzzi</b></p>	
Página 5 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LJ.020

### 10. Descripción de Actividades

Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del Procedimiento	
1	Retirar la maleza situada en el jacuzzi.	<b>Operario Mantenimiento</b>
2	Rociar cloro y cepillar cuando se encuentre muy sucio el jacuzzi.	<b>Operario Mantenimiento</b>
3	Llenar el jacuzzi con agua, o bien agregarle en caso de ser necesario.	<b>Operario Mantenimiento</b>
4	Realizar la debida limpieza de los alrededores del jacuzzi (recoger basura, retirar objetos tirados, entre otros).	<b>Operario Mantenimiento</b>
	Fin del Procedimiento	

		<b>Procedimiento # 04</b> <b>Limpieza Jacuzzi</b>	
Página 6 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LJ.020

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Limpieza Jacuzzi”</b>	
Descripción	Operario Mantenimiento
Inicio del Procedimiento	
Retirar la maleza situada en el jacuzzi.	
Rociar cloro y cepillar cuando se encuentre muy sucio el jacuzzi.	
Llenar el jacuzzi con agua, o bien agregarle en caso de ser necesario.	
Realizar la debida limpieza de los alrededores del jacuzzi (recoger basura, retirar objetos tirados, entre otros).	
Fin del Procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 04</b>	
		<b>Limpieza Jacuzzi</b>	
<b>Página 7 de 7</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.LJ.020</b>

## 12. Indicadores

- Disponibilidad de recursos y materiales necesarios.
- Tiempo consumido en la ejecución del procedimiento.

5. Manual de Procedimiento Limpieza Piscina

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 05</b></p> <p><b>Limpieza Piscina</b></p>	
<p><b>Página</b> 1 de 8</p>	<p><b>Versión</b> 1</p>	<p><b>Nº Revisión</b> 0</p>	<p><b>Código Procedimiento</b> PC.LP.025</p>
<p><b>Rige a partir de Julio 2011</b></p>		<p><b>Próxima Revisión: Julio 2012</b></p>	
<p><b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b></p>		<p><b>Fecha: Mayo 2011</b></p>	<p><b>Firma</b></p>
<p><b>Revisado por: Walter Méndez</b></p>		<p><b>Fecha: Mayo 2011</b></p>	<p><b>Firma</b></p>
<p><b>Aprobado por: Marco Dennis</b></p>		<p><b>Fecha: Mayo 2011</b></p>	<p><b>Firma</b></p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 05</b></p> <p><b>Limpieza Piscina</b></p>	
<b>Página 2 de 8</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.LP.025</b>

### Tabla de Contenidos

1. Introducción	204
2. Objetivo	204
3. Alcance	204
4. Políticas o Normas	204
5. Formularios Utilizados	204
6. Sistemas de Información	204
7. Involucrados	205
8. Responsable	205
9. Entradas y Salidas	205
10. Descripción de Actividades	206
11. Diseño del Diagrama de Flujo	208
12. Indicadores	209

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 05</b></p> <p><b>Limpieza Piscina</b></p>	
Página 3 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LP.025

### 1. Introducción

Es indispensable realizar la limpieza de la piscina diariamente, para ofrecer un servicio de calidad al huésped del hotel. El Departamento encargado de ejecutar dicha limpieza es Mantenimiento.

### 2. Objetivo

Brindar una visión general del procedimiento relacionado con la limpieza de piscina en el hotel, de manera que el operario de mantenimiento lo ejecute de manera correcta.

### 3. Alcance

Para el desarrollo de este procedimiento participa el Departamento de Mantenimiento, el mismo se ejecuta diariamente.

### 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas y normas importantes para el correcto desarrollo del proceso.

- Utilizar el uniforme durante toda la jornada laboral.
- Hacer uso correcto del equipo e instrumentos propios del departamento.
- Mantener el orden en el área de trabajo.
- Ser responsable en las actividades desarrolladas.
- Ser puntual.
- Ser honesto.
- Cuidar el aseo personal.
- Acatar las órdenes de los superiores.

### 5. Formularios Utilizados

No se hace uso de ningún tipo de formulario.

### 6. Sistemas de Información

No se requiere de sistemas de información.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 05</b></p> <p><b>Limpieza Piscina</b></p>	
Página 4 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LP.025

### 7. Involucrados

Las personas involucradas son el Jefe y Operario de Mantenimiento.

### 8. Responsable

La persona responsable de la correcta ejecución de este procedimiento es el Operario de Mantenimiento.

### 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 05</b></p> <p><b>Limpieza Piscina</b></p>	
Página 5 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LP.025

### 10. Descripción de Actividades

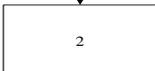
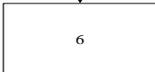
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del Procedimiento	
1	Recoger basura y objetos que se encuentren en los alrededores de la piscina.	<b>Operario Mantenimiento</b>
2	Limpiar paredes y superficie inferior de la piscina (esto lo realizan día por medio).	<b>Operario Mantenimiento</b>
3	Esperar 45 minutos para que la suciedad se asiente.	<b>Operario Mantenimiento</b>
4	Lavar filtros de piscina.	<b>Operario Mantenimiento</b>
5	Retirar los insectos y demás basura del agua de la piscina con la maya.	<b>Operario Mantenimiento</b>
6	Agregar los químicos (cloro y demás) al agua de la piscina (esto lo realizan día por medio).	<b>Operario Mantenimiento</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 05</b></p> <p><b>Limpieza Piscina</b></p>	
<b>Página 6 de 8</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.LP.025</b>

<b>7</b>	Asear el área correspondiente a los alrededores de la piscina (esquinas sucias, baños, retirar bolsas de basura y colocar otras, entre otros).	<b>Operario Mantenimiento</b>
	Fin del Procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 05</b></p> <p><b>Limpieza Piscina</b></p>	
Página 7 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LP.025

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Limpieza Piscina”</b>	
Descripción	Operario Mantenimiento
Inicio del Procedimiento	
Recoger basura y objetos que se encuentren en los alrededores de la piscina.	
Limpia paredes y superficie inferior de la piscina (esto lo realizan día por medio).	
Esperar 45 minutos para que la suciedad se asiente.	
Lavar filtros de piscina.	
Retirar los insectos y demás basura del agua de la piscina con la maya.	
Agregar los químicos (cloro y demás) al agua de la piscina (esto lo realizan día por medio).	
	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 05</b>	
		<b>Limpieza Piscina</b>	
<b>Página 8 de 8</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.LP.025</b>

## 12. Indicadores

- Existencia de productos e instrumentos necesarios para el desarrollo del procedimiento.
- Tiempo que se tarde en la ejecución del procedimiento.
- Cantidad de personas demandantes del servicio de piscina en el hotel.

6. Perfil Procedimiento Recorte Césped

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Procedimiento # 06</b>  <b>Recorte Césped</b>	
<b>Página</b> 1 de 7	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.RC.030
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>	
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Roy Calvo</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 06</b></p> <p><b>Recorte Césped</b></p>	
<b>Página 2 de 7</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.RC.030</b>

**Tabla de Contenidos**

1. Introducción	212
2. Objetivo	212
3. Alcance	212
4. Políticas o Normas	212
5. Formularios Utilizados	212
7. Involucrados	213
8. Responsable	213
9. Entradas y Salidas	213
10. Descripción de Actividades	214
11. Diseño del Diagrama de Flujo	215
12. Indicadores	216

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 06</b></p> <p><b>Recorte Césped</b></p>	
Página 3 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.RC.030

### 1. Introducción

Para toda empresa es importante mantener el orden y aseo en las zonas verdes propias de las instalaciones, es por esto que el departamento de Jardinería se encarga de dar mantenimiento a dichas zonas, de manera que se mantenga una imagen acorde con la calidad del hotel.

### 2. Objetivo

Llevar a cabo el procedimiento correspondiente al Recorte del Césped propio del departamento de Jardinería, procurando dar una idea general del procedimiento para que se ejecute de manera correcta.

### 3. Alcance

El único departamento involucrado en este procedimiento es el de Jardinería, y se ejecuta todos los días según el área que corresponda, siempre y cuando el clima no esté lluvioso.

### 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas normas importantes para el correcto desarrollo del proceso.

#### ❖ Normas

- ✓ Utilizar las herramientas y el equipo disponible responsablemente.
- ✓ Al terminar cada tarea o actividad, guardar las herramientas en el lugar destinado para lo mismo.
- ✓ Hacer uso del equipo de seguridad en todo momento.
- ✓ Mantener el aseo y orden en las áreas de trabajo, tanto jardines como el lugar en el que se guarda el equipo, instrumentos y demás.

### 5. Formularios Utilizados

No se requiere de formularios.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 06</b></p> <p><b>Recorte Césped</b></p>	
Página 4 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.RC.030

## 6. Sistemas de Información

No se hace uso de sistemas de información para el desarrollo del proceso.

## 7. Involucrados

Los puestos involucrados en el procedimiento corresponden al Jefe de Jardineros y al Jardinero.

## 8. Responsable

La persona responsable de la correcta ejecución del proceso es el Jardinero.

## 9. Entradas y Salidas



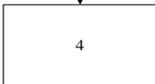
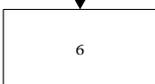
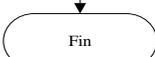
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 06</b></p> <p><b>Recorte Césped</b></p>	
Página 5 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.RC.030

### 10. Descripción de Actividades

Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del procedimiento	
1	Colocar de manera correcta el equipo de seguridad necesario para ejecutar el procedimiento (delantal, anteojos, mascarilla, entre otros).	<b>Jardinero</b>
2	Suministrar combustible a la guaraña.	<b>Jardinero</b>
3	Dirigirse a la zona en la se realizará el recorte de césped.	<b>Jardinero</b>
4	Podar el césped.	<b>Jardinero</b>
5	Una vez terminada la actividad, continuar con la siguiente zona, hasta concluir con cada una.	<b>Jardinero</b>
6	Al finalizar con todas las zonas, proceder a guardar el equipo y los instrumentos empleados en el lugar correspondiente.	<b>Jardinero</b>
	Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 06</b></p> <p><b>Recorte Césped</b></p>	
Página 6 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.RC.030

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Recorte Césped”</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Jardinero</b>
Inicio del procedimiento	
Colocar de manera correcta el equipo de seguridad necesario para ejecutar el procedimiento (delantal, anteojos, mascarilla, entre otros).	
Suministrar combustible a la guaraña.	
Dirigirse a la zona en la se realizará el recorte de césped.	
Podar el césped.	
Una vez terminada la actividad, continuar con la siguiente zona, hasta concluir con cada una.	
Al finalizar con todas las zonas, proceder a guardar el equipo y los instrumentos empleados en el lugar correspondiente.	
Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 06</b>	
		<b>Recorte Césped</b>	
<b>Página 7 de 7</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.RC.030</b>

## 12. Indicadores

- Disposición de materiales, equipo e instrumentos necesarios para efectuar el procedimiento en cuestión.
- Condición climática

7. Perfil Procedimiento Mantenimiento Jardines

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 07</p> <p>Mantenimiento Jardines</p>	
<p>Página 1 de 9</p>	<p>Versión 1</p>	<p>Nº Revisión 0</p>	<p>Código Procedimiento PC.MJ.035</p>
<p>Rige a partir de Julio 2011</p>		<p>Próxima Revisión: Julio 2012</p>	
<p>Elaborado por: Zoraida Ramírez</p>		<p>Fecha: Mayo 2011</p>	<p>Firma</p>
<p>Revisado por: Roy Calvo</p>		<p>Fecha: Mayo 2011</p>	<p>Firma</p>
<p>Aprobado por: Marco Dennis</p>		<p>Fecha: Mayo 2011</p>	<p>Firma</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 07</b></p> <p><b>Mantenimiento Jardines</b></p>	
<b>Página 2 de 9</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.MJ.035</b>

### Tabla de Contenido

1. Introducción	219
2. Objetivo	219
3. Alcance	219
4. Políticas o Normas	219
5. Formularios Utilizados	220
6. Sistemas de Información	220
7. Involucrados	220
8. Responsable	220
9. Entradas y Salidas	220
10. Descripción de Actividades	221
11. Diseño del Diagrama de Flujo	223
12. Indicadores	225

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 07</b>	
		<b>Mantenimiento Jardines</b>	
<b>Página 3 de 9</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.MJ.035</b>

### 1. Introducción

El Departamento de Jardines también posee una labor importante en el funcionamiento del hotel, el mantener la buena imagen en las áreas verdes del hotel es primordial para que la primera impresión del cliente sea positiva. Es por esto que el Departamento de Jardines se encarga de podar el césped de estas zonas verdes.

### 2. Objetivo

Definir la rutina de trabajo correspondiente al mantenimiento de los jardines del hotel, con la intención de generar una idea clara sobre el mismo procedimiento, de manera que las personas encargadas de ejecutarlo lo hagan correctamente.

### 3. Alcance

El departamento que forma parte del procedimiento es únicamente el de Jardín, dicho proceso se ejecuta diariamente conforme a la tarea que corresponda, ya que en caso de podar el césped se tienen ciertos días para un área determinada, además también es necesario un clima favorable (día soleado o sin lluvia).

### 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas normas importantes para el correcto desarrollo del proceso.

#### ❖ Normas:

- ✓ Utilizar las herramientas y el equipo disponible responsablemente.
- ✓ Al terminar cada tarea o actividad, guardar las herramientas en el lugar destinado para lo mismo.
- ✓ Hacer uso del equipo de seguridad en todo momento.
- ✓ Mantener el aseo y orden en las áreas de trabajo, tanto jardines como el lugar en el que se guarda el equipo, instrumentos y demás.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 07</b></p> <p><b>Mantenimiento Jardines</b></p>	
Página 4 de 9	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MJ.035

### 5. Formularios Utilizados

No se hace uso de formularios.

### 6. Sistemas de Información

No se requiere de sistemas de información.

### 7. Involucrados

Los puestos involucrados en el desarrollo del procedimiento son Jefe de Jardineros y Jardineros.

### 8. Responsable

La persona responsable de la correcta ejecución del procedimiento es el Jardinero.

### 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 07</b></p> <p><b>Mantenimiento Jardines</b></p>	
Página 5 de 9	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MJ.035

### 10. Descripción de Actividades

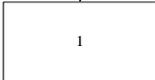
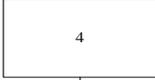
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del Procedimiento	
1	Podar césped de la zona de los Chalets, iniciar entre 9:30 a.m a 10:00 a.m. (El período de duración es de 4 días).	<b>Jardinero</b>
2	Podar césped correspondiente a la zona de las Habitaciones Familiares. (Tiempo de duración 3 días).	<b>Jardinero</b>
3	Podar césped ubicado detrás de las Habitaciones número 30. (Período duración es de 1 día).	<b>Jardinero</b>
4	Podar césped de la zona alrededor de Lavandería. (Tiempo de duración 2 días).	<b>Jardinero</b>
5	Podar césped de los alrededores de las Habitaciones #6 y las #20s. (Duración 3 días).	<b>Jardinero</b>
6	Podar césped ubicado en los alrededores de la piscina. (Tiempo de duración 1 día).	<b>Jardinero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>	<p><b>Procedimiento # 07</b></p> <p><b>Mantenimiento Jardines</b></p>		
	<p><b>Página 6 de 9</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Nº Reforma 0</b></p>

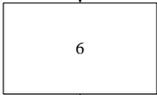
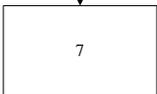
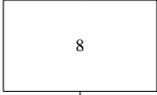
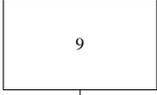
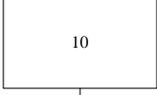
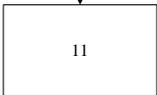
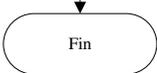
<b>7</b>	Podar césped de los alrededores de las Habitaciones #40s. (Período de duración 3 días).	<b>Jardinero</b>
<b>8</b>	Podar césped ubicado en el sendero al Mirador. (Tiempo de duración 3 días).	<b>Jardinero</b>
<b>9</b>	Dar mantenimiento al jardín del mirador. (Duración 3 días).	<b>Jardinero</b>
<b>10</b>	Barrer caminos y podar césped ubicado en los lados del mismo. (Se realiza todos los sábados).	<b>Jardinero</b>
<b>11</b>	Dar mantenimiento al área de jardín ubicado cerca de Recepción y Restaurante. (Se realiza cada 15 días).	<b>Jardinero</b>
	Fin del Procedimiento	

		<b>Procedimiento # 07</b> <b>Mantenimiento Jardines</b>	
Página 7 de 9	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MJ.035

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Mantenimiento Jardines”</b>	
Descripción	Jardinero
Inicio del Procedimiento	
Podar césped de la zona de los Chalets, iniciar entre 9:3 a.m a 10:00 a.m. (El período de duración es de 4 días).	
Podar césped correspondiente a la zona de las Habitaciones Familiares. (Tiempo de duración 3 días).	
Podar césped ubicado detrás de las Habitaciones número 30. (Período duración es de 1 día).	
Podar césped de la zona alrededor de Lavandería. (Tiempo de duración 2 días).	
Podar césped de los alrededores de las Habitaciones #6 y las #20s. (Duración 3 días).	
	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 07</b></p> <p><b>Mantenimiento Jardines</b></p>	
Página 8 de 9	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MJ.035

<b>Procedimiento “Mantenimiento Jardines”</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Jardinero</b>
Podar césped ubicado en los alrededores de la piscina. (Tiempo de duración 1 día).	 
Podar césped de los alrededores de las Habitaciones #40s. (Período de duración 3 días).	
Podar césped ubicado en el sendero al Mirador. (Tiempo de duración 3 días).	
Dar mantenimiento al jardín del mirador. (Duración 3 días).	
Barrer caminos y podar césped ubicado en los lados del mismo. (Se realiza todos los sábados).	
Dar mantenimiento al área de jardín ubicado cerca de Recepción y Restaurante. (Se realiza cada 15 días).	
Fin del Procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 07</b>	
		<b>Mantenimiento Jardines</b>	
<b>Página 9 de 9</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.MJ.035</b>

## 12. Indicadores

- ❖ Disposición de materiales, equipo e instrumentos necesarios para efectuar el procedimiento en cuestión.
- ❖ Condición climática.

8. Perfil Procedimiento Servicio Buffet

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Procedimiento # 08</b>  <b>Servicio Buffet</b>	
<b>Página</b> 1 de 14	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.SB.040
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>	
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Norman Cornales</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 2 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

### Tabla de Contenidos

1. Introducción	228
2. Objetivo	228
3. Alcance	228
4. Políticas o Normas	228
5. Formularios Utilizados	229
6. Sistemas de Información	229
7. Involucrados	229
8. Responsable	229
9. Entradas y Salidas	230
10. Descripción de Actividades	231
11. Diseño del Diagrama de Flujo	233
12. Indicadores	235
13. Descripción de Especificaciones	235
14. Glosario	239

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 3 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

### 1. Introducción

Dentro de los beneficios que se le brindan al huésped del hotel está incluirle el desayuno en la tarifa de las habitaciones, el sistema utilizado en la mayoría de los casos en el desayuno es el Servicio Buffet, el cual se realiza cuando existan más de 20 personas hospedadas en el hotel. El responsable de brindar este servicio es el Departamento de Alimentos y Bebidas, en el cual la persona que tiene mayor responsabilidad sobre la correcta ejecución del mismo es el saloner, quien mantiene una relación directa con el huésped.

### 2. Objetivo

Establecer el proceso debido relacionado con el Servicio Buffet, el cual pretende ofrecer al huésped un servicio profesional, eficiente y variado.

### 3. Alcance

Este procedimiento involucra tanto el departamento de restaurante como el de cocina, el mismo se realiza diariamente en el tiempo de comida correspondiente al desayuno y cuando la cantidad de huésped en el hotel sea igual o superior a 20 personas.

### 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas reglas y normas importantes para la correcta ejecución del proceso.

#### ❖ Reglas

- ✓ Acoplarse al protocolo establecido previamente por el hotel.
- ✓ Cada mesa debe contar con sus respectivos manteles y utensilios ya establecidos.
- ✓ Es importante verificar que una mesa contenga aquellos recipientes que el cliente necesite únicamente.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 08</b>	
		<b>Servicio Buffet</b>	
<b>Página 4 de 14</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.SB.040</b>

❖ **Actitudes**

- ✓ Respetuoso.
- ✓ Amable.
- ✓ Responsable.
- ✓ Servicial.
- ✓ Atento.
- ✓ Interés en el trabajo.
- ✓ Estar atento a las quejas de los clientes.

**5. Formularios Utilizados**

No se requiere el uso de ningún formulario para su desarrollo.

**6. Sistemas de Información**

En el presente proceso no se hace uso de sistemas de información.

**7. Involucrados**

- Jefe de Salón
- Salonero

**8. Responsable**

- Salonero

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 5 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

### 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 6 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

### 10. Descripción de Actividades

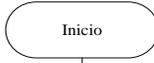
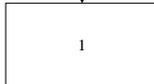
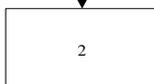
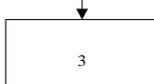
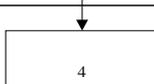
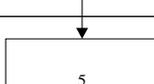
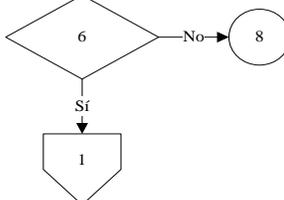
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del procedimiento	
1	Montar Buffet.	<b>Salonero</b>
2	Abrir puertas del restaurante.	<b>Salonero</b>
3	Recibir al huésped.	<b>Salonero</b>
4	Dar la bienvenida al cliente.	<b>Salonero</b>
5	Guiar al huésped hacia una mesa.	<b>Salonero</b>
6	Preguntar al huésped si desea el servicio de omelet. Si: continuar                      No: Va al paso #8	<b>Salonero</b>
7	Preparar platillo solicitado por el cliente en la Omeletera.	<b>Salonero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 7 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

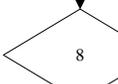
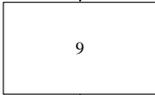
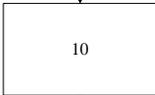
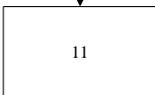
<b>8</b>	<p>Preguntar al cliente si desea tomar café.</p> <p>Si: continuar                      No: Va al paso #10</p>	<b>Salonero</b>
<b>9</b>	Servir el café al gusto del huésped.	<b>Salonero</b>
<b>10</b>	Cuando el cliente termina, retirar los platos.	<b>Salonero</b>
<b>11</b>	Después del que el huésped se retira del restaurante, limpiar y preparar la mesa para un próximo cliente.	<b>Salonero</b>
	Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 8 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Servicio Buffet”</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Salonero</b>
Inicio del procedimiento	
Montar Buffet.	
Abrir puertas del restaurante.	
Recibir al huésped.	
Dar la bienvenida al cliente.	
Guiar al huésped hacia una mesa.	
Preguntar al huésped si desea el servicio de omelet. Sí: continuar                      No: Va al paso #8	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 9 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

Procedimiento “Servicio Buffet”	
Descripción	Salonero
Preparar platillo solicitado por el cliente en la Omeletera.	 ↓  ↓
Preguntar al cliente si desea tomar café. Si: continuar                      No: Va al paso #10	 (6) → (8) No → (10) Si ↓
Servir el café al gusto del huésped.	 ↓
Quando el cliente termina, retirar los platos.	 (8) → (10) ↓
Después del que el huésped se retira del restaurante, limpiar y preparar la mesa para un próximo cliente.	 ↓
Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 10 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

## 12. Indicadores

- Tiempo que se consuma en el montaje del buffet.
- Variedad en el buffet.
- Disposición de ingredientes preparados para el momento en que se terminen los servidos.
- Satisfacción del cliente.

## 13. Descripción de Especificaciones

	Descripción Pasos	Especificaciones
<b>Montaje de Buffet</b>	Preparar café y frescos	Equipar el coffee maker para preparar café. Elaborar frescos (se cuenta con 3 dispensadores para frescos; uno se suministra con agua, otro con jugo de naranja, el cual se compra en galones, y el último se abastece con un fresco del sabor disponible, el mismo lo prepara el saloner).)

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 11 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

<b>Montaje de Buffet</b>	Colocar dispensadores para frescos	<p>Cuando se haya elaborado el fresco del sabor adicional y se cuente con el galón de jugo de naranja, se procede a suministrar los distintos dispensadores con agua, jugo de naranja y fresco de sabor adicional, según corresponda.</p>
	Calentar shifit did	<p>Se suministran los shifit did con agua y se enciende el disco para calentar.</p>
	Colocar alimentos fríos o temperatura ambiente	<p>Colocar frutas, cereal, leche, salsa tomate, salsa inglesa, salsa picante, pan, mantequilla, mermelada, yogurt, entre otros.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 12 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

<b>Montaje de Buffet</b>	Calentar leche para el café	<p>En el microondas ubicado en el área del restaurante se calienta la leche para el café y posteriormente se introduce la misma en los termos destinados para lo mismo.</p>
	Montar Omeletera	<p>En el mueble destinado para la preparación de omelet se colocan las canastas con huevos, el sartén, aceite, servilletas, platos, ingredientes listos para la elaboración de omelet, entre otros.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 13 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040

<b>Montaje de Buffet</b>	Montar comidas en el shifit did	<p>Cuando el Departamento de Cocina haya concluido con la elaboración de los alimentos calientes para el Servicio Buffet, se procede a colocar los mismos en el shifit did precalentado (gallo pinto, huevo, pan keys, enyucados, plátanos, salchicha, picadillo de papa, chayote o vainicas, entre otros).</p>
<b>Limpieza de mesa</b>	Retirar implementos sucios	<p>Retirar losa, cristalería, cubertería y demás instrumentos sucios ubicados sobre la mesa. Si el individual (servilleta de papel en la que se colocan el cubierto, tenedor y cuchara), se encuentra limpio, entonces se reutiliza, se lo contrario se retira el mismo y se coloca uno limpio.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 08</b></p> <p><b>Servicio Buffet</b></p>	
Página 14 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SB.040
<p><b>Limpieza de mesa</b></p>	<p>Colocar implementos limpios</p>	<p>Colocar tazas de café y el cubierto, tenedor y cuchara. La taza de café se coloca al lado derecho, sobre el individual se coloca el cubierto al lado derecho, el tenedor al lado izquierdo y la cuchara en la parte superior del individual.</p>	
	<p>Verificar estado de azucarera y servilletero</p>	<p>En caso de que sea necesario, se suministra azúcar en la azucarera y servilletas en el servilletero.</p>	

#### 14. Glosario

- **Shifitdid:** equipo que permite mantener los alimentos calientes o fríos, dependiendo de la necesidad u ocasión.
- **Azafate:** bandejas en las se suministran los alimentos calientes para introducirlos en el shifitdid.
- **Omeletera:** equipo utilizado para preparar algún alimento especial que el huésped desee, por ejemplo, huevo, jamón, tocino, entre otros.
- **Losa:** hace referencia a los instrumentos como platos, tazas, vajillas, entre otros
- **Cristalería:** se refiere a la disposición de vasos en el buffet.
- **Cubertería:** todos los instrumentos como lo son cucharas, tenedores, cubiertos y demás.

9. Perfil Procedimiento Servicio a la Carta

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				<b>Procedimiento # 09</b>  <b>Servicio a la Carta</b>	
<b>Página</b> 1 de 18	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.SC.045		
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>			
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Revisado por: Norman Cornales</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
<b>Página 2 de 18</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.SC.045</b>

### Tabla de Contenidos

1. Introducción	242
2. Objetivo	242
3. Alcance	242
4. Políticas o Normas	242
5. Formularios Utilizados	243
6. Sistemas de Información	243
7. Involucrados	243
8. Responsable	243
9. Salidas y Entradas	244
10. Descripción de Actividades	245
11. Diseño del Diagrama de Flujo	247
12. Indicadores	249
13. Descripción de Especificaciones	250
14. Anexos	253
15. Glosario	257

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 09</b>	
		<b>Servicio a la Carta</b>	
<b>Página 3 de 18</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.SC.045</b>

## 1. Introducción

El Departamento de Alimentos y Bebidas es el encargado de ofrecer este servicio al huésped del hotel, en dicho procedimiento quien mantiene una relación más directa con el cliente es el salonerero.

## 2. Objetivo

Definir el proceso establecido para el Servicio a la Carta, el mismo pretende brindar al huésped atención personalizada, de calidad profesional y de manera eficiente.

## 3. Alcance

En este procedimiento se involucran tanto el departamento de restaurante como el de cocina, y se realiza en los tiempos respectivos de almuerzo y cena, o bien en el momento en que un huésped desee algún servicio especial. Además se realiza en los tiempos de comida correspondientes al desayuno siempre y cuando el número de huésped en el hotel sea inferior a 20 personas.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas reglas y normas importantes para el correcto desarrollo del proceso.

### ❖ Reglas

- ✓ Acoplarse al protocolo establecido previamente por el hotel.
- ✓ Cada mesa debe contar con sus respectivos manteles y utensilios ya establecidos.
- ✓ Es importante verificar que una mesa contenga aquellos recipientes que el cliente necesite únicamente.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 09</b>	
		<b>Servicio a la Carta</b>	
<b>Página 4 de 18</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.SC.045</b>

❖ **Actitudes**

- ✓ Respetuoso.
- ✓ Amable.
- ✓ Responsable.
- ✓ Servicial.
- ✓ Atento.
- ✓ Interés en el trabajo.
- ✓ Estar atento a las quejas de los clientes.

**5. Formularios Utilizados**

- Comandas.
- Menú Platos o Comidas.
- Menú Desayunos.
- Menú Vinos.
- Menú Cocteles.

**6. Sistemas de Información**

No se utiliza ningún tipo de sistema de información.

**7. Involucrados**

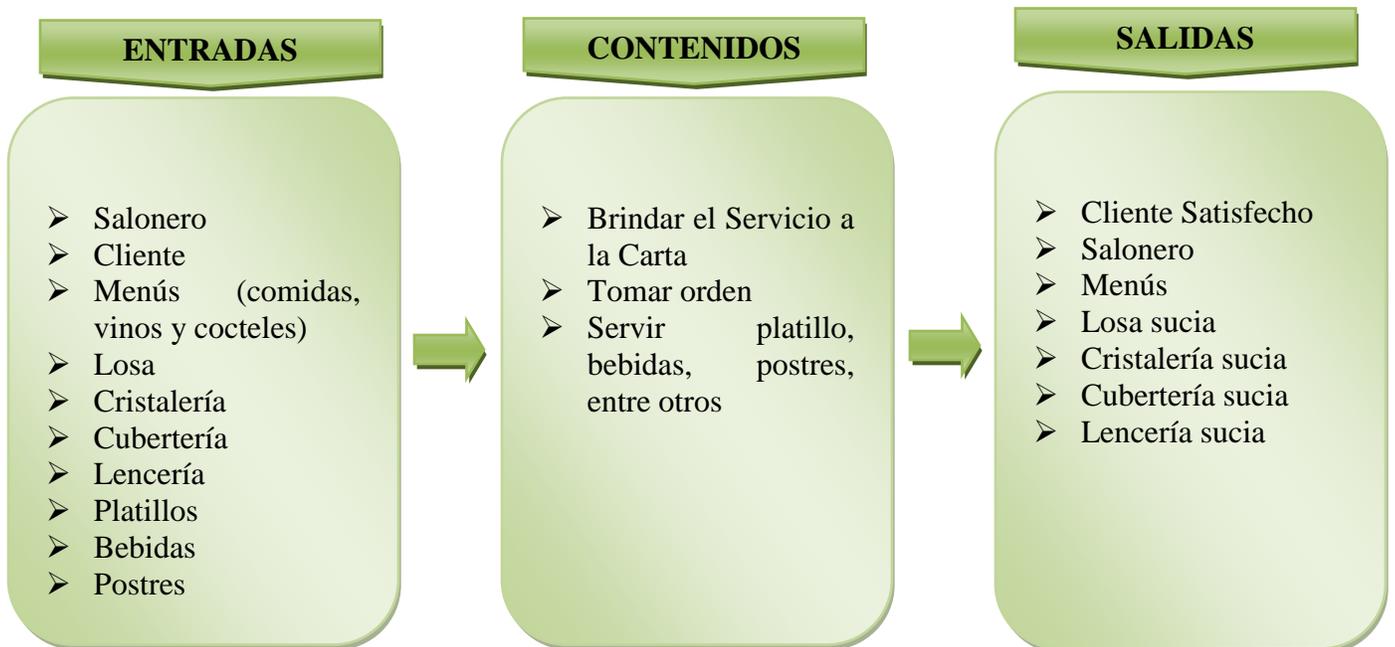
En el procedimiento se ven involucrados tanto el Salonero como el Chef o bien el cocinero (encargado de cocina).

**8. Responsable**

Los responsables son el jefe de salón y el salonero

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 09</p> <p>Servicio a la Carta</p>	
Página 5 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

### 9. Salidas y Entradas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
Página 6 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

### 10. Descripción de Actividades

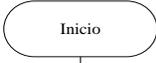
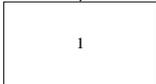
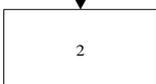
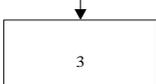
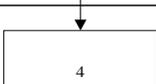
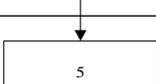
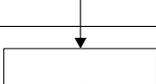
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del procedimiento	
1	Recibir y dar la bienvenida al huésped.	<b>Salonero</b>
2	Ubicar al cliente en una mesa.	<b>Salonero</b>
3	Presentar el menú.	<b>Salonero</b>
4	Ofrecer una bebida.	<b>Salonero</b>
5	Tomar la orden.	<b>Salonero</b>
6	Entregar orden al departamento de cocina.	<b>Salonero</b>
7	Preparar el platillo solicitado por el huésped.	<b>Chef o Cocinero</b>
8	Servir platillo elegido por el cliente.	<b>Salonero</b>
9	Estar pendiente por si al huésped se le ofrece algo adicional.	<b>Salonero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
Página 7 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

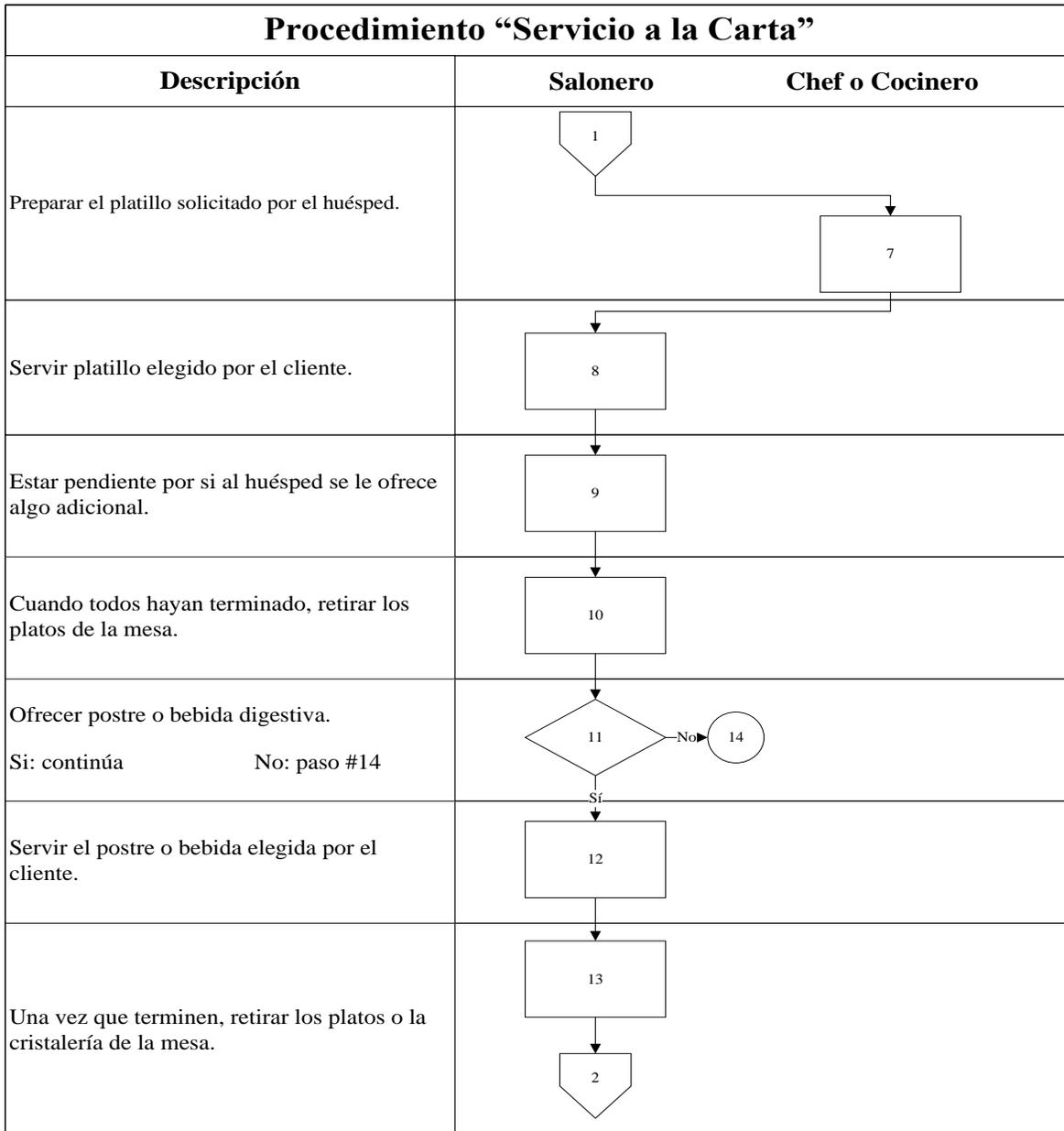
<b>10</b>	Cuando todos hayan terminado, retirar los platos de la mesa.	<b>Salonero</b>
<b>11</b>	Ofrecer postre o bebida digestiva. Si: continúa                      No: paso #14	<b>Salonero</b>
<b>12</b>	Servir el postre o bebida elegida por el cliente.	<b>Salonero</b>
<b>13</b>	Una vez que terminen, retirar los platos o la cristalería de la mesa.	<b>Salonero</b>
<b>14</b>	Elaborar cuenta correspondiente al cliente	<b>Salonero</b>
<b>15</b>	Entregar la cuenta al huésped.	<b>Salonero</b>
<b>16</b>	Después del que el cliente se retira, preparar la mesa para el próximo servicio.	<b>Salonero</b>
	Fin del procedimiento	

		<b>Procedimiento # 09</b> <b>Servicio a la Carta</b>	
Página 8 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

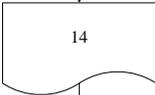
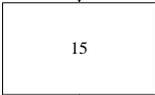
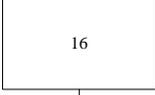
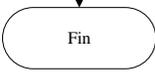
### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Servicio a la Carta”</b>		
Descripción	Salonero	Chef o Cocinero
Inicio del procedimiento		
Recibir y dar la bienvenida al huésped.		
Ubicar al cliente en una mesa.		
Presentar el menú.		
Ofrecer una bebida.		
Tomar la orden.		
Entregar orden al departamento de cocina.	 	

		<b>Procedimiento # 09</b> <b>Servicio a la Carta</b>	
Página 9 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
Página 10 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

<b>Procedimiento “Servicio a la Carta”</b>		
Descripción	Salonero	Chef o Cocinero
Elaborar cuenta correspondiente al cliente	 2  14	
Entregar la cuenta al huésped.	 15	
Después del que el cliente se retira, preparar la mesa para el próximo servicio.	 16	
Fin del procedimiento	 Fin	

## 12. Indicadores

- Número de mesas disponibles.
- Tiempo que se tarde en la preparación o elaboración del pedido.
- Tiempo consumido por parte del salonero en servir el pedido correspondiente.
- Nivel de satisfacción del huésped.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
Página 11 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

### 13. Descripción de Especificaciones

	Descripción Pasos	Especificaciones
<b>Servir Platillo u Orden del Cliente</b>	Presentar el Menú de Platos	Una vez que el huésped se encuentra ubicado en una mesa, se le presenta el menú de platos, se le ofrece un vaso con agua y se le recomienda la especialidad del día, servir pan.
	Ofrecer bebidas	Se mencionan las bebidas disponibles, se toma la orden al cliente y se envía la comanda (orden) al Barrender. En caso de que el huésped ordene un vino, el encargado de realizar la ceremonia de vinos es el saloner y servir de acuerdo al gusto del cliente.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
Página 12 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

<p><b>Servir Platillo u Orden del Cliente</b></p>	<p>Tomar orden de platillo o comida</p>	<p>Mientras el Barthender se encarga de elaborar la bebida (en caso de que se trate de un vino, este paso se ejecuta después de servir el vino deseado por el cliente), se toma la orden de lo que el huésped desea comer y entregar la misma al Departamento de Cocina. Se sirve la bebida preparada por el Barthender y se espera el platillo solicitado por el cliente.</p>
---	---	--

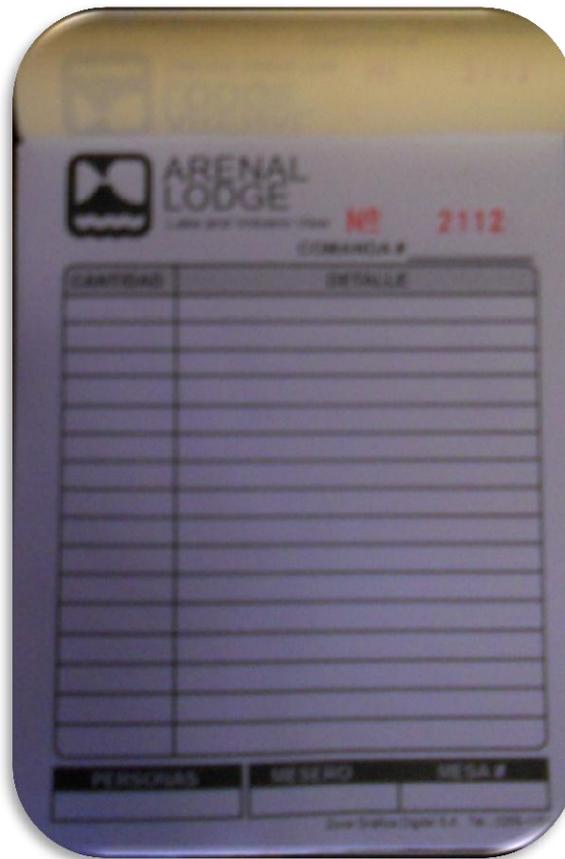
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
Página 13 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

<p><b>Servir Platillo u Orden del Cliente</b></p>	<p>Servir platillo o comida al huésped</p>	<p>Para este paso se utiliza el Servicio Americano (servir platillo por el lado derecho y retirar platos por el lado izquierdo). Es importante recalcar que las mesas se mantienen preparadas, las mismas con el servicio sencillo (plato, copa, cubierto tenedor, cuchara y servilleta de tela). Si el cliente ordena carnes, pastas, sopa o plato de entrada (ensaladas), se debe colocar la cubertería necesaria sobre la mesa.</p>
	<p>Retirar implementos sucios de la mesa</p>	<p>Cuando el huésped haya terminado, se procede a retirar los platos, copas y cubertería sucios, esto se realiza por el lado izquierdo del cliente.</p>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 09</p> <p>Servicio a la Carta</p>	
Página 14 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

#### 14. Anexos

Anexo #1: Comandas



Arenal Lodge Order Card (Comanda #) with the following details:

- Logo: Arenal Lodge Volcano & Lake View Costa Rica
- Order Number: Nº 2112
- Table: A table with 2 columns: CANTIDAD and DETALLE.
- Fields: PERSONAS, MENUDO, MESA #
- Footer: Zona Cafetalera S.A. Tel. 2286

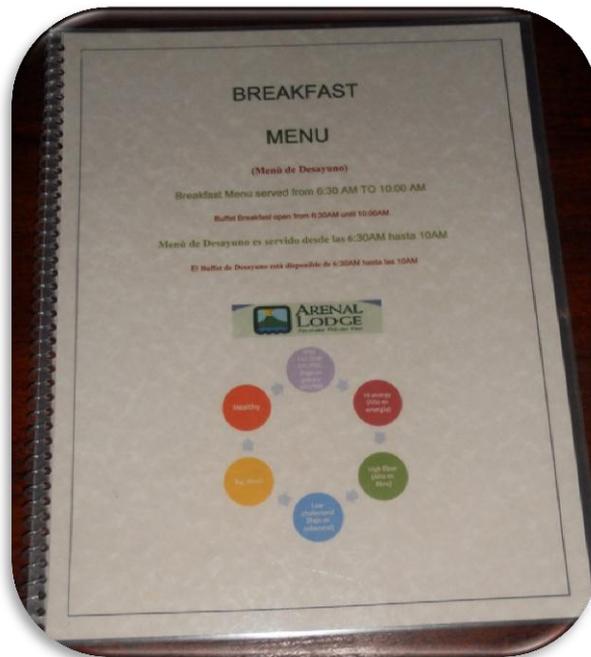
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 09</p> <p>Servicio a la Carta</p>	
Página 15 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

Anexo #2: Menú Platos o Comidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
Página 16 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

Anexo #3: Menú Desayunos



		<p><b>Procedimiento # 09</b></p> <p><b>Servicio a la Carta</b></p>	
Página 17 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

Anexo #4: Menú Vinos



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 09</p> <p>Servicio a la Carta</p>	
Página 18 de 18	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.SC.045

Anexo #5: Menú Cocteles



## 15. Glosario

- ❖ **Lencería:** abarca todos los utensilios, instrumentos y demás necesarios en la preparación de la mesa, como lo son: manteles, servilletas, entre otros.

10. Perfil Procedimiento Barthender

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Procedimiento # 10</b>  <b>Barthender</b>	
<b>Página</b> 1 de 14	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.B.050
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>	
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Norman Cornales</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>	
Página 2 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

**Tabla de Contenidos**

1. Introducción	260
2. Objetivo	260
3. Alcance	260
4. Políticas o Normas	260
5. Formularios Utilizados	261
6. Sistemas de Información	261
7. Involucrados	261
8. Responsable	261
9. Entradas y Salidas	262
10. Descripción de Actividades	263
11. Diseño del Diagrama de Flujo	265
12. Indicadores	266
13. Descripción de Especificaciones	267
14. Anexos	270
15. Glosario	271

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 10</b>	
		<b>Barthender</b>	
<b>Página 3 de 14</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.B.050</b>

## 1. Introducción

El Departamento de Restaurante es el encargado de ejecutar el procedimiento correspondiente al servicio brindado en el bar, el cual debe hacerse profesionalmente, manteniendo la imagen del hotel, su personal y servicios en alto.

## 2. Objetivo

Definir aquellos aspectos relevantes relacionados con el servicio al cliente en el bar, de manera que se logre dar un servicio personalizado y de calidad.

## 3. Alcance

Los departamentos involucrados en dicho procedimiento son restaurante, cocina y recepción, este último de manera esporádica. El mismo se ejecuta cada vez que un cliente llegue al bar del hotel.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas reglas y normas importantes para el correcto desarrollo del proceso.

### ❖ Reglas

- ✓ Acoplarse al protocolo establecido previamente por el hotel.
- ✓ Cada mesa debe contar con sus respectivos manteles y utensilios ya establecidos.
- ✓ Es importante verificar que una mesa contenga aquellos recipientes que el cliente necesite únicamente.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 10</b>	
		<b>Barthender</b>	
<b>Página 4 de 14</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.B.050</b>

❖ **Actitudes**

- ✓ Respetuoso.
- ✓ Amable.
- ✓ Responsable.
- ✓ Servicial.
- ✓ Atento.
- ✓ Interés en el trabajo.
- ✓ Estar atento a las quejas de los clientes.

**5. Formularios Utilizados**

- ❖ Comandas.
- ❖ Menú Cocteles.

**6. Sistemas de Información**

En el proceso no se hace uso de ningún tipo de sistema de información.

**7. Involucrados**

Para este procedimiento las personas involucradas son el jefe de salón y el barman.

**8. Responsable**

La persona responsable del mismo es el barman.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>			
Página 5 de 14		Versión 1		Nº Reforma 0		Código PC.B.050	

### 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>				<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>	
Página 6 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050		

### 10. Descripción de Actividades

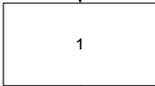
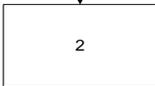
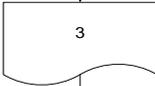
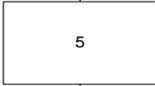
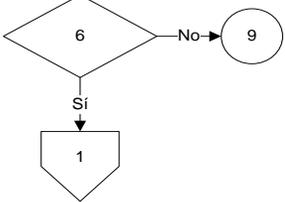
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del procedimiento	
1	Recibir y dar bienvenida al huésped.	<b>Salonero</b>
2	Dar a conocer el menú de cocteles o bebidas al huésped.	<b>Salonero</b>
3	Tomar orden.	<b>Salonero</b>
4	Preparar bebida u orden del cliente.	<b>Salonero</b>
5	Servir orden solicitada.	<b>Salonero</b>
6	Ofrecer menú de Bocas al cliente. Si: continuar                      No: paso #9	<b>Salonero</b>
7	Servir Bocas deseadas por el cliente.	<b>Salonero</b>
8	Permanecer atento, en caso de que el huésped desee algo más.	<b>Salonero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>	
Página 7 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

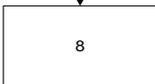
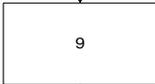
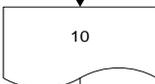
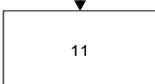
<b>9</b>	En el momento que el cliente termina, proceder a retirar las copas y demás utensilios.	<b>Salonero</b>
<b>10</b>	Elaborar cuenta del cliente	<b>Salonero</b>
<b>11</b>	Entregar cuenta al huésped.	<b>Salonero</b>
	Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>	
Página 8 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Barthender”</b>	
Descripción	Salonero
Inicio del procedimiento	
Recibir y dar bienvenida al huésped.	
Dar a conocer el menú de cocteles o bebidas al huésped.	
Tomar orden.	
Preparar bebida u orden del cliente.	
Servir orden solicitada.	
Ofrecer menú de Bocas al cliente. Si: continuar                      No: paso #9	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>	
Página 9 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

<b>Procedimiento “Barthender”</b>	
Descripción	Salonero
Servir Bocas deseadas por el cliente.	 
Permanecer atento, en caso de que el huésped desee algo más.	
En el momento que el cliente termina, proceder a retirar las copas y demás utensilios.	 
Elaborar cuenta del cliente	
Entregar cuenta al huésped.	
Fin del procedimiento	

## 12. Indicadores

- Existencia de productos, materiales e instrumentos necesarios para la preparación de los cocteles y la Bocas.
- Nivel de satisfacción del cliente.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>	
Página 10 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

### 13. Descripción de Especificaciones

	Descripción Pasos	Especificaciones
<b>Preparación de la bebida</b>	Elegir tipo de licor	Hay tres formas de preparar un coctel, éste se puede hacer en la licuadora (batido), en la coctelera (coctel) o bien en una vaso (bebida simple; gaseosa con licor), lo primero que se hace en cualquiera de las tres maneras de realizarlo es medir el licor de acuerdo al tipo de bebida elegido por el cliente.
	Adherir hielo e ingredientes adicionales	Se le agrega hielo y aquellos ingredientes (limón, piña. Naranja, mango, entre otros) de acuerdo a la bebida elegida por el cliente.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>	
Página 11 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

<p><b>Preparación de la bebida</b></p>	<p>Disolver ingredientes y servir</p>	<p>Una vez que todos los ingredientes se encuentren en el recipiente de preparación se procede a disolver los mismos, si es en la licuadora se licua, en la coctelera se chequea (chequear) y en el vaso únicamente se mezclan. Luego se sirven en una copa preferiblemente, sino se utiliza un vaso.</p>
--	---------------------------------------	---

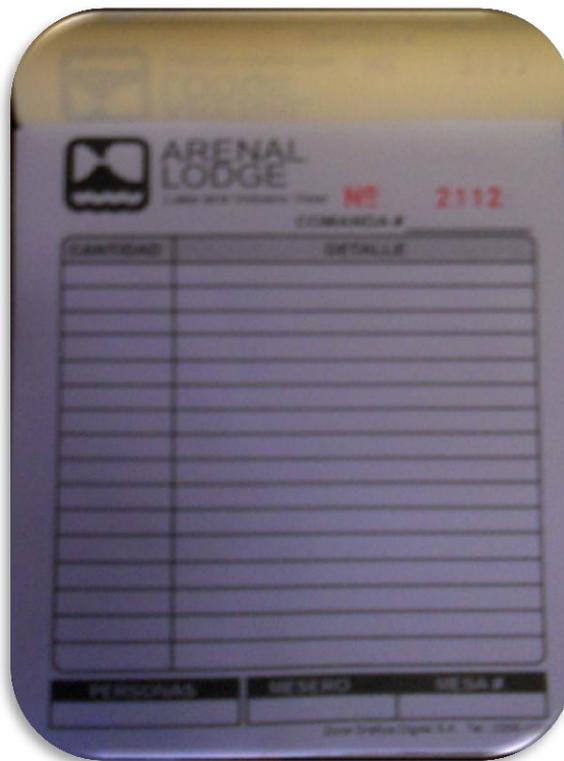
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 10</b></p> <p><b>Barthender</b></p>	
Página 12 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

<p><b>Preparación de la bebida</b></p>	<p>Realizar decoración</p>	<p>Cuando la bebida se encuentre servida en la copa o en el vaso, se procede a elaborar la decoración de la misma, ésta depende del tipo de bebida que el huésped elija, por ejemplo si la bebida es limón, se le adhiere un rodaja de limón en el borde de la copa a el vaso. Sin embargo esta decoración también depende de la disponibilidad de insumos, en caso de no contar con el ingrediente base de la bebida, se sustituye.</p>
--	----------------------------	--

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 10</p> <p>Barthender</p>	
Página 13 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

**14. Anexos**

Anexo #1: Comandas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 10</p> <p>Barthender</p>	
Página 14 de 14	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.B.050

Anexo #2: Menú Cocteles



## 15. Glosario

- ❖ **Barman:** persona encargada de atender a los clientes en el bar.
- ❖ **Jigger:** instrumento para medir la cantidad de los componentes de un coctel.

11. Perfil Procedimiento Facturación y Cobro

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				<b>Procedimiento # 11</b>  <b>Facturación y Cobro</b>	
<b>Página</b> 1 de 12	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.FC.055		
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>			
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Revisado por: Norman Cornales</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 11</b></p> <p><b>Facturación y Cobro</b></p>	
<b>Página 2 de 12</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.FC.055</b>

### Tabla de Contenidos

1. Introducción	274
2. Objetivo	274
3. Alcance	274
4. Políticas o Normas	274
5. Formularios Utilizados	275
6. Sistemas de Información	275
7. Involucrados	275
8. Responsable	275
9. Entradas y Salidas	276
10. Descripción de Actividades	277
11. Diseño del Diagrama de Flujo	280
12. Indicadores	282
13. Anexos	282

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 11</b>	
		<b>Facturación y Cobro</b>	
<b>Página 3 de 12</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.FC.055</b>

## 1. Introducción

Uno de los procedimientos que tiene a cargo el Departamento de Restaurante es la debida facturación y cobro de los servicios ofrecidos a los clientes en aquellos casos que impliquen servicios adicionales a los contemplados en el acuerdo de pago una vez que se ingresó al hotel. Este procedimiento requiere de mucha seriedad y cuidado, procurando que no se cometa un error que perjudique al hotel o bien al cliente y por ende a la imagen de la empresa.

## 2. Objetivo

Elaborar el proceso correspondiente al Check out, en el cual se realiza un listado de la cuenta de cada huésped de manera confiable y discreta.

## 3. Alcance

Este procedimiento involucra el departamento de restaurante, y se ejecuta las veces que sean necesarias de acuerdo al número de huéspedes que lleguen al restaurante y/o bar.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas reglas y normas importantes para el correcto desarrollo del proceso.

### ❖ Reglas

- ✓ Acoplarse al protocolo establecido previamente por el hotel.
- ✓ Cada mesa debe contar con sus respectivos manteles y utensilios ya establecidos.
- ✓ Es importante verificar que una mesa contenga aquellos recipientes que el cliente necesite únicamente.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 11</b>	
		<b>Facturación y Cobro</b>	
<b>Página 4 de 12</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.FC.055</b>

❖ **Actitudes**

- ✓ Respetuoso.
- ✓ Amable.
- ✓ Responsable.
- ✓ Servicial.
- ✓ Atento.
- ✓ Interés en el trabajo.
- ✓ Estar atento a las quejas de los clientes.

**5. Formularios Utilizados**

- ❖ Recibos o Facturas.

**6. Sistemas de Información**

- Sistema Facturación y Cobro Rest-Bar.

**7. Involucrados**

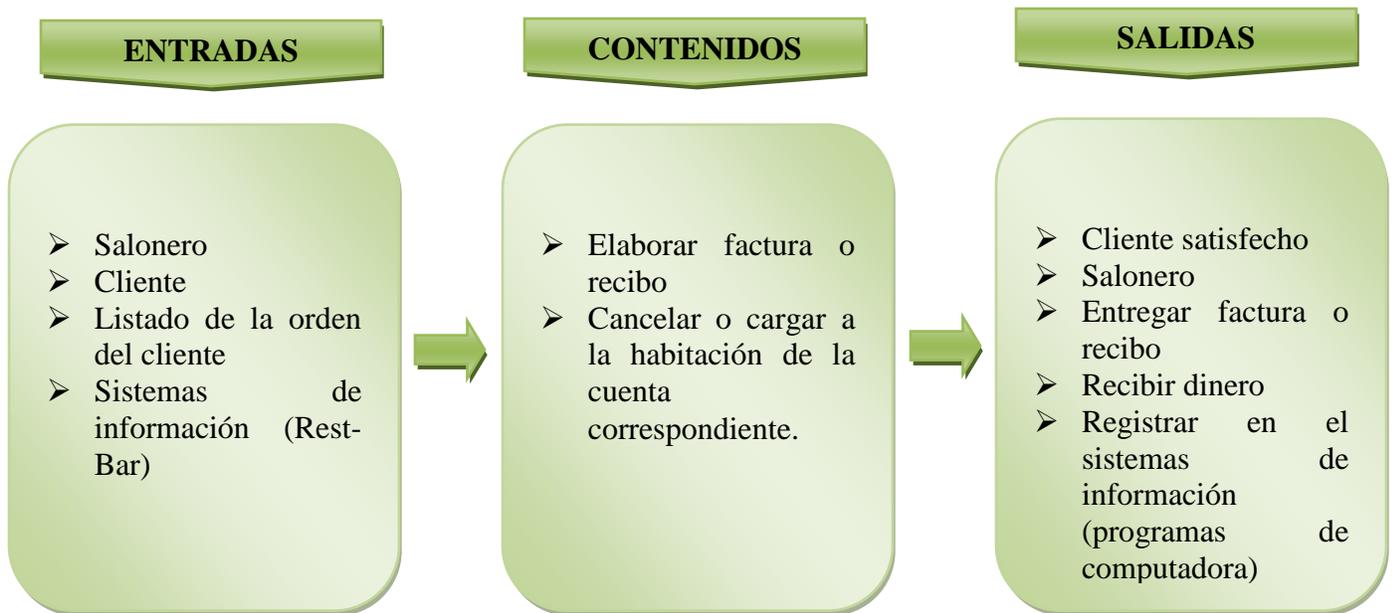
Los puestos que forman parte de dicho proceso son jefe de salón y salonero.

**8. Responsable**

La persona responsable del desarrollo del presente procedimiento es el salonero.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 11</b></p> <p><b>Facturación y Cobro</b></p>	
Página 5 de 12	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.FC.055

### 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 11</b></p> <p><b>Facturación y Cobro</b></p>	
Página 6 de 12	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.FC.055

### 10. Descripción de Actividades

Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del Procedimiento	
1	Ingresar al Sistema Rest-Bar la orden del huésped correspondiente. En caso de existir una orden extra igualmente se ingresa al sistema.	<b>Salonero</b>
2	Presentar al cliente el estado de cuenta en el momento que lo solicite y esperar el visto bueno del mismo.	<b>Salonero</b>
3	Preguntar si paga en efectivo.  Sí: continuar  No: paso #6	<b>Salonero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 11</b></p> <p><b>Facturación y Cobro</b></p>	
Página 7 de 12	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.FC.055

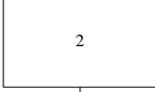
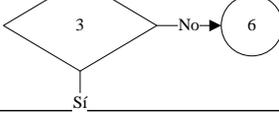
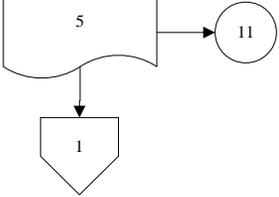
4	Si el huésped decide pagar en efectivo, realizar la cancelación en el sistema de facturación y cobro.	<b>Salonero</b>
5	Elaborar la factura correspondiente y llevarla a Recepción junto con el dinero en efectivo. En caso de ser necesario, esperar el cambio y llevar el mismo al huésped.  Ir al paso #11	<b>Salonero</b>
6	Preguntar si el pago lo realizará con tarjeta de crédito  Sí: continuar  No: paso #9	<b>Salonero</b>
7	Si el cliente paga con tarjeta de crédito, hacer la cancelación en el sistema de facturación y cobro,	<b>Salonero</b>
8	Cancelar en el sistema correspondiente a la tarjeta de crédito, llevar el recibo al cliente para la respectiva firma del mismo y entregar la copia del recibo al huésped.  Ir al paso #11	<b>Salonero</b>
9	Si el huésped decide cargar la cuenta a la habitación, solicitar la firma del mismo en el estado de cuenta que se le presentó.	<b>Salonero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>	<p><b>Procedimiento # 11</b></p> <p><b>Facturación y Cobro</b></p>		
	<p><b>Página 8 de 12</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Nº Reforma 0</b></p>

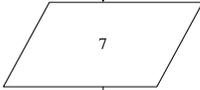
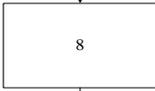
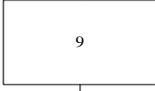
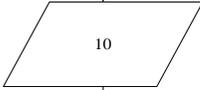
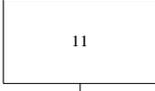
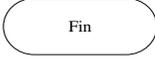
<b>10</b>	Realizar la carga correspondiente a la habitación del cliente en el sistema de información.	<b>Salonero</b>
<b>11</b>	Agradecer al huésped el uso del servicio de restaurante del hotel.	<b>Salonero</b>
	Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 11</b></p> <p><b>Facturación y Cobro</b></p>	
Página 9 de 12	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.FC.055

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Facturación y Cobro”</b>	
Descripción	Salonero
Inicio del Procedimiento	
Ingresar al Sistema Rest-Bar la orden del huésped correspondiente. En caso de existir una orden extra igualmente se ingresa al sistema.	
Presentar al cliente el estado de cuenta en el momento que lo solicite y esperar el visto bueno del mismo.	
Preguntar si paga en efectivo.  Sí: continuar      No: paso #6	
Si el huésped decide pagar en efectivo, realizar la cancelación en el sistema de facturación y cobro.	
Elaborar la factura correspondiente y llevarla a Recepción junto con el dinero en efectivo. En caso de ser necesario, esperar el cambio y llevar el mismo al huésped.  Ir al paso #11	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 11</b></p> <p><b>Facturación y Cobro</b></p>	
Página 10 de 12	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.FC.055

<b>Procedimiento “Facturación y Cobro”</b>	
Descripción	Salonero
<p>Preguntar si el pago lo realizará con tarjeta de crédito</p> <p>Sí: continuar                      No: paso #9</p>	  
<p>Si el cliente paga con tarjeta de crédito, hacer la cancelación en el sistema de facturación y cobro,</p>	
<p>Cancelar en el sistema correspondiente a la tarjeta de crédito, llevar el recibo al cliente para la respectiva firma del mismo y entregar la copia del recibo al huésped.</p> <p>Ir al paso #11</p>	 
<p>Si el huésped decide cargar la cuenta a la habitación, solicitar la firma del mismo en el estado de cuenta que se le presentó.</p>	 
<p>Realizar la carga correspondiente a la habitación del cliente en el sistema de información.</p>	
<p>Agradecer al huésped el uso del servicio de restaurante del hotel.</p>	 
<p>Fin del procedimiento</p>	



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 11</b></p> <p><b>Facturación y Cobro</b></p>	
Página 12 de 12	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.FC.055

Anexo #2: Sistema Facturación y Cobro Rest-Bar



12. Perfil Procedimiento Montaje Buffet

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		Procedimiento # 12  Montaje Buffet	
<b>Página</b> 1 de 13	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.MB.060
Rige a partir de Julio 2011		Próxima Revisión: Julio 2012	
Elaborado por: Zoraida Ramírez		Fecha: Mayo 2011	Firma
Revisado por: Franklin Oporta		Fecha: Mayo 2011	Firma
Aprobado por: Marco Dennis		Fecha: Mayo 2011	Firma

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
<b>Página 2 de 13</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.MB.060</b>

**Tabla de Contenidos**

1. Introducción	286
2. Objetivo	286
3. Alcance	286
4. Políticas o Normas	286
5. Formularios Utilizados	287
6. Sistemas de Información	287
7. Involucrados	287
8. Responsable	287
9. Entradas y Salidas	288
10. Descripción de Actividades	289
11. Diseño del Diagrama de Flujo	290
12. Indicadores	291
13. Descripción de Especificaciones	292
14. Anexos	296
15. Glosario	296

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<b>Procedimiento # 12</b>	
		<b>Montaje Buffet</b>	
<b>Página 3 de 13</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.MB.060</b>

## **1. Introducción**

El Departamento de Cocina tiene como una de sus funciones la preparación del Montaje del Buffet, servicio que se le brinda al cliente en el tiempo correspondiente al desayuno. Este procedimiento se debe ejecutar con cierto grado de calidad y aseo, procurando ofrecer lo mejor a los clientes, también es necesario que cuente con variedad.

## **2. Objetivo**

Elaborar el montaje del buffet, el cual se enfoca en ofrecer un servicio variado y exquisito al huésped en el tiempo correspondiente al desayuno, de forma profesional y de calidad.

## **3. Alcance**

Dicho proceso involucra los departamentos de cocina y restaurante, el mismo se realiza en los tiempos del desayuno, siempre y cuando se cuente con más de 20 personas hospedadas en el hotel, de lo contrario, se utiliza el Servicio a la Carta.

## **4. Políticas o Normas**

En seguida se enumeran algunas políticas y normas importantes para el correcto desarrollo del proceso.

- ✓ Usar el uniforme completo y limpio, incluyendo los zapatos.
- ✓ Realizar el respectivo lavado de manos antes de iniciar un proceso, después de cada ausencia del mismo y en el momento en que las manos puedan estar sucias o contaminadas.
- ✓ Utilizar cubre boca.
- ✓ Mantener las uñas cortas, aseadas y libres de pintura.
- ✓ Fumar, comer o beber lo podrá realizar únicamente en las áreas preestablecidas para lo mismo.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
<b>Página 4 de 13</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.MB.060</b>

- ✓ Se prohíben chiles, dulces u otros objetos en la boca mientras se ejecuta un procedimiento, eso debido a que los mismos pueden caer en los alimentos que se están preparando.
- ✓ No hacer uso de joyas ni adornos para el cuerpo, por ejemplo broches para el cabello.
- ✓ Las cortadas o heridas se deben cubrir adecuadamente con un material impermeable.
- ✓ Evitar que personas con enfermedades contagiosas o heridas mal cubiertas laboren en contacto directo con los alimentos.
- ✓ No estornudar ni toser sobre los alimentos.

## **5. Formularios Utilizados**

- ❖ Menú Desayunos.

## **6. Sistemas de Información**

No se hace uso de sistemas de información.

## **7. Involucrados**

Los puestos que forman parte de este procedimiento son el cocinero y el asistente de cocina.

## **8. Responsable**

La persona responsable del correcto desarrollo de dicho proceso es el cocinero.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
Página 5 de 13	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MB.060

### 9. Entradas y Salidas



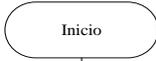
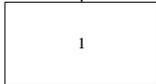
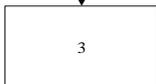
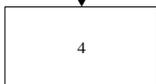
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
Página 6 de 13	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MB.060

**10. Descripción de Actividades**

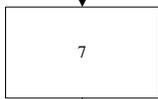
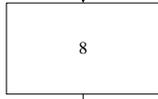
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del procedimiento	
1	Revisar Menú Desayunos.	<b>Chef o Cocinero</b>
2	En caso de que no haya algún ingrediente, se sustituye.	<b>Chef o Cocinero</b>
3	Reunir productos e ingredientes necesarios.	<b>Chef o Cocinero</b>
4	Preparar fruta del Mice-en-Plass.	<b>Chef o Cocinero</b>
5	Preparar ingredientes necesarios para el omelet.	<b>Chef o Cocinero</b>
6	Preparar gallo pinto y huevos (según corresponda).	<b>Chef o Cocinero</b>
7	Colocar los alimentos preparados en la ventana correspondiente para su debido montaje.	<b>Chef o Cocinero</b>
8	Montar Buffet.	<b>Salonero</b>
	Fin del procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
Página 7 de 13	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MB.060

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Montaje Buffet”</b>		
Descripción	Chef o Cocinero	Salonero
Inicio del procedimiento		
Revisar Menú Desayunos.		
En caso de que no haya algún ingrediente, se sustituye.		
Reunir productos e ingredientes necesarios.		
Preparar fruta del Mice-en-Plass.		
Preparar ingredientes necesarios para el omelet.		
Preparar gallo pinto y huevos (según corresponda).	 	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
Página 8 de 13	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MB.060

<b>Procedimiento “Montaje de Buffet”</b>		
Descripción	Chef o Cocinero	Salonero
Colocar los alimentos preparados en la ventana correspondiente para su debido montaje.	 	
Montar Buffet.		
Fin del procedimiento		

## 12. Indicadores

- Disposición de ingredientes necesarios.
- Tiempo tardado en la preparación de las comidas e ingredientes indispensables.
- Tiempo consumido en el montaje del buffet.
- Variedad de alimentos en el buffet.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
Página 9 de 13	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MB.060

### 13. Descripción de Especificaciones

	Descripción Pasos	Especificaciones	Refuerzo
<b>Preparar Frutas Mice-en-Place</b>	Lavar frutas	Realizar el correcto lavado de cada fruta, de manera que no queden residuos de basura o suciedad en la misma.	
	Cortar fruta	Los cortes de las frutas deben ser en la medida de lo posible simétricos, procurando mantener una presentación agradable de las mismas.	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
Página 10 de 13	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MB.060

<p><b>Preparar Frutas Mice-en-Place</b></p>	<p>Guardar fruta picada en recipientes</p>	<p>Después de realizar el corte correspondiente de las frutas, se procede a introducirlas en un recipiente seguro (si este recipiente no cuenta con una tapa, se le coloca plástico adhesivo en la parte superior del mismo). Cada clase de fruta debe ir en un recipiente individual, de manera que se mezclen diferentes tipos de frutas.</p>	
	<p>Guardar recipiente con frutas</p>	<p>Una vez sellado el recipiente con la fruta, se guarda el mismo en la cámara fría, para mantener el sabor y la textura de la misma.</p>	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>	
Página 11 de 13	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MB.060

<b>Ingredientes para Omelet</b>	Lavar vegetales	<p>Es importante efectuar el lavado correcto para cada ingrediente necesario para el omelet, manteniendo el aseo y la calidad en el mismo.</p>	
	Cortar vegetales	<p>Una vez realizado el lavado de los vegetales se procede a efectuar el corte de los mismos, dicho corte no debe ser brusco, esto para mantener una imagen adecuada en los ingredientes del omelet.</p>	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>	<p><b>Procedimiento # 12</b></p> <p><b>Montaje Buffet</b></p>		
	<p><b>Página 12 de 13</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Nº Reforma 0</b></p>

<p><b>Ingredientes para Omelet</b></p>	<p>Guardar vegetales</p>	<p>Después del corte correspondiente de cada vegetal, estos se introducen en tazas siempre separando cada tipo de vegetal para mantener el sabor de cada uno individualmente. Sellar la taza con plástico adhesivo para una mejor protección.</p>	
	<p>Guardar taza con vegetales</p>	<p>De igual manera se guarda la taza sellada con cada ingrediente para el omelet en la cámara fría, con la intención de mantener el buen estado de éstos.</p>	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 12</p> <p>Montaje Buffet</p>	
Página 13 de 13	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.MB.060

## 14. Anexos

Anexo #1: Menú Desayunos



## 15. Glosario

- ❖ **Mice-en-Place:** es una especie de ensalada de frutas, consiste en triturar cierta cantidad de frutas.

13. Perfil Procedimiento Actividades Cotidianas Cocina

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Procedimiento # 13</b>  <b>Actividades Cotidianas Cocina</b>	
<b>Página</b> 1 de 15	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.ACC.065
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>	
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Franklin Oporta</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
<b>Página 2 de 15</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.ACC.065</b>

### Tabla de Contenidos

1. Introducción	299
2. Objetivo	299
3. Alcance	299
4. Políticas o Normas	299
5. Formularios Utilizados	300
6. Sistemas de Información	300
7. Involucrados	300
8. Responsable	300
9. Entradas y Salidas	301
10. Descripción de Actividades	302
11. Diseño del Diagrama de Flujo	306
12. Indicadores	309
13. Anexos	310

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 3 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

## 1. Introducción

Cada procedimiento ejecutado por el Departamento de Cocina debe contar con un alto grado de calidad, ante todo mantener el aseo tanto en los alimentos preparados como en las instalaciones de la cocina. Es parte de las funciones diarias de este departamento la elaboración del almuerzo y cena de los clientes así como del personal del hotel, entre otras actividades.

## 2. Objetivo

Definir de manera clara y detallada las actividades realizadas diariamente en el departamento de cocina, con la intención de proporcionar una descripción del procedimiento.

## 3. Alcance

Los departamentos que forman parte del presente procedimiento corresponden a Cocina y Restaurante. El mismo se realiza diariamente según corresponda a la situación actual del hotel, esto debido a que algunas actividades varían de acuerdo con la cantidad de huéspedes con que cuenta el hotel.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas y normas importantes para la correcta ejecución del proceso.

- ✓ Usar el uniforme completo y limpio, incluyendo los zapatos.
- ✓ Realizar el respectivo lavado de manos antes de iniciar un proceso, después de cada ausencia del mismo y en el momento en que las manos puedan estar sucias o contaminadas.
- ✓ Utilizar cubre boca.
- ✓ Mantener las uñas cortas, aseadas y libres de pintura.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 4 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

- ✓ Fumar, comer o beber lo podrá realizar únicamente en las áreas preestablecidas para lo mismo.
- ✓ Se prohíben chiles, dulces u otros objetos en la boca mientras se ejecuta un procedimiento, eso debido a que los mismos pueden caer en los alimentos que se están preparando.
- ✓ No hacer uso de joyas ni adornos para el cuerpo, por ejemplo broches para el cabello.
- ✓ Las cortadas o heridas se deben cubrir adecuadamente con un material impermeable.
- ✓ Evitar que personas con enfermedades contagiosas o heridas mal cubiertas laboren en contacto directo con los alimentos.
- ✓ No estornudar ni toser sobre los alimentos.

## 5. Formularios Utilizados

- ❖ Menú Especialidad del Día.
- ❖ Menú Almuerzo.
- ❖ Menú Cena.

## 6. Sistemas de Información

Para el desarrollo del proceso descrito no se hace uso de ningún sistema de información.

## 7. Involucrados

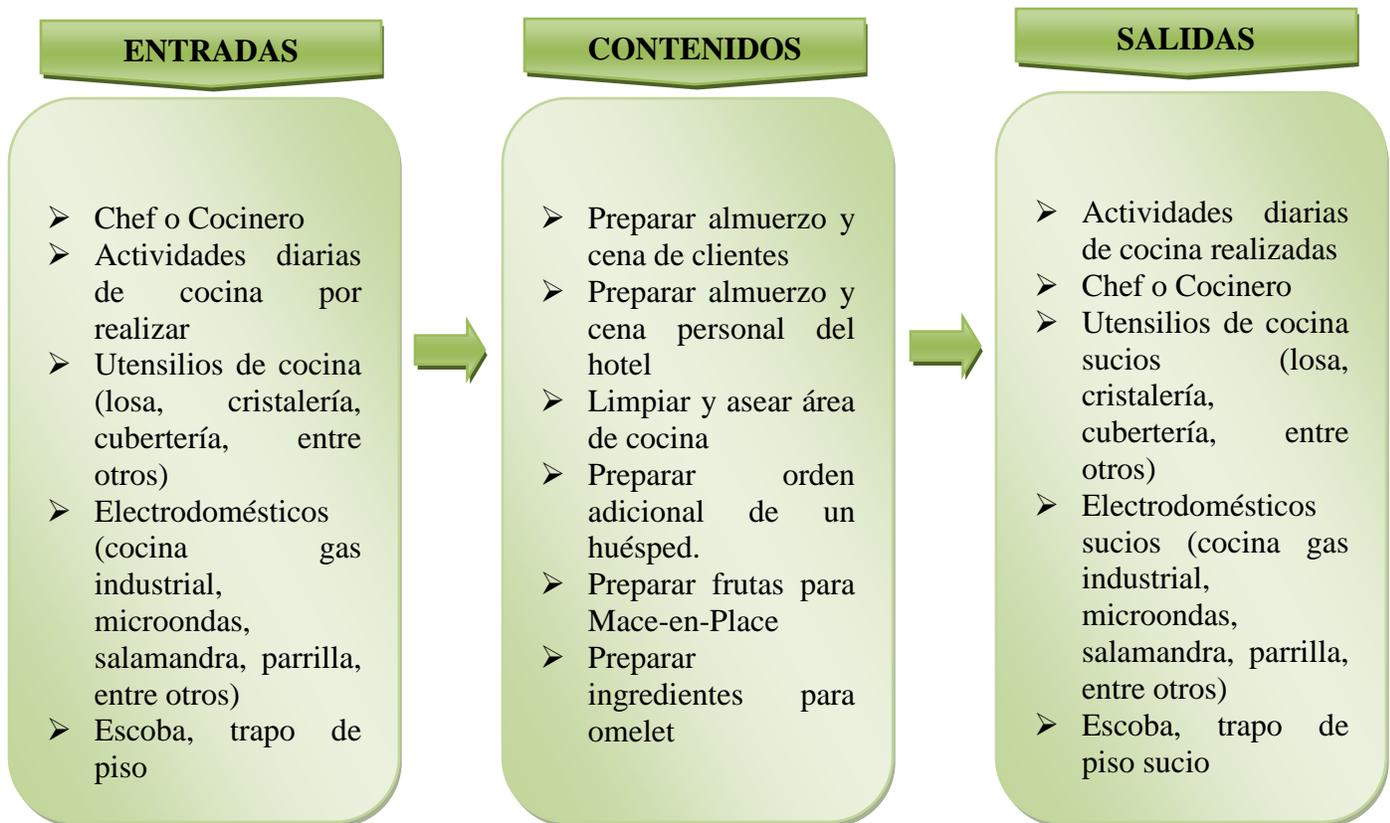
Los puestos involucrados en el presente proceso corresponden al Cocinero y Salonero.

## 8. Responsable

La persona responsable del correcto desarrollo de dicho procedimiento es el Cocinero.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 5 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

## 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 6 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

### 10. Descripción de Actividades

Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del Procedimiento	
1	El primer turno inicia a las 6:00 a.m. con el montaje del buffet.	<b>Chef o Cocinero</b>
2	Una vez terminado el tiempo establecido para el servicio del buffet, realizar limpieza del área correspondiente, en este caso es la cocina.	<b>Chef o Cocinero</b>
3	Recoger y lavar losa, cristalería, cubertería y los instrumentos utilizados en el servicio de buffet.	<b>Chef o Cocinero</b>
4	Iniciar preparación de los ingredientes necesarios para el montaje del buffet correspondiente a la mañana siguiente. (Quebrar huevos, cortar plátanos, preparar cebolla, chila dulce y demás ingredientes para el omelet).	<b>Chef o Cocinero</b>
5	Barrer y limpiar el área de cocina.	<b>Chef o Cocinero</b>
6	Preparar almuerzo para el personal.	<b>Chef o Cocinero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>	<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>		
	<p><b>Página 7 de 15</b></p>	<p><b>Versión 1</b></p>	<p><b>Nº Reforma 0</b></p>

<b>7</b>	Preparar ingredientes para el almuerzo de los huéspedes. (Cortar cebolla, chila dulce, vegetales, espaguetis, cortar carnes o algún otro ingrediente que se considere importante o lleve cierto tiempo de cocción).	<b>Chef o Cocinero</b>
<b>8</b>	Permanecer atentos al llamado del saloner. (En caso de que algún cliente solicite una orden de comida).	<b>Chef o Cocinero</b>
<b>9</b>	Servir tasas respectivas del almuerzo para el personal que labora en diferentes departamentos. (Jardín, Mantenimiento, Ama de Llaves, entre otros).	<b>Chef o Cocinero</b>
<b>10</b>	Servir almuerzo al personal que ingrese al comedor de los mismos.	<b>Chef o Cocinero</b>
<b>11</b>	Elaborar la orden solicitada por los clientes en cuanto se reciba la misma. (El horario establecido para el tiempo correspondiente al almuerzo es de 12:00 p.m. a 2:30 p.m.).	<b>Chef o Cocinero</b>
<b>12</b>	Limpiar el área de cocina antes de finalizar el turno correspondiente. Lavar losa, cristalería, cubertería y demás instrumentos o equipo utilizado, ordenar los mismos en sus respectivos lugares.	<b>Chef o Cocinero</b>
<b>13</b>	Continuar con los preparativos del Mice-en-Place de la mañana siguiente, cortar frutas. (El turno de la mañana finaliza a las 3:00 p.m., cuando inicia el turno de la tarde).	<b>Chef o Cocinero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 8 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

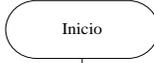
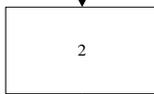
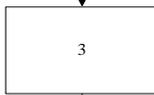
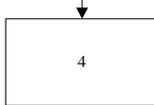
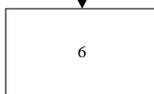
14	Verificar la limpieza en el área de la cocina.	<b>Chef o Cocinero</b>
15	Completar el trabajo pendiente para el buffet de la mañana siguiente. (Cortar ingredientes necesarios o bien preparar algún otro insumo).	<b>Chef o Cocinero</b>
16	Permanecer atento al llamado del saloner, en caso de que llegue algún cliente.	<b>Chef o Cocinero</b>
17	Preparar la cena para el personal del hotel.	<b>Chef o Cocinero</b>
18	Preparar ingredientes y demás insumos necesarios para la cena de los clientes.	<b>Chef o Cocinero</b>
19	Servir tazas correspondientes a la cena del personal del hotel que labora en diferentes departamentos.	<b>Chef o Cocinero</b>
20	Servir cena al personal que ingrese al comedor de los mismos.	<b>Chef o Cocinero</b>
21	Elaborar la orden solicitada por los clientes, correspondientes al tiempo de la cena. (El horario correspondiente para este servicio es de 7:00 p.m. a 9:30 p.m.).	<b>Chef o Cocinero</b>
22	Mantener el orden y aseo en el área de la cocina.	<b>Chef o Cocinero</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
<b>Página 9 de 15</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.ACC.065</b>

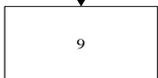
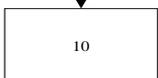
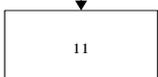
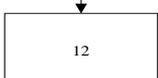
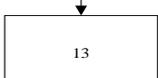
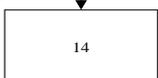
<b>23</b>	Al finalizar el horario correspondiente a la cena, lavar y ordenar losa, cristalería, cubertería y demás instrumentos y equipo utilizado en este servicio.	<b>Chef o Cocinero</b>
	Fin del Procedimiento	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 10 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

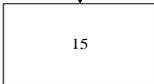
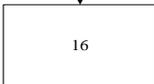
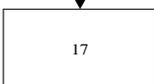
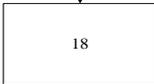
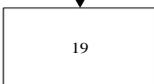
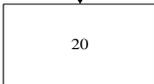
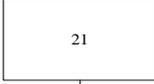
### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Actividades Cotidianas Cocina”</b>	
Descripción	Chef o Cocinero
Inicio del Procedimiento	
El primer turno inicia a las 6:00 a.m. con el montaje del buffet.	
Una vez terminado el tiempo establecido para el servicio del buffet, realizar limpieza del área correspondiente, en este caso es la cocina.	
Recoger y lavar losa, cristalería, cubertería y los instrumentos utilizados en el servicio de buffet.	
Iniciar preparación de los ingredientes necesarios para el montaje del buffet correspondiente a la mañana siguiente. (Quebrar huevos, cortar plátanos, preparar cebolla, chila dulce y demás ingredientes para el omelet).	
Barrer y limpiar el área de cocina.	
Preparar almuerzo para el personal.	
	

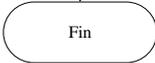
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 11 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

<b>Procedimiento “Montaje Buffet”</b>	
Descripción	Chef o Cocinero
Preparar ingredientes para el almuerzo de los huéspedes. (Cortar cebolla, chila dulce, vegetales, espaguetis, cortar carnes o algún otro ingrediente que se considere importante o lleve cierto tiempo de cocción).	  ↓
Permanecer atentos al llamado del salonnero. (En caso de que algún cliente solicite una orden de comida).	 ↓
Servir tasas respectivas del almuerzo para el personal que labora en diferentes departamentos. (Jardín, Mantenimiento, Ama de Llaves, entre otros).	 ↓
Servir almuerzo al personal que ingrese al comedor de los mismos.	 ↓
Elaborar la orden solicitada por los clientes en cuanto se reciba la misma. (El horario establecido para el tiempo correspondiente al almuerzo es de 12:00 p.m. a 2:30 p.m.).	 ↓
Limpia el área de cocina antes de finalizar el turno correspondiente. Lavar losa, cristalería, cubertería y demás instrumentos o equipo utilizado, ordenar los mismos en sus respectivos lugares.	 ↓
Continuar con los preparativos del Mice-en-Place de la mañana siguiente, cortar frutas. (El turno de la mañana finaliza a las 3:00 p.m., cuando inicia el turno de la tarde).	 ↓
Verificar la limpieza en el área de la cocina.	 

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 12 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

<b>Procedimiento “Actividades Cotidianas Cocina”</b>	
Descripción	Chef o Cocinero
Completar el trabajo pendiente para el buffet de la mañana siguiente. (Cortar ingredientes necesarios o bien preparar algún otro insumo).	 ↓  ↓
Permanecer atento al llamado del saloner, en caso de que llegue algún cliente.	 ↓
Preparar la cena para el personal del hotel.	 ↓
Preparar ingredientes y demás insumos necesarios para la cena de los clientes.	 ↓
Servir tazas correspondientes a la cena del personal del hotel que labora en diferentes departamentos.	 ↓
Servir cena al personal que ingrese al comedor de los mismos.	 ↓
Elaborar la orden solicitada por los clientes, correspondientes al tiempo de la cena. (El horario correspondiente para este servicio es de 7:00 p.m. a 9:30 p.m.).	 ↓ 

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 13 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

Procedimiento “Actividades Cotidianas Cocina”	
Descripción	Chef o Cocinero
Mantener el orden y aseo en el área de la cocina.	 ↓  ↓
Al finalizar el horario correspondiente a la cena, lavar y ordenar losa, cristalería, cubertería y demás instrumentos y equipo utilizado en este servicio.	 ↓
Fin del Procedimiento	

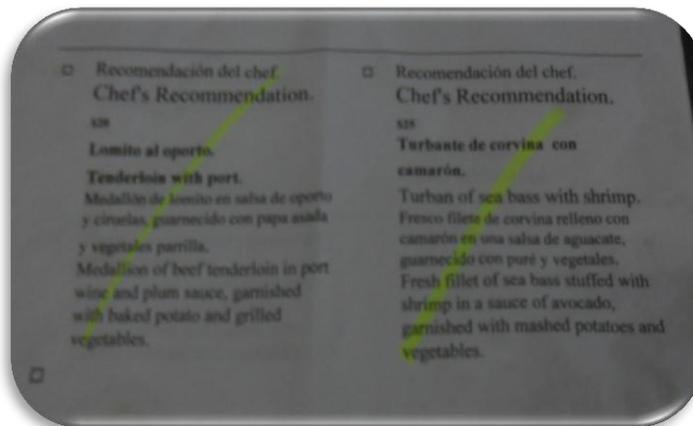
## 12. Indicadores

- Disponibilidad de mercadería necesaria para el desarrollo del procedimiento.
- Cantidad de huéspedes en el hotel.
- Tiempo que se consume en desarrollo de cada platillo.
- Tiempo consumido en la preparación de los ingredientes necesarios para el buffet de la mañana siguiente.

		<p><b>Procedimiento # 13</b></p> <p><b>Actividades Cotidianas Cocina</b></p>	
Página 14 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

### 13. Anexos

Anexo #1: Menú Especialidad del Día



Anexo #2: Menú Almuerzo



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p>Procedimiento # 13</p> <p>Actividades Cotidianas Cocina</p>	
Página 15 de 15	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.ACC.065

Anexo #3: Menú Cena



14. Perfil Procedimiento Lavandería

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Procedimiento # 14</b>  <b>Lavandería</b>	
<b>Página</b> 1 de 8	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.L.070
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>	
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Amalia Perez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 14</b></p> <p><b>Lavandería</b></p>	
<b>Página 2 de 8</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.L.070</b>

**Tabla de Contenidos**

1. Introducción _____	314
2. Objetivo _____	314
3. Alcance _____	314
4. Políticas o Normas _____	314
5. Formularios Utilizados _____	315
7. Involucrados _____	315
8. Responsable _____	315
9. Entradas y Salidas _____	315
10. Descripción de Actividades _____	316
11. Diseño del Diagrama de Flujo _____	318
12. Indicadores _____	319
13. Glosario _____	319

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 14</b></p> <p><b>Lavandería</b></p>	
Página 3 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.L.070

## 1. Introducción

El Departamento de Lavandería es el encargado de realizar el debido lavado de las prendas sucias de cada departamento del hotel y en ocasiones también de algunos huéspedes que soliciten el servicio. Este procedimiento al igual que los demás en el hotel, es de gran importancia, debido a que la correcta ejecución de este permite un mejor servicio brindado a los clientes por parte de otros departamentos como lo son Recepción, Restaurante, Cocina, entre otros.

## 2. Objetivo

Brindar una idea clara y concisa sobre el procedimiento relacionado con el Departamento de Lavandería, de manera que la persona encargada de realizarlo lo haga correctamente para el beneficio del departamento como tal y del hotel en general.

## 3. Alcance

Los departamentos que forman parte en el presente procedimiento corresponden a Recepción, Restaurante y Ama de Llaves. El presente procedimiento se realiza diariamente y varias veces al día, dependiendo de la cantidad de prendas sucias existentes.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas y normas importantes para la correcta ejecución del proceso.

- ✓ Utilizar el uniforme durante toda la jornada de trabajo.
- ✓ Mantener el respeto hacia los demás compañeros de trabajo y cooperar en lo necesario.
- ✓ Realizar de manera completa y adecuada el debido lavado y secado de las prendas sucias.
- ✓ Mantener el orden con cada una de las prendas, tener cuidado en la manipulación de las mismas.
- ✓ Ser responsable y puntual.
- ✓ Ser ordenada.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 14</b></p> <p><b>Lavandería</b></p>	
Página 4 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.L.070

### 5. Formularios Utilizados

En el procedimiento no se requiere de formularios.

### 6. Sistemas de Información

Para el desarrollo del este proceso no se hace uso de ningún sistema de información.

### 7. Involucrados

Las personas involucradas en dicho procedimiento son el Ama de Llaves y la Encargada de Lavandería.

### 8. Responsable

La persona responsable de correcto desarrollo de este procedimiento es la Encargada de Lavandería

### 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 14</b></p> <p><b>Lavandería</b></p>	
Página 5 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.L.070

### 10. Descripción de Actividades

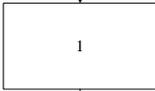
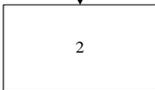
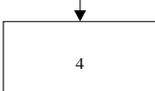
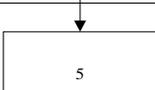
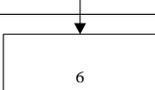
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del Procedimiento	
1	Reunir prendas sucias de los diferentes departamentos involucrados y de las habitaciones.	<b>Encargado Lavandería</b>
2	Clasificar prendas sucias de acuerdo al color y grado de suciedad. (Es importante recalcar que las prendas sucias de los huéspedes tienen prioridad).	<b>Encargado Lavandería</b>
3	Preparar lavadora (agregar jabón líquido y blanqueador, en el momento preciso se le agrega el suavitel).	<b>Encargado Lavandería</b>
4	Lavar y secar prendas de los clientes.	<b>Encargado Lavandería</b>
5	Lavar secar paños, sabanas, manteles y paños de piscina, en el orden en que aparecen.	<b>Encargado Lavandería</b>
6	Doblar las prendas lavadas y secas.	<b>Encargado Lavandería</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 14</b></p> <p><b>Lavandería</b></p>	
Página 6 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.L.070

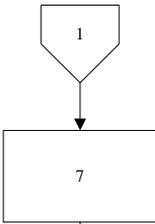
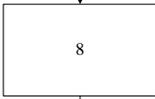
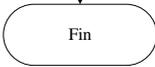
7	Empacar prendas limpias de acuerdo al departamento o persona a la que pertenecen.	<b>Encargado Lavandería</b>
8	Entregar prendas limpias al respectivo dueño.	<b>Encargado Lavandería</b>
	Fin del Procedimiento	

		<b>Procedimiento # 14</b> <b>Lavandería</b>	
Página 7 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.L.070

### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Lavandería”</b>	
<b>Descripción</b>	<b>Encargado Lavandería</b>
Inicio del Procedimiento	
Reunir prendas sucias de los diferentes departamentos involucrados y de las habitaciones.	
Clasificar prendas sucias de acuerdo al color y grado de suciedad. (Es importante recalcar que las prendas sucias de los huéspedes tienen prioridad).	
Preparar lavadora (agregar jabón líquido y blanqueador, en el momento preciso se le agrega el suavitel).	
Lavar y secar prendas de los clientes.	
Lavar secar paños, sábanas, manteles y paños de piscina, en el orden en que aparecen.	
Doblar las prendas lavadas y secas.	
	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 14</b></p> <p><b>Lavandería</b></p>	
Página 8 de 8	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.L.070

<b>Procedimiento “Lavandería”</b>	
Descripción	Encargado Lavandería
Empacar prendas limpias de acuerdo al departamento o persona a la que pertenecen.	
Entregar prendas limpias al respectivo dueño.	
Fin del Procedimiento	

## 12. Indicadores

- Disponibilidad de productos, materiales y equipo necesario para la ejecución del procedimiento.
- Disponibilidad de los servicios de agua y electricidad.
- Tiempo consumido en el desarrollo correcto del procedimiento.

## 13. Glosario

- ❖ **Mula:** vehículo pequeño con el cual se trasladan de un lugar a otro varios materiales e instrumentos de trabajo del Departamento de Ama de Llaves, además de transportar las prendas sucias y limpias.

15. Perfil Procedimiento Aseo Habitaciones

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica				<b>Procedimiento # 15</b>  <b>Aseo de Habitaciones</b>	
<b>Página</b> 1 de 17	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.AH.075		
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>			
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Revisado por: Amalia Perez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>		

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 2 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

**Tabla de Contenidos**

1. Introducción	322
2. Objetivo	322
3. Alcance	322
4. Políticas o Normas	322
5. Formularios Utilizados	323
6. Sistema de Información	323
7. Involucrados	323
8. Responsable	323
9. Entradas y Salidas	323
10. Descripción de Actividades	324
11. Diseño del Diagrama de Flujo	326
12. Indicadores	328
13. Descripción de Especificaciones	329
14. Anexos	336
15. Glosario	336

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 3 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

## 1. Introducción

El Departamento de Mucamas cumple un papel fundamental en el funcionamiento diario del hotel, debido a que este departamento tiene como función principal el aseo y limpieza de las habitaciones, con el propósito de ofrecerle al cliente un servicio de calidad en el momento en que ingrese a las instalaciones del hotel.

## 2. Objetivo

Realizar el procedimiento adecuado relacionado con el departamento de Mucamas, específicamente el aseo de habitaciones, el cual tiene como principal objetivo efectuar la limpieza y el orden en las habitaciones del hotel, logrando de esta manera brindarles comodidad y satisfacción a los clientes.

## 3. Alcance

En este procedimiento se involucran los departamentos de recepción, mucamas y mantenimiento, y se realiza diariamente.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas y normas importantes para la correcta ejecución del proceso.

- ✓ Ninguna persona extraña debe ingresar a la habitación.
- ✓ Ser responsable y cuidadoso con las llaves de las habitaciones.
- ✓ Utilizar el uniforme durante toda la jornada de trabajo.
- ✓ Mantener el respeto hacia los demás compañeros de trabajo y cooperar en lo necesario.
- ✓ Realizar de manera completa y adecuada el aseo de las habitaciones correspondientes.
- ✓ Ser responsable y puntual.
- ✓ Ser ordenada.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 4 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

## 5. Formularios Utilizados

- ❖ Reporte Ama de Llaves.

## 6. Sistema de Información

En el procedimiento no se requiere ningún sistema de información.

## 7. Involucrados

Los puestos que son parte del presente proceso son Ama de Llaves y Mucamas.

## 8. Responsable

La persona responsable del correcto desarrollo de este proceso es la mucama.

## 9. Entradas y Salidas



 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 5 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

### 10. Descripción de Actividades

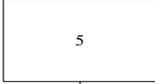
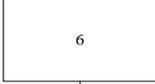
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del procedimiento	
1	Consultar reporte de habitaciones.	<b>Mucama</b>
2	Recoger radio en recepción.	<b>Mucama</b>
3	Dar prioridad a las habitaciones con Check in.	<b>Mucama</b>
4	Llegar a la habitación y tocar 3 veces la puerta.	<b>Mucama</b>
5	Abrir la puerta e ingresar a la habitación.	<b>Mucama</b>
6	Sacudir cielorraso de la habitación.	<b>Mucama</b>
7	Tender camas de la habitación.	<b>Mucama</b>
8	Lavar baños de la habitación.	<b>Mucama</b>
9	Barrer habitación.	<b>Mucama</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 6 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<b>10</b>	Limpiar vidrios.	<b>Mucama</b>
<b>11</b>	Encerar el piso de habitación.	<b>Mucama</b>
<b>12</b>	Cepillar piso de habitación.	<b>Mucama</b>
<b>13</b>	Sacudir y limpiar muebles de habitación.	<b>Mucama</b>
<b>14</b>	Revisar el estado de cada artefacto o equipo con que dispone la habitación (bombillos, lámparas, abanicos, televisor, controles de TV, entre otros). La mucama es responsable de dar aviso al departamento de mantenimiento sobre algún daño.	<b>Mucama</b>
<b>15</b>	Comunicar al departamento de recepción el número de habitación lista.	<b>Mucama</b>
<b>16</b>	Cerrar la puerta de habitación, retirarse del lugar con el equipo utilizado y dirigirse a la siguiente habitación por limpiar.	<b>Mucama</b>
	Fin del procedimiento	

		<b>Procedimiento # 15</b> <b>Aseo de Habitaciones</b>	
Página 7 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

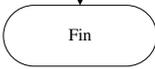
### 11. Diseño del Diagrama de Flujo

<b>Procedimiento “Aseo de Habitaciones”</b>	
Descripción	Mucama
Inicio del procedimiento	
Consultar reporte de habitaciones.	
Recoger radio en recepción.	
Dar prioridad a las habitaciones con Check in.	
Llegar a la habitación y tocar 3 veces la puerta.	
Abrir la puerta e ingresar a la habitación.	
Sacudir cielorraso de la habitación.	 

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 8 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<b>Procedimiento “Aseo de Habitaciones”</b>	
Descripción	Mucama
Tender camas de la habitación.	 ↓  ↓
Lavar baños de la habitación.	 ↓
Barrer habitación.	 ↓
Limpiar vidrios.	 ↓
Encerar el piso de habitación.	 ↓
Cepillar piso de habitación.	 ↓
Sacudir y limpiar muebles de habitación.	 ↓ 

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 9 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<b>Procedimiento “Aseo de Habitaciones”</b>	
Descripción	Mucama
Revisar el estado de cada artefacto o equipo con que dispone la habitación (bombillos, lámparas, abanicos, televisor, controles de TV, entre otros). La mucama es responsable de dar aviso al departamento de mantenimiento sobre algún daño.	 
Comunicar al departamento de recepción el número de habitación lista.	
Cerrar la puerta de habitación, retirarse del lugar con el equipo utilizado y dirigirse a la siguiente habitación por limpiar.	
Fin del procedimiento	

## 12. Indicadores

- Existencia de materiales, instrumentos, suministros o utensilios indispensables para la debida ejecución del procedimiento.
- Condición de la habitación (libre u ocupada).

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 10 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

### 13. Descripción de Especificaciones

	Descripción Pasos	Especificaciones	Refuerzo
<b>Tender Cama</b>	Retirar ropa de cama sucia	Se retira el edredón para quitar la sabana y el cobertor sucios de la cama.	
	Colocar cobertor	Este debe quedar bien prensado en las esquinas del colchón, de manera que no se desprenda con facilidad.	
	Colocar sabana	Es necesario prensarla correctamente en las esquinas inferiores del colchón, y en la parte superior hacer un dobléz de unos 30 cm.	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 11 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<b>Tender Cama</b>	Colocar fundas a las almohadas	<p>Al introducir la almohada en la funda limpia los extremos iniciales deben quedar bien colocados en la parte correspondiente de la funda, al final se debe doblar la tela sobrante de la funda hacia la parte inferior, de manera que la misma quede cubierta. Una vez listas las dos almohadas se colocan en la parte superior de la cama.</p>	
--------------------	--------------------------------	---	--

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 12 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<b>Tender Cama</b>	Colocar edredón	<p>Verificar que en ambos lados de la cama, los extremos del edredón queden a la misma altura, al colocarlo se deben cubrir las almohadas y prensarlo a las mismas en la parte inferior. Colocar los 3 almohadones en la parte superior de la cama, según se muestra en la ilustración adjunta.</p>	
	Realizar decoraciones con paños.	<p>De acuerdo a la figura que se haga se pueden usar únicamente paños de cuerpo, sin embargo algunas figuras requieren paños de manos. Las mismas se colocan en la parte superior de la cama y centradas.</p>	 

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 13 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<b>Lavar Baño</b>	Cambiar bolsa de basurero	Retirar la bolsa del basurero y colocar una limpia, prensando las cuatro esquinas de la misma en las esquinas respectivas del basurero, procurando que no se desprenda fácilmente.	
	Rociar sanitizante y jabón líquido al lava manos	Rociar ambos productos tanto en el lava manos como en la superficie del mismo, restregar con una negrita y limpiar con una paño posteriormente.	
	Limpiar espejo del baño	Rociar jabón líquido y limpiar con un paño, de manera que no queden rallones en el espejo.	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 14 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<b>Lavar Baño</b>	Limpiar sanitario	Rociar jabón líquido y cloro, restregar con hisopo y echar el agua hasta que la misma quede limpia.	
	Lavar baño	Rociar jabón líquido y restregar con una negrita las paredes y la parte inferior del baño, quitar el jabón con agua y secar con un paño. Una vez terminado se debe abrir la cortina.	 
	Barrer piso del baño	Hacerlo de manera ordenada y correcta, procurando que no quede basura en ninguna de las esquinas o detrás del sanitario.	

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 15 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<b>Lavar Baño</b>	Limpiar piso del baño	<p>De igual manera de debe realizar cuidadosamente, verificando que no quede suciedad en la superficie. En caso de existir un mal olor persistente, se le rocía jabón líquido a un paño y se pasa el mismo por la superficie del piso con la mano, limpiando las orillas y esquinas existentes de manera cautelosa.</p>	
	Colocar paños	<p>Se deben colocar debidamente doblados según corresponda al tipo de paño (si es de cuerpo, de manos o un paño facial).</p>	

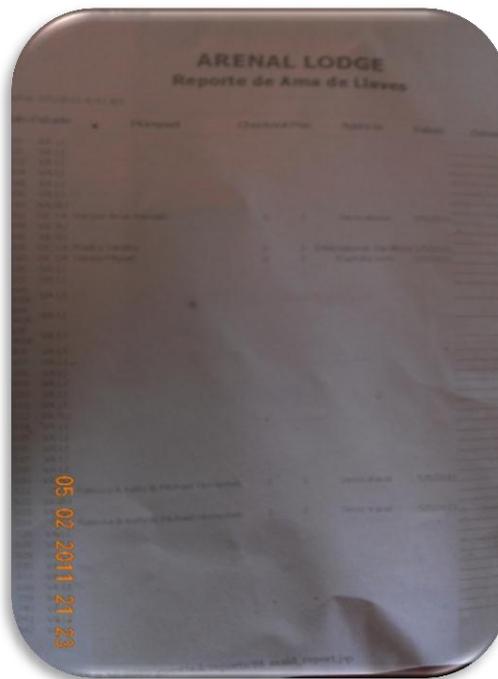
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 16 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

<p><b>Lavar Baño</b></p>	<p>Realizar decoraciones con paños</p>	<p>Generalmente se coloca una en la parte del baño y el sanitario, este con cierto doblado particular dependiendo del gusto de la mucama, y otra en la superficie del lava manos, de igual manera a gusto de la encargada de la limpieza de la habitación.</p>	
--------------------------	--	--	--

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 15</b></p> <p><b>Aseo de Habitaciones</b></p>	
Página 17 de 17	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.AH.075

## 14. Anexos

Anexo #1: Reporte Ama de Llaves



## 15. Glosario

- ❖ **Sanitizante:** un líquido que se aplica con un poco de agua antes del jabón líquido, con el propósito de matar gérmenes o microbios.

16. Perfil Procedimiento Limpieza Áreas Públicas

 <b>ARENAL LODGE</b> Volcano & Lake View Costa Rica		<b>Procedimiento # 16</b>  <b>Limpieza Áreas Públicas</b>	
<b>Página</b> 1 de 7	<b>Versión</b> 1	<b>Nº Revisión</b> 0	<b>Código Procedimiento</b> PC.LAP.080
<b>Rige a partir de Julio 2011</b>		<b>Próxima Revisión: Julio 2012</b>	
<b>Elaborado por: Zoraida Ramírez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Revisado por: Amalia Perez</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>
<b>Aprobado por: Marco Dennis</b>		<b>Fecha: Mayo 2011</b>	<b>Firma</b>

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 16</b></p> <p><b>Limpieza Áreas Públicas</b></p>	
<b>Página 2 de 7</b>	<b>Versión 1</b>	<b>Nº Reforma 0</b>	<b>Código PC.LAP.080</b>

### Tabla de Contenidos

1. Introducción	339
2. Objetivo	339
3. Alcance	339
4. Políticas o Normas	339
5. Formularios Utilizados	340
6. Sistemas de Información	340
7. Involucrados	340
8. Responsable	340
9. Entradas y Salidas	340
10. Descripción de Actividades	341
11. Diseño del Diagrama de Flujo	342
12. Indicadores	343
13. Glosario	343

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 16</b></p> <p><b>Limpieza Áreas Públicas</b></p>	
Página 3 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LAP.080

## 1. Introducción

Como parte de la funciones del Departamento de Mucamas encontramos también el aseo de las áreas públicas propias del hotel. Lo cual también es de gran importancia para la imagen del hotel, la intención de este procedimiento es mantener en buenas condiciones los espacios públicos del hotel así como los sanitarios y otras áreas públicas.

## 2. Objetivo

Desarrollar el procedimiento correspondiente a la limpieza de las áreas públicas del hotel, procurando de esta manera contribuir con el desarrollo adecuado del mismo y a la vez con la imagen del hotel.

## 3. Alcance

Los departamentos que se ven involucrados en el presente procedimiento son el de mucamas y mantenimiento. Dicho proceso se ejecuta diariamente, en ocasiones dos veces al día.

## 4. Políticas o Normas

En seguida se enumeran algunas políticas y normas importantes para la correcta ejecución del proceso.

- ✓ Utilizar el uniforme durante toda la jornada de trabajo.
- ✓ Mantener el respeto hacia los demás compañeros de trabajo y cooperar en lo necesario.
- ✓ Realizar de manera completa y adecuada el aseo de las áreas públicas correspondientes.
- ✓ Ser responsable y puntual.
- ✓ Ser ordenada.

 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 16</b></p> <p><b>Limpieza Áreas Públicas</b></p>	
Página 4 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LAP.080

### 5. Formularios Utilizados

No se hace uso de ningún formulario.

### 6. Sistemas de Información

No se requiere de sistemas de información para la ejecución del proceso.

### 7. Involucrados

Los puestos que son partes del presente procedimiento son Ama de Llaves y Mucama.

### 8. Responsable

La persona que tiene a cargo el debido desarrollo del proceso es la mucama.

### 9. Entradas y Salidas



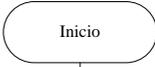
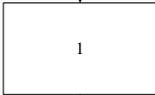
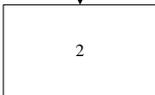
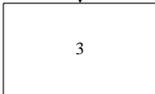
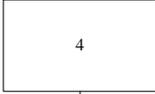
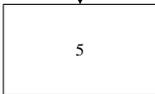
 <p><b>ARENAL LODGE</b> Volcano &amp; Lake View Costa Rica</p>		<p><b>Procedimiento # 16</b></p> <p><b>Limpieza Áreas Públicas</b></p>	
Página 5 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LAP.080

**10. Descripción de Actividades**

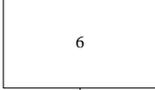
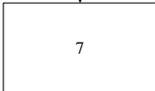
Paso	Descripción	Responsable
	Inicio del procedimiento	
1	Recolectar basura (basureros ubicados en los alrededores del departamento de recepción, cocina, restaurante, y de los baños públicos).	<b>Mucama</b>
2	Barrer áreas correspondientes.	<b>Mucama</b>
3	Realizar limpieza debida.	<b>Mucama</b>
4	Aplicar desinfectante.	<b>Mucama</b>
5	Limpiar baños públicos (aplicando Sanitizante y el jabón líquido).	<b>Mucama</b>
6	Realizar la debida limpieza de las ventanas (mínimo una vez por semana).	<b>Mucama</b>
7	Limpiar muebles.	<b>Mucama</b>
	Fin del procedimiento	

		<b>Procedimiento # 16</b> <b>Limpieza Áreas Públicas</b>	
Página 6 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LAP.080

**11. Diseño del Diagrama de Flujo**

<b>Procedimiento “Limpieza Áreas Públicas”</b>	
Descripción	Mucama
Inicio del procedimiento	
Recolectar basura (basureros ubicados en los alrededores del departamento de recepción, cocina, restaurante, y de los baños públicos).	
Barrer áreas correspondientes.	
Realizar limpieza debida.	
Aplicar desinfectante.	
Limpiar baños públicos (aplicando Sanitizante y el jabón líquido).	 

		<p><b>Procedimiento # 16</b></p> <p><b>Limpieza Áreas Públicas</b></p>	
Página 7 de 7	Versión 1	Nº Reforma 0	Código PC.LAP.080

<b>Procedimiento “Limpieza Áreas Públicas”</b>	
Descripción	Mucama
Realizar la debida limpieza de las ventanas (mínimo una vez por semana).	
Limpiar muebles.	
Fin del procedimiento	
	

## 12. Indicadores

- Contar con los suministros, instrumentos y materiales necesarios para el desarrollo correcto del procedimiento.
- Condición de las áreas públicas en las que ejecuta el proceso en cuestión (existencia de personas en la misma).

## 13. Glosario

**Sanitizante:** un líquido que se aplica con un poco de agua antes del jabón líquido, con el propósito de matar gérmenes o microbios.

## **D. Observaciones Generales de Procedimientos por Departamento**

### **1. Análisis Departamento Recepción**

Este departamento es uno de los que cuenta con un contacto mayor y personalizado con el huésped del hotel, es por esta razón que el buen funcionamiento del mismo es indispensable para mantener una imagen de calidad en la empresa. Debido a lo mencionado anteriormente, es indispensable que el personal del departamento posea conocimiento y habilidad en el tema relacionado con el servicio al cliente. Los procedimientos descritos en el presente manual, están en gran parte basados y regulados por sistemas de información exclusivos del departamento en cuestión, es por esta razón que las observaciones son reducidas y muy generales. En seguida se presenta el análisis de lo observado:

- ❖ Como parte de las actividades y procedimientos a desarrollar en el departamento es necesario hacer uso del sistema elaborado exclusivamente para el área, se debe tener cuidado en la manipulación del mismo, procurando no cometer errores que afecten al cliente o bien a otro departamento del hotel, por este motivo es importante dar seguimiento y capacitar constantemente al personal en materia relacionada a la manipulación de este sistema.
- ❖ Uno de los requisitos más importantes para formar parte del personal de este departamento es el hablar un segundo idioma (Inglés), esto debido a que gran porcentaje de los clientes son extranjeros y para ofrecer un servicio de calidad junto con una comunicación eficiente y eficaz es indispensable el requisito ya mencionado.

### **2. Análisis Departamento Mantenimiento**

El Departamento de Mantenimiento cumple una función fundamental en el hotel. A continuación se detalla un análisis del departamento:

- ❖ Se logró observar una buena relación entre los colaboradores del área, la comunicación es constante en la medida de lo posible y se procura mantener prioridad hacia situaciones relevantes para el servicio ofrecido al cliente o bien en casos donde la gravedad del asunto sea considerada.
- ❖ Este departamento carece de un programa establecido y estructurado en el tema de inducción y capacitación para nuevos colaboradores. No está de más recalcar la importancia de contar con dicho programa, ya que esto permitirá mayor rapidez en cuanto a la familiarización del nuevo individuo en la empresa y un mejor desempeño en la ejecución de las diferentes tareas al tener la posibilidad

de obtener una capacitación eficiente sin necesidad de congelar algunas tareas igualmente importantes para el departamento en cuestión.

- ❖ De igual manera no se cuenta con un programa de capacitación en el que se prepare constantemente al personal en los temas de relevancia para el departamento, como lo pueden ser cursos relacionados con conocimientos técnicos, cursos de manipulación eléctrica, entre otros; los cuales permitan un mayor conocimiento, control y manejo en aquellas situaciones que ameriten cuidado y habilidad en el tema correspondiente. Además, es importante procurar el bienestar personal de cada colaborador del departamento, materia que sería reforzada al contar con capacitaciones pertinentes al área.
- ❖ Es importante recalcar que el personal que se contrate en este departamento debe cumplir exclusivamente con las actividades y funciones propias del área, esto porque se observó que en ocasiones el colaborador que se encontraba en un turno determinado laborando, recibía órdenes de realizar un tarea que no le correspondía y dejaba de lado las que realmente debía ejecutar, descuidando así el objetivo de su departamento como tal. Es recomendable tener consciencia del peligro que esto puede conllevar para el rendimiento del hotel en general, ya que si este departamento no cumple con las funciones destinadas, podría traer consecuencias negativas en el servicio ofrecido al cliente.

### **3. Análisis Departamento Jardinería**

El Hotel Arenal Lodge está rodeado de naturaleza, las instalaciones en general se encuentran muy vinculadas al medio ambiente, por esta razón es común observar jardines y zonas verdes en los alrededores del hotel y también dentro de sus instalaciones. El Departamento de Jardinería, al igual que las demás áreas del hotel, efectúa una labor importante para la imagen del hotel, ya que este se encarga de dar mantenimiento a estas zonas verdes, procurando mantenerlas en buenas condiciones para dar un valor agregado al servicio ofrecido por el hotel, ya que esta labor ejercida por el departamento en cuestión permite una vista agradable y confiable para el huésped. A continuación se detalla un análisis de departamento:

- ❖ En relación con el personal del departamento, se considera que la cantidad es adecuada, ya que cuenta con el Jefe de Jardinería y dos colaboradores, quienes son los encargados de desarrollar aquellas actividades propias del departamento.
- ❖ La supervisión en el trabajo ejecutado por el personal del departamento en cuestión, es primordial, ya que un control adecuado en este aspecto ayuda a una primera impresión positiva por parte del cliente. Es por esto que se recomienda, que la persona encargada de supervisar dichas funciones, lo haga de manera

responsable y precisa, para lograr un mejor desempeño y avance en el departamento, mediante un correcto control y corrección a tiempo de errores o problemas.

#### **4. Análisis Departamento Restaurante**

El Departamento de Restaurante es uno de los departamentos que mantiene un contacto directo con el cliente, es indispensable el buen funcionamiento del mismo para el avance del hotel. Este departamento es el encargo de atender al huésped en el área correspondiente al restaurante, el servicio que se brinde debe ser de alta calidad y ajustado a las necesidades del cliente. A continuación se detalla un análisis del departamento:

- ❖ Al igual que en los otros departamentos, la supervisión en éste es indispensable para brindar un servicio de calidad y mantener un control adecuado en cuanto a las funciones ejecutadas por el personal de dicho departamento. Es por esto que la jefatura del departamento debe contar con la capacitación y experiencia necesaria en el tema para realizar las respectivas tareas del cargo y procurar un buen funcionamiento y coordinación en el área, de manera que se logre dar al huésped un servicio personalizado y de calidad, manteniendo la imagen del hotel en alto.
- ❖ Uno de los aspectos observados y de gran importancia está relacionado con el vocabulario utilizado durante la jornada laboral. Al ser un departamento que mantiene un contacto directo con el huésped, es imprescindible utilizar un lenguaje adecuado, buscando la forma de dar una buena impresión y evitar malos entendidos tanto con los clientes como entre los mismos colaboradores del hotel independientemente del departamento al que pertenezcan. La manera de expresarse en público habla mucho de la persona y en este caso del hotel como tal, por esta razón es realmente importante contar con un buen lenguaje durante la jornada de trabajo.
- ❖ Este departamento no cuenta con programa de inducción y capacitación para un nuevo colaborador, lo cual puede traer complicaciones en el servicio ofrecido, ya que si no se cuenta con un programa debidamente estructurado y documentado, la persona que ingrese a laborar en esta área no contará con un conocimiento inicial del ambiente del hotel y del servicio brindado al huésped, lo cual, en caso de existir, puede mejorara o agilizar el proceso de adaptación del nuevo colaborador en el hotel.

## **5. Análisis Departamento Cocina**

Uno de los servicios brindados en el hotel a los clientes, es el restaurante, el cual no estaría completo sin el Departamento de Cocina, este último tiene como función principal la elaboración de alimentos tanto para el desayuno, como el almuerzo y cena, de igual manera es responsable de elaborar cualquier orden solicitada por un cliente fuera de estos tres tiempos de cocina. A continuación se detalla un análisis del departamento:

- ❖ Uno de los aspectos más relevantes en esta área está relacionado con el aseo e higiene tanto personal como en cada proceso o actividad que se realice, esto porque se manipulan alimentos prácticamente durante toda la jornada laboral. Por lo anterior es importante recalcar el uso obligatorio del uniforme completo y debidamente lavado, así como contar con los guantes correspondientes en el momento de tener contacto directo con los alimentos, esto debe ser de carácter obligatorio, procurando realizar las tareas respectivas en condiciones de higiene y seguridad.
- ❖ El Departamento de Cocina carece de un sistema de capacitación al personal del departamento, en el cual se eduque constantemente a los colaboradores en la manipulación adecuada de alimentos, en los cuidados y precauciones que se deben tener en el momento de ejecutar ciertas funciones, o bien en el manejo idóneo de aquellos equipos o maquinas con que se cuente en el departamento para la ejecución de las tareas pertinentes. Esto es de gran importancia ya que permite brindar un servicio de mayor calidad y contar con personal capacitado para el desarrollo adecuado del departamento en sí.
- ❖ Es importante, como en todo departamento, contar con una comunicación efectiva dentro de área, esto para evitar malos entendidos entre los colaboradores de la misma, o bien prevenir errores en el desarrollo de los procesos diarios en el departamento. Procurando de igual manera la excelencia en el servicio ofrecido al huésped del hotel y permitiendo la existencia de un ambiente de trabajo agradable.

## **6. Análisis Departamento Ama de Llaves**

Este departamento es uno de los más fundamentales para el buen funcionamiento del hotel y la calidad del servicio brindado por el mismo, ya que este tiene como objetivo principal el orden y aseo en el servicio que le ofrece al cliente (habitaciones). En seguida se dará mención a las fortalezas y debilidades que posee dicho departamento:

## Manual de Puestos y Manual de Procedimientos

- ❖ El departamento no cuenta con un proceso de selección e inducción de personal debidamente estructurado y documentado, es indispensable contar con el mismo ya que le permite al nuevo colaborador crearse una idea general del ambiente propio del hotel así como contar con instrucciones básicas relacionadas a las funciones ejecutadas. Además, recalcar que una vez que se cuente con el proceso debido, que el mismo sea obligatorio para toda persona que llegue a ser parte del personal del hotel.
- ❖ Se logró observar una coordinación adecuada entre el personal del departamento; a pesar de contar con personal escaso, la supervisora distribuye la información de manera eficiente, y sus subordinados realizan las labores con cierto grado de independencia una vez que conozcan todo el sistema o funcionamiento del hotel.
- ❖ Este departamento carece de capacitaciones relacionadas con procedimientos de limpieza, en los que se eduque al personal sobre las prácticas adecuadas de aseo y manipulación correcta de equipo y materiales, además de los procesos relacionados con lavandería. Dentro de los objetivos de la elaboración del Manual de Procedimientos es el realizar las especificaciones de cada paso a desarrollar en cada uno de los procesos junto con los refuerzos, de manera que se crea una idea más clara sobre la forma correcta de ejecutar la actividad y asegurarse la calidad en el procedimiento una vez completado el mismo.
- ❖ El Departamento de Lavandería no cuenta actualmente con una persona encargada de ejecutar el procedimiento correspondiente al mismo, se mantiene la orden de que la mucama que cuente con un cantidad menor de habitaciones por limpiar, se quede en las horas de la mañana para desarrollar el procedimiento de Lavandería, o bien, la mucama que termine primero las tareas correspondientes, se dirige en horas de la tarde a las instalaciones de lavandería para ejecutar el procedimiento que compete. Por lo anterior, es importante que exista una persona dedicada exclusivamente a desempeñar este procedimiento, como se mencionó al inicio del análisis del departamento, el Ama de Llaves es la Encargada de Lavandería, y al no existir la persona definida para tal puesto, se presenta una deficiencia en el servicio ofrecido por el departamento mencionado.

# **Capítulo VI. Conclusiones y Recomendaciones**

## **A. Conclusiones**

Este apartado contiene conclusiones importantes surgidas a raíz de la elaboración de la investigación realizada en el Hotel Arenal Lodge.

### **Manual de Puestos**

#### **Se concluye del Manual de Puestos que:**

- ❖ El Hotel Arenal Lodge no posee un Departamento de Recursos Humanos, el cual se encarga de realizar programas relacionados con la higiene y seguridad laboral, reclutamiento y selección de personal, inducción, capacitación, motivación e incentivos dirigidos al personal del hotel.
- ❖ Anteriormente a la elaboración del presente estudio, el Hotel Arenal Lodge carecía de una correcta documentación relacionada con los puestos existentes en el mismo, por ende no existía un perfil claramente definido para cada cargo, que permitiera un buen desarrollo en el proceso de promoción del cargo, selección e inducción de personal en el hotel.
- ❖ En general, se logró observar que en algunos cargos se da mucho la polifuncionalidad, donde se mezclan puestos distintos ejecutados por una misma persona. Lo anterior aumenta considerablemente la responsabilidad adquirida por la persona encargada del o los puestos en la correcta ejecución de éstos, así como el compromiso del cargo con el hotel en sí.

## **Manual de Procedimientos**

### **Se concluye del Manual de Procedimientos que:**

- ❖ Anteriormente a la elaboración del presente estudio, el Hotel Arenal Lodge carecía de una correcta documentación relacionada con los procedimientos existentes en el mismo, que permitiera una estandarización en cada proceso del hotel.
- ❖ Los análisis elaborados en los diferentes departamentos seleccionados, definieron las fortalezas y debilidades con que contaba cada uno. Una de las principales deficiencias notadas a nivel general, es la falta de procesos establecidos relacionados con inducción y capacitación hacia los colaboradores del hotel, en los cuales se les eduque en materia propia para cada área, como lo puede ser en materia de servicio al cliente para los Departamentos de Recepción y Restaurante principalmente.
- ❖ La implementación del formato ISO 9000 en cada Manual de Procedimientos permitió la facilidad en la implementación del debido proceso de inducción del nuevo colaborador. Por otra parte define el seguimiento correspondiente de funciones propias a desarrollar por cada departamento estudiado en el presente trabajo. En algunos departamentos se hizo uso de las especificaciones, procurando elaborar un instrumento valioso en apoyo y control dentro del hotel, de manera que se ejecute cada procedimiento correctamente.

## **B. Recomendaciones**

En seguida se detallan las recomendaciones primordiales generadas con base en la investigación efectuada en el Hotel Arenal Lodge.

### **Recomendaciones Generales:**

- Los Departamentos de Recepción, Mantenimiento, Restaurante, Cocina y Ama de Llaves, poseen recargo de funciones al existir poco personal, por esta razón se recomienda aumentar el número de colaboradores en estos departamentos.
- Actualizar el Manual de Puestos y Manual de Procedimientos elaborados para el hotel, para que no se vuelvan obsoletos con el pasar del tiempo, debido a que las empresas están en un continuo crecimiento y por ende se generan cambios a nivel interno de la organización.
- Establecer un Departamento que se encargue exclusivamente del área de Recursos Humanos del hotel.

### **Manual de Puestos**

#### **Se recomienda:**

- Hacer uso del Manual de Puestos propuesto, como herramienta en los procesos de reclutamiento y selección de personal, inducción, promoción del cargo, capacitación, evaluación del desempeño y compensación de los colaboradores.
- Mantener un proceso de revisión y actualización del Manual de Puestos, permitiendo contar con los perfiles adecuados para cada uno y así aprovechar adecuadamente el recurso humano con que cuenta el hotel. La actualización se puede realizar una vez al año como mínimo.
- Cada colaborador tenga en claro sus responsabilidades y funciones dentro del área a la que pertenece, por este motivo es indispensable que el personal tenga conocimiento del manual respectivo, ya que se tiende a dar la polifuncionalidad en algunas unidades, y es importante que la persona no se confunda con respecto a las principales tareas que debe ejecutar.
- Para el Departamento de Jardinería se recomienda que se haga parte del equipo de protección el uso obligatorio de protectores de oídos, para amortiguar las consecuencias a nivel de escucha y proteger al personal del departamento.

## Manual de Procedimientos

### Se recomienda.

- Realizar una revisión y actualización respectiva del Manual de Procedimiento al menos una vez al año, lo cual es importante que se encargue una persona específicamente.
- Dar a conocer el Manual de Procedimientos al personal del hotel, conforme al departamento al que pertenezca, de manera que se les comunique el orden lógico para cada procedimiento dentro del hotel, lo cual contribuirá en una comprensión mayor sobre las tareas a ejecutar.
- Hacer uso del Manual de Procedimientos como una herramienta en los procesos de inducción y capacitación.
- Mantener la motivación en los colaboradores de las distintas áreas, de manera que ellos mismos detecten los errores o deficiencias en cada proceso correspondiente, presentando los informes respectivos a fin de que sean valorados y determinar si se puede contribuir en mejoramiento de los procedimientos ejecutados.
- El Departamento de Jardinería no cuenta con programas de capacitación al personal, si bien no es indispensable, sería importante considerar la posibilidad de implementar o realizar capacitaciones relacionadas con el tema de mantenimiento de jardines, manipulación de plantas o tratamiento correcto de zonas verdes, y de esta manera contar con personal debidamente capacitado para dar un buen mantenimiento a las áreas correspondientes al departamento.
- Una de las funciones primordiales del Ama de Llaves es la supervisión sobre las habitaciones a las que se le haya completado el procedimiento de limpieza correspondiente, sin embargo, no se ejecuta de manera idónea, lo cual puede provocar problemas o dificultades en el servicio ofrecido al huésped. Es por esta razón que se recomienda dar prioridad al tema de supervisión de habitaciones debidamente aseadas, procurando un mejor servicio al cliente.
- Elaborar un Manual de Procedimientos para los demás departamentos del hotel que no se incluyeron en el presente trabajo, se recomienda continuar el tipo de metodología empleada en la elaboración del Manual de Puestos y Manual de Procedimientos, procurando contar con una herramienta necesaria para la adaptación de futuros colaboradores.

# Bibliografía

Alfaro, M. (2008). *Creación de un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos en la Empresa Seguros Bejarano S.A. Trabajo Final de Graduación Bachillerato Administración de Empresas. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.*

Barrantes, R. (1999). *Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cunatitativo.* San José, Costa Rica: UNED.

Benjamín Franklin, E. (2004). *Organización de Empresas.* Segunda Edición, México: McGraw-Hill Interamericana, Editores, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos.* Quinta Edición, Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos.* Octava Edición, México: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos.* McGraw-Hill/Interamericana.

Chiavenato, I. (2003). *Gestión del Talento Humano.* Quinta Edición, Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Chiavenato, I. (1993). *Iniciación a la Organización y Control.* México: McGraw-Hill.

*Concepto ISO 9001. Control de Calidad.* (2011, Febrero). Disponible en: [http://www.buscarportal.com/articulos/iso 9001 gestión calidad.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso%209001%20gesti3n%20calidad.html).

Gamboa, L. G. (2004). *Manual de Procedimientos para Cooperativa Industrial de Servicios Múltiples, El Guarca R.L. Tesis Bachillerato Administración de Empresas. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.*

Giantán, N. (2008). *Práctica de Especialidad.*

Gómez, G. E. (Diciembre de 2001). *GestioPolis.com.* Recuperado el Abril de 2011, de GestioPolis.com: <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A de C.V.

Herrera, H. (Febrero de 2007). *GestioPolis.com*. Recuperado el Abril de 2011, de GestioPolis.com: <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

Koontz, H., & Heinz, W. (2004). *ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global*. Duodécima edición, México: McGraw-Hill Interamericana.

Martínez, B. (2006). *Antalogía del Curso de Análisis Administrativo*. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

Palma, J. (2003, Noviembre). *Recursos. Manual de Procedimientos*. Encontrado en: <http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/manproc.htm>.

Summers, D. (2007). *Administración de la Calidad*.

Universidad Nacional de Luján. (Febrero de 2003). *Normas ISO*. Recuperado el Marzo de 2011, de Normas ISO: <http://www.unlu.edu.ar/~ope20156/normasiso.htm>

# Apéndice

## Apéndice N° 1

Cuestionario #: \_\_\_\_\_  
Fecha de Aplicación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### A. Cuestionario para la Elaboración de Manual de Puestos

El presente cuestionario tiene como objetivo reunir aquella información relacionada con el puesto que desempeña la persona, siendo ésta necesaria para elaborar el Manual de Puestos para el Hotel Arenal Lodge. Toda la información brindada será tratada con absoluta confidencialidad y únicamente para la elaboración del manual correspondiente.

### Indicaciones para el llenado del cuestionario

Es importante tomar en cuenta las siguientes instrucciones antes de llenar el cuestionario.

1. Antes de completar el cuestionario, lea cuidadosamente el contenido del mismo, de manera que se familiarice con éste.
2. Cerciórese de que conozca cada aspecto o elemento relacionado con la información que debe suministrar.
3. Escriba en forma clara y ordenada.
4. Toda información brindada por su persona será confidencial y utilizada únicamente para el presente trabajo.
5. Cuando termine de llenar el cuestionario, léalo nuevamente de manera que logre verificar que la información que facilitó concuerde con la que se solicita.
6. Tenga presente que la información debe ajustarse a los requerimientos propios del puesto, y no a su formación o características. Esto con el fin de que otra persona que deba desempeñar el cargo, lo haga adecuadamente.
7. Una vez completado lo anterior, devuelva el cuestionario a la persona que se lo entregó en un inicio, se le agradece la colaboración.
8. Al final del cuestionario encontrará unas hojas adicionales, correspondientes a los apéndices para la debida descripción de funciones del puesto, éstas hojas las podrá conservar por 3 días para su respectivo llenado, al cumplirse el plazo debe devolverlas a la persona que le entregó el cuestionario en un inicio.

## I. Identificación del Puesto

Nombre del Puesto

---

Departamento al que pertenece

---

Nombre Jefe Inmediato

---

Puestos que supervisa

Nombre del Puesto	Cantidad de Personas

## II. Descripción General del Puesto

De manera resumida y clara, describa el cargo que desempeña junto con las principales obligaciones y responsabilidades, de manera que brinde una idea general de su puesto.

**Nota:** Llenarlo en el Apéndice 1, el mismo se le dejará por 3 días

## III. Descripción Específica de las Actividades

Describa claramente y de forma detalla cada tarea que debe desarrollar en su puesto de trabajo.

**Nota:** Llenarlo en el Apéndice 2, el cual se le dejará por 3 días.

## IV. Especificaciones del Puesto

- **Requisitos Intelectuales**

Se refiere a la preparación académica, además de la experiencia laboral con las que se debe contar para ejecutar el puesto de manera correcta.

- **Formación Académica**

Seleccione el grado académico con que debe contar mínimamente una persona para desempeñar adecuadamente el puesto que actualmente usted ocupa.

<b>Grado Académico</b>	<b>Marque (X)</b>
Primer Ciclo de Enseña Básica (Tercer Grado Escuela)	
Segundo Ciclo Enseñanza Básica (Sexto Grado Escuela)	
Tercer Ciclo Enseñanza General Básica (Tercer Año Colegio)	
Educación Diversificada (Bachillerato Colegio)	
Técnico _____ en:	
Diplomado _____ en:	
Bachiller _____ Universitario _____ en:	
Licenciatura _____ en:	
Maestría _____ en:	

Otro, especifique: \_\_\_\_\_

➤ **Experiencia Laboral**

Marque con una (x) en la opción que considera correcta con respecto a la experiencia mínima con que debe contar una persona para desempeñar de manera adecuada el cargo que actualmente usted ocupa.

<b>Experiencia</b>	<b>Marque (X)</b>
Ninguna	
De 1 Mes a Menos de 3 Meses	
De 3 Meses a Menos de 6 Meses	
De 6 Meses a Menos de 1 Año	
De 1 Año a Menos de 2 Años	
De 2 Años a Menos de 4 Años	
De 4 Años en adelante	

• **Requisitos Físicos y Habilidades y Destrezas**

➤ **Esfuerzo Físico**

Hace mención a la cantidad de energía que debe ejercer diariamente en el desarrollo del cargo. Marque una (x) en la opción que considera la más adecuada con respecto al esfuerzo físico que debe desempeñarse en este puesto.

<b>Grado</b>	<b>Marque (X)</b>
Bajo: el esfuerzo físico para la ejecución del trabajo es mínima, por lo general se realiza de manera cómoda, con movimientos lentos, una postura del cuerpo relativamente estática o forzada.	
Intermedio: la intensidad del esfuerzo físico es ligeramente mayor al anterior, levantar objetos levemente pesados, de manera esporádica debe trasladarse de un lugar a otro, es necesario ejercer una fuerza considerable para la ejecución de labores.	
Alto: por lo general requiere cargar algún material o equipo de trabajo pesado por un tiempo extendido, sea o no en las instalaciones, por lo que grado de esfuerzo físico es alto, es necesario trasladarse de un lugar a otro constantemente y con una distancia considerada, los movimientos ejercidos son bruscos y continuos.	

➤ **Habilidades y Destrezas**

En esta parte se consideran aquellas habilidades y capacidades con los que se deben contar para ejercer las labores propias del puesto. Marque una (x) las opciones que considera importantes en el desarrollo de su labor.

<b>Elementos de Capacidad y Habilidad</b>	<b>Indispensable</b>	<b>Deseable</b>	<b>Innecesaria</b>
Facilidad para relacionarse con las personas			
Trabajar de acuerdo a objetivos			
Destreza en el aprendizaje			
Capacidad para comunicarse de forma escrita			
Habilidad para comunicarse oralmente			
Trabajo en equipo			
Capacidad matemática			
Conocimiento en computación			
Honestidad			
Responsabilidad			
Orden			
Buena presentación personal			
Iniciativa			
No requiere dominio del Inglés			
Bajo dominio del Inglés			
Nivel intermedio en Inglés			
Alto nivel de Inglés			

• **Responsabilidades Implícitas**

Marque una (x) en la opción que considera la más adecuada según el nivel de responsabilidad y compromiso que posee de acuerdo a su puesto.

➤ **Manejo de Información Confidencial**

<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
No posee responsabilidad alguna en cuanto al manejo de información confidencial con respecto a las labores ejercidas.	
Tiene responsabilidad sobre datos e información valiosa propia del cargo, sin embargo es conocida por otros cargos de la organización.	
Es responsable de información confidencial en ocasiones	
Como parte de su trabajo diario, es responsable de manejar datos e información confidencial.	

➤ **Manejo de dineros, fondos y títulos valores**

<b>Detalle</b>	<b>Marque (x)</b>
No tiene responsabilidad alguna sobre dinero, fondos y títulos valores.	
Tiene responsabilidad esporádica sobre almacenar, trasladar o entregar dinero o fondos.	
Es responsable diariamente en un grado intermedio de la custodia, traslado o entrega de dinero, fondos o títulos.	
Tiene como responsabilidad indispensable el manejo de dineros, fondos o títulos valores propios de la empresa	

➤ **Manejo de equipo, instrumentos y materiales**

<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
Tiene a su cargo el uso correcto del equipo, instrumentos y materiales necesarios para ejecutar las labores del puesto.	
Es responsable del adecuado trato de los materiales que utiliza personalmente para desempeñar su trabajo y también los que usan otras personas.	
Tiene la responsabilidad del cuidado de los materiales usados por su persona y otros miembros de la empresa, además de encargarse del cuidado de bodegas y/o responsable de activos de la empresa.	

➤ **Supervisar Personal**

<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
No es responsable de supervisar personas.	
Dedica menos del 25% de su trabajo a la supervisión de personas	
Entre 25% y menos del 50% de su trabajo lo dedica a la supervisión del personal.	
Un 50% de su trabajo lo dedica a la supervisión de personal.	
Dedica entre un 51% y 75% de su labor para supervisar personas.	
De su trabajo dedica más del 75% de tiempo en la supervisión de personas.	

➤ **Por Autonomía**

<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
Su trabajo es realizado bajo una supervisión persistente, recibiendo instrucciones precisas.	
El trabajo lo realiza con cierto grado de independencia y con un orden establecido, además debe presentar informes continuamente sobre el avance del trabajo, de manera que no recibe instrucciones de otras personas mientras ejecuta sus labores.	
Desempeña sus labores de manera independiente, en donde presenta informes y avances sobre el trabajo con poca frecuencia.	

• **Condiciones de Trabajo**

En esta parte se valorarán aquellos factores sobre los que el trabajador no tiene posibilidad de controlar, condiciones o circunstancias que se dan durante la jornada laboral.

➤ **Condiciones del Medio Ambiente**

Hace mención a las condiciones que debe enfrentar el personal durante la ejecución de las actividades diarias, como lo son: ruido, iluminación, temperatura, entre otros.

<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
<b>Ruido</b>	
Bajo: durante su jornada de trabajo, se ve expuesto a ruidos sutiles que perturban vagamente su concentración y la comunicación con otras personas.	
Medio: el nivel de ruido al que se expone durante su trabajo cotidiano es de término medio, lo cual puede afectar de cierta manera su concentración. (Estos ruidos pueden ser ocasionados por teléfonos o sonidos externos al lugar de trabajo).	
Alto: en la ejecución de sus labores se expone a un nivel de ruido alto, lo cual ocasiona desconcentración constante y perturbación en el momento de entablar conversación con otra persona.	
<b>Clima</b>	
El cargo que su persona ejecuta no se ve afectado por el clima, ya que se labora bajo una temperatura controlada.	
Las actividades se desarrollan generalmente bajo un ambiente controlado, sin embargo en ocasiones debe salir para laborar en otro lugar, por lo que se expone a la temperatura ambiente.	
Sus labores las ejecuta bajo condiciones de temperatura ambiente, lo cual provoca complicaciones para desempeñar sus labores de forma adecuada, dependiendo del clima.	

<b>Iluminación</b>	
Baja: al ejecutar sus actividades diarias debe forzar considerablemente la vista.	
Media: para desarrollar sus labores debe esforzar en cierto grado la visión para diferenciar formas, colores y demás.	
Alta: desarrolla las actividades propias del puesto, con una iluminación apropiada, de manera que distingue colores, formas y otros.	

- **Relaciones Laborales**

Especifique el nivel de comunicación que debe mantener con otras personas para el desarrollo de sus labores diarias.

<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
Su relación es únicamente con compañeros de trabajo y/o superiores inmediatos.	
Debe relacionarse tanto con los compañeros de trabajo, superior inmediato de su departamento y otras áreas de la empresa.	
Como parte de su puesto, debe relacionarse con los compañeros de área, jefe inmediato, superiores de otros departamentos y además en ocasiones con personas externas a la organización.	
Se relaciona con el personal interno de la empresa, y además con personas externas, ya que es parte fundamental de su cargo.	

- **Riesgos del Trabajo**

Seleccione aquellas situaciones que debe enfrentar producto de la ejecución de sus labores.

<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
Dolor de cabeza	
Dolor muscular	
Dolor de espalda	
Estrés	
Irritación de ojos	
Insomnio	

- **Información Adicional**

Si considera necesario e importante hacer mención de algunas recomendaciones o comentarios relacionados con el puesto que ejecuta, y que es necesario tomar en cuenta para una mejor interpretación y comprensión del cargo, puede hacerlo en el siguiente espacio:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**¡Gracias por su colaboración!**



## 2. Descripción Específica de las Actividades

Describe claramente y de forma detalla cada tarea que debe desarrollar en su puesto de trabajo. Señale la continuidad con que realiza la tarea, basándose en el siguiente cuadro:

Frecuencia	Sigla
Diariamente	D
Semanalmente	S
Quincenalmente	Q
Mensualmente	M
Anualmente	A
Tareas realizadas esporádicamente	E

#	Detalle	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		

<b>8</b>		
<b>9</b>		
<b>10</b>		
<b>11</b>		
<b>12</b>		
<b>13</b>		
<b>14</b>		
<b>15</b>		

## Apéndice N° 2

Cuestionario #: \_\_\_\_\_

Fecha de Aplicación: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

### A. Cuestionario para la Elaboración de Manual de Procedimientos

El cuestionario que se presenta a continuación tiene como objetivo recolectar la información necesaria para llevar a cabo la elaboración de Manual de Procedimientos en el Hotel Arenal Lodge. En el cual se detallará el procedimiento a realizar de una manera adecuada y simple, para facilitar el desarrollo del mismo tanto para el personal presente como de aquellos que lleguen en un futuro. Aquella información que facilite a través de este cuestionario será confidencial y utilizada especialmente para la elaboración del manual correspondiente.

#### I. Identificación del Procedimiento

Basándose en las tareas o actividades que debe realizar, detalle claramente aquellos procedimientos que están vinculados con cada una de estas, haciendo referencia a formularios, sistemas o normas utilizadas para el desarrollo adecuado de cada proceso.

1. Nombre del Procedimiento

---

2. Objetivo del Procedimiento

---

3. Responsable del Procedimiento

---

4. Puestos que son parte del Procedimiento

---

5. Mencione las áreas de aplicación o alcance del procedimiento (cuáles departamentos se involucran en el procedimiento y con qué frecuencia)

Frecuencia	Sigla
Diariamente	D
Semanalmente	S
Quincenalmente	Q
Mensualmente	M
Anualmente	A
Tareas realizadas esporádicamente	E

---

---

---

---

6. Describa aquellas normas, reglas o políticas que interfieren en el procedimiento, separando aquellas existentes de manera escrita y las verbales.

**Escritas:**

---

---

---

**Verbales:**

---

---

---

7. Refiera aquellos formularios indispensables para el desempeño del procedimiento.

---

---

---

---

8. Indique aquellos sistemas de información a los que debe acudir para cumplir correctamente con el procedimiento descrito.

---

---

---

---

9. Mencione aquellas entradas que requiere el procedimiento para su correcta ejecución, es decir, los materiales, las personas o algún instrumento necesario en el transcurso del proceso en cuestión.

---

---

---

---

10. Refiera salidas que igualmente posee el proceso en su conclusión, es decir, los resultados obtenidos gracias al desarrollo del procedimiento, qué es lo que se obtiene a través del mismo.

---

---

---

---

11. Indique aquellos conceptos que considere relevantes para el procedimiento, palabras que pueden ser confusas o de difícil interpretación.

---

---

---

---

12. Secuencia de realización del procedimiento (en este espacio debe describir detalladamente cada paso que debe emprender para completar el proceso o procedimiento que ejecuta, de ser necesario, puede utilizar hojas adicionales), además indique la(as) persona(as) encargadas de cada paso a realizarse para cumplir con el procedimiento.

<b>Paso</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsable</b>
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		

14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		

13. Señale aquellos indicadores presentes en el procedimiento, por ejemplo, elementos o factores importantes que ayudan a determinar el grado de cumplimiento o calidad del proceso.

---



---



---



---

## II. Recomendaciones o Comentarios

De considerarlo importante, refiera aquellas recomendaciones o comentarios relacionados con el procedimiento que desempeña, las cuales ayuden para una mejor descripción y comprensión del mismo.

---



---



---



---



---



---



---



---

**¡Gracias por su colaboración!**

# Anexos

## Anexo N° 1

### 1. Políticas del Hotel para la Selección y Contratación de Personal

El Hotel Arenal Lodge cuenta con algunas políticas relacionadas con el proceso de contratación de personal para el hotel, las cuales se enumeran en seguida:

#### ❖ Políticas de Contratación

1. Las únicas personas dentro de Arenal Lodge que pueden contratar personal serán el Gerente y el Sub-Gerente del Hotel.
2. El resto de los colaboradores pueden sugerir personas, pero su contratación quedará sujeta a la aprobación de los encargados a los que se refiere el punto #1
3. No se contratará personal que tenga relación de consanguinidad ni afinidad hasta tercer grado.
4. En el punto tres no se aplicará retroactividad a la fecha de la aprobación de estas políticas.
5. Ningún colaborador de la empresa puede prestar servicios a una compañía competidora o proveedora de Arenal Lodge.
6. La persona que aspire a un puesto en Arenal Lodge deberá de cumplir con lo establecido en los manuales de puesto, referente al perfil del mismo.
7. Cuando dos aspirantes muestren similares cualidades y calidades, la balanza se inclinara por el que tenga mayores conocimientos en prácticas sostenibles dentro del turismo y afines.
8. Toda persona antes de ser contratada deberá de ser indagada en sus trabajos anteriores.
9. Si una persona está embarazada debe hacerlo saber antes de ser contratada.

10. Los aspirantes al cargo deberán de tener al menos seis meses de experiencia, pero esto podrá variar de acuerdo con la responsabilidad del cargo.
11. Los colaboradores no podrán establecer relaciones conyugales. En caso de que esto suceda uno de ellos deberá de dar por terminado el contrato.
12. Cualquier persona que viole con previo conocimiento las políticas acá establecidas podrá ser sancionada.
13. Se contratará prioritariamente a personas que sean felices.

#### ❖ **Políticas de Promoción Interna**

1. Toda persona que es colaboradora del Arenal Lodge puede participar en el concurso para aspirar a un puesto de mayor responsabilidad y autoridad.
2. Deberá de cumplir con los requisitos establecidos en el manual de puestos.
3. Deberá de ser una persona que haya demostrado ser proactiva, eficiente y eficaz.
4. Será requisito indispensable haber demostrado tener un alto grado de compañerismo, lealtad, honestidad, honradez, disciplina, respeto, superación personal, de buena comunicación (no Chismosa), sincera y justa.
5. Entre una persona externa y una interna con iguales calidades la balanza se inclinara por la persona que pertenece a la nomina de Arenal Lodge.