

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**Actualización del Manual de Procedimientos y el Manual de  
Puestos del Hotel Montaña de Fuego**



**Trabajo final presentado por:**

**Rocío Alfaro Bogarin**

**Profesora Asesora:**

**Lic. Laura Venegas Umaña**

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

**San Carlos, Noviembre 2010**

**Instituto Tecnológico de Costa Rica**  
**Escuela de Administración de Empresas**

**Actualización del Manual de Procedimientos y el Manual de  
Puestos del Hotel Montaña de Fuego**



**Trabajo final presentado por:**

**Rocío Alfaro Bogarin**

**Profesora Asesora:**

**Lic. Laura Venegas Umaña**

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

**San Carlos, Noviembre 2010**

## RESUMEN

El presente trabajo brinda al Hotel Montaña de Fuego, una valiosa herramienta, necesaria para el desarrollo y control de la empresa en su ámbito administrativo, que contribuya a lograr un desempeño eficiente de las funciones, de aquí surgen la actualización del Manual de Procedimientos, así como del Manual de Puestos del Hotel.

El siguiente manual brinda información de procedimientos que se ejecutan en cada una de las áreas que conforman el hotel, definiendo y detallando los pasos a seguir a la hora de realizar cada función que requiere la empresa para su funcionamiento. Por su parte el Manual de Puestos, da una guía clara de las características y requisitos con que debe contar el personal para desempeñar eficientemente las funciones de cada puesto

La metodología utilizada fue aplicando a los empleados un cuestionario para conocer la descripción de los procedimientos y los puestos, luego se procesó la información obtenida y la ya existente, de modo que se procedió a la documentación y posterior mejora de los mismos.

Con la actualización del Manual de Puestos se lograron establecer las bases para la implementación de algunas de las actividades que encierra la gestión de talento humano, tales como: reclutamiento, selección, inducción, promoción, capacitación y evaluación del personal.

Por otro lado, gracias al Manual de Procedimientos, se podrá conseguir una mayor eficiencia de los recursos humanos, ya que se facilita la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.

En fin, es recomendable revisar de forma periódica y con base en las necesidades de la empresa el Manual de Puestos, con el fin de mantener actualizado cada uno de los perfiles que lo integran y se logre un máximo aprovechamiento del capital humano. Además, sería de gran provecho que el Manual de Procedimientos se utilice como un instrumento para los procesos de capacitación e inducción.

**Palabras claves:** Manual, Puestos, Procedimientos, Reclutamiento, Selección, Inducción, Promoción, Capacitación, Evaluación del personal y Hotel Montaña de Fuego.

## **ABSTRACT**

This paper aims to provide the Fire Mountain Hotel with the necessary tools to develop and control the company's administration system, which in turn will contribute to achieve an optimum performance through the actualization of the Procedures and the Position Manual.

The Procedures Manual provides information of the procedures executed in the selected areas of the hotel, defining and detailing the steps to follow when performing each function that the company requires to operate. The Position Manual, on the other hand, contains the necessary information to describe the characteristics and functions that must be carried out by the most qualified personnel in the company, describing point by point the responsibilities of each workstation.

A questionnaire was applied as a methodological strategy in order to obtain the necessary information for the description of the procedures and the positions. The information available and obtained was processed to continue developing and improving the documentation.

With the update of the Position Manual is able to establish the foundations for the implementation of some activities that encloses the management of human talent, such as recruitment, selection, induction, promotion, training and personnel evaluation.

Moreover, thanks to the Procedures Manual, you can achieve greater efficiency of human resources, as it facilitates the standardization of processes and the preservation of knowledge acquired by the same organization.

Finally, it is advisable to check periodically and based on the needs of the company's Position Manual, in order to keep up to date each of the profiles that integrate and achieve maximum use of human capital. It would also be of great

benefit to the Procedures Manual is used as a tool for training and induction processes.

**Keywords:** Manual, Position, Procedures, Recruitment, Selection, Induction, Promotion, Training, Evaluation Staff, Fire Mountain Hotel.

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo primero que todo a mi Dios, por haberme dado la fuerza y el valor para culminar una etapa más de mi vida.

A mis padres Analive Bogarin y Carlos Alfaro, que con su confianza y apoyo incondicional, tuve la seguridad para ejecutar cada una de mis acciones, han vivido conmigo toda esta etapa de formación profesional, los sacrificios, los sufrimientos, pero también los momentos satisfactorios, de éxito, de nuevos aprendizajes. Todo mi esfuerzo y mi vida como estudiante la viví pensando en que sería el mejor regalo que les podría dar, siempre traté de dar lo mejor de mí y fue gracias a ellos. Les reconoceré gran parte de mi realización personal y profesional.

A mis hermanos, por la ayuda y el cariño que me dieron cuando más lo necesitaba.

A mi novio Herald Campos por estar ahí siempre que lo necesité.

A mis compañeros, quienes más que eso, se convirtieron en mis amigos y con quienes enfrenté muchos retos, dificultades y logros a lo largo de mi carrera, les deseo abundantes bendiciones y éxitos en la vida.

A mis profesores, quienes siempre se mostraron anuentes a brindarme la ayuda que necesitara y fueron un ejemplo a seguir de profesionalismo.

Y a todos aquellos que directa o indirectamente tuvieron algo que ver en esta etapa tan importante de mi vida.

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios, por permitirme terminar mis estudios. A mi familia, porque siempre estuvo conmigo brindándome apoyo y cariño. A mis padres que los amo con todo mi corazón y que siempre les estaré agradecida por todo lo que han hecho por mí, ellos me han enseñado a luchar por lo que quiero y a valorar lo que he logrado.

A mi novio Herald Campos que siempre me dio palabras de ánimo, fortaleza y fé. Sentí en todo momento su apoyo y cariño.

Al personal del Hotel Montaña de Fuego, especialmente al Gerente Luis Villegas, por darme la oportunidad de realizar mi Práctica Profesional en su empresa.

Y muy especialmente quiero agradecerle a la Lic. Laura Venegas, por su asesoría y apoyo en la realización de mi práctica.

A todos mis compañeros por esos momentos inolvidables que vivimos durante todo el período lectivo. A mis amigos Amarilys Abarca y Leandro Rojas porque fuimos un excelente grupo de trabajo y siempre estuvimos juntos, brindándonos soporte, amistad y ganas de seguir adelante.

Al personal del Instituto Tecnológico de Costa Rica, que de alguna u otra forma estuvo en el transcurso de mi carrera universitaria, en especial a los profesores por la enseñanza que inculcaron en mí.

## TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN.....	i
ABSTRACT .....	iii
DEDICATORIA .....	v
AGRADECIMIENTOS.....	vi
INTRODUCCION .....	1

### CAPÍTULO I

<b>GENERALIDADES DE LA EMPRESA .....</b>	<b>2</b>
A. REFERENCIA EMPRESARIAL .....	3
1. Nombre de la empresa: .....	3
2. Cédula jurídica: .....	3
3. Ubicación: .....	3
4. Logotipo de la empresa: .....	3
5. Antecedentes de la empresa .....	4
6. Misión.....	4
7. Visión .....	5
8. Servicios.....	5
9. Organigrama Estructural Corporativo para el Grupo Montaña .....	14
10. Organigrama Estructural Hotel Montaña de Fuego.....	15
11. Organigrama Funcional Departamento de Finanzas. ....	16
12. Organigrama Funcional Departamento de Gerencia Operativa. ....	16
13. Organigrama Funcional Departamento División Cuartos .....	17
14. Organigrama Funcional Departamento Tours.....	17
15. Organigrama Funcional Departamento de Alimentos y Bebidas .....	18
B. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA .....	19
C. PROBLEMA .....	20
D. OBJETIVOS .....	20
1. Objetivo General .....	20
2. Objetivos Específicos .....	20
E. ALCANCE DEL PROYECTO.....	21

F. LIMITANTES .....	21
---------------------	----

## **CAPÍTULO II**

<b>MARCO TEORICO .....</b>	<b>23</b>
A. ADMINISTRACIÓN .....	24
1. Funciones básicas de los administradores .....	24
a) Planeación .....	25
b) Organización.....	25
c) Integración del personal .....	26
d) Dirección.....	27
e) Control .....	27
B. EFICIENCIA Y EFICACIA.....	28
C. ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO .....	28
1. Procesos de la gestión del talento humano .....	30
2. Objetivos de la gestión del talento humano .....	30
D. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO .....	31
1. Actividades del análisis administrativo.....	32
2. Objetivos del Análisis Administrativo .....	33
3. Herramientas del análisis administrativo .....	33
E. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	34
1. Organigrama.....	34
a) Clases de Organigramas .....	35
F. INVESTIGACIÓN .....	36
1. Tipos de Investigación .....	36
G. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	37
1. Fuentes Primarias .....	37
2. Fuentes Secundarias.....	38
H. TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN .....	38
1. Tipos de Técnicas .....	38
I. MANUALES ADMINISTRATIVOS .....	40
1. Objetivos de los Manuales Administrativos.....	40

2. Tipos de manuales .....	41
J. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....	42
1. Objetivos de un Manual de Procedimientos.....	43
2. Importancia de un Manual de Procedimientos.....	44
3. Clasificación de los manuales de procedimientos.....	44
4. Beneficios de un Manual de Procedimientos .....	45
5. Elementos integrantes.....	46
K. DIAGRAMAS DE FLUJO .....	48
1. Importancia de los diagramas de flujo .....	49
2. Clasificación de los fluxogramas .....	49
3. Simbología .....	50
L. MANUAL DE PUESTOS.....	53
1. Requisitos .....	53
2. Aplicación de los manuales de puestos.....	54
3. Descripción de cargos .....	55
4. Análisis de cargos .....	55
a) Requisitos Intelectuales .....	56
b) Requisitos Físicos .....	56
c) Responsabilidades Implícitas .....	56
5. Etapas del análisis de cargos .....	57
a) Etapa de planeación .....	57
b) Etapa de preparación.....	58
c) Etapa de ejecución.....	58
6. Métodos de descripción y análisis de cargos.....	59
a) Observación directa .....	59
b) Cuestionario.....	60
c) Entrevista directa .....	61
d) Métodos mixtos.....	62
7. Objetivos de la descripción y análisis de cargos.....	62
8. Uso de la información del Análisis de Puestos .....	63
9. Pasos para realizar un Análisis y Descripción de Puestos.....	64

M. ISO 9000 .....	67
1. ISO-9001 Norma de Calidad .....	67
N. LOS PROCEDIMIENTOS MAESTROS .....	68

### **CAPÍTULO III**

<b>MARCO METODOLOGICO .....</b>	<b>70</b>
A. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	71
B. FUENTES DE INFORMACIÓN.....	71
1. Fuentes Primarias .....	72
2. Fuentes Secundarias .....	72
C. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION .....	72
1. Cuestionario .....	73
1. Entrevista .....	73
2. Método de Observación Directa .....	73
D. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA.....	73
1. Planeamiento de Aspectos Preliminares .....	74
2. Conocimiento inicial de la empresa .....	74
3. Confección del marco teórico .....	74
4. Actualización del Manual de Procedimientos.....	75
a) Identificación de los Procedimientos a actualizarse.....	75
b) Recolección de la información.....	76
c) Análisis de los resultados.....	76
d) Actualización de los Manuales de Procedimientos .....	77
e) Diseño de los diagramas de Flujo .....	79
f) Validación de los Procedimientos.....	80
5. Actualización del Manual de Puestos .....	80
Etapa de Planeación .....	80
a) Identificación de los Puestos .....	80
b) Ubicación de los Puestos en el Organigrama.....	81
c) Elección de los métodos de análisis a aplicarse.....	81
d) Selección de los factores de especificación .....	82

Etapa de Preparación .....	83
a) Preparación del material de trabajo.....	83
b) Disposición del ambiente .....	83
Etapa de Ejecución.....	83
a) Recolección de la información.....	83
b) Análisis de resultados .....	84
c) Actualización del Manual de Puestos .....	84
d) Validación del Manual .....	86
e) Conclusiones y recomendaciones.....	87

## **CAPÍTULO IV**

<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS .....</b>	<b>88</b>
A. INTRODUCCION.....	89
B. IDENTIFICACION.....	90
C. INDICE DE PROCEDIMIENTOS .....	92
1. Check In .....	93
2. Check Out .....	111
3. Venta de Tours .....	129
4. Creación de llaves .....	143
5. Reservaciones Clientes Directos .....	150
6. Reservaciones Agencias .....	170
7. Modificación de Reservaciones .....	186
8. Cancelación de Reservaciones .....	195
9. Facturación recepción spa.....	205
10. Toma de requisición inventario spa .....	220
11. Masajes .....	228
12. Recibimiento e instalación del huésped.....	242
13. Limpieza de habitaciones .....	253
14. Chequeo de habitación de salida.....	266
15. Bloqueo de habitación .....	276
16. Limpieza de habitación de quedada .....	285
17. Recepción de visitantes.....	294

## **CAPÍTULO V**

<b>MANUAL DE PUESTOS.....</b>	<b>299</b>
A. INTRODUCCION.....	300
B. IDENTIFICACION.....	301
C. INDICE DE PUESTOS .....	302
1. Reservas .....	303
2. Proveedor.....	309
3. Contralor.....	314
4. Auditor de ingresos.....	319
5. Auxiliar contable-cuentas por pagar.....	324
6. Auxiliar contable-costos.....	329
7. Recepcionista .....	334
8. Auditor nocturno .....	339
9. Botones .....	344
10. Jefe de Spa .....	350
11. Esteticista .....	355
12. Guías (tours) .....	360
13. Jefe de Mantenimiento .....	365
14. Cheff.....	371
15. Salonero.....	376
16. Oficial de seguridad.....	381
17. Encargado de lavandería.....	387
18. Jardinero.....	392

## **CAPÍTULO VI**

<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>398</b>
A. CONCLUSIONES.....	399
B. RECOMENDACIONES.....	401
LITERATURA CONSULTADA .....	405
APÉNDICE 1.....	408

APÉNDICE 2.....	411
-----------------	-----

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 2.11.</b> Simbología para la elaboración de los fluxogramas.....	52
<b>Ilustración 2.12.</b> Esquema sobre los pasos a seguir en la descripción de puesto.....	65
<b>Ilustración 3.4.4.</b> Formato de inicio de cada procedimiento del manual.....	77
<b>Ilustración 3.4.4.</b> Encabezado de cada página del Manual de Procedimientos.....	78
<b>Ilustración 3.4.5.</b> Formato de inicio de cada puesto del manual.....	84
<b>Ilustración 3.4.5.</b> Encabezado de cada página del Manual de Puestos.....	85

## INTRODUCCION

El Recurso Humano es un factor clave de éxito para cualquier organización; sin embargo, para esto la empresa debe empezar por dotar a su personal las herramientas necesarias que contribuyan a lograr el desempeño eficiente de sus funciones.

Existen varias herramientas administrativas, por medio de las cuales los colaboradores podrán utilizar como fuente de información que les ayude a complementar el cumplimiento de sus objetivos, y que le permita a la empresa, de igual forma, ser más competitiva y obtener los resultados esperados.

De esta manera, el Hotel Montaña de Fuego busca una estructura administrativa más formal. Pese a esto, el problema radica en que los colaboradores de la empresa, por sus múltiples ocupaciones, y más que todo por limitación de tiempo, no han podido documentar por escrito lo que han realizado en la práctica. En otros casos, los procedimientos no han podido ser establecidos con exactitud, o bien, se han vuelto obsoletos o no se ajustan a las nuevas necesidades de la empresa.

Lo mismo ha sucedido con la descripción de los puestos, que si bien se manejan en la práctica, no se encuentran detallados en una herramienta que ayude al encargado del reclutamiento, la selección, retribución y evaluación del personal a la hora de trabajar con los colaboradores en los distintos puestos; además aunque si se sabe que hay un perfil determinado para cada puesto, no se ha determinado si es el ideal para el Hotel Montaña de Fuego.

El estudio que se presenta a continuación tiene como objetivo principal actualizar los procedimientos y los puestos de la empresa Hotel Montaña de Fuego, con el fin de confeccionar un Manual de Procedimientos y uno de de Puestos, que contribuyan a lograr un eficiente desempeño por parte de los colaboradores en la empresa.

La existencia de un manual de consulta de los procedimientos operativos de Montaña de Fuego, permitirá el fácil acceso a las descripciones detalladas de las operaciones y trámites generales realizados dentro de las diferentes áreas, lo que proporcionará un método para la ágil comprensión de los mismos y evitará confusiones por el no conocimiento de las tareas específicas de cada clase de puesto.

Procurando facilitar la interpretación y utilización a este documento, se ha estructurado en capítulos, de manera que cuente con un orden o secuencia lógica que simplifique su lectura y aplicación. Los capítulos se han distinguido de la siguiente manera:

**El primer capítulo** llamado generalidades de la investigación, consta de una referencia empresarial en donde se citan los antecedentes, la actividad productiva, misión y visión; además, el problema planteado para la realización del estudio y la justificación; así como los objetivos generales y específicos que se persiguen con el trabajo y por último los alcances y las limitaciones de la investigación.

**El segundo capítulo** lo constituye el marco teórico, el cual pretende ubicar al lector en los aspectos teóricos en los cuales se sustenta la investigación, con conceptos y definiciones más importantes sobre los temas que se tratarán en el trabajo.

**El tercer capítulo** describe el marco metodológico, donde se toma en cuenta el tipo de investigación que se utilizó, los sujetos y fuentes de información y las técnicas de investigación implementadas. Además se describen paso a paso y en el orden en que así se llevaron a cabo, todas las etapas que fueron desarrolladas para la elaboración del proyecto.

**El cuarto capítulo** presenta el manual de procedimientos, donde se identifican los procedimientos operativos de las unidades de recepción, reservas, spa, ama de llaves, y del departamento de seguridad del Hotel Montaña de Fuego.

**El quinto capítulo** denominado manual de puestos, presenta la propuesta de actualización del Manual Descriptivo de Puestos para todo el hotel.

**El sexto capítulo** está conformado por las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó después de realizar la investigación, tanto para el Manual de Procedimientos como el de Puestos; y basadas en esas conclusiones se establecen una serie de recomendaciones.

La última sección está compuesta por la literatura citada de donde se obtuvo la información, y los apéndices que pretenden ilustrar todas las herramientas que fueron elaboradas para realizar el desarrollo del trabajo de investigación.

# CAPÍTULO I



## GENERALIDADES DE LA EMPRESA



## CAPITULO I. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

### A. REFERENCIA EMPRESARIAL

**1. Nombre de la empresa:**

Hotel Montaña de Fuego

**2. Cédula jurídica:**

3-101-18433920

**3. Ubicación:**

Fortuna, San Carlos, 8 kilómetros al Oeste de la  
Iglesia Católica

**4. Logotipo de la empresa:**



## 5. Antecedentes de la empresa

La Familia Villegas siempre se ha dedicado al negocio de la reforestación, en un área de 18 hectáreas aproximadamente donde se realizaba dicha actividad, su producto de árboles y plantas ornamentales se exportaba. En el año de 1992, fecha la cual se originó un terremoto en la provincia de Limón, dicha provincia quedó destruida y era prácticamente imposible enviar a los turistas a San José, lo cual hizo que las personas encargadas de los cruceros enviaran a los turistas al área de La Fortuna, de ahí empezó el movimiento hotelero en la zona, oportunidad que vio la Familia, donde con una cabina para un amigo y cliente de los Villegas empezó todo, como dijo el Sr. Villegas: “fue como estar en el momento preciso”.

A partir de ese año fue cuando vieron la oportunidad de otro tipo de negocio, que venía en su auge a la zona, comenzando así su pequeño hotel con 2 cabinas, para el año 2002 empezó a evolucionar, construyendo más cabinas, dedicándose 100% a la industria hotelera.

A la fecha el hotel posee 66 habitaciones, piscina, “jacuzzi”, restaurante, “spa”, “canopy”, un lago donde se reproduce tilapia y camarón para el consumo del hotel, para un total de tres hectáreas más la zona de reforestación.

Hoy día el hotel posee la Certificación de Sustentabilidad Turística (CST) del Instituto Costarricense de Turismo (ICT) con un nivel de tres hojas.

## 6. Misión

“Basado en un concepto de alta calidad en donde lo mejor es posible, El Hotel Montaña de Fuego, tiene con misión lograr que nuestros clientes gocen de un excelente servicio no solo en entretenimiento y confort, sino también de un

ambiente de quietud, relajamiento, salud y belleza, dando provecho a la majestuosa naturaleza que nos rodea.”

## **7. Visión**

“Nuestra visión es concebida en el corazón de una familia costarricense que pretende impulsar un proyecto en la Industria Hotelera, que resalte la cultura e idiosincrasia costarricense, revelando nuestra identidad, a medianos plazo, tanto en nuestra zona como en diferentes puntos estratégicos del país (playa, montaña, ciudad); logrando así un desarrollo del Hotel Montaña de Fuego Resort & Spa con estilo diferente en la línea de la Hotelería.

## **8. Servicios**

### **Hospedaje**

Cada habitación le dará la oportunidad de disfrutar de un lugar confortable, placentero y pacífico.

Las 66 habitaciones tienen una espectacular vista del Volcán Arenal y las montañas que le rodean. El hotel tiene tres clases de habitaciones:

Habitaciones Standard ofrecen un estilo natural de confort en la calidez de su construcción de madera. Estos dormitorios son como un pequeño refugio en la montaña; un lugar especial donde todos sus sueños pueden hacerse realidad



Habitaciones Deluxe tienen un diseño cómodo, moderno y amplio. Donde usted podrá relajarse y compartir con una persona especial un momento romántico.



Habitaciones Suite para los amantes de la comodidad, estas modernas habitaciones ofrecen la amplitud y lujo que usted merece, sin perder el encanto del ambiente natural que la rodea.



**Restaurante**



Desde cualquier mesa del exclusivo Restaurante Acuarelas, usted gozará de la espectacular vista del Volcán Arenal. Una atmósfera elegante y perfecta en el restaurante es recreada por el sonido de los pájaros, el sonido de las erupciones volcánicas y la selecta música instrumental.



El chef prepara deliciosa comida costarricense, gran variedad platos internacionales y si usted los desea le prepara comidas rápidas.



**Spa**



En Gadi Spa (Significado en hebreo: lugar de refugio) es un lugar extraordinario donde se puede disfrutar tanto de tratamientos faciales como tratamientos corporales.

Cada uno de estos tratamientos ayuda a restablecer el equilibrio de su cuerpo, la salud y la energía física, al tiempo que elimina el estrés acumulado de nuestra cotidiana vida agitada y moderna.

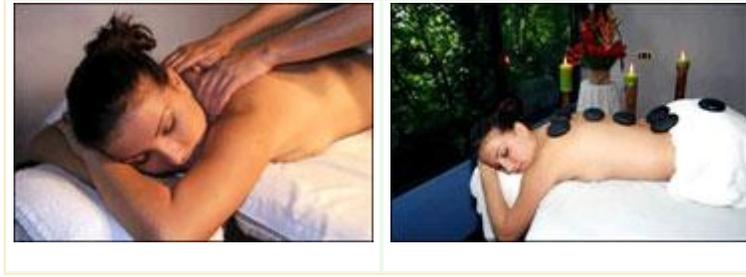
El Gadi Spa dispone de:

- Sauna.
- Jacuzzi.
- 6 salas de masajes individuales.
- 1 sala para masaje en pareja.
- 2 habitaciones para tratamientos faciales.
- 1 sala de depilación.
- 1 habitación pedicure y manicure.

El Gadi Spa ofrece:

- Tratamientos faciales.
- Tratamientos corporales.
- Depilación.
- Manicura y pedicura.
- Envolturas.
- Exfoliaciones





## **Actividades**

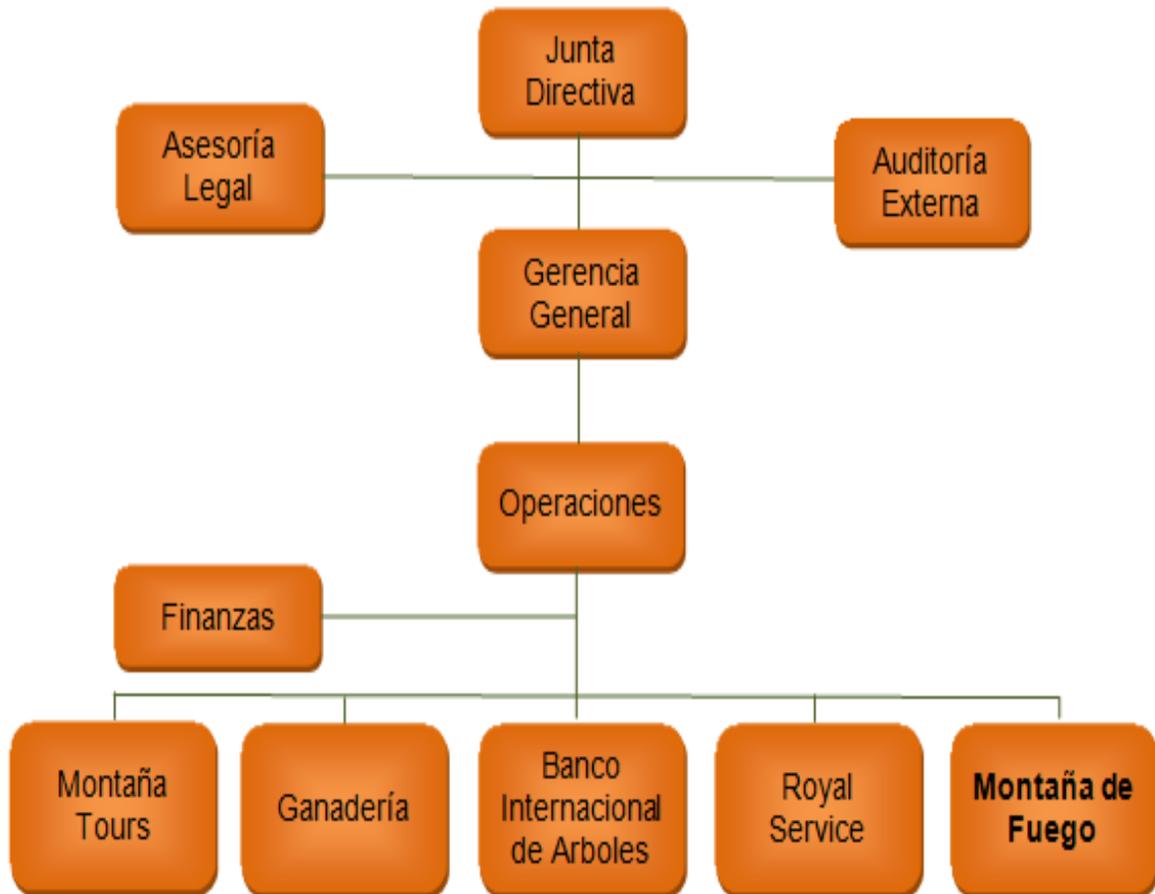
### **Recreación**

- Cabalgata al Volcán Arenal.
- Cabalgata al Cañón del Arenal.
- Canopy Tours & Rappel.
- Rafting.
- Kayak en el Lago Arenal.
- Cuadriciclos.

### **Tours**

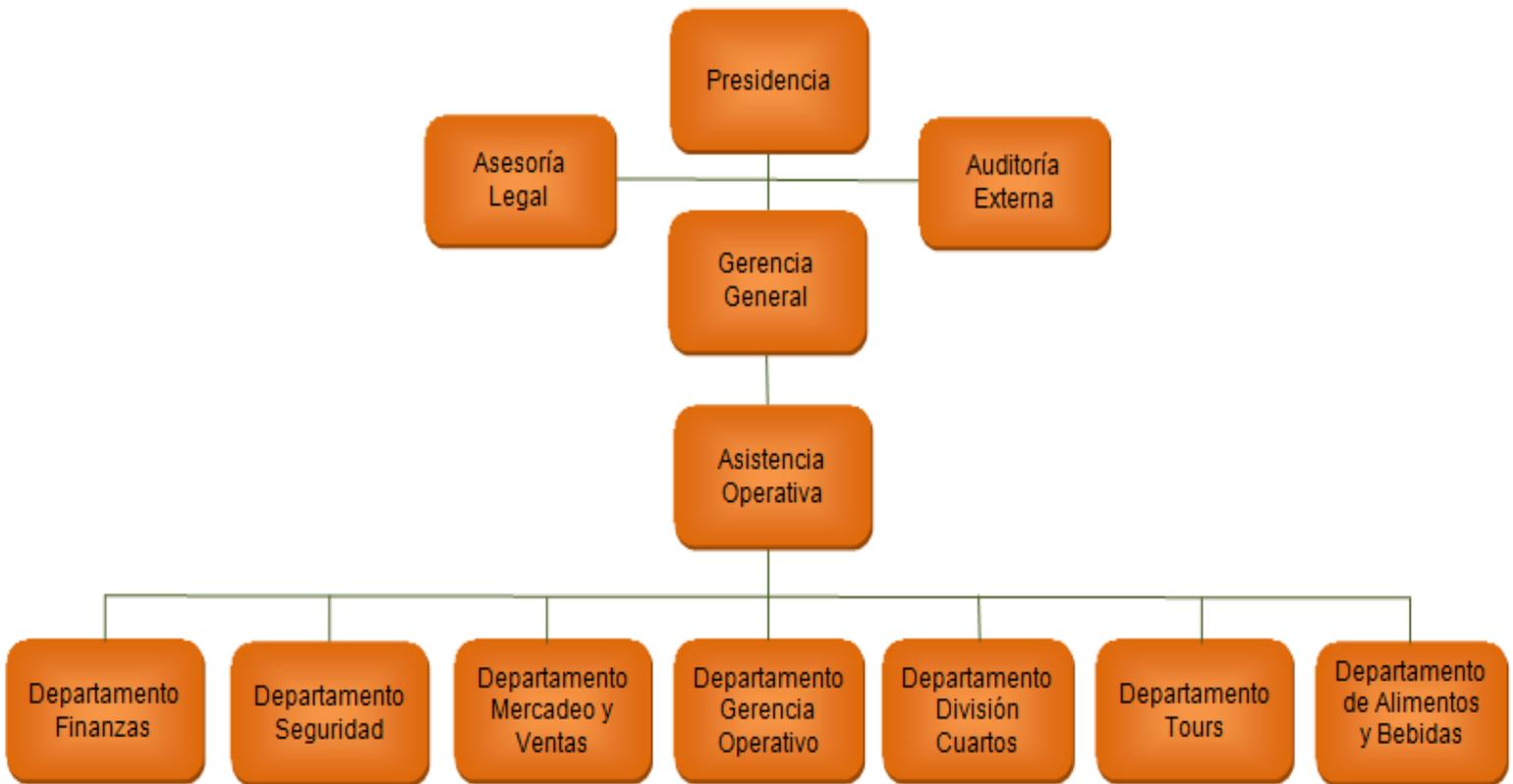
- Refugio de Vida Silvestre Caño Negro.
- Tour al Volcán Arenal y Aguas Termales de Tabacón Resort.
- Pesca Deportiva en el Lago Arenal.
- Caminata al Volcán Arenal.
- Mountain Bike / Ciclismo de Montaña.
- Tour a las Cavernas de Venado.
- Cabalgata a la Catarata del Río Fortuna.
- Safari en el río Peñas Blancas.

## 9. Organigrama Estructural Corporativo para el Grupo Montaña



Simbología	
	Unidad Organizacional
	Línea de Autoridad
Elaborado por: Rocío Alfaro Bogarín Fecha de elaboración: Agosto 2010	

## 10. Organigrama Estructural Hotel Montaña de Fuego



Simbología	
	Unidad Organizacional
	Línea de Autoridad
Elaborado por: Rocío Alfaro Bogarín	
Fecha de elaboración: Agosto 2010	

### 11. Organigrama Funcional Departamento de Finanzas.



Simbología	
	Unidad Organizacional
	Línea de Autoridad
Elaborado por: Rocío Alfaro Bogarín Fecha de elaboración: Agosto 2010	

### 12. Organigrama Funcional Departamento de Gerencia Operativa.



Simbología	
	Unidad Organizacional
	Línea de Autoridad
Elaborado por: Rocío Alfaro Bogarín Fecha de elaboración: Agosto 2010	

### 13. Organigrama Funcional Departamento División Cuartos



Simbología	
	Unidad Organizacional
	Línea de Autoridad
Elaborado por: Rocío Alfaro Bogarín Fecha de elaboración: Agosto 2010	

### 14. Organigrama Funcional Departamento Tours.



Simbología	
	Unidad Organizacional
	Línea de Autoridad
Elaborado por: Rocío Alfaro Bogarín Fecha de elaboración: Agosto 2010	

## 15. Organigrama Funcional Departamento de Alimentos y Bebidas



Simbología	
	Unidad Organizacional
	Línea de Autoridad
Elaborado por: Rocío Alfaro Bogarín	
Fecha de elaboración: Agosto 2010	

## **B. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

El mundo evoluciona de forma acelerada y cada día nos enfrentamos a cambios de nuestro entorno, las organizaciones también evolucionan, se deben de preparar para hacer frente a este tipo de retos y enfrentarlos con éxito. Hotel Montaña de Fuego no es la excepción, el afán de ésta por mejorar, ser eficientes y ofrecer servicios de excelente calidad, es lo que los hace actualizar el Manual de Procedimientos y el Manual de Puestos, con el fin de obtener información actualizada y pertinente que cubra las expectativas de la empresa al respecto.

La actualización del Manual de Puestos indicará el cómo, cuándo, dónde y quiénes son los responsables de realizar las labores de cada puesto, evitando que las directrices verbales sean causa de errores o fallas sistemáticas que generen un trabajo ineficiente e ineficaz.

Es importante mantener actualizados todos los procedimientos de la empresa, ya que, es un documento que ayuda a agilizar el trabajo de manera que los empleados tengan a su alcance una herramienta de consulta para llevar a cabo sus tareas en forma más eficiente y por ende se posibilite brindar un servicio de calidad al cliente.

En este Manual de Procedimientos y de Puestos no se incluye el Tomo I, que especifica la información sobre los procedimientos y los puestos con lo que contaba anteriormente la empresa y de donde se toma la base para la actualización del presente Manual. El problema radica en que esa información de los procedimientos no está debidamente documentada (información mezclada de varios procedimientos lo que la hace poco entendible), y la información de los puestos está impresa mas no digital, por lo cual se considero innecesaria para agregarla al manual.

## **C. PROBLEMA**

Actualmente Hotel Montaña de Fuego no cuenta con un Manual de Procedimientos y un Manual de Puestos, actualizado y acorde con los requerimientos actuales de cómo deben desarrollarse las actividades de la empresa y la información específica sobre el puesto.

## **D. OBJETIVOS**

### **1. Objetivo General**

Actualizar el Manual de Puestos y Procedimientos del Hotel Montaña de Fuego, de las unidades que así lo requieran, con el fin de contar con información actualizada que contribuya a lograr un mejor desempeño de los colaboradores de la empresa.

### **2. Objetivos Específicos**

- ✓ Diseñar una herramienta que permita la recolección de la información necesaria para la actualización del Manual de Puestos para las Unidades de Reservas, Contabilidad, Recepción, Spa, Operaciones, Cocina, Seguridad, Ama de Llaves, Jardinería y Mantenimiento del Hotel Montaña de Fuego.
- ✓ Actualizar el Manual de Puestos en las Unidades de Reservas, Contabilidad, Recepción, Spa, Operaciones, Cocina, Seguridad, Ama de Llaves, Jardinería y Mantenimiento del Hotel Montaña de Fuego.

- ✓ Crear un instrumento que permita la recolección de la información necesaria para la actualización del Manual de Procedimientos para las Unidades de Recepción, Reservas, Spa, Ama de Llaves y Seguridad, del Hotel Montaña de Fuego.
- ✓ Identificar los principales procedimientos que se realizan en las Unidades de Recepción, Reservas, Spa, Ama de Llaves y Seguridad, del Hotel Montaña de Fuego.
- ✓ Actualizar el Manual de Procedimientos de las Unidades de Recepción, Reservas, Spa, Botones, Ama de Llaves y Seguridad, del Hotel Montaña de Fuego.

## **E. ALCANCE DEL PROYECTO**

Este documento tiene como alcance dotar al Hotel Montaña de Fuego de un Manual de Puestos para las Unidades de Reservas, Contabilidad, Recepción, Spa, Operaciones, Cocina, Seguridad, Ama de Llaves, Jardinería y Mantenimiento, el cual especifique cuáles son las funciones que corresponden a cada puesto y sus requisitos; y a la vez describir y analizar los procedimientos identificados para las unidades de Recepción, Reservas, Spa, Botones, Ama de Llaves y Seguridad, y por medio de esto elaborarles un Manual de Procedimientos, el cual les ayude a determinar el orden en que se deben de ejecutar los procesos dentro de la misma, todo esto con el fin de obtener información actualizada que contribuya a lograr un eficiente desempeño por parte de los colaboradores en la empresa.

## **F. LIMITANTES**

La situación actual de la información existente en la empresa Hotel Montaña de Fuego, sobre el Manual de procedimientos y el Manual de Puestos, no se encontraba documentada formalmente, por lo que la actualización de estos manuales no se presentan en dos tomos, sino que la actualización de estos se produjo a partir de los borradores, su análisis, encuestas con quienes ejecutaban los procedimientos y los que estaban desempeñándose en el puesto.

# CAPÍTULO II



## MARCO TEORICO



## **CAPITULO II. MARCO TEORICO**

El presente capítulo pretende enmarcar los conceptos bajo la cual se fundamentó la presente actualización del Manual Descriptivo de Puestos y el Manual de Procedimientos, para la empresa Hotel Montaña de Fuego. Estos conceptos proporcionan un soporte y conocimiento profundo de la teoría que le da sustento a este trabajo.

### **A. ADMINISTRACIÓN**

Según Koontz y Wehrich, (2004, pág. 6), la administración se define como "el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos". Para ampliar esta definición básica se adicionan los siguientes criterios:

La administración se aplica en todo tipo de corporación.

Es aplicable a los administradores en todos los niveles de corporación.

La intención de todos los administradores es la misma: generar un superávit.

La administración persigue la productividad; esto implica eficacia y eficiencia.

La administración es un tema que se refiere a la búsqueda y logros de los objetivos y metas propuestas por la organización, para ello la empresa debe tomar en cuenta los obstáculos que se pueden originar y que a su vez deben ser superados para lograr el éxito de los objetivos.

#### **1. Funciones básicas de los administradores**

En un mundo donde la globalización se vive todos los días, las organizaciones deben de mantenerse bien definidas, independientemente del tamaño de la empresa y su fin, todo con el afán de permitir una mayor efectividad y eficiencia para llevar a cabo las políticas empresariales. Donde el administrador es el encargado de Planificar, Organizar, Dirigir y controlar el Negocio del cual este participa. Las funciones administrativas abarcan los elementos de la administración, es decir, las funciones del administrador. Por eso según Koontz y Weihrich (2004, p. 30-33), las funciones básicas de los administradores son las siguientes:

#### **a) Planeación**

“La planeación implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto la toma de decisiones; esto es, de la elección de cursos futuros a partir de diversas alternativas”.

Por ende, se puede decir que planear es el complemento fundamental en la administración de la empresa ya que constituye a lograr las metas y objetivos de la organización a corto, mediano y largo plazo, en esta fase se dan los actos de investigación y generación del pensamiento creativo antes del desarrollo de las actividades operativas.

#### **b) Organización**

“La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una empresa. La estructura es intencionada en el sentido de que debe garantizar la asignación de todas las tareas necesarias para el cumplimiento de las metas”.

Esta etapa del proceso administrativo se basa en la obtención de eficiencia que solo es posible a través del ordenamiento y coordinación de todos los recursos que forman parte del grupo social.

Por esta razón la organización proporciona todos los elementos necesarios para el funcionamiento de la empresa.

Esta etapa determina las medidas a utilizar para lograr los objetivos que se identificaron en la etapa de la planeación y llegar a una mejor integración del personal.

### **c) Integración del personal**

“La integración del personal es la función que implica llenar y mantener ocupados los puestos contenidos por la estructura organizacional. Esto se lleva a cabo mediante la identificación de los requerimientos de fuerza de trabajo, el reclutamiento, selección, ubicación, entre otros, tanto de los candidatos a ocupar puestos como de los ocupantes de éstos en un momento dado, a fin de lograr la eficaz y eficiente realización de las tareas”.

Por lo tanto, la integración de personal es muy importante agrupa la comunicación y la reunión armónica de los elementos humanos y materiales, selección, entretenimiento y compensación del personal.

Como fácilmente puede apreciarse, el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de cualquier organización; si el elemento humano está dispuesto a proporcionar su esfuerzo, la organización marchará; en caso contrario, se detendrá. De aquí a que toda organización debe prestar primordial atención a su personal.

#### **d) Dirección**

La dirección “es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración”.

Según lo anterior para lograr una buena dirección se debe estimular el recurso humano, como también mantenerlo bien informado del objetivo que pretende alcanzar la empresa u organización, muchos administradores son líderes por naturaleza, pero el elemento clave en la dirección es que los gerentes eficientes se basan en diferentes teorías y experiencias para armonizar los objetivos individuales y organizacionales.

#### **e) Control**

El control “consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición del desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de éstas”.

Por lo tanto, se puede decir que el control es un proceso que utilizan los administradores para influir sobre las actividades de la organización y a la vez propiciar que los objetivos trazados y las tareas repartidas se realicen según lo requerido por la empresa.

La organización administrativa debe adecuar la estructura global a los objetivos de la empresa y es función de la administración, planear, dirigir, organizar y controlar los recursos materiales y humanos. Por consiguiente se entiende que misión es la razón de ser de la empresa y hacia donde se quiere llegar.

La Administración es el proceso de lograr que las cosas se realicen por medio de la planeación, organización, delegación de funciones, integración de personal, dirección y control de otras personas, creando y manteniendo un ambiente en el cual la persona se pueda desempeñar entusiastamente en conjunto con otras, sacando a relucir su potencial, eficacia y eficiencia y lograr así fines determinados.

## **B. EFICIENCIA Y EFICACIA**

Koontz y Wehrich, (2004, p. 14) la eficiencia es "el logro de las metas con la menor cantidad de recursos" y la eficacia es la capacidad a para cumplir los objetivos propuestos.

Para Chiavenato (2006, pág. 151), la eficacia es una medida del logro de los resultados, es decir, la capacidad de cumplir objetivos y alcanzar resultados. En términos globales, significa la capacidad de una organización para satisfacer necesidades del ambiente o mercado. Se relaciona con los fines deseados.

La Eficiencia es una relación entre costos y beneficios, entre entradas y salidas; es decir, la relación entre lo conseguido y lo que se quiere conseguir. Significa hacer correctamente las cosas y resaltar los medios por los cuales se ejecutan. Se relaciona con los medios, es decir, los métodos utilizados.

## **C. ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO**

La administración de personal, tiene que ver con la planeación, dirección y coordinación de todas las actividades concernientes a los empleados: controlar, adiestrar, organizar y servicios.

La meta de la administración de personal es lograr los objetivos de la institución eficiente y económicamente, al mismo tiempo facilitar que los empleados usen sus capacidades, intereses y oportunidades para su mejor ventaja.

Según Chiavenato (2003, 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”.

Al mismo tiempo Chiavenato señala 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”, estos 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.

## **1. Procesos de la gestión del talento humano**

Para Chiavenato (2003, pág. 13) la gestión del talento humano implica seis procesos; los cuales son:

- ✓ Admisión de personas: Incluye reclutamiento y selección de personas.
- ✓ Aplicación de personas: Procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizaran 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 las actividades de las personas.
- ✓ Evaluación de las personas: Procesos empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados.

## **2. Objetivos de la gestión del talento humano**

Según Chiavenato (2003, pág. 9) los objetivos de la gestión del talento humano son:

- ✓ 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 el aumento de la autorrealización y la 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.

El personal de toda organización es el recurso más importante con que cuenta, por lo que es necesario hacer una buena administración de éste; ya que es un factor primordial para tener buenos resultados en el logro de los objetivos de la empresa.

#### **D. ANÁLISIS ADMINISTRATIVO**

El análisis administrativo es aquella parte de la administración que busca asegurar la eficacia y la eficiencia en la ejecución de las labores de una empresa en general. Su objetivo principal es la eficiente utilización de los recursos disponibles.

Según el artículo, El análisis administrativo, una nueva perspectiva, GestioPolis, disponible en el sitio Web: ([www.gestiopolis.com](http://www.gestiopolis.com)). El Análisis Administrativo es “el examen exhaustivo de los planos organizativo, dinámico, funcional y estructural en una empresa u organización, para detectar situaciones anómalas y proponer las soluciones que sean necesarias”.

Por lo cual se puede considerar el Análisis Administrativo como el examen exhaustivo de los planos organizativo, dinámico, funcional, estructural y comportamental en una empresa u organización, para detectar situaciones anómalas y proponer las soluciones que sean necesarias.

El análisis administrativo a su vez se puede enfocar en el microanálisis y el macroanálisis.

- ✓ Microanálisis: Es el estudio de los aspectos internos de cada institución considerada como un universo en sí misma, se analizan los objetivos de la institución, las funciones de los departamentos, las normas vigentes, la asignación de los recursos entre otros.
- ✓ Macroanálisis: Es el análisis de un conjunto de empresas cuando coactúan en el desempeño de una función que forma un sistema.

La función del análisis administrativo consiste en dividir y seleccionar la información en pequeñas partes para poder determinar los motivos y las características de una situación desde un punto de vista entre ellas y sus partes.

## **1. Actividades del análisis administrativo**

Según Martínez (2006) las siguientes son algunas de las actividades fundamentales del análisis administrativo en las organizaciones:

- ✓ Análisis o estudio planeado del funcionamiento de una organización, para realizar labores y la distribución de las funciones de los empleados en la ejecución de las mismas.
- ✓ El estudio de un área de trabajo en especial, con la finalidad de promover mejores métodos y procedimientos.
- ✓ Determinación de equipo y máquinas de oficina necesarios para la gestión administrativa
- ✓ El estudio para la creación de nuevas unidades administrativas.
- ✓ Control y diseño de formularios.
- ✓ Organización física de oficinas.

- ✓ Promoción de métodos modernos de administración.

## 2. Objetivos del Análisis Administrativo

El análisis Administrativo como cualquier otra especialidad de la administración general, tiene objetivos específicos y algunos de ellos son:

- ✓ Reducir costos y tiempos ociosos por demoras injustificadas.
- ✓ Eliminar o reducir las deficiencias por inadecuados e insuficientes controles.
- ✓ Reducir las deficiencias debidas a asignaciones erróneas de equipo o lugares laborales.
- ✓ Disminuir deficiencias debido al desconocimiento operacional.
- ✓ Disminuir las deficiencias a una mala distribución del trabajo.

## 3. Herramientas del análisis administrativo

El Análisis Administrativo es una de las divisiones más importantes de la administración, porque abarca temas importantes de la planeación, organización y control.

Según Alfaro (2008) básicamente, el análisis administrativo tiene cuatro herramientas que son de mucha ayuda en el momento de formalizar el análisis, debido a que facilitan las actividades del analista; entre estas están:

- ✓ **Distribución de funciones:**

Es el estudio de la distribución de las funciones de los empleados de un departamento, unidad, división, u organización como un todo.

- ✓ **Análisis de procedimientos:**

Consiste en analizar minuciosamente los procedimientos, quienes los hacen, cómo los hacen, que parte de la organización involucran, donde se hacen, entre otros.

✓ **Análisis de los formularios:**

Se efectúa para detectar si son los formularios idóneos y necesarios para consumir que los procedimientos se realicen según se establezca. Se debe analizar qué información contienen, la función de dicha información quienes lo usan, que camino siguen, etc.

✓ **Análisis del espacio físico:**

Es el estudio de la distribución del espacio físico, del cual se disponen los funcionarios para la ejecución de sus labores, el cual debe de disponer con todas aquellas comodidades que requieren las distintas operaciones que se realizan en la empresa.

## **E. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

Según Newstrom (2007), la estructura organizacional es la relación y uso formal de la gente en las organizaciones. Estas estructuras se han aplanado debido a la reducción de tamaño y reestructuración que han ocurrido para reducir costos y lograr ser competitivas. Por lo contrario otras se han expandido producto de fusiones realizadas (Newstrom, 2007).

### **1. Organigrama**

Según Araya (1993), el organigrama es la representación gráfica simplificada de la estructura formal que ha adoptado una organización. Es por lo tanto la

representación de la forma en que están dispuestas y relacionadas sus partes. Organigrama es la denominación más común de este tipo de representación gráfica, pero también se le conoce como organograma, gráfica de organización, pirámide de cargos, diagrama de organización o diagrama de estructura (Araya, 1993).

#### a) **Clases de Organigramas**

Según Hernández (2007), por las clases, los organigramas son de unidades organizativas y de cargos o de puestos. No se acostumbra mezclar un organigrama de unidades departamentales con el de cargos, por cuanto dificulta el diseño y también su interpretación (Hernández, 2007).

Por la forma, el organigrama puede ser:

- Vertical.
- Horizontal.
- AFNOR.
- Circular.
- Radical o Sectorial. (Hernández, 2007).

#### b) **Usos e importancia del organigrama**

Según Hernández (2007), los organigramas se usan para representar gráficamente la estructura formal de las organizaciones. Sirve para diagnosticar y analizar esas mismas estructuras con miras a replantearlas y adecuarlas a las necesidades del momento. Se emplean como instrumento de información para los funcionarios de la institución y también para los usuarios.

La importancia de disponer de organigramas está estrechamente relacionada con los usos que se le dan (Hernández, 2007).

## **F. INVESTIGACIÓN**

La Investigación es un proceso sistemático, formal, inteligente y controlado que busca la verdad por medio del método científico y que nace de un sentimiento de insatisfacción, ya sea vital o intelectual, cuyo producto es el conocimiento científico. Es una actividad del entendimiento en busca de un conocimiento más extenso o profundo de la realidad. (Barrantes, 1999).

### **1. Tipos de Investigación**

#### **a) Exploratoria**

Es una investigación que se realiza para obtener un primer conocimiento de una situación para luego realizar una posterior más profunda, por eso se dice que tiene un carácter provisional. Por lo general, es descriptivo, pero puede llegar a ser explicativa. (Barrantes, 1999).

#### **b) Descriptiva**

Su objetivo central es la descripción de fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionales y de desarrollo. (Barrantes, 1999).

### **c) Explicativa**

Explica los fenómenos y el estudio de sus relaciones para conocer su estructura y los aspectos que intervienen en su dinámica. (Barrantes, 1999).

### **d) Experimental**

Estudia las relaciones de causalidad utilizando la metodología experimental con la finalidad de controlar los fenómenos. Se fundamenta en la manipulación activa y el control sistemático de las variables independientes. (Barrantes, 1999).

## **G. FUENTES DE INFORMACIÓN**

Las fuentes son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permite tener información para su análisis. (Esquivel, 2003).

### **1. Fuentes Primarias**

Proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que contienen los resultados de estudios, como libros, antologías, artículos, monografías, tesis y disertaciones, documentos oficiales, reportes de asociaciones, trabajos presentados en conferencias o seminarios, artículos, periodísticos, testimonios de expertos, documentales, videocintas en diferentes formatos, foros y páginas en internet, entre otros. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

## **2. Fuentes Secundarias**

Son listas, compilaciones y resúmenes de referencias o fuentes primarias publicadas en un área de conocimiento en particular, las cuales comentan artículos, libros, tesis, disertaciones y otros documentos especializados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

## **H. TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

Puede decirse que es una herramienta que se usa en la investigación, instrumento o medio utilizado para llegar a la meta. Tienen como propósito, como su nombre lo indica, recoger la información ordenadamente. (Barrantes, 1999).

### **1. Tipos de Técnicas**

#### **a) Observación**

Como método para recolectar datos, es similar al análisis de contenido. De hecho, es una forma de observación del contenido de comunicaciones verbales y no verbales. Los observadores registran lo que perciben siguiendo reglas que se aplican invariablemente y deben minimizar su efecto sobre los registros e interacciones con los participantes observados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

#### **b) Cuestionario**

Tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide, básicamente se consideran dos tipos de preguntas: cerradas y abiertas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Según, Hernández, Fernández y Baptista, (2006), los cuestionarios se aplican de dos maneras fundamentales: auto-administrado y por entrevista (personal o telefónica):

### **Auto-administrado**

Auto-administrado significa que el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan. No hay intermediarios y las respuestas las marcan ellos. Pero la forma de autoadministración puede tener distintos contextos: individual, grupal o por envío (correo tradicional, correo electrónico y página web). (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

### **Por entrevista personal**

Implican que una persona calificada (entrevistador) aplica el cuestionario a los sujetos participantes, el primero hace las preguntas a cada sujeto y anota las respuestas. Su papel es crucial, es una especie de filtro. Los entrevistadores no deberán sesgar o influir en las respuestas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

## I. MANUALES ADMINISTRATIVOS

Según el artículo Manuales Administrativos, El Prisma, disponible en el sitio Web: ([www.elprisma.com](http://www.elprisma.com)). 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, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, entre otros) como las instrucciones y lineamientos necesarios para que se desempeñen mejor las tareas”.

Además, son de gran utilidad cuando ingresan nuevas personas a la organización ya que le explican todo lo relacionado con la misma, desde su reseña histórica, haciendo referencia a su estructura organizacional, hasta explicar los procedimientos y tareas de determinada área.

### 1. Objetivos de los Manuales Administrativos

De acuerdo con la clasificación y grado de detalle, los manuales administrativos permiten cumplir con los siguientes objetivos:

- ✓ Instruir a la persona, acerca de aspectos tales como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos, normas, entre otros.
- ✓ Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad y detectar omisiones.
- ✓ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que, respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

## 2. Tipos de manuales

Según el artículo Manuales Administrativos, El Prisma, disponible en el sitio Web: ([www.elprisma.com](http://www.elprisma.com)); existen diversas clasificaciones de los manuales, a los que se designa los nombres diversos, pero que pueden resumirse de la siguiente manera:

### a) Manuales por su alcance

- ✓ Generales o de aplicación universal.
- ✓ Departamentales o de aplicación específica.
- ✓ De puestos o de aplicación individual.

### b) Manuales por su contenido

- ✓ Manual de historia.
- ✓ Manual de organización.
- ✓ Manual de políticas.
- ✓ Manual de procedimientos.
- ✓ Manual de contenido múltiple.

### c) Manuales por su función específica

- ✓ De personal.
- ✓ De ventas.
- ✓ De producción.
- ✓ De finanzas.
- ✓ Generales.

- ✓ Otras funciones.

## **J. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

Según el artículo Manuales de Procedimientos, Monografías, disponible en el sitio Web: ([www.monografias.com](http://www.monografias.com)); un Manual de Procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En él se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Los manuales de procedimientos son también conocidos como manuales de operación, de prácticas estándar. Son una guía que orienta al ejecutor en la realización de una determinada actividad, permitiendo la unificación de criterios y logrando obtener un buen resultado. Es un instrumento entendible para toda persona que forma parte en el proceso, al mismo tiempo se toma eficiente por la naturaleza de elaboración.

El manual debe satisfacer y llenar las necesidades de la empresa para obtener los resultados y que por sí solo el complejo sistema de las operaciones y procedimientos va a exigir.

De la anterior definición se desprende que un manual de procedimientos es confeccionado de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Una vez hecho lo anterior, el personal de una organización tendrá en forma escrita un documento que les marcará las pautas a seguir al realizar sus actividades, al mismo tiempo evita la duplicidad de funciones, realizando el trabajo de la mejor manera y obteniendo el mejor resultado dentro de la empresa en forma confiable y eficaz.

## **1. Objetivos de un Manual de Procedimientos**

El principal objetivo de todo estudio de procedimientos es como lo menciona Gómez (1994) “Simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y la papelería innecesaria, con la finalidad de disminuir los costos y dar fluidez y eficacia a la realización de las actividades”.

Otros objetivos que se pueden considerar sobre los manuales de procedimientos son:

- ✓ Uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ✓ Simplificar la determinación responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- ✓ Mostrar la manera de realizar el trabajo a nuevos empleados.
- ✓ Aumentar la eficiencia de los empleados indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ✓ Facilitar la supervisión del trabajo.
- ✓ Permitir que tanto los empleados como el jefe, sepan si el trabajo está bien realizado, haciendo posible una clasificación objetiva de méritos.
- ✓ Facilitar la selección de empleados, en caso de vacante.

- ✓ Ayudar a la coordinación del trabajo y evitar duplicidad de funciones.
- ✓ Constituir la base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ✓ Reducir los costos al aumentar la eficiencia general de la organización.

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

La importancia de un Manual de Procedimientos radica en los siguientes puntos:

- ✓ Simplifican la determinación de responsabilidades por fallas o errores.
- ✓ Constituyen una base para el análisis posterior del trabajo y mejoramiento permanente de los sistemas, procedimientos y métodos.
- ✓ Facilitan las labores de auditoría evaluación del control interno y su vigilancia.
- ✓ Son instrumentos de capacitación para los nuevos empleados, pues permiten describirles su trabajo.
- ✓ Reducen los costos al aumentar la eficiencia general.
- ✓ Ayudan a la coordinación del trabajo y evitan duplicidades en las funciones del personal.

## **3. Clasificación de los manuales de procedimientos**

Según lo citado por Gamboa (2004) los manuales de procedimientos se clasifican en:

### **a) Manuales Intradepartamentales**

Estos presentan las siguientes características:

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

### **b) Manuales Interdepartamentales**

Presentan las características a saber:

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

## **4. Beneficios de un Manual de Procedimientos**

Dentro de los beneficios más importantes de los Manuales de Procedimientos se pueden mencionar la reducción de gastos generales, el control de actividades, la sistematización de las acciones, la información de actividades y el adiestramiento.

## 5. Elementos integrantes

Para la preparación de los manuales de procedimientos no existe un patrón definido, sin embargo se pueden citar algunos elementos integrantes de los mismos:

### ✓ **Identificación**

En este apartado se debe incluir los datos siguientes:

Título: Manual de Procedimientos.

Nombre de la empresa o unidad.

Listado de todos los procedimientos que se incluyen en el manual.

Nombre de la Unidad que labora el Manual.

Lugar y fecha de elaboración.

Número de edición.

Nombre, firma y puesto de quien autoriza el manual.

### ✓ **Índice o contenido**

Relación de los capítulos que constituyen la estructura del documento.

### ✓ **Introducción**

Es una especie de marco teórico que explica el concepto de manual de procedimientos, diagramas de flujo y formularios.

Explica en qué consiste cada concepto y describe la importancia y utilidad para la administración.

✓ **Objetivo del procedimiento**

Describe cual es el objetivo que pretende cumplir el procedimiento.

✓ **Área de aplicación/Alcance**

Se refiere a la cobertura o ámbito de aplicación.

✓ **Requerimientos**

Se refiere a entradas que amerite el procedimiento para su aplicación.

✓ **Normativa aplicable**

Debe indicarse las principales normas, reglamentos, lineamientos u otros que inciden directamente en el procedimiento.

✓ **Definiciones y Conceptos**

Contempla los conceptos con sus respectivas definiciones de léxico especial, respectivo al procedimiento.

✓ **Referencias**

Se refiere a la mención de documentos internos y/o externos a la empresa que se requieran en el desarrollo del procedimiento.

✓ **Descripción del procedimiento**

Es la descripción del procedimiento, 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 básicos del proceso, definir un conjunto de medidas del proceso que le permitan al responsable del proceso “gobernar” el proceso, es decir, conseguir los objetivos marcados.

✓ **Anexos**

Corresponde a los formularios o ejemplificación de movimientos de sistemas de información que se utilizan en el procedimiento respectivo.

## **K. DIAGRAMAS DE FLUJO**

Los diagramas de flujo son considerados por Richard J. Hopeman (1996), como modelos esquemáticos que muestran el movimiento de los materiales por departamento de la planta.

Los diagramas de flujo representan en forma gráfica la secuencia en que se realizan las operaciones de un procedimiento, muestran las unidades administrativas o los puestos que intervienen para cada operación descrita y pueden detallar el equipo que se utiliza, proporcionan una descripción en conjunto que facilita la comprensión de los mismos.

## 1. Importancia de los diagramas de flujo

Según el artículo Flujogramas, Monografías, disponible en el sitio Web: ([www.monografias.com](http://www.monografias.com)); es importante los fluxogramas en toda organización y departamento, ya que este permite la visualización de las actividades innecesarias y verifica si la distribución del trabajo está equilibrada, o sea, bien distribuida en las personas, sin sobrecargo para algunas mientras otros trabajan con mucha holgura.

## 2. Clasificación de los fluxogramas

### a) Según su formato

- ✓ De formato vertical en el que la secuencia va de arriba hacia abajo.
- ✓ De formato horizontal, en el cual la secuencia va hacia la izquierda o derecha.
- ✓ Formato panorámico, en el cual en una sola carta está representado el proceso entero que puede ser apreciado de una sola mirada.
- ✓ De formato arquitectónico, que describe el itinerario o ruta de un formulario o personas sobre el plano arquitectónico, y puede ser apreciado de una sola mirada.

### b) Según su propósito

- ✓ De forma: presenta la secuencia de cada una de las operaciones o pasos por los que atraviesa una forma, sus copias, a través de diversos puestos y

departamentos, desde que se origina hasta que se archiva. Se utiliza el formato horizontal.

- ✓ De labores (¿Qué se hace?): estos son diagramas abreviados del proceso que solo representan las operaciones que se efectúan en cada una de las operaciones o labores en que se descompone un procedimiento y el puesto del departamento que los ejecuta.
- ✓ De método (¿Cómo se hace?): son útiles para fines de adiestramiento y presentan además la manera de realizar cada operación del procedimiento, dentro de la secuencia establecida y la persona que debe de realizarla. Se aplica el formato vertical.
- ✓ Analítico (¿Para qué se hace?): presenta cada una de las operaciones del procedimiento dentro de la secuencia establecida y la persona que las realiza, y analizan para qué sirve cada una de las operaciones dentro del procedimiento, y cuando el dato es importante, consignan el tiempo empleado, la distancia recorrida o alguna información complementaria. Se utiliza el formato vertical.
- ✓ De espacio (¿Dónde se hace?): presenta el itinerario y la distancia que recorre una forma o personas durante las distintas operaciones del procedimiento o parte de él, señalando el espacio por el que se desplaza. Se utiliza el formato arquitectónico.
- ✓ Combinados: presenta una combinación de cualquiera de las clases de fluxogramas presentados anteriormente.

### **3. Simbología**

En la elaboración del diagrama debe tenerse cuidado de no utilizarse un lenguaje gráfico inconsistente o no convencional ya que esto originará un mensaje deformado. De ahí la necesidad de concebir y admitir determinados símbolos a los

que se les conozca convencionalmente un significado preciso y convenir también en determinadas reglas.

Según el artículo diagrama de flujo, Wikipedia, disponible en el sitio Web: ([www.monografias.com](http://www.monografias.com)) “para hacer comprensibles los diagramas a todas las personas, los símbolos se someten a una normalización; es decir, se hicieron símbolos casi universales, ya que, si cada usuario manejara sus propios símbolos para representar sus procesos en forma de Diagrama de flujo, traería como consecuencia que sólo aquel que conozca sus símbolos los podía interpretar”

Los símbolos (como son rectángulos, diamantes, óvalos y pequeños círculos) tienen significados específicos y se conectan por medio de flechas que indican el flujo entre los distintos pasos o etapas, conocidas como líneas de flujo.

A continuación se presenta la simbología generalmente empleada en la elaboración de los fluxogramas:

**Ilustración 1.** Simbología para la elaboración de los fluxogramas.

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 continua 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

## L. MANUAL DE PUESTOS

Según Dessler (2001, pág. 96) un Manual de Puestos es: “El procedimiento a través del cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas”.

El organizar el trabajo en puestos bien definidos, permite al empleado desempeñarse con eficiencia y alcanzar un sentimiento de satisfacción y seguridad, a la vez permite a la empresa hacer una buena distribución de funciones y organizarse mejor como un todo.

Los puestos de trabajo constituyen la esencia misma de la productividad en una organización. Si están bien diseñados, la organización progresa hacia el logro de sus objetivos. De otra manera, la productividad se ve afectada en el ámbito organizacional como personal y es muy difícil alcanzar los objetivos.

Solo cuando se logran los objetivos de cada uno, la organización alcanza sus metas. Para que tanto la organización como el empleado, pueda alcanzar sus metas, es necesario que cada puesto se diseñe para conducir a un alto nivel de satisfacción laboral.

### 1. Requisitos

Según Dessler (2001, págs. 99-102) un Manual de Puestos debe contener como mínimo:

- ✓ Identificación del puesto.
- ✓ Resumen del puesto.
- ✓ Relaciones

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

## **2. Aplicación de los manuales de puestos**

Los manuales de puestos pueden tener diferentes aplicaciones, se señalan algunas:

- ✓ Valiosa ayuda para una selección objetiva del personal.
- ✓ Elemento primordial de estudio de evaluación de puestos.
- ✓ Guía valiosa para una selección objetiva del 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 supervisión.
- ✓ Técnica inicial de una mejor administración de recursos humanos.
- ✓ Estructurar sistemas de higiene y seguridad industrial.
- ✓ Determinación de montos de seguros y finanzas.
- ✓ Efectos de organización.
- ✓ Instrumento en auditorías administrativas.

Gracias al análisis de puestos, se puede realizar una mejor administración de los recursos humanos de la organización en general, ya que el resultado del análisis va a formar parte de los manuales de la organización.

### **3. Descripción de cargos**

Según Chiavenato (2000, pág. 331), la descripción del cargo es un “proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (qué hace el ocupante) la periodicidad de la ejecución (cuándo lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (cómo lo hace) y los objetivos del cargo (por qué lo hace)”.

La descripción de puestos funciona como un inventario previo de datos respecto a la situación que se tratará. Alimentando todos los demás procesos de información indispensables, para su planeamiento, organización, coordinación y control. La descripción de puestos debe analizarse por lo menos una vez al año.

### **4. Análisis de cargos**

Para Chiavenato (2000, pág. 331) el análisis de cargos pretende “estudiar y determinar los requisitos de calificación, los requisitos de calificación, las responsabilidades implícitas y las condiciones que el cargo exige para ser desempeñado de manera adecuado. Este análisis es la base se para evaluar y clasificar los cargos, con el propósito de compararlos”

Chiavenato (2000, pág. 334), señala además que por lo general, el análisis de cargos se refiere a cuatro áreas de requisitos, aplicada casi siempre a cualquier tipo o nivel de cargo.

Por lo tanto, es el procedimiento para determinar las responsabilidades y requisitos de un trabajo y el tipo de personas que debe contratarse para desempeñarlo, mediante la obtención, evaluación y organización de la información referente al puesto.

#### **a) Requisitos Intelectuales**

Estos requisitos están relacionados con las exigencias del cargo, en lo que concierne a las necesidades intelectuales que el posible empleado debe poseer para desempeñar el cargo de manera adecuada. Los factores de especificación que se encuentran en dichas obligaciones son: instrucción básica, experiencia básica anterior, adaptabilidad al cargo, iniciativa necesaria y aptitudes necesarias, entre otros.

#### **b) Requisitos Físicos**

Estos están relacionados con la cantidad y la continuidad de energía y de esfuerzo físico y mental, que requiere el ocupante para desempeñar el cargo adecuadamente. Entre los factores de especificación se citan: esfuerzo físico necesario, capacidad visual, destreza o habilidad y complejidad (naturaleza) física necesaria.

#### **c) Responsabilidades Implícitas**

Es el compromiso que el aspirante del cargo posee, además del trabajo normal y sus atribuciones, con todo lo que a la empresa concierne. Los factores de

especificación relacionados con las responsabilidades implícitas son: supervisión de personal, material, herramientas o equipos, dinero, títulos o documentos, contactos internos o externos e información confidencial.

## **5. Etapas del análisis de cargos**

Chiavenato (2000, págs. 343-346) señala que existen tres etapas para realizar el análisis de cargos, las cuales son:

### **a) Etapa de planeación**

Aquí se planea cuidadosamente todo el trabajo de análisis, es una fase de oficina y laboratorio, conllevando los siguientes pasos:

- ✓ Determinación de cargos que deben describirse, analizarse e incluirse en el programa de análisis.
- ✓ Elaboración del organigrama de cargos y ubicación de los cargos en éste.
- ✓ Elaborar un cronograma de trabajo.
- ✓ Elección del (de los) métodos de análisis que va (n) a aplicarse.
- ✓ Selección de los factores de especificación que se utilizaran en el análisis.  
Dimensionamiento de los factores de especificación.
- ✓ Grado de factores de especificación.

## **b) Etapa de preparación**

En esta etapa se prepara las personas, los esquemas y los materiales que se requerirán para seguir con el trabajo, como se muestra a continuación:

- ✓ Reclutamiento, selección y entrenamiento de los analistas de cargos que conformaran el equipo de trabajo.
- ✓ Preparación del material de trabajo (formularios, folletos, materiales, etc.)
- ✓ Disposición del ambiente (informes a la dirección, a la gerencia, a la supervisión y a todo el personal incluido en el programa de análisis de cargos)
- ✓ Recolección previa de datos (nombres de los ocupantes de los cargos que se analizaran, elaboración de una relación de los equipos, herramientas, materiales, formularios, etc., utilizados por los ocupantes de los cargos).
- ✓ La etapa de preparación puede desarrollarse de manera simultánea con la etapa de planeación.

## **c) Etapa de ejecución**

En esta etapa se procederá a recolectar los datos relativos a cada uno de los cargos que se analizarán y luego se redactará el análisis. Un detalle de las actividades que se realizarán en esta etapa son:

- ✓ Recolección de datos sobre los cargos mediante los métodos de análisis elegidos.
- ✓ Selección de los datos obtenidos.
- ✓ Redacción provisional del análisis, hecha por el analista de cargos.

- ✓ Presentación de la redacción provisional del análisis al supervisión inmediato, para que la ratifique.
- ✓ Redacción definitiva del análisis de cargo.
- ✓ Presentación de la redacción definitiva del análisis del cargo, para la aprobación.

## 6. Métodos de descripción y análisis de cargos

Según Chiavenato (2000, págs. 343-346), los métodos más utilizados para obtener información para el análisis del puesto son:

### a) Observación directa

Consiste en la observación directa del empleado mientras realiza las tareas y funciones propias de su puesto.

- ✓ Ventajas
  - Veracidad de los datos debido a que se originan en una solo fuente: el analista de cargos, y al hecho de que esta sea ajena a los intereses de quien ejecuta el trabajo.
  - No requiere que el ocupante deje de realizar sus labores.
  - Ideal para cargos sencillos y repetitivos.
- ✓ Desventajas

- Costo elevado por alta inversión de tiempo del analista.
- No se recomienda en cargos que no sean sencillos y repetitivos.
- La sola observación sin contacto directo y verbal con el ocupante, no permite obtener datos importantes para el análisis.
- Se aconseja que sea aplicado en combinación con otros para que sea más completo y preciso.

## **b) Cuestionario**

Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas mediante las que se pretende recoger información de todos los aspectos relacionados con el puesto.

### ✓ Ventajas

- Es el más económico y más rápido en la obtención de la información.
- Los ocupantes del cargo y sus jefes pueden llenar el cuestionario en forma conjunta o secuencial, lo que permite una visión más amplia.
- Es ideal para cargos de alto nivel, sin afectar el tiempo ni las actividades de los ejecutivos.

### ✓ Desventajas

- No se recomienda su aplicación en cargos de bajo nivel donde el ocupante puede tener dificultad para interpretarlo y responderlo.
- Exige que se planee y se elabore con cuidado.

- Tiende a ser superficial o distorsionado en lo referente a la calidad de las respuestas escritas.

### **c) Entrevista directa**

Se fundamenta en recabar información del puesto mediante una entrevista realizada por el especialista y el titular del puesto.

#### ✓ Ventajas

- Los datos se obtienen de quienes mejor lo conocen.
- Hay posibilidad de analizar y aclarar dudas.
- Es el de mejor calidad y mayor rendimiento en el análisis, debido a la manera racional de reunir los datos.
- No tiene contraindicaciones. Puede aplicarse a cualquier nivel o tipo de cargos.

#### ✓ Desventajas

- Una entrevista mal conducida puede llevar a que el personal reaccione de modo negativo, no la comprenda o no la acepte.
- Puede generar confusión entre opiniones y hechos.
- Se pierde demasiado tiempo, si el analista no se prepara bien para realizarla.
- Costo operativo elevado: exige analistas expertos y suspensión de las labores del ocupante mientras se realiza.

#### **d) Métodos mixtos**

Utilización de los anteriores métodos al mismo tiempo. Algunas de estas combinaciones más usadas son:

- Cuestionario y entrevista, ambos con el ocupante del cargo.
- Cuestionario con el ocupante y entrevista con el supervisor para profundizar y aclarar los datos obtenidos.
- Cuestionario y observación directa, ambos con el ocupante del cargo.

#### **7. Objetivos de la descripción y análisis de cargos**

Según Chiavenato (2003, pág. 190) el análisis y descripción de puestos cumple con una serie de objetivos que están enfocados a aumentar el desarrollo de la organización. Entre los que se pueden citar los siguientes:

Determinar el ideal perfil del ocupante del cargo, como base para la selección el personal.

Ubicar a los empleados en puestos adecuados.

Definir líneas de autoridad y responsabilidad en la organización.

Determinar niveles realistas de desempeño.

Crear planes para capacitación y desarrollo.

Propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral.

Eliminar requisitos y demandas no indispensables.

Servir como guía para supervisar el trabajo de los subordinados y una guía para el empleado en el desempeño de sus funciones.

Proveer información para el reclutamiento del personal.

Planear las necesidades de capacitación e Recursos Humanos.

Compensar el grado exacto de las necesidades de recursos humanos de una empresa.

## **8. Uso de la información del Análisis de Puestos**

A continuación se describen en forma resumida algunas de las actividades que se puedan aplicar de un análisis de puestos, para lo cual el manual servirá de base.

### **a) Reclutamiento y selección**

El análisis de puestos presenta información sobre el puesto y los requerimientos humanos necesarios para desempeñar esas actividades. Esta descripción del puesto y la información de la especificación del puesto son la base sobre la que se decide qué tipo de personas se reclutan y contratan.

### **b) Compensaciones**

También es necesaria una clara compensación de lo que cada empleado representa para estimar su valor y la compensación apropiada para cada uno. Esto se debe a que la compensación (salario y bonos) está vinculado con la capacidad requerida, el nivel de educación y los riesgos de seguridad y otros, todos ellos son factores que se identifican por medio del análisis de puesto.

### **c) Evaluación del desempeño**

Implica comparar el desempeño real de cada empleado con el desempeño deseado. Con frecuencia es a través del análisis del puesto que se determinan los estándares que deben alcanzar y las tareas por realizar.

### **d) Capacitación**

La información para el análisis de puestos, también se utiliza para diseñar programas de capacitación y desarrollo, ya que este análisis muestra el tipo de habilidades y por tanto de capacidad que se requiere.

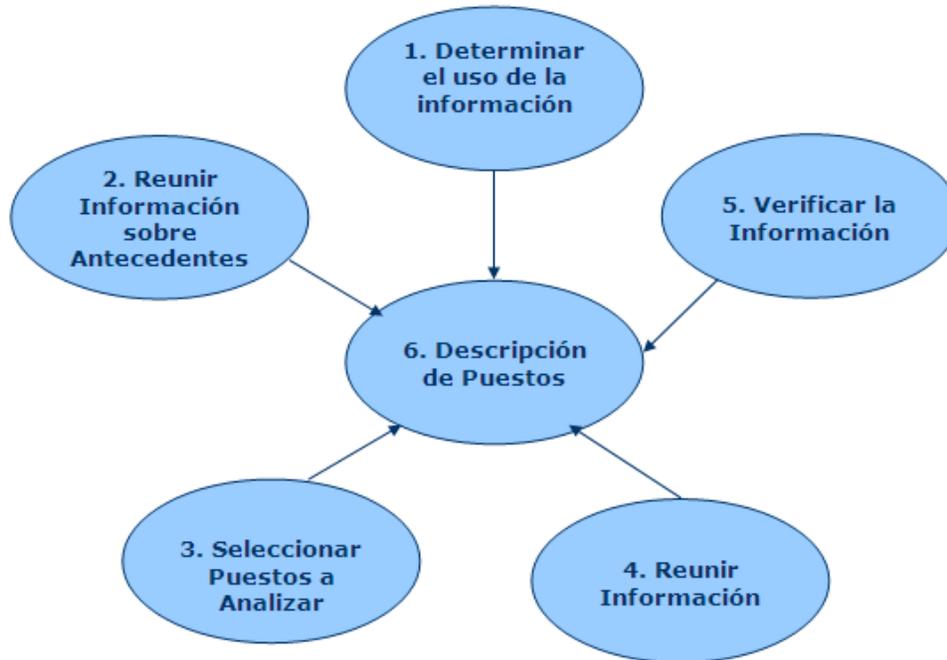
### **e) Asegurar la asignación completa de responsabilidades**

El análisis de puestos también es útil para asegurara que todas las actividades que se tienen que realizar, están en efecto asignadas a las posiciones específicas.

## **9. Pasos para realizar un Análisis y Descripción de Puestos**

El método utilizado para recoger, estudiar y ordenar la información existente respecto a un trabajo concreto es el análisis de tareas, del que se obtiene información para seleccionar, para orientar y para otras funciones organizativas de la empresa. Pero antes de llegar a la descripción de puestos se deben pasar por cinco pasos.

**Ilustración 2.** Esquema sobre los pasos a seguir en la descripción de puestos.



**Fuente:** Administración de Recursos Humanos de Chiavenato.

### 1. Determinar el uso de la información

Consiste en identificar la importancia y el uso que se le dará a la información, ya que esto determinará el tipo de datos que se reúna y la técnica que se utilice para hacerlo.

### 2. Reunir información sobre antecedentes

Es necesario revisar la información disponible sobre los antecedentes, como es el caso de organigramas, diagramas de proceso, historia de la organización, entre otros.

### **3. Seleccionar los puestos representativos para analizar**

Consiste en seleccionar varias posiciones representativas que serán analizadas. Esto es necesario cuando hay muchos puestos similares por analizar.

### **4. Reunir información del análisis del puesto**

El siguiente paso es analizar realmente el puesto obteniendo los datos de las actividades del mismo, las conductas requeridas de los empleados, las condiciones de trabajo y los requerimientos humanos.

### **5. Revisar la información con el ocupante del puesto**

La información debe ser verificada con el trabajador que desempeña el puesto y el superior inmediato del mismo, ya que esto ayudará a determinar si esta es correcta, si esta completa y si es fácil de entender para todos los involucrados.

### **6. Desarrollar la descripción del puesto**

Consiste en desarrollar por escrito las responsabilidades inherentes del puesto, así como las características importantes del mismo.

## **M. ISO 9000**

Según el artículo ISO 9000, Wikipedia, disponible en el sitio Web: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org); la ISO 9000 es una familia de estándares para sistemas de gestión de calidad. ISO 9000 es mantenida por la ISO, la Organización Internacional de Normalización y es administrado por la acreditación y los organismos de certificación.

ISO 9000 incluye los siguientes estándares:

- ✓ ISO 9000:2000, Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario.
- ✓ ISO 9001:2000 Sistemas de Gestión de Calidad – Requisitos.

### **1. ISO-9001 Norma de Calidad**

Según el artículo ISO-9001 Norma de Calidad, Buscarportal, disponible en el sitio Web: ([www.buscaportal.com](http://www.buscaportal.com)); la norma ISO 9001, es un conjunto de reglas de carácter social y organizativo para mejorar y potenciar las relaciones entre los miembros de una organización. Cuyo último resultado, es mejorar las capacidades y rendimiento de la organización, y conseguir un aumento por este procedimiento de la calidad final del producto.

Estas normas especifican los requisitos para un sistema de gestión de calidad donde una organización debe demostrar su capacidad para proporcionar consistentemente productos que satisfaga al cliente y los requisitos reglamentarios aplicables, y tiene como objetivo aumentar la satisfacción del cliente a través de la

aplicación efectiva del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad a cliente y los requisitos reglamentarios aplicables.

Algunos de los requisitos establecidos en la norma ISO 9001 (que es una de las normas en la familia ISO 9000) incluyen:

- ✓ Un conjunto de procedimientos que abarcan todos los procesos claves en el negocio.
- ✓ Los procesos de vigilancia para garantizar que sean efectivas.
- ✓ Mantenimiento de registros adecuados.
- ✓ Control de salida de los defectos, y con las debidas medidas correctivas cuando sea necesario.
- ✓ La revisión periódica de procesos individuales y la calidad del propio sistema de eficacia, y facilitar la mejora continua.

Todos los requisitos de esta norma internacional son genéricos y están destinadas a ser aplicables a todas las organizaciones, independientemente de su tipo, tamaño y producto.

## **N. LOS PROCEDIMIENTOS MAESTROS**

Según el artículo Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos, Googlebooks, disponible en el sitio Web: [www.books.google.co.cr](http://www.books.google.co.cr); los procedimientos maestros facilitan la elaboración, control y revisión de políticas, procedimientos, formatos y manuales. Estos procedimientos solamente pretenden orientar a los elaboradores de manuales acerca de los personajes y los principales pasos que intervienen en su correspondiente elaboración.

Estos procedimientos maestros se han desarrollado bajo las siguientes premisas:

- ✓ Cualquier persona que labore en la organización tiene la capacidad para elaborar manuales.
- ✓ Todos los documentos (políticas, procedimientos, formatos y manuales) deben estar claramente identificados con un código que le facilite su identificación y control.
- ✓ Toda la información que genere la se considera confidencial y solamente para uso y beneficio exclusivo de la propia organización.
- ✓ La persona que aprueba los manuales, debe ser diferente de la persona quien los elabora. Esto le da objetividad al sistema.
- ✓ La fecha de emisión del manual debe ser igual o posterior a la fecha correspondiente de aprobación / revisión.
- ✓ Todos los manuales deben revisarse cuando menos una vez al año.

## CAPÍTULO III



## MARCO METODOLOGICO



## **CAPITULO III. MARCO METODOLOGICO**

Este apartado tiene como finalidad detallar el proceso que se realizó para alcanzar el objetivo deseado, en este caso, la actualización del Manual de Puestos y el Manual de Procedimientos para el Hotel Montaña de Fuego.

A continuación, se detalla el tipo de investigación, las fuentes de información y las etapas que se llevó a cabo para la elaboración de los procesos anteriormente mencionados.

### **A. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación que se utilizó para llevar a cabo la actualización del Manual de Puestos y el Manual de Procedimientos para la empresa Hotel Montaña de Fuego será de tipo descriptiva, de manera que se observó, analizó y detalló la información brindada por los funcionarios de la empresa, sobre las características de cada puesto, para poder identificar mejor el trabajo que realiza el personal del Hotel Montaña de Fuego, características como: las tareas o funciones que tienen asignadas, las responsabilidades y las habilidades que debe de poseer una persona para ocupar un cargo. Sobre los procedimientos que deben estar realizando en cada una de sus actividades diarias.

### **B. FUENTES DE INFORMACIÓN**

En esta investigación se utilizó fuentes de información primaria y secundaria, con el objetivo de recopilar suficientes datos que permitieran obtener una visión más amplia de los aspectos a describir, para lograr la solución del problema de investigación.

## **Sujeto y Fuente de Investigación**

Para el caso de esta investigación los sujetos de información fueron el gerente de y los colaboradores del hotel, que ejecutan los procedimientos que se implementaron en el manual realizado, y los que están desempeñándose actualmente en el puesto, los mismos fueron de gran ayuda en la obtención de la información.

### **1. Fuentes Primarias**

Este tipo de información fue recolectada por el investigador de manera directa, con el fin de recolectarla y analizarla para proceder a la actualización del Manual de Puestos y el Manual de Procedimientos.

### **2. Fuentes Secundarias**

Para esta investigación se utilizó bibliografía extraída de libros y antologías, documentos con información facilitados por la empresa, información a través de páginas Web y trabajos finales de graduación, todas estas fuentes relacionadas con el tema de investigación.

## **C. HERRAMIENTAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACION**

Los datos necesarios para desarrollar el trabajo se obtuvieron a través de:

## **1. Cuestionario**

Se utilizó un cuestionario (tanto para la obtención de la información del manual de procedimientos como para el Manual de Puestos) de tipo directo estructurado, revisado y aprobado. Entre sus funciones están: obtener información a través de la formulación de preguntas adecuadas, cumplir con los objetivos de la investigación referentes al tema y obtener información actualizada, pertinente, válida y confiable.

APÉNDICE 1                      APÉNDICE 2)

## **2. Entrevista**

La entrevista que se utilizó para recolectar la información pertinente para la actualización de los puestos y procedimientos del Hotel Montaña de Fuego es de tipo personal, a los ocupantes de cada puesto (en algunos casos) y los procesos que se realizan en la empresa, para aclarar y analizar las dudas que se presentaron durante la entrevista permitiendo enriquecer nuestros conocimientos en el tema en cuestión.

## **3. Método de Observación Directa**

Se aplicó la técnica de la observación directa en algunos casos, para verificar que la información recolectada por medio del cuestionario y la entrevista no esté subestimada ni sobreestimada.

## **D. ETAPAS DE LA METODOLOGÍA**

A continuación se definen todas las etapas que se llevaron a cabo para la elaboración del proyecto.

### **1. Planeamiento de Aspectos Preliminares**

Se planteó el problema y los objetivos, para determinar hacia dónde se pretendía llegar con el proyecto, de acuerdo a la necesidad que tenía el Hotel Montaña de Fuego de actualizar el Manual de Procedimientos y el Manual Descripción y Análisis de Puestos. Luego se realizó una reunión con el profesor asesor del proyecto y el Gerente de la Empresa, en donde se realizó los ajustes de los objetivos para dar inicio al proyecto.

### **2. Conocimiento inicial de la empresa**

Los antecedentes, la actividad productiva, objetivos, misión, visión y organigrama del Hotel Montaña, se obtuvo por medio de una entrevista con los encargados del Hotel, con el fin de cumplir con las expectativas del proyecto y dar inicio a éste.

### **3. Confección del marco teórico**

La confección del marco teórico servirá de base teórica al lector, para que este pueda entender los temas relacionados a Manuales de Descripción y Análisis de Puestos, Manuales de Procedimientos y la importancia de estos manuales en toda empresa con el fin de enriquecer de manera óptima el trabajo.

Se recurrió a proyectos de graduación, a paginas en internet y a libros basados con el tema del proyecto.

#### **4. Actualización del Manual de Procedimientos**

Los manuales de procedimientos facilitan las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes, de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

##### **a) Identificación de los Procedimientos a actualizarse.**

Por medio de una reunión previa con el encargado de la empresa, se identificó los procedimientos que se pretendían actualizar y la elaboración de algunos procedimientos con los que no contaba el hotel, los cuales se consideró necesario incluirse en el manual. A continuación se detallan los procedimientos que se desarrollaran en el manual.

##### Departamentos de:

- **Recepción**

- Check in

- Check out

- Venta de Tour

- Creación de llaves

- **Reservas**

- Reservaciones cliente directo

- Reservaciones agencias

- Modificación de una reservación

Cancelación de una reservación

- **Spa**

Facturación recepción spa

Toma de requisición inventario spa

Masajes

- **Botones**

Recibir al huésped, Traslado equipaje y entrega habitación

- **Ama de Llaves**

Limpieza de habitaciones

Chequeo habitación de salida

Bloqueo de habitación

Limpieza de habitación de quedada

- **Seguridad**

Recepción de visitantes

## **b) Recolección de la información**

Para la obtención de la información de los procedimientos que se realizan en la empresa, se utilizó un método mixto, un cuestionario que fue resuelto por medio de una entrevista (APÉNDICE 1 y APÉNDICE 2) procurando obtener una mejor descripción de los procesos. Además se empleó la observación directa por parte del investigador.

## **c) Análisis de los resultados**

Una vez recopilada la información por medio de la observación directa, entrevistas y cuestionarios, se inició la organización de la información para llevar a cabo la parte de evaluación y análisis, que permitió la elaboración final de cada uno de los procedimientos.

#### **d) Actualización de los Manuales de Procedimientos**

La estructura de la actualización del Manual de Procedimientos fue basada en el formato ISO 9001, disponible en el sitio Web: [www.books.google.co.cr](http://www.books.google.co.cr), este formato está compuesto del logo y nombre de la empresa, número y nombre del procedimiento, número de páginas, versión, número de reformas o sustituciones y código. Se indica también el contenido del manual, el nombre del elaborador, nombre de quién lo revisa y aprueba con sus respectivas firmas y fechas.

**Ilustración 3.** Formato de inicio de cada procedimiento del manual.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 00:</b> <b>Nombre del procedimiento</b>	
<b>Página:</b> x de y	<b>Versión:</b> #	<b>N° de reformas o sustituciones:</b> #	<b>Código:</b>
<b>Contenido</b>			
			<b>Página</b>
a. Introducción.....			
b. Objetivo.....			
c. Alcance.....			
d. Conceptos.....			
e. Políticas o normas de operación.....			
f. Documentos utilizados en el proceso.....			
g. Involucrados.....			
h. Responsable (s).....			
i. Descripción general del procedimiento.....			
j. Detalle del procedimiento.....			
k. Diagrama de Flujo.....			
l. Anexo.....			
<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

Al inicio de cada página, se encontrará con un encabezado, el cual contiene el número de página correspondiente, la versión, número de sustituciones así como el código del puesto.

**Ilustración 4.** Encabezado de cada página del Manual de Procedimientos

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 00:</b> <b>Nombre del procedimiento</b>	
<b>Página:</b> x de y	<b>Versión:</b> #	<b>N° de reformas o sustituciones:</b> #	<b>Código:</b>

Fuente: Elaboración propia

A los procedimientos se les asignó un código para identificar cada uno de ellos. El manual de procedimientos se identificó con las letras “PC” (procedimientos) y cada procedimiento se identificó con las iniciales del nombre “CI” (Check In) seguidos por un dígito numérico, para mejor identificación.

**Codificación:**

<b>Código</b>	<b>Nombre del procedimiento</b>
PC.CI.001	Check in
PC.CO.002	Check out
PC.VT.003	Venta de tours
PC.CLL.004	Creación de llaves
PC.RCD.005	Reservaciones cliente directo
PC.RA.006	Reservaciones a agencias
PC.MR.007	Modificación de una reservación
PC.CR.008	Cancelación de una reservación
PC.FRS.009	Facturación recepción spa
PC.TRIS.010	Toma de requisición inventario spa
PC.M.011	Masajes
PC.TH.012	Recibir al huésped, traslado equipaje y entrega habitación
PC.LH.013	Limpieza habitación
PC.CHS.14	Chequeo de habitación de salida
PC.BH.15	Bloqueo de habitación
PC.LHQ.16	Limpieza de habitación de quedada
PC.RV.017	Recepción de visitantes

**e) Diseño de los diagramas de Flujo**

Se elaboró representaciones graficas de los procedimientos con el fin de facilitar la comprensión y el análisis de estos.

Los diagramas se crearon en el programa de Excel, el cual contiene la simbología adecuada lo que facilitó el desarrollo de éstos.

#### **f) Validación de los Procedimientos**

Una vez finalizados todos los procedimientos, se presentó ante el gerente de la empresa para su retroalimentación y posterior aceptación.

### **5. Actualización del Manual de Puestos**

Los manuales de descripción y análisis de puestos facilitan la enumeración de las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la lista detallada de las funciones o tareas del cargo.

#### **Etapas de Planeación**

##### **a) Identificación de los Puestos**

En conjunto con la gerencia, se identificó los diferentes puestos existentes en el Hotel Montaña de Fuego. En este caso, se llegó a la conclusión de que se describirían, analizarían y actualizarían los siguientes:

- Reservas
- Proveeduría
- Contralor
- Encargado de ingresos
- Encargado de cuentas por pagar
- Encargado de costos
- Recepcionista
- Auditor nocturno
- Botones
- Jefe de Spa
- Esteticista
- Guías (Tours)
- Mantenimiento
- Cheff
- Salonero
- Oficial de seguridad
- Encargado de lavandería
- Jardinero

#### **b) Ubicación de los Puestos en el Organigrama**

Para poder ubicar los puestos, se elaboró el organigrama estructural (el general y los detallados de cada departamento), los cuales ayudan para establecer relaciones de autoridad, responsabilidad y área de actuación.

#### **c) Elección de los métodos de análisis a aplicarse**

Para la obtención de la información necesaria para la actualización del Manual de Puestos, se utilizó un cuestionario estructurado **APÉNDICE 2)**, el cual fue resuelto por cada uno de los ocupantes del puesto en forma individual y

algunos mediante la aplicación de una entrevista, ésto por motivo de horarios y poco tiempo disponible para realizarse por medio de una entrevista.

Este cuestionario fue confeccionado con palabras sencillas y las más claras posibles, siguiendo una secuencia lógica y clara.

#### **d) Selección de los factores de especificación**

Para el análisis de puestos, se estableció los factores de especificación, cada uno con sus respectivos subfactores, con el fin de definir las características o requisitos que debe cumplir una persona que desee desempeñar el puesto. En este caso se estableció lo siguiente:

##### **1. Requisitos intelectuales**

- a) Formación académica
- b) Experiencia laboral

##### **2. Requisitos Físicos y Personales**

- a) Esfuerzo físico
- b) Habilidades y destrezas

##### **3. Responsabilidades implícitas**

- a) Por Manejo de información confidencial
- b) Por manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales
- c) Por manejo o custodia de Equipo, instrumentos, útiles y materiales
- d) Por supervisión ejercida
- e) Por autonomía

##### **4. Condiciones de trabajo**

- a) Condiciones ambientales

b) Por relaciones de trabajo

## **5. Riesgos generales del Trabajador**

### **Etapa de Preparación**

#### **a) Preparación del material de trabajo**

Preparación de todo el material que fue necesario para llevar a cabo la etapa de ejecución.

#### **b) Disposición del ambiente**

Antes de recolectar la información, se comunicó a la persona que ocupa cada puesto, el propósito principal que tenía la aplicación del cuestionario y el beneficio que traería consigo en la elaboración de la investigación; por lo que se les solicitó dedicar el tiempo necesario para la contestación de éste y mostrar el interés necesario a la hora de brindar la información solicitada en el mismo.

### **Etapa de Ejecución**

#### **a) Recolección de la información**

En esta etapa se aplicó el cuestionario al ocupante de cada puesto, tienen un tiempo de 3 días para responderlo de forma individualizada, esto por razones de tiempo en sus labores diarias. **APÉNDICE 2)**

### **b) Análisis de resultados**

Una vez recopilada la información por medio de cuestionarios, se inició la organización de la información, para llevar a cabo la parte de evaluación y análisis, permitiendo así la elaboración final de cada uno de los puestos.

### **c) Actualización del Manual de Puestos**

La estructura de la actualización del Manual de Puestos fue basada en el formato ISO 9001, este formato está compuesto del logo, número de página, cantidad de versiones, número de modificaciones o sustitución, código del puesto.

Se indica también, el nombre del elaborador, nombre de quién lo revisa y aprueba con las respectivas firmas y fechas. En cuanto a la identificación del puesto, el nombre del puesto, la ubicación del puesto en la empresa, el puesto del (la) jefe inmediato y el puesto (s) que supervisa.

**Ilustración 5.** Formato de inicio de cada puesto del manual.



Identificación del Puesto	
Nombre del puesto	
Ubicación del puesto en la empresa	
Puesto del (la) jefe inmediato	
Puesto (s) que supervisa	

<b>Página:</b> x de y
<b>Código del puesto:</b>
<b>Versión:</b> #
<b>Nº de reformas o sustituciones:</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

Al inicio de cada página, se encontrará un encabezado, el cual contiene el número de página correspondiente, la versión, número de sustituciones así como el código del puesto.

**Ilustración 6.** Encabezado de cada página del Manual de Puestos.



<b>Página:</b> x de y	<b>Versión:</b> #	<b>Nº de modificación o sustituciones:</b> #	<b>Código:</b>
--------------------------	----------------------	---	----------------

**Fuente:** Elaboración propia.

Para este caso, en el manual de procedimientos, se identificó con las letras “P” (Puestos) y cada puesto se identificó con las iniciales del nombre “R” (Recepcionista) seguidos por un dígito numérico, para la identificación.

**Codificación:**

<b>Código</b>	<b>Nombre del Puesto</b>
P.RV.01	Reservas
P.P.02	Proveedor
P.CN.03	Contralor
P.ACAI.04	Auxiliar contable-auditor de ingresos
P.ACCEP.05	Auxiliar contable-cuentas por pagar
P.ACC.06	Auxiliar contable-costos
P.R.07	Recepcionista
P.AN.08	Auditor nocturno
P.B.09	Botones
P.JS.10	Jefe de Spa
P.E.11	Esteticista
P.GT.12	Guías (Tours)
P.MT.13	Mantenimiento
P.C.14	Cheff
P.S.15	Salonero
P.OS.16	Oficial de Seguridad
P.EL.17	Encargado de Lavandería
P.J.18	Jardinero

**d) Validación del Manual**

Una vez finalizado el Análisis de los Puestos, se presentó ante el gerente de la empresa para su retroalimentación y posterior aceptación.

#### **e) Conclusiones y recomendaciones**

Una vez obtenidos los resultados en los análisis anteriormente citados, se procedió con las conclusiones y recomendaciones, tomando como guía los objetivos planteados al inicio, considerando las posibilidades financieras y los recursos con que cuenta Hotel Montaña de Fuego. En esta etapa, la ejecución fue dirigida mediante criterios personales obtenidos durante el estudio y la experiencia.

# CAPÍTULO IV



## MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



## **CAPITULO IV. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

### **A. INTRODUCCION**

Los Manuales de Procedimientos, son conocidos también como Manuales de Operación, de Prácticas Estándar, de Rutinas de Trabajo, de Trámites y Métodos de Trabajo, entre otros. Un manual de procedimientos permite puntualizar y definir las tareas de cada trabajador dentro de la organización. Además proporciona la oportunidad de controlar internamente la realización de dichas labores en las distintas clases de puestos y departamentos o áreas específicas en la empresa.

También, es de suma importancia destacar que un manual de procedimientos, funciona como una herramienta muy importante en una empresa, ya que permite una mejor etapa de inducción y entrenamiento, al funcionar esta como una guía permitiendo a los colaboradores familiarizarse de manera más rápida y efectiva.

Esta descripción de procedimientos, contiene información clasificada acerca de la naturaleza y fines del Hotel Montaña de Fuego.

El propósito del mismo es dar formalidad a la empresa y hacer más fácil el acceso a la información clasificada que contiene, permitiendo a la empresa tener un mayor conocimiento de sus actividades, para que a su vez este conocimiento sea transmitido con mayor claridad a todos los miembros de la institución.

Los procedimientos son importantes para alcanzar los objetivos señalados, por lo tanto, es indispensable estudiarlos e implementar las mejoras para garantizar procedimientos más sencillos y lógicos para el buen desempeño de los miembros de la organización.

Los procedimientos aquí presentados, son aquellos de mayor complejidad o de mayor utilización dentro de los departamentos establecidos.

Además es recomendable que dicha revisión, al menos sea aplicable una vez al año, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

## **B. IDENTIFICACION**

El documento contiene la actualización del Manual de Procedimientos, el cual contempla ciertos procesos identificados en el Hotel Montaña de Fuego. Entre los cuales se encuentran los siguientes:

### **Recepción**

- Check in
- Check out
- Venta de tour

### **Reservas**

- Reservas clientes directos
- Reservas agencias
- Modificación de una reservación
- Cancelación de una reservación
- Creación de llaves

### **Spa**

- Facturación recepción spa
- Toma de requisición inventario spa
- Masajes

### **Botones**

- Recibimiento e instalación del cliente

### **Ama de Llaves**

- Limpieza de habitación
- Chequeo de habitación de salida
- Bloqueo de habitación
- Limpieza de habitación de quedada

### **Seguridad**

- Recepción de visitantes

Unidad que elabora el Manual: Rocío Alfaro Bogarín

Primera Edición

Este manual fue elaborado en el Hotel Montaña de Fuego. Ubicada en la Fortuna, San Carlos, a noviembre del 2010. Con la autorización debida del Gerente de la empresa.

Nombre de quién autoriza: Luis Andrés Villegas

Firma: \_\_\_\_\_

## C. INDICE DE PROCEDIMIENTOS

1. Check In .....	93
2. Check Out .....	111
3. Venta de Tours .....	129
4. Creación de llaves .....	143
5. Reservaciones Clientes Directos .....	150
6. Reservaciones Agencias .....	170
7. Modificación de Reservaciones .....	186
8. Cancelación de Reservaciones .....	195
9. Facturación recepción spa.....	205
10. Toma de requisición inventario spa .....	220
11. Masajes .....	228
12. Recibimiento e instalación del huésped.....	242
13. Limpieza de habitaciones .....	253
14. Chequeo de habitación de salida.....	266
15. Bloqueo de habitación .....	276
16. Limpieza de habitación de quedada .....	285
17. Recepción de visitantes.....	294

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b>  <b>1. Check In</b>																											
<b>Página:</b> 1 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: center;"><u>Contenido</u></th> <th style="text-align: center;">Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Introducción .....</td> <td style="text-align: right;">93</td> </tr> <tr> <td>b. Objetivo .....</td> <td style="text-align: right;">94</td> </tr> <tr> <td>c. Alcance.....</td> <td style="text-align: right;">94</td> </tr> <tr> <td>d. Conceptos.....</td> <td style="text-align: right;">94</td> </tr> <tr> <td>e. Políticas o normas de operación.....</td> <td style="text-align: right;">95</td> </tr> <tr> <td>f. Documentos utilizados en el proceso .....</td> <td style="text-align: right;">97</td> </tr> <tr> <td>g. Involucrados .....</td> <td style="text-align: right;">97</td> </tr> <tr> <td>h. Responsable (s).....</td> <td style="text-align: right;">97</td> </tr> <tr> <td>i. Descripción general del procedimiento.....</td> <td style="text-align: right;">97</td> </tr> <tr> <td>j. Detalle del procedimiento.....</td> <td style="text-align: right;">100</td> </tr> <tr> <td>k. Diagrama de Flujo .....</td> <td style="text-align: right;">104</td> </tr> <tr> <td>l. Anexo.....</td> <td style="text-align: right;">108</td> </tr> </tbody> </table>				<u>Contenido</u>	Página	a. Introducción .....	93	b. Objetivo .....	94	c. Alcance.....	94	d. Conceptos.....	94	e. Políticas o normas de operación.....	95	f. Documentos utilizados en el proceso .....	97	g. Involucrados .....	97	h. Responsable (s).....	97	i. Descripción general del procedimiento.....	97	j. Detalle del procedimiento.....	100	k. Diagrama de Flujo .....	104	l. Anexo.....	108
<u>Contenido</u>	Página																												
a. Introducción .....	93																												
b. Objetivo .....	94																												
c. Alcance.....	94																												
d. Conceptos.....	94																												
e. Políticas o normas de operación.....	95																												
f. Documentos utilizados en el proceso .....	97																												
g. Involucrados .....	97																												
h. Responsable (s).....	97																												
i. Descripción general del procedimiento.....	97																												
j. Detalle del procedimiento.....	100																												
k. Diagrama de Flujo .....	104																												
l. Anexo.....	108																												
<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>																											

### a. Introducción

Recepción se encarga de realizar el registro de cada uno de los clientes cuando ingresan al hotel.

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 2 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

Este es uno de los procedimientos de mayor cuidado que se dan en el área de recepción, pues es aquí donde se tiene el primer contacto con la razón de ser de la organización, es decir el huésped.

### b. Objetivo

Describir el procedimiento de *Check In* que se da en el Hotel Montaña de Fuego, con el fin de obtener una herramienta eficiente en la atención del huésped y una buena labor del recepcionista.

### c. Alcance

Este procedimiento involucra la Unidad de Recepción de la empresa; y se aplica todas las veces que ingresen nuevos clientes al hotel.

### d. Conceptos

- ✓ **Amenidades:** Plato de frutas que solicita recepción en el restaurante para decorar una habitación, en una ocasión especial (luna de miel). (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).
- ✓ **Físicos:** Documentos que prepara reservas (hoja de confirmación de reservación y solicitud de reservación de un cliente) y envía a recepción para el respectivo check in. (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 3 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

#### e. Políticas o normas de operación

- ✓ El Registro de *Check In* del Cliente se realiza a partir de las 2pm.
- ✓ Se pueden entregar habitaciones antes de la hora de *check in*, solo con el permiso respectivo de ama de llaves, si las habitaciones se encuentran vacías y limpias.
- ✓ Si lo que ingresa es una pareja de *luna de miel* se debe mandar una nota por escrito al restaurante para que preparen las respectivas amenidades para la habitación.
- ✓ Desde la mañana, antes de las 9:00 am, el Departamento de Reservas debe entregar los físicos de las entradas del día, los físicos el recepcionista en turno los tiene que preparar en un sobre informativo, el cual lleva la lista tanto de tours como de tratamientos del spa, los brazaletes y cupones que algunas reservas lo requieran, con su respectiva hoja de registro.
- ✓ Al finalizar el turno de cada recepcionista, este debe dejar ordenada toda la documentación que se generó.
- ✓ Se debe entregar al Departamento de Ama de Llaves, el reporte de las entradas del día con su respectiva asignación.
- ✓ El cliente jamás debe de cargar con su equipaje, siempre debe haber alguien recibéndolo y abriéndole la puerta.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 4 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

- ✓ Si el cliente es de agencia, tiene que venir prepagado, si son clientes directos se les cobra en el check in o en el check out dependiendo del cliente, y si son de agencias con crédito solo tienen que traer el voucher.
- ✓ Si el cliente cancela en el check in con tarjeta, se deben imprimir 3 tiquetes (uno se le da al cliente, otro para recepción y otro se adjunta en la tarjeta de registro del cliente).
- ✓ Siempre se debe pedir una tarjeta de crédito o débito para respaldo.
- ✓ Si el cliente decide no abrir crédito para que se le realicen cargos a la habitación, se le debe de informar tanto a Spa, Restaurante y Wet bar que éstos no tienen crédito y así evitar incurrir en posibles cargos indebidos.
- ✓ Explicar al cliente que el tiquete de descuento (10%) en alimentación, debe presentarlo a la entrada del restaurante, si lo presentan al final cuando la factura esta lista, no se les realizará el descuento.
- ✓ Luego de realizado el *check in*, el recepcionista debe de firmar la hoja de registro, especificar la hora del *check in*, el número de tarjeta y la fecha de vencimiento, lo cual es un punto indispensable, luego debe ingresar la información al sistema, abrirle un folio para cargos extras y guardar el file en su correspondiente sitio.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 5 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

#### f. Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Tarjeta de registro
- ✓ Físicos
- ✓ Sistema de Computo Monolith Recepción, Check In (Ver Anexo)

#### g. Involucrados

- ✓ Recepcionista
- ✓ Huésped

#### h. Responsable (s)

- ✓ Recepcionista

#### i. Descripción general del procedimiento

El proceso de *Check In* del huésped, consta de tres partes: la bienvenida, el registro y la información que se le brinda al cliente.

El registro de entrada del cliente, es la etapa en la cual se oficializa la entrada del cliente al Hotel, así también conocemos un poco más acerca de éste.

Una vez que entra a la recepción, el recepcionista debe de recibirlo con un saludo de bienvenida y llamándolo con su respectivo apellido o nombre.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 6 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

Posteriormente se le solicita al cliente el pasaporte o una identificación, luego el cliente llena la tarjeta de registro, donde completa el correo, teléfonos, también se deben pedir las firmas de todas las personas mayores de edad que ocuparán la habitación.

Posteriormente se le solicita al cliente una tarjeta ya sea de crédito o debito, esto para dejar abierto su crédito, se le explica que no se le hace ningún tipo de cargo a la misma, que lo que él consuma deberá cancelarlo en el check out, como tenga gusto en efectivo, con la misma tarjeta o con otra. También si el cliente no desea abrir el crédito, se le indica que lo que consuma extra deberá cancelarlo en los centros de consumo de inmediato.

Se colocan los brazaletes a los huéspedes con el respectivo número de habitación, se les indica que el brazalete es indispensable para identificarlos y para el consumo gratuito del desayuno, de no portarlo a la hora del mismo se le cobrará.

Se consulta con la ama de llaves si la habitación se encuentra lista para que los clientes puedan ingresar, de no estar lista se le explica al cliente y se les dice que pueden hacer uso de las instalaciones mientras preparan la habitación. Una vez lista la habitación se hace entrega de la llave.

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 7 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

Por último, se le brinda al cliente la información correspondiente al hotel y sus servicios, tales como: horario de restaurante (desayuno: 6:00 am a 9:30 am, almuerzo: 12:00 md a 3:30 pm, cena: 6:00 pm a 9:30 pm), de recepción (abierto las 24 hrs), se les menciona que las piscinas cierran a las 8:00 pm, el horario del spa es de 8:00 am a 6:00 pm, el uso de Internet es gratuito y el servicio de Internet inalámbrico se localiza en la recepción, spa, wet bar, restaurante y en algunas habitaciones como lo son las Junior Suite.

Mencionar que el *check out* es a las 12:00 md, de lo contrario se les cobraría un recargo y se les facilita el sobre informativo que muestra la lista de tour que se ofrecen en el hotel, al igual se les explica la lista de tratamientos que se ofrecen en el Spa, los cuales pueden reservar directamente o pedir la información a la extensión 123.

Se les pregunta si desean utilizar las llaves de la caja fuerte, ya que si se extravía algo la empresa no se hará cargo.

Se despiden informándoles que el botones los guiará a la habitación, que se encuentran a su disposición y que tengan un lindo día.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 8 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

### j. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Encargado
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Da la bienvenida al cliente.	Recepcionista
2	Indica al recepcionista el nombre de su reservación.	Huésped
3	Busca el nombre de la persona en el listado de habitaciones del día.	Recepcionista
4	Verifica si es una reservación directa o de agencia.	Recepcionista
5	¿Tiene reservación de agencia? Sí: continúa. No: Paso #8.	Recepcionista
6	Solicita el voucher de la agencia correspondiente que garantiza la reservación.	Recepcionista
7	Informa al cliente del paquete de reservación que adquirió para confirmar que sea el correcto y evitar inconvenientes.	Recepcionista
8	Solicita al cliente el pasaporte o una identificación.	Recepcionista
9	Entrega la identificación al recepcionista.	Huésped

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 9 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

10	Entrega la tarjeta de registro al cliente. Para que coloque el correo, un teléfono y la firma de todos los mayores de edad.	Recepcionista
11	Llena la tarjeta de registro con los siguientes datos: correo electrónico, número de teléfono y firma de los huéspedes mayores de edad.	Huésped
12	Solicita la tarjeta de crédito al cliente como garantía.	Recepcionista
13	Entrega la tarjeta de crédito al recepcionista	Huésped
14	Pasa la tarjeta por la plancha de voucher para autorizaciones manuales.	Recepcionista
15	Solicita la firma del cliente.	Recepcionista
16	Firma el voucher de la tarjeta de crédito.	Huésped
17	Adjunta el voucher de la tarjeta de crédito a la tarjeta de registro	Recepcionista
18	Llena en la tarjeta de registro el número de habitación, la firma del recepcionista, la hora que realizo el check in, el número de tarjeta y la fecha de vencimiento de esta.	Recepcionista
19	Consulta con la ama de llaves el estado de la habitación.	Recepcionista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 10 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

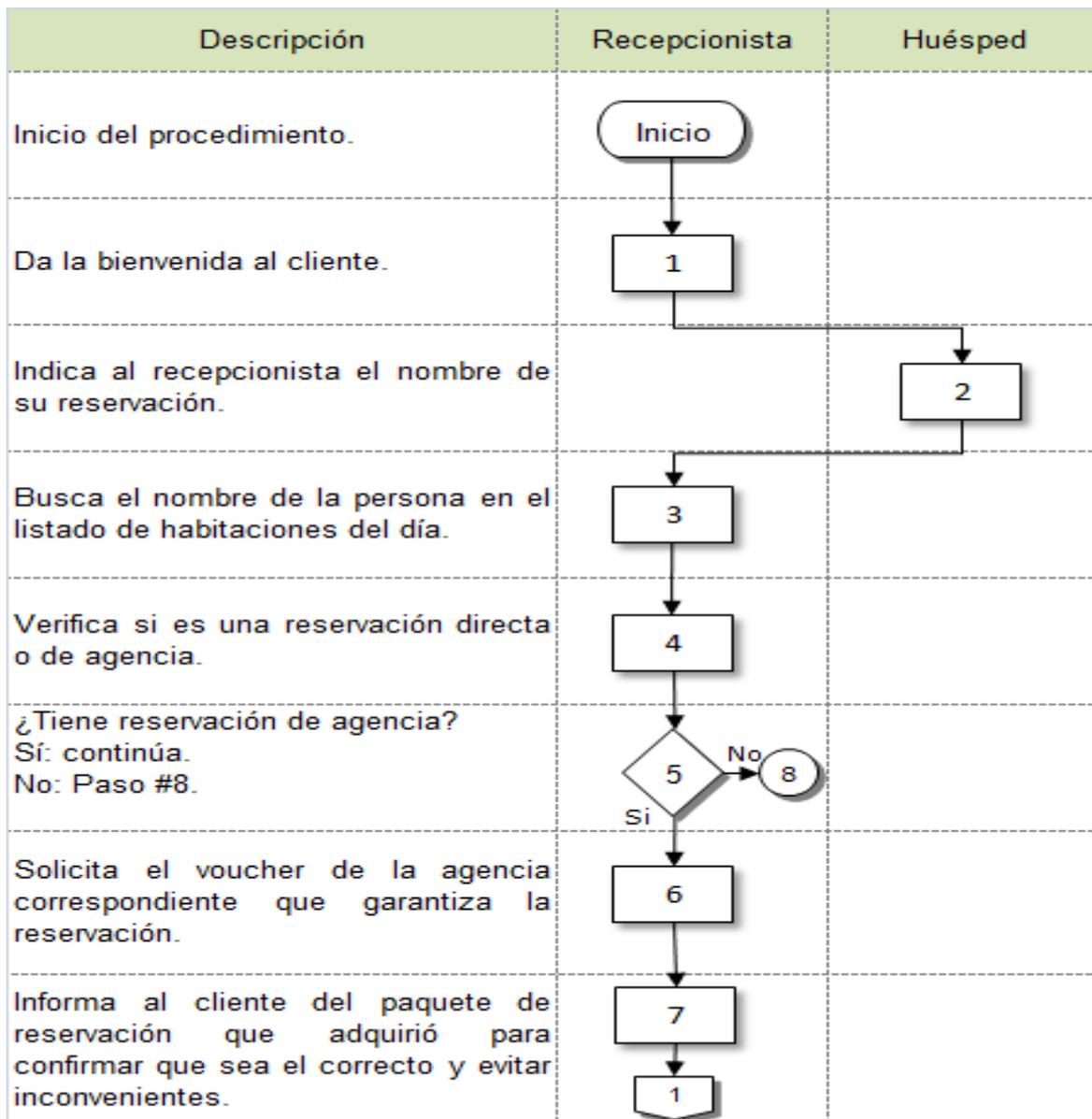
20	¿Está disponible la habitación? Si: Paso # 22 No: Continua	Ama de Llaves
21	Informa al cliente que la habitación no está disponible pero que puede hacer uso de las instalaciones mientras esta lista.	Recepcionista
22	Realiza el procedimiento de creación de llaves y luego la(s) entrega al cliente.	Recepcionista
23	Recibe la llave (electrónica) de la habitación.	Recepcionista
24	Coloca al cliente el brazalete y explica que es de importancia que lo mantenga puesto para identificación como clientes del hotel y para las alimentaciones que están incluidas.	Recepcionista
25	Brinda al cliente la información correspondiente al hotel y sus servicios, como: horario de restaurante, de recepción, de las piscinas, del check out, especificar que el uso de Internet es gratuito y donde se localiza. Además entrega y explica el sobre con información de tours y spa.	Recepcionista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 11 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

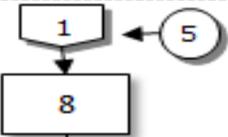
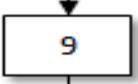
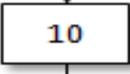
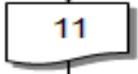
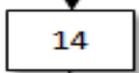
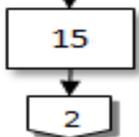
26	¿Requieren ayuda con el traslado del equipaje? Sí: continúa. No: Paso # 28.	Recepcionista
27	Llama al botones y le indica el número de habitación para que este los guie y traslade su equipaje hasta la habitación.	Recepcionista
28	Desearle al cliente una buena estadía en el hotel.	Recepcionista
29	Archiva el Registro de la habitación del Cliente en el lugar correspondiente.	Recepcionista
30	Crea la carpeta de “extras” del cliente en el Sistema Monolith.	Recepcionista
*****	Fin del procedimiento	*****

		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 12 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

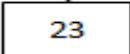
**k. Diagrama de Flujo**



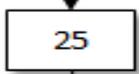
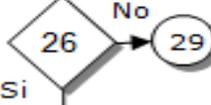
		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 13 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

Descripción	Recepcionista	Huésped
Solicita al cliente el pasaporte o una identificación.	 <p>1</p>	
Entrega la identificación al recepcionista.		 <p>9</p>
Entrega la tarjeta de registro al cliente. Para que coloque el correo, un teléfono y la firma de todos los mayores de edad.	 <p>10</p>	
Llena la tarjeta de registro con los siguientes datos: correo electrónico, número de teléfono y firma de los huéspedes mayores de edad.		 <p>11</p>
Solicita la tarjeta de crédito al cliente como garantía.	 <p>12</p>	
Entrega la tarjeta de crédito al recepcionista		 <p>13</p>
Pasa la tarjeta por la plancha de voucher para autorizaciones manuales.	 <p>14</p>	
Solicita la firma del cliente.	 <p>15</p> <p>2</p>	

		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 14 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

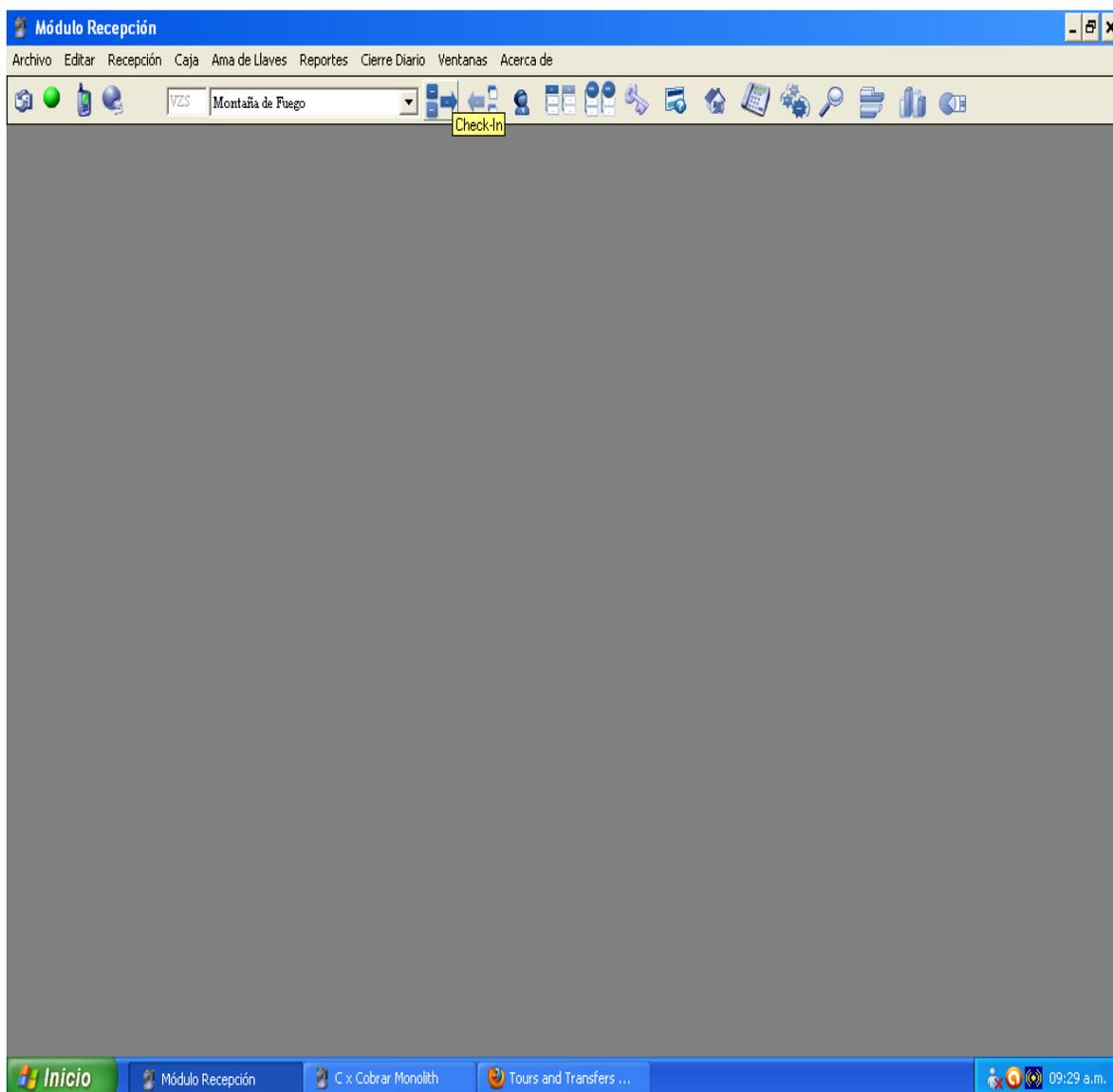
Descripción	Recepcionista	Huésped
Firma el voucher de la tarjeta de crédito.		 
Adjunta el voucher de la tarjeta de crédito a la tarjeta de registro.		
Llena en la tarjeta de registro el número de habitación, la firma del recepcionista, la hora que realizo el check in, el número de tarjeta y la fecha de vencimiento de esta.		
Consulta con la ama de llaves el estado de la habitación.		
¿Está disponible la habitación? Si: Paso # 22 No: Continua		
Informa al cliente que la habitación no está disponible pero que puede hacer uso de las instalaciones mientras esta lista.		
Realiza el procedimiento de creacion de llaves y luego la(s) entrega al cliente.		
Recibe la llave (electrónica) de la habitación.		
Coloca al cliente el brazalete y explica que es de importancia que lo mantenga puesto para identificación como clientes del hotel y para las alimentaciones que están incluidas.	 	

		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 15 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

Descripción	Recepcionista	Huésped
Brinda al cliente la información correspondiente al hotel y sus servicios, como: horario de restaurante, de recepción, de las piscinas, del check out, especificar que el uso de Internet es gratuito y donde se localiza. Además entrega y explica el sobre con información de tours y spa.	 	
Pregunta al cliente ¿Requieren ayuda con el traslado del equipaje? Sí: continúa. No: Paso # 29.	 Si No	
Llama al botones y le indica el número de habitación para que este los guie y traslade su equipaje hasta la habitación.		
Desearle al cliente una buena estadía en el hotel.		
Archiva el Registro de la habitación del Cliente en el lugar correspondiente.	 	
Crea la carpeta de "extras" del cliente en el Sistema Monolith.		
Fin del procedimiento		

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 01:</b></p> <p><b>Check In</b></p>	
<p><b>Página:</b> 16 de 18</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.CI.001</p>

## I. Anexo



		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 17 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001

Módulo Recepción
- [ ] X

Archivo Editar Recepción Caja Ama de Llaves Reportes Cierre Diario Ventanas Acerca de

EAC Montaña de Fuego

Check-In
- [ ] X

Nombre: DAVID ERNESTO CAMPOS MARTINEZ		HOSPEDAJE DIRECTO		126.00
Reserva: R-040039	CLIENTES DIRECTOS	Check-In Normal		
Notas: 1 SUITE DOBLE**DESCUENTO APLICADO**TARJETA RESPALDO**CLIENTE PAGA DIRECTAMENTE**				
Entrada: 06/08/10	Noches: 2	Salida: 08/08/10	Tipo: SUITE	
Adultos: 2	Niños: 0	Gratis: 0	Habitación: 068	F2: Asignar Habitación

Apellido: CAMPOS MARTINEZ	País: COSTA RICA	Accesorios	Cualidades
Nombre: DAVID ERNESTO	Estado: COSTA RICA	AIRE ACONDICIONADO	CAMA KING
Email:	Dirección:	TELEVISIÓN CON CABLE	MINUSVALIDOS
Teléfono 1:	Apartado:	BAÑERA	NO FUMAR
Teléfono 2:	Fuente: OTROS	DUCHA	DOS CAMAS TWIN
Cédula:	Mes Nac.: 0 Año de Nac.: 0	PAÑOS PISCINA	MODELO TIEMPO CO...
Profesión: OTROS	Huesped:	Cambio Datos Huésped Detalle de Huéspedes	

Accesorios <input type="checkbox"/> Mini Bar <input type="checkbox"/> Llamadas Nac. <input type="checkbox"/> Llaves cajas seg. <input type="checkbox"/> Lavandería <input type="checkbox"/> Llamadas Inter. <input type="checkbox"/> Paños de Piscina	Crédito y Prepagos <input checked="" type="checkbox"/> Crédito Abierto: 1,000,000.00 <input checked="" type="checkbox"/> PrePagos <input checked="" type="checkbox"/> Abrir Línea Telefónica Doc:      Vence: / /
--	--

TOTAL PREPAGOS: 0.00
 F12: Check-In    Salir

Inicio Bubble Shooter - Ju... Módulo Recepción C x Cobrar Monolith Documento1 - Micro...
« 08:09 a.m.

		<b>Procedimiento # 01:</b> <b>Check In</b>	
<b>Página:</b> 18 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CI.001



**Montaña de Fuego**  
CONFIRMACION DE RESERVACION

# Reservación: R-039260

Fecha/Hora Impresión: 17/05/10 16:31:21

Hotel Montaña de Fuego S.A.  
Ced.3-101-184-339  
Tel.(506)2479-1220 Fax.(506)2479-1455  
reservaciones@montanadefuego.com

**Registro:** : 17/05/10/16:31:37  
**Agencia:** : JOURNEYS COSTA RICA  
**Tipo:** : HOSPEDAJE

**Huesped** : LARIOS LETICIA Y RAMIRO  
**Cédula** :  
**Monto** : \$ 92.40 + TAX  
**Observaciones:** 1 DELUXE DOBLE\*\* 2 PERSONAS\*\*

**DELUXE BUNGALOW**                      Cant: 1

Ingreso	Salida	Noches	Tarifa Diaria	Cantidad	#Adult	#Niños	#N.Gratís
24/05/10	25/05/10	1	\$ 92.40	1	2	0	0

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b> <b>2. Check Out</b>	
<b>Página:</b> 1 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002
<b><u>Contenido</u></b>			
			<b>Página</b>
a.	Introducción.....		111
b.	Alcance.....		112
c.	Objetivo .....		112
d.	Políticas o normas de operación.....		112
e.	Documentos utilizados en el proceso .....		113
f.	Involucrados .....		113
g.	Responsable (s) .....		114
h.	Descripción general del procedimiento.....		114
i.	Detalle del procedimiento .....		116
j.	Diagrama de Flujo .....		119
k.	Anexos .....		123
<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>

### a. Introducción

Recepción se encarga de realizar el debido procedimiento de cada uno de los clientes cuando se retiran del Hotel.

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 2 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

El procedimiento de registro de *check Out* del huésped, es la parte final de la estadía del cliente y por ende el último contacto del huésped con la empresa, por lo que este debe ser realizado con sumo cuidado por parte del recepcionista, ya que generalmente el huésped debe de cancelar algún tipo de cargo por los servicios brindados por la empresa

#### **b. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Recepción de la empresa; y se aplica todas las veces que se retiren los clientes del hotel.

#### **c. Objetivo**

Establecer el procedimiento de check out, para brindar con ésto una mayor rapidez y cuidado en los cobros de las cuentas, al momento de que el cliente abandona el establecimiento.

#### **d. Políticas o normas de operación**

- ✓ El horario de *Check Out* es a las 12:00 md
- ✓ Presentar al huésped las facturas firmadas de los cargos realizados a su habitación.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 3 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

- ✓ Deben encontrarse las cuentas siempre listas para cuando los clientes lo soliciten, por consiguiente, deben incluirse lo más pronto posible los cargos por los diferentes servicios prestados. Para una correcta aplicación de la tarifa.
- ✓ Cuando la cuenta incluya gastos que no son cubiertos por el cupón, o la cuenta es superior a lo especificado, en estos casos, el cliente tiene que pagar la diferencia antes de su salida del hotel.
- ✓ Se deberán tener todos los cupones de consumo, para cualquier reclamación o duda por parte del cliente al momento de liquidar su cuenta.
- ✓ En todo caso, para la seguridad del cliente, se le debe destruir el voucher manual de la tarjeta de crédito, ésto para no provocar desconfianza en el cliente.

#### **e. Documentos utilizados en el proceso**

- ✓ Sistema de computo Monolith recepción, check out (ver anexo).
- ✓ Facturas.

#### **f. Involucrados**

- ✓ Recepcionista
- ✓ Huésped

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 4 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

### g. Responsable (s)

- ✓ Recepcionista

### h. Descripción general del procedimiento

Este procedimiento comienza con la llegada del recepcionista al turno laboral de la mañana, éste debe definir cuales habitaciones tienen el registro de *Check Out* para ese día, posterior a esto, el recepcionista debe proceder a la organización de cada uno de los registros de los huéspedes, para que queden listos para cuando el cliente llegue a la recepción del hotel.

En el momento en que el huésped se presenta en la recepción del Hotel, el recepcionista debe de recibirlo y por consiguiente el huésped solicita el registro de *Check Out*. Se solicita al mismo la llave de la habitación, (llave de la caja de seguridad si el cliente la solicitó).

El recepcionista debe comunicarse con alguna de las camareras o con Ama de Llaves para realizar la revisión de la habitación del huésped y el mini bar, una vez recibida la confirmación se procede a revisar el archivo del huésped y se verifica si existen cargos a cancelar por parte de éste. Si no existen cargos relacionados a esta habitación, se procede a finalizar el registro de salida del cliente, de lo contrario, el recepcionista está en obligación de presentar las facturas de cada cargo al cliente adjuntando el monto total a pagar (en dólares o colones).

		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 5 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

El huésped procede a revisar las facturas y posteriormente cancela las mismas, éste puede realizar su pago con tarjeta de crédito o en efectivo, según el tipo de pago será el procedimiento a seguir. Posterior al pago se debe de despedir al huésped de forma cortés y amable, por ejemplo, diciéndole: *“Muchas gracias, señor (nombre), que tenga un feliz viaje. ¡Esperamos que regrese pronto!”*

Además debe consultarle como estuvo su estadía, así como estar atento a posibles consultas del mismo antes de su partida. Para finalizar este procedimiento se debe de indicar en el sistema Monolith de recepción la forma de pago del huésped; también el recepcionista debe activar el *Check Out* en el sistema Monolith.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 6 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

### i. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del proceso	*****
1	Verifica en el control general de recepción, cuales habitaciones realizan el registro de salida.	Recepcionista
2	Recibe al cliente.	Recepcionista
3	Solicita el registro de salida o Check out.	Huésped
4	Solicita al cliente la llave de la habitación.	Recepcionista
5	Entrega la llave de la habitación.	Huésped
6	Pregunta al cliente si consumió algo del mini bar para corroborar con lo que informe la ama de llaves	Recepcionista
7	Informa a la mucama el check out, para que verifique si se debe hacer un cargo extra del minibar (revisión de los artículos de la habitación)	Recepcionista
8	Recibe el reporte del chequeo de la habitación.	Recepcionista
9	Adquiere el físico de la habitación correspondiente del archivo.	Recepcionista
10	Revisa en el Sistema Monolith, la información de la habitación correspondiente y lo compara con el físico.	Recepcionista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 7 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

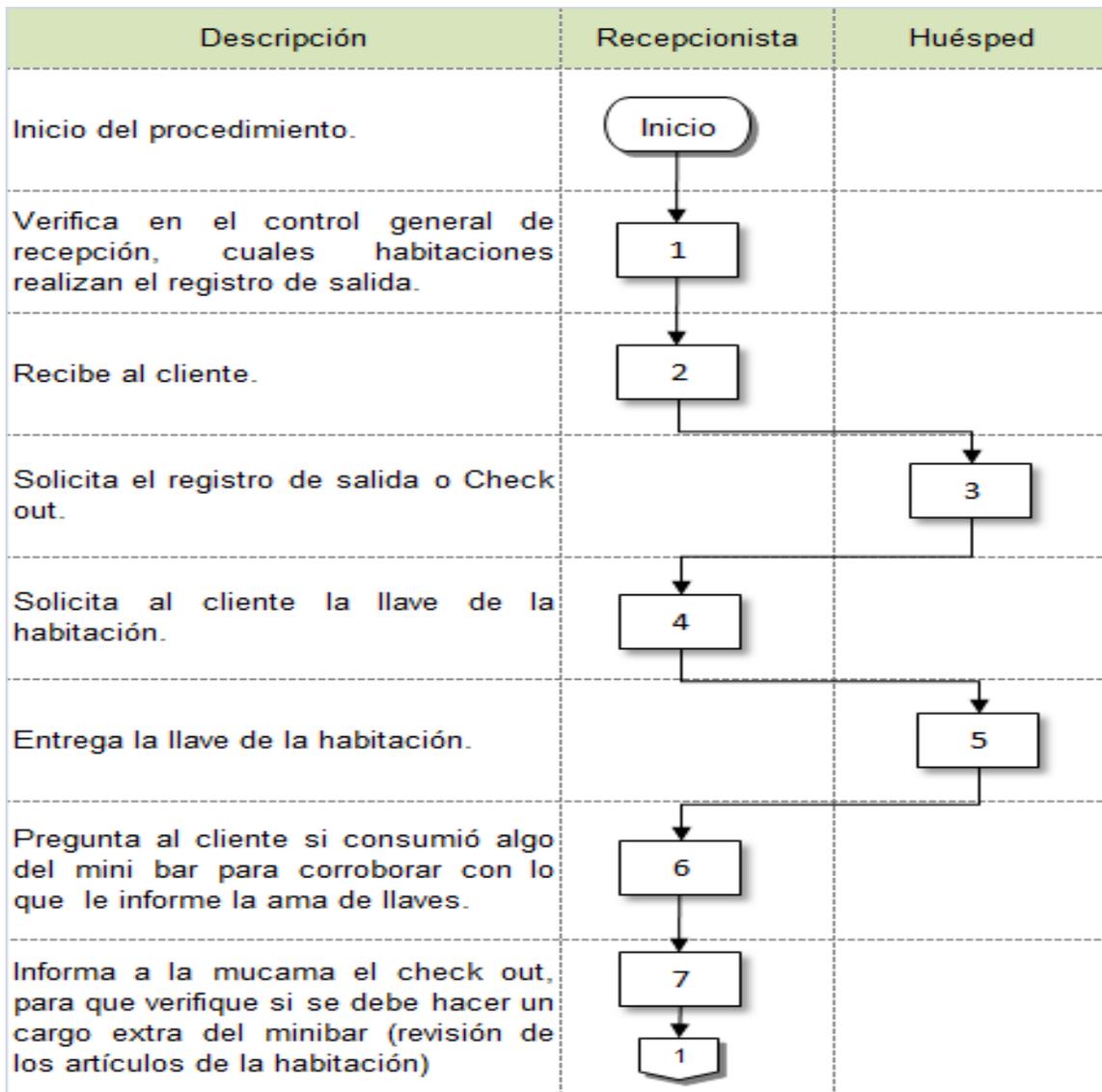
11	¿Tiene cargos pendientes de cobro? Si: continua. No: Paso # 25	Recepcionista
12	Cobra los cargos extras.	Recepcionista
13	Presenta la factura del sistema Monolith con el total de los cargos y las facturas originales al cliente con el total a pagar en dólares, colones.	Recepcionista
14	Revisa los cargos por cobrar.	Huésped
15	Consulta al cliente la forma de pago.	Recepcionista
16	¿Desea cancelar con tarjeta de crédito o débito? Si: continua. No: Paso # 23	Recepcionista
17	Solicita tarjeta de crédito o debito.	Recepcionista
18	Desliza la tarjeta por la máquina según la marca de la tarjeta. Digita los últimos 4 números de la tarjeta y el monto a cobrar.	Recepcionista
19	¿La transacción es aprobada? Sí: Continúa No: Paso # 17	Recepcionista
20	Firma boucher de la transacción con su respectiva copia.	Huésped
21	Entrega la copia al cliente junto con la tarjeta de crédito o debito.	Recepcionista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 8 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

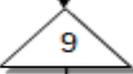
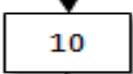
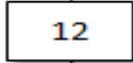
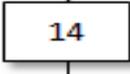
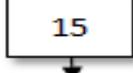
22	Adjunta el boucher firmado al físico. Continúa paso # 25.	Recepcionista
23	Recibe el pago en efectivo.	Recepcionista
24	Entrega el cambio si es necesario.	Recepcionista
25	Rompe el voucher de plancha firmado en el check in frente al cliente por seguridad.	Recepcionista
26	Consulta al huésped como estuvo su estadía.	Recepcionista
27	Ingresa al sistema el monto total pagado por concepto de estancia en el hotel y otros cargos, además del medio por el que se realizó el pago (ver anexo)	Recepcionista
28	Imprime la factura de cancelación de hospedaje y extras.	Recepcionista
29	Entrega la original al cliente y la copia la agrega al físico.	Recepcionista
30	Despide cordialmente al cliente.	Recepcionista
31	Almacena los documentos en el lugar correspondiente para luego pasar al área de contabilidad.	Recepcionista
*****	Fin del procedimiento	*****

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 02:</b></p> <p><b>Check Out</b></p>	
<p><b>Página:</b> 9 de 18</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.CO.002</p>

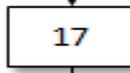
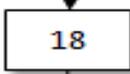
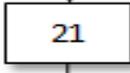
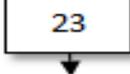
**j. Diagrama de Flujo**



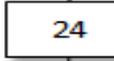
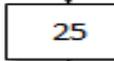
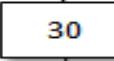
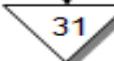
		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 10 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

Descripción	Recepcionista	Huésped
Recibe el reporte del chequeo de la habitación.	 	
Adquiere el físico de la habitación correspondiente del archivo.		
Revisa en el Sistema Monolith, la información de la habitación correspondiente y lo compara con el físico.		
¿Tiene cargos pendientes de cobro? Si: continua. No: Paso # 25	 No →  Si ↓	
Cobra los cargos extras.		
Presenta la factura del sistema Monolith con el total de los cargos y las facturas originales al cliente con el total a pagar en dólares, colones.		
Revisa los cargos por cobrar.		
Consulta al cliente la forma de pago.	 	

		<b>Procedimiento # 02:</b> <span style="color: #A52A2A; font-weight: bold;">Check Out</span>	
<b>Página:</b> 11 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

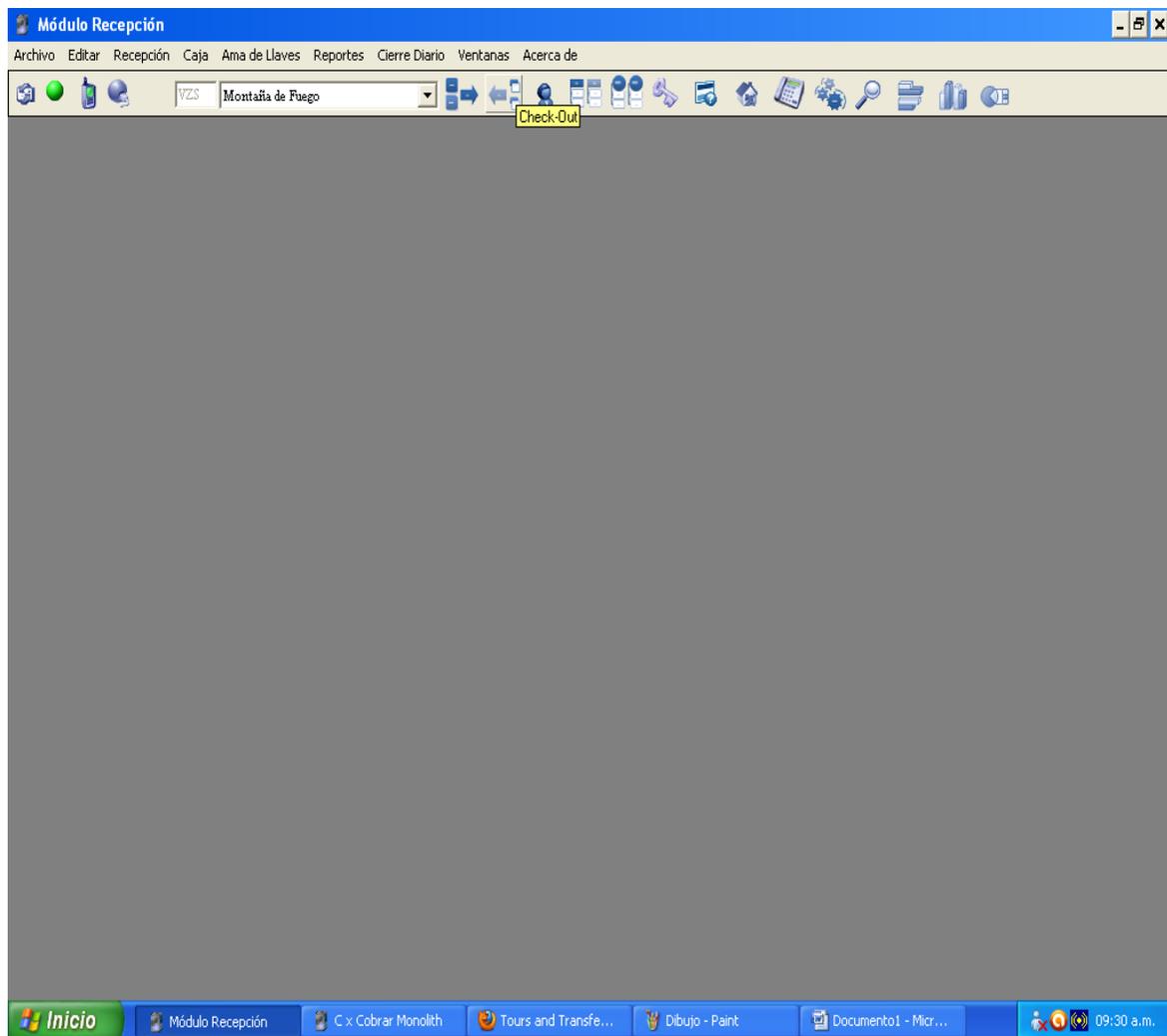
Descripción	Recepcionista	Huésped
¿Desea cancelar con tarjeta de crédito o débito? Si: continua. No: Paso # 23	  No → 23 Si ↓	
Solicita la tarjeta de crédito o debito.	 	
Desliza la tarjeta por la máquina según la marca de la tarjeta. Digita los últimos 4 números de la tarjeta y el monto a cobrar.		
¿La transacción es aprobada? Sí: Continúa No: Paso # 17	 No → 17 Si ↓	
Firma boucher de la transacción con su respectiva copia.		
Entrega la copia al cliente junto con la tarjeta de crédito o debito.		
Adjunta el boucher original firmado al fisico. Continua paso # 25.	 	
Recibe el pago en efectivo.	  	

		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 12 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

Descripción	Recepcionista	Huésped
Entrega el cambio si es necesario.	 	
Rompe el voucher de plancha firmado en el check in frente al cliente por seguridad.	  	
Consulta al huésped como estuvo su estadía.		
Ingresa al sistema el monto total pagado por concepto de estancia en el hotel y otros cargos, además del medio por el que se realizó el pago.		
Imprime la factura de cancelación de hospedaje y extras.		
Entrega la original al cliente y la copia la agrega al físico.		
Despide cordialmente al cliente.		
Almacena los documentos en el lugar correspondiente para luego pasar al área de contabilidad.		
Fin del procedimiento		

		<b>Procedimiento # 02:</b> <b>Check Out</b>	
<b>Página:</b> 13 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

**k. Anexos**



		<b>Procedimiento # 02:</b> <span style="font-size: 1.2em; color: #A52A2A;">Check Out</span>	
<b>Página:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	<b>Código:</b>
14 de 18	1	0	PC.CO.002

Módulo Recepción
\_ □ X

Archivo Editar Recepción Caja Ama de Llaves Reportes Cierre Diario Ventanas Acerca de

VZS
Montaña de Fuego

Check Out
\_ □ X

Room	M	Huésped	Reserva	Salida	Entrada	
004		DABREO MICHAEL	R-038184	13/08/10	30/07/10	
005		ESCOBAR MANUEL	R-039986	02/08/10	31/07/10	
006		BOLAÑOS TITO JESUS	R-040012	02/08/10	01/08/10	
007		SANCHES CASTILLO FANNY	R-039935	02/08/10	01/08/10	
008		ABENDAÑO VARGAS RAFAEL	R-040002	02/08/10	31/07/10	
009		SANCHES CASTILLO FANNY	R-039935	02/08/10	01/08/10	
020		AZUOLA GUILLERMO	R-039955	02/08/10	31/07/10	
021		CELMO FUENTES	R-040055	02/08/10	01/08/10	
022	✓	LERVIK MAREN	WK-010114	02/08/10	01/08/10	
023	✓	LERVIK MAREN	WK-010115	02/08/10	01/08/10	
026	✓	JARA ADRIANA	R-039855	02/08/10	31/07/10	
028	✓	FRANCISCO JAVIR	WK-010116	02/08/10	01/08/10	
029	✓	MARTIN EMILIO	WK-010119	02/08/10	01/08/10	

ENTER: Folios    Ampliar Estadia    Agencia: 471 : ORBITZ WORLDWIDE

NO GARANTIA...(17/07/10 01:34:53)

1 STANDARD DOBLE\*\*CLIENTES DE ORBITZ\*\*COBRAR A TARJETA ADJUNTA AL CHECK OUT TIME\*\*BRINDAR AMENIDADES-2 MASAJES DE ESPALDA Y UNA CENA DE CORTESIA PARA AMBAS PERSONAS X UNA NOCHE\*\*AUT. LUIS ANDRES\*\*

Mini Bar  
 Llaves cajas seg.  
 Llamadas Inter.  
 Llamadas Nac.  
 Lavandería  
 Paños de Piscina

Inicio    Módulo Recepción    C x Cobrar Monolith    Tours and Transfe...    Dibujo - Paint    Documento1 - Mcr...    09:15 a.m.

		<b>Procedimiento # 02:</b> <span style="font-size: 1.2em; color: #A52A2A;">Check Out</span>	
<b>Página:</b> 15 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

Módulo Recepción
- [ ] X

Archivo Editar Recepción Caja Ama de Llaves Reportes Cierre Diario Ventanas Acerca de

VZS Montaña de Fuego

Check-Out de Habitación
- [ ] X

Room: 004	Reservación: R-038184	Huésped: DABREO MICHAEL
Tarifa: 74.25	A/N/G: 2/0/0	D/Tarifa: <input type="checkbox"/>
ES: 30/07/10 - 13/08/10		Agencia: 471-ORBITZ WORLDWIDE
Cobro Individual		CxC: NO

(C) MASTER (C) EXTRAS	Débitos: 130,887.90 Créditos: 0.00 Impuestos: 0.00	SALDO : Imp Folio Dólares \$ 251.71 Colones C 130,887.90
--------------------------	--	--

Cia:	ORBITZ WORLDWIDE	
------	------------------	--

0	Codigo	Transacción	Documento	Débito	Crédito	Accesorios
	R01	HOSPEDAJE	004	43,629.30	0.00	<input type="checkbox"/> Mini Bar
	R01	HOSPEDAJE	004	43,629.30	0.00	<input type="checkbox"/> Llaves cajas seg.
	R01	HOSPEDAJE	004	43,629.30	0.00	<input type="checkbox"/> Llamadas Inter.
						<input type="checkbox"/> Llamadas Nac.
						<input type="checkbox"/> Lavandería
						<input type="checkbox"/> Paños de Piscina

F3: Estado Cuenta	F4: Imprimir Factura	F7: Aplicar Pagos	F8: Cierre de Cuenta	Traspaso entre Folios	Impuestos
F5: Anular Transacción	F6: Agregar Transacción	F9: Agregar Nuevo Folio	F11: Modificar Folio	F12: Borrar Folio	Salir

Inicio
Módulo Recepción
C x Cobrar Monolith
Tours and Transfe...
Dibujo - Paint
Documento1 - Micr...
09:17 a.m.

		<b>Procedimiento # 02:</b> <span style="font-size: 1.2em; color: #A52A2A;">Check Out</span>	
<b>Página:</b> 16 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

Módulo Recepción
\_ □ ×

Archivo Editar Recepción Caja Ama de Llaves Reportes Cierre Diario Ventanas Acerca de

VZS Montaña de Fuego

Check-Out de Habitación
\_ □ ×

Room: 004	Reservación: R-038184	Huésped: DABREO MICHAEL
Tarifa: 74.25	A/N/NG: 2/0/0	D.Tarifa: Observ: NO GARANTIA...(17/07/10 01:34:53) <span style="float: right;">Detalle</span>
ES: 30/07/10 - 13/08/10	Agencia: 471-ORBITZ WORLDWIDE	CxC: NO

Cobro Individual <input type="checkbox"/> Factura en Moneda Extranjera
--

(C) MASTER	Débitos: 21,656.73	S A L D O : Imp Folio
(C) EXTRAS	Créditos: 0.00	Dólares \$ 41.65
Cia:	Impuestos: 0.00	Colones C 21,656.73

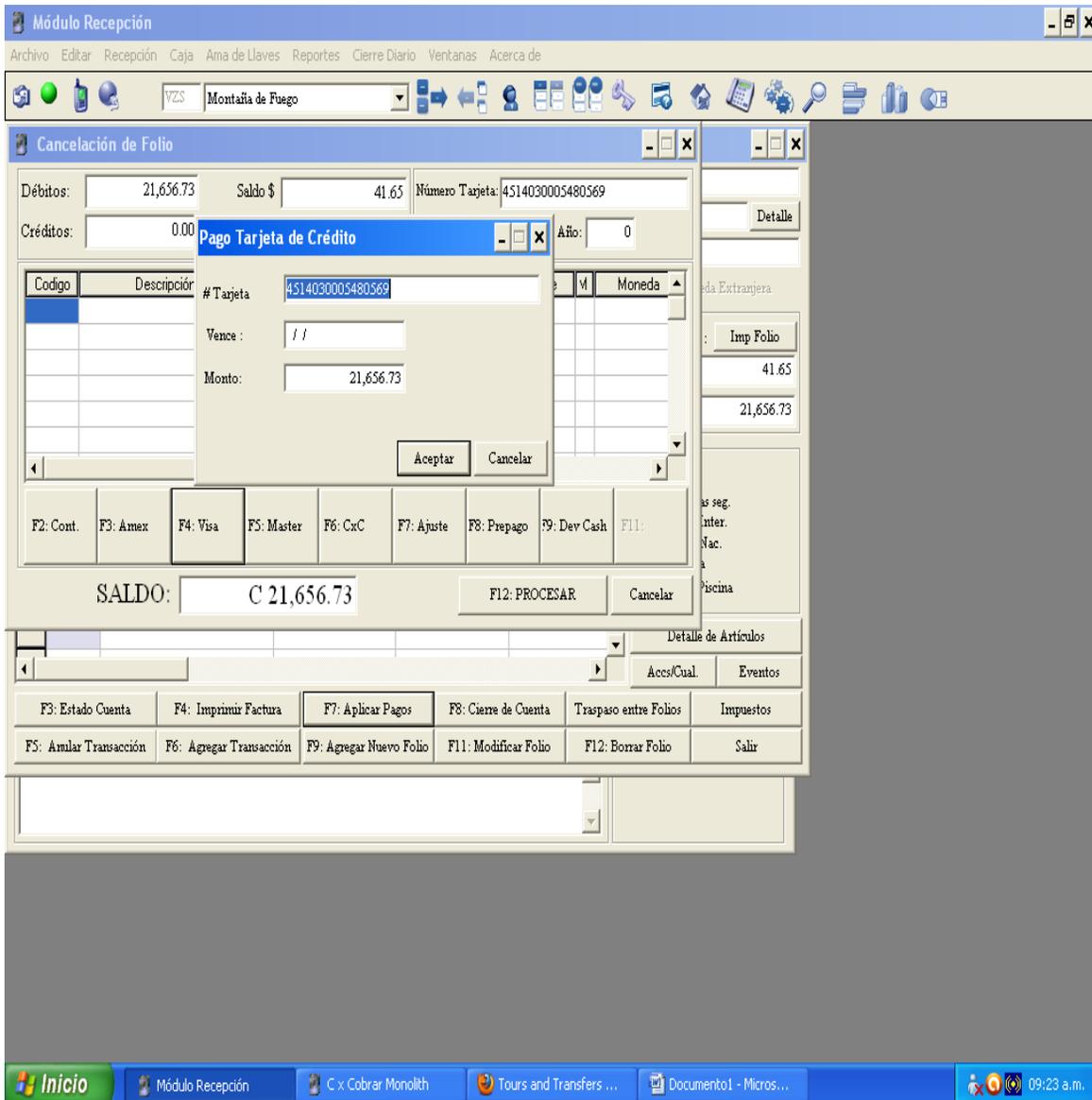
0	Codigo	Transacción	Documento	Débito	Crédito	Accesorios
	13	ALIMENTOS	R-60219	21,656.73	0.00	<input type="checkbox"/> Mini Bar <input type="checkbox"/> Llaves cajas seg. <input type="checkbox"/> Llamadas Inter. <input type="checkbox"/> Llamadas Nac. <input type="checkbox"/> Lavandería <input type="checkbox"/> Paños de Piscina

Detalle de Artículos	
Accs/Cual.	Eventos

F3: Estado Cuenta	F4: Imprimir Factura	F7: Aplicar Pagos	F8: Cierre de Cuenta	Traspaso entre Folios	Impuestos
F5: Anular Transacción	F6: Agregar Transacción	F9: Agregar Nuevo Folio	F11: Modificar Folio	F12: Borrar Folio	Salir

Inicio
Módulo Recepción
C x Cobrar Monolith
Tours and Transfe...
Dibujo - Paint
Documento1 - Micr...
09:18 a.m.

		<b>Procedimiento # 02:</b> <span style="font-size: 1.2em; color: #8B4513;">Check Out</span>	
<b>Página:</b> 17 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002



The screenshot shows the 'Módulo Recepción' software interface. The main window is titled 'Cancelación de Folio'. It displays the following information:

- Débitos:** 21,656.73
- Saldo \$:** 41.65
- Número Tarjeta:** 4514030005480569
- Créditos:** 0.00
- Año:** 0

A modal window titled 'Pago Tarjeta de Crédito' is open, showing a table with the following data:

Código	Descripción	# Tarjeta	Moneda
		4514030005480569	
	Vence :	/ /	
	Monto:	21,656.73	

Buttons for 'Aceptar' and 'Cancelar' are visible. Below the table, there are function keys: F2: Cont., F3: Amex, F4: Visa, F5: Master, F6: CxC, F7: Ajuste, F8: Prepago, F9: Dev Cash, F11: [blank].

At the bottom of the window, the **SALDO:** is displayed as **C 21,656.73**. A button labeled 'F12: PROCESAR' is also present.

The Windows taskbar at the bottom shows the 'Inicio' button and several open applications: 'Módulo Recepción', 'C x Cobrar Monolith', 'Tours and Transfers ...', and 'Documento1 - Micros...'. The system clock shows '09:23 a.m.'.

		<b>Procedimiento # 02:</b> <span style="color: brown; font-weight: bold;">Check Out</span>	
<b>Página:</b> 18 de 18	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CO.002

**Módulo Recepción**

Archivo Editar Recepción Caja Ama de Llaves Reportes Cierre Diario Ventanas Acerca de

VZS Montaña de Fuego

---

**Cancelación de Folio**

Débitos: 21,656.73 Saldo \$ 41.65 Número Tarjeta: 4514030005480569  
 Créditos: 0.00 Saldo C 21,656.73 Mes: 0 Año: 0

Codigo	Descripción	Monto	Document	Vence	M	Moneda
		0.00		//		
		0.00		//		
		0.00		//		
		0.00		//		
		0.00		//		
		0.00		//		

F2: Cont. F3: Amex F4: Visa F5: Master F6: CxC F7: Ajuste F8: Prepago F9: Dev Cash F11:

**SALDO: C 21,656.73** F12: PROCESAR Cancelar

Detalle de Artículos

F3: Estado Cuenta	F4: Imprimir Factura	F7: Aplicar Pagos	F8: Cierre de Cuenta	Traspaso entre Folios	Impuestos
F5: Anular Transacción	F6: Agregar Transacción	F9: Agregar Nuevo Folio	F11: Modificar Folio	F12: Borrar Folio	Salir

Inicio | Módulo Recepción | C x Cobrar Monolith | Tours and Transfe... | Dibujo - Paint | Documento1 - Micr... | 09:20 a.m.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b>  <b>3. Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 1 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003
<b><u>Contenido</u></b>			
			<b>Página</b>
a. Introducción.....			129
b. Alcance.....			130
c. Objetivo .....			130
d. Conceptos .....			130
e. Políticas o normas de operación.....			131
f. Documentos utilizados en el proceso .....			131
g. Involucrados .....			131
h. Responsable (s) .....			131
i. Descripción general del procedimiento.....			132
j. Detalle del procedimiento .....			133
k. Diagrama de Flujo .....			136
l. Anexos .....			139
<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>

### a. Introducción

La venta de Tours está definida como una actividad o servicio complementario en la actividad hotelera, la venta de “tours” (comúnmente llamada) o venta de

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 2 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

excursiones, vienen a dar una opción más al cliente para sentirse más relajado y cómodo.

#### **b. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Recepción de la empresa; se aplica todas las veces que los clientes soliciten realizar una actividad en específico.

#### **c. Objetivo**

Determinar el procedimiento de venta de tours para el Área de Recepción, del Hotel Montaña de Fuego.

#### **d. Conceptos**

- ✓ **Bitacora:** Documento donde se registran todos los tours a realizar por día, para que los guías se informen. (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).
- ✓ **Already have a use:** Si tiene un usuario para ingresar para ingresar a la pagina de venta de tours. (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 3 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

#### e. Políticas o normas de operación

- ✓ Al cliente se le debe de informar de cada detalle del Tour a realizar. La información que se le brinde al turista debe ser verídica, puesto que se puede jugar el prestigio de la empresa.
- ✓ El cliente debe de recibir la copia original del voucher del tour, con el fin de evitar problemas con los guías encargados del tour.
- ✓ Las facturas que son cargadas a la habitación deben ir siempre firmadas por el huésped con su respectivo número de habitación.

#### f. Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Voucher
- ✓ Sistema de facturación pagina web: [www.montanatourscr.com](http://www.montanatourscr.com) (Ver anexo).

#### g. Involucrados

- ✓ Cliente
- ✓ Recepcionista

#### h. Responsable (s)

- ✓ Recepcionista

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 4 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

### i. Descripción general del procedimiento

Este procedimiento comienza en el proceso de *registro de check In* del cliente, en donde además de la recepción del cliente, se le puede informar al cliente de las actividades que se realizan.

Cuando el cliente se encuentra interesado en realizar una determinada actividad, la información que se brinde es muy importante para alentar al cliente a comprar el servicio.

Se procede a facturar el servicio, se ingresa al sistema Monolith de recepción, luego se abre una opción que dice cuentas por cobrar, ahí es donde la recepcionista ingresa todos los datos, tanto de la persona que solicita la actividad a realizar como todos los detalles de la esta, una vez finalizado se debe de solicitar al cliente la firma en la factura y agregarle el numero de habitación del cliente; se le hace entrega al cliente del voucher original especificándole que lo debe guardar para que se la presente al guía una vez que vaya a realizar el tour.

Luego el recepcionista debe consultarle al cliente si tiene alguna duda y después se procede a despedir al cliente.

Se debe escribir la información del tour que se vendió en la bitácora de tours, donde se especifica el número de personas, el número de cuarto, el número de voucher, la hora a realizar el tour y la identificación de la persona que realizo la venta del tour.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 5 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

Luego el recepcionista debe ingresar a la página web: [www.montanatourscr.com](http://www.montanatourscr.com), de ahí ingresa a la opción que dice: Already have u User, donde debe ingresar el nombre y la clave, el cual los conlleva a una página para poder ingresar toda la información referente a la venta del tours (el número de la habitación del cliente, la cantidad de personas que lo van a llevar a cabo, el nombre del tours y el del recepcionista que realizó la venta), una vez finalizado de llenar todos los datos se da aceptar.

Para finalizar se adjunta la copia del voucher con la Tarjeta de Registro de la reservación y se procede a guardar en el folder donde está la información del cliente.

#### j. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento	*****
1	Saluda al cliente.	Recepcionista
2	Consulta información de Tours.	Cliente
3	Consulta al cliente ¿Está interesado en algún tour en específico? Si: Continúa No: paso #6	Recepcionista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 6 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

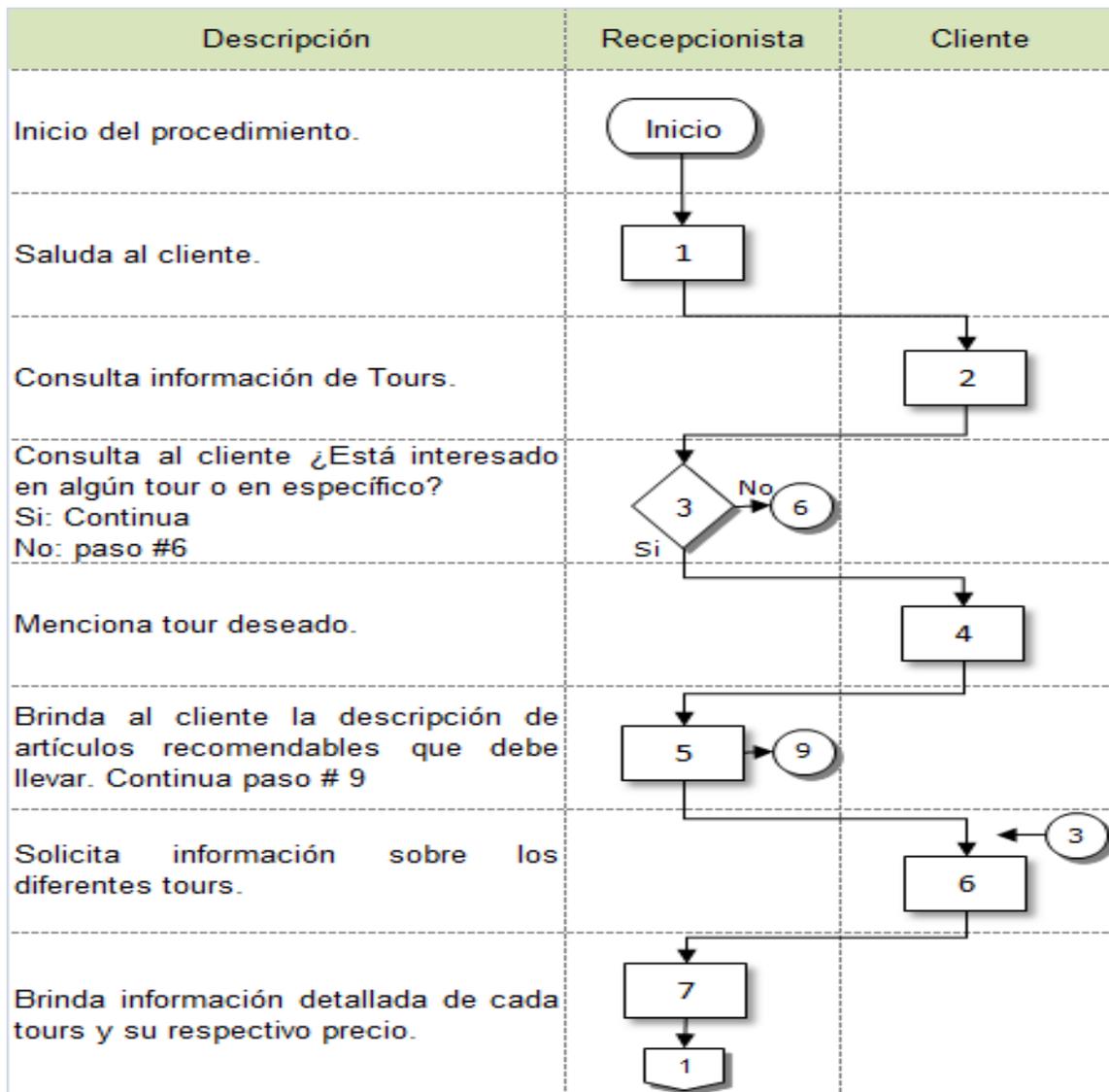
4	Menciona tour deseado.	Cliente
5	Brinda al cliente la descripción de artículos recomendables que debe llevar. Continúa paso # 9	Recepcionista
6	Solicita información sobre los diferentes tours	Cliente
7	Brinda información detallada de cada tours y su respectivo precio.	Recepcionista
8	¿Decide hacer la reservación de algún tours? Si: Continúa No: Termina	Cliente
9	¿Consulta si hay espacio para el servicio del tour deseado? No: Finaliza Si: Continúa	Recepcionista
10	Ingresa en el sistema Monolith de recepción, los siguientes datos: nombre del cliente, descripción de la actividad, y monto a pagar.	Recepcionista
11	Imprime el voucher de la actividad correspondiente.	Recepcionista
12	Solicita al cliente firmar el comprobante de compra y colocar el número de habitación si es huésped del hotel.	Recepcionista
13	Firma la factura con su respectiva copia.	Cliente

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 7 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

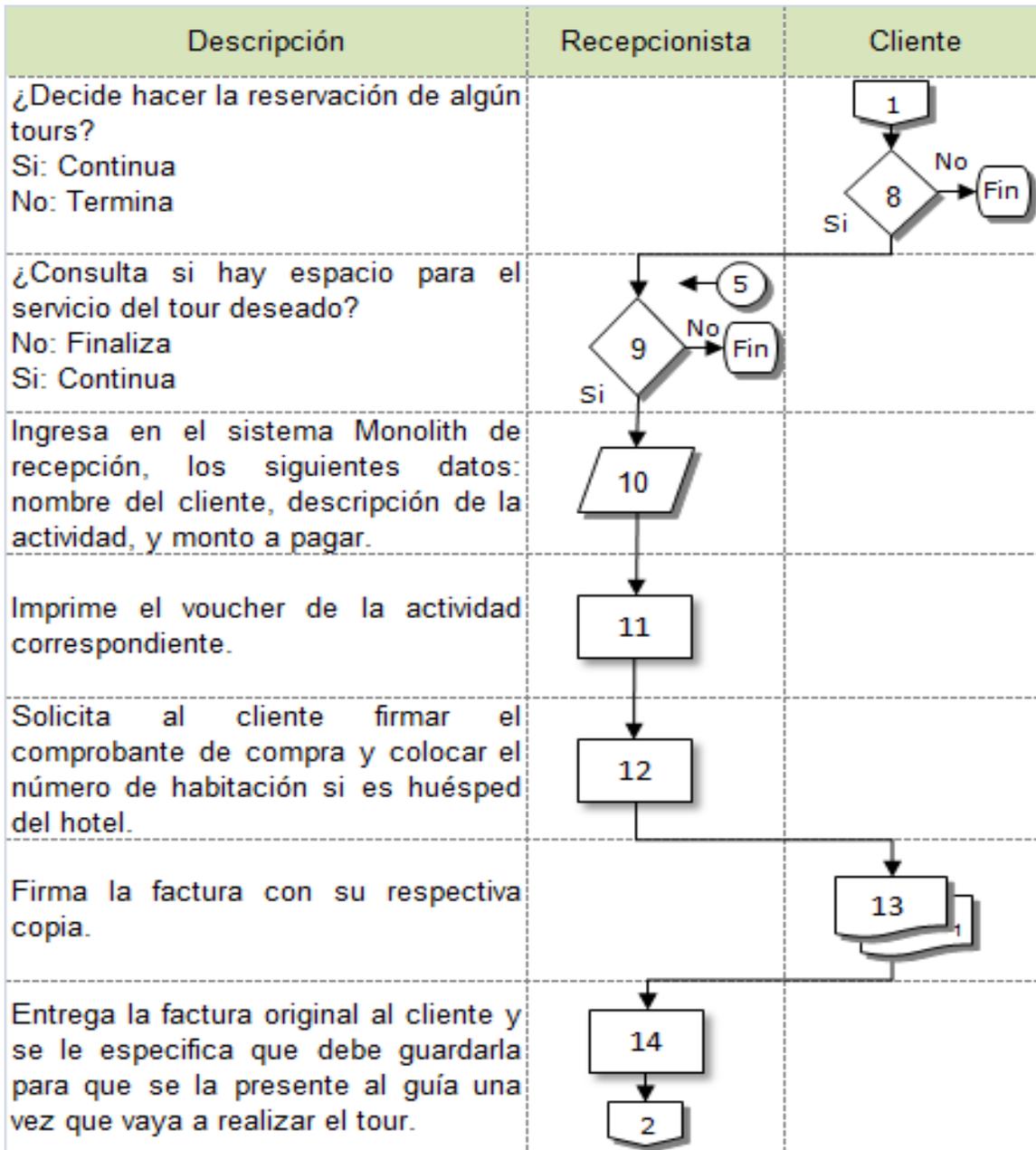
14	Entrega la factura original al cliente y se le especifica que debe guardarla para que se la presente al guía una vez que vaya a realizar el tour.	Recepcionista
15	Despide al cliente.	Recepcionista
16	Escribe la información del tours que se vendió en la bitácora de tours (número de personas, de cuarto, de voucher, hora del tour y la identificación de la persona que realizo la venta del tour).	Recepcionista
17	Ingresa a la página web: <a href="http://www.montanatours.cr.com">www.montanatours.cr.com</a> , e ingresa en el sistema todos los datos referentes a la venta del tours.	Recepcionista
18	Adjunta la copia del voucher con la Tarjeta de Registro de la reservación	Recepcionista
*****	Fin del procedimiento.	*****

		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 8 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

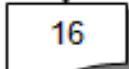
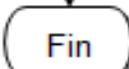
**k. Diagrama de Flujo**



		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 9 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

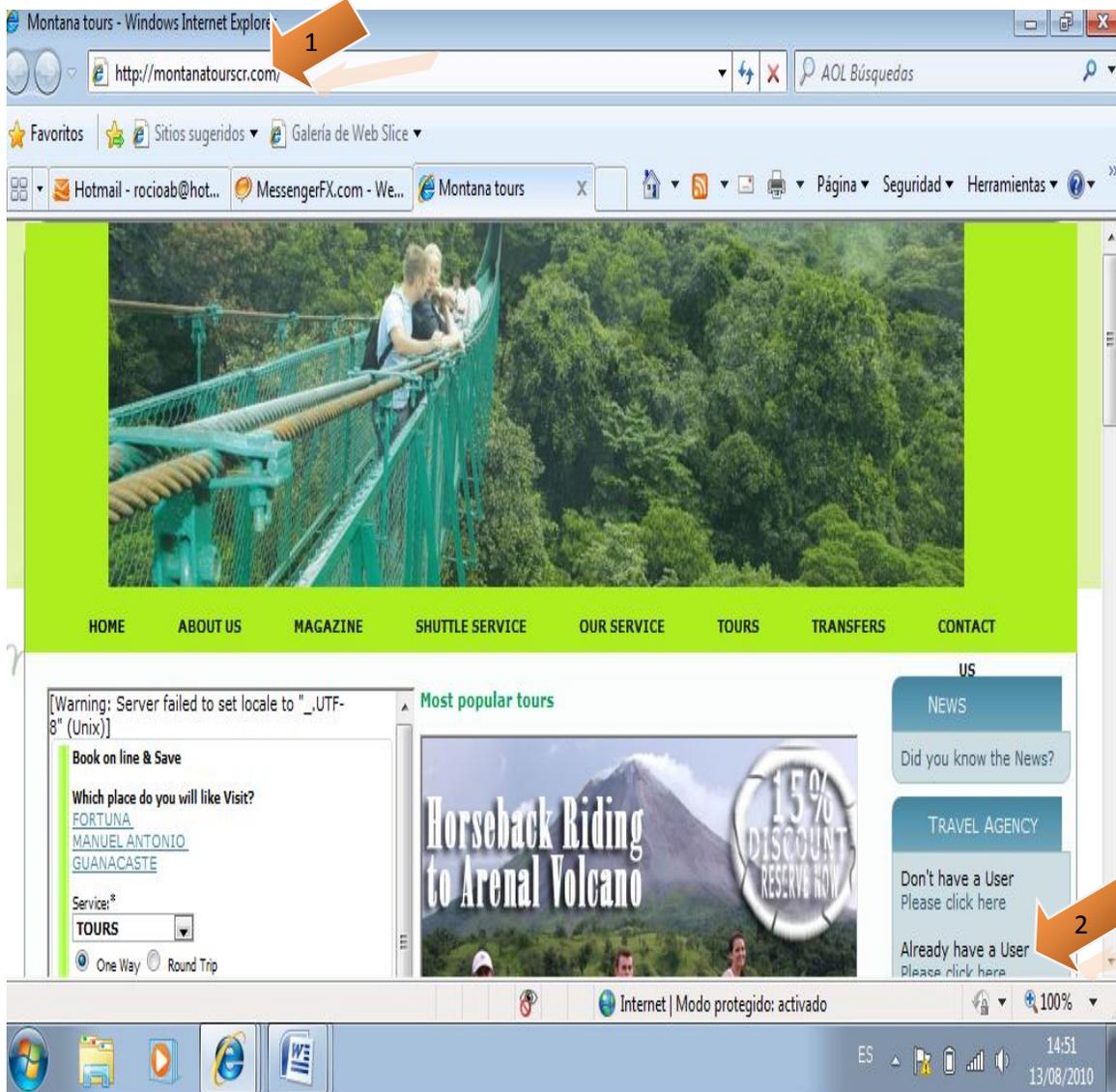


 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 03:</b></p> <p><b>Venta de Tours</b></p>	
<p><b>Página:</b> 10 de 14</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.VT.003</p>

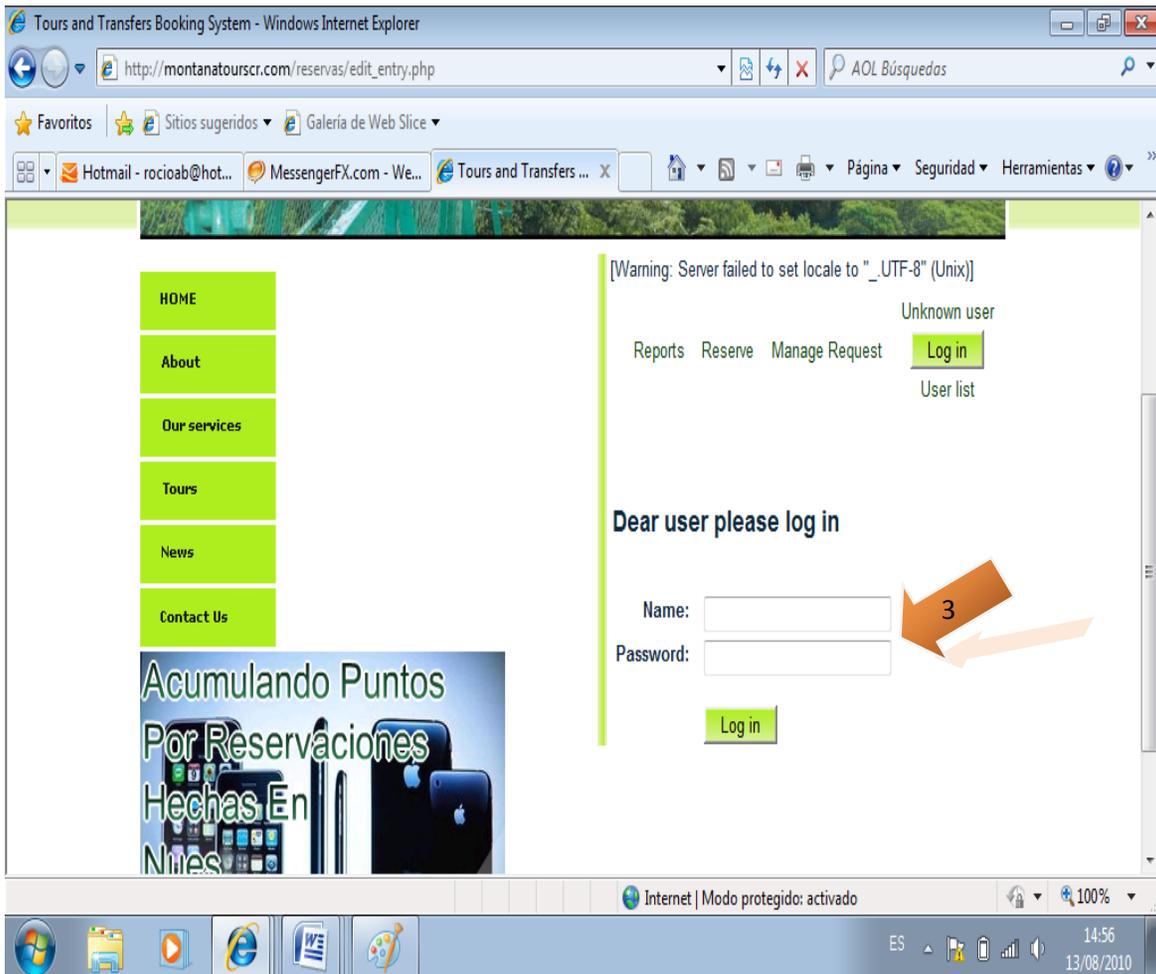
Descripción	Recepcionista	Cliente
Despide al cliente.	 	
Escribe la información del tours que se vendió en la bitácora de tours (número de personas, de cuarto, de voucher, hora del tour y la identificación de la persona que realizo la venta del tour).		
Ingresa a la página web: <a href="http://www.montanatourscr.com">www.montanatourscr.com</a> , e ingresa en el sistema todos los datos referentes a la venta del tours.		
Adjunta la copia del voucher con la Tarjeta de Registro de la reservación		
Fin del procedimiento.		

		<b>Procedimiento # 03:</b>	
		<b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 11 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003

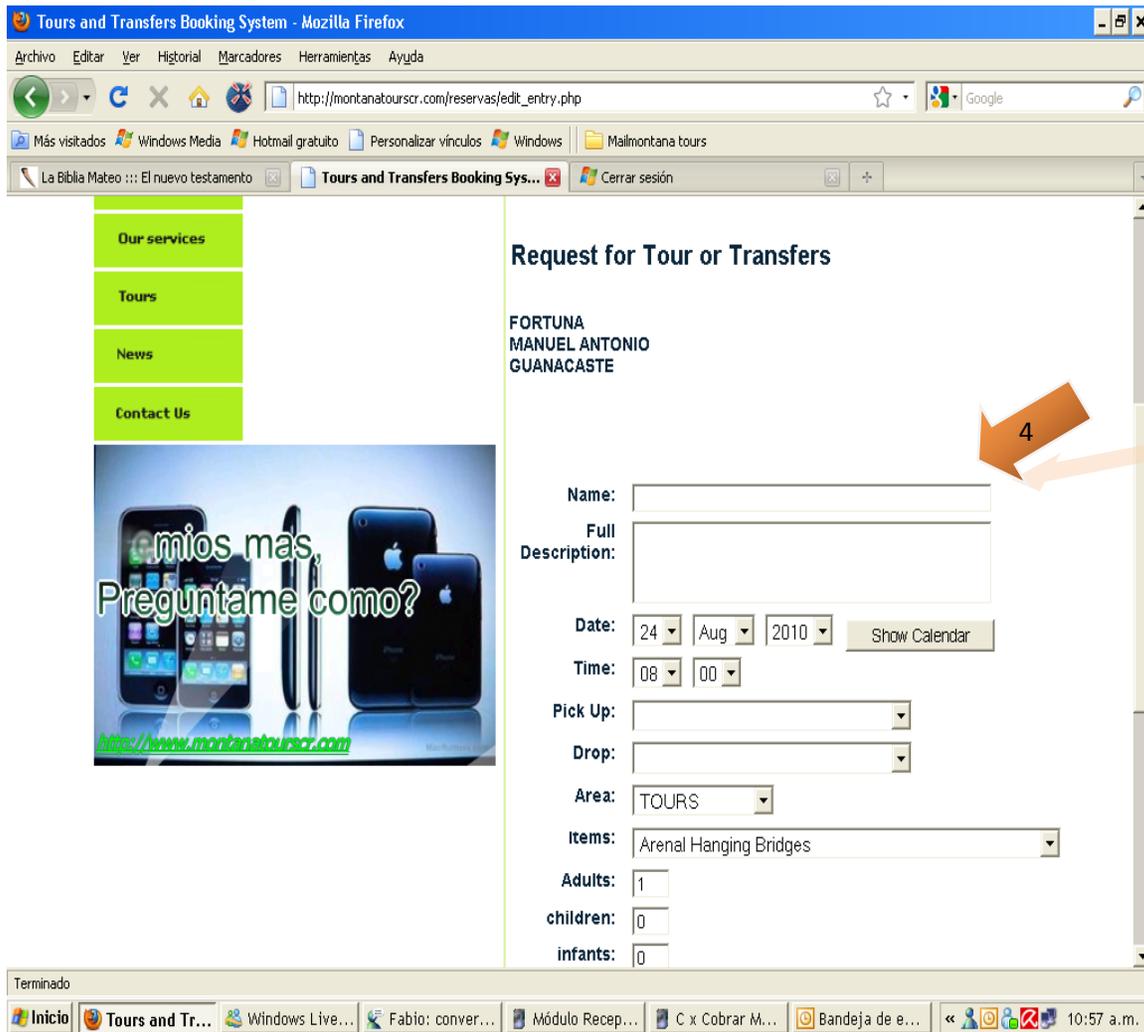
### I. Anexos



		<b>Procedimiento # 03:</b>	
		<b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	<b>Código:</b>
12 de 14	1	0	PC.VT.003



		<b>Procedimiento # 03:</b> <b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 13 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003



**Request for Tour or Transfers**

FORTUNA  
MANUEL ANTONIO  
GUANACASTE

Name:

Full Description:

Date: 24 Aug 2010

Time: 08:00

Pick Up:

Drop:

Area: TOURS

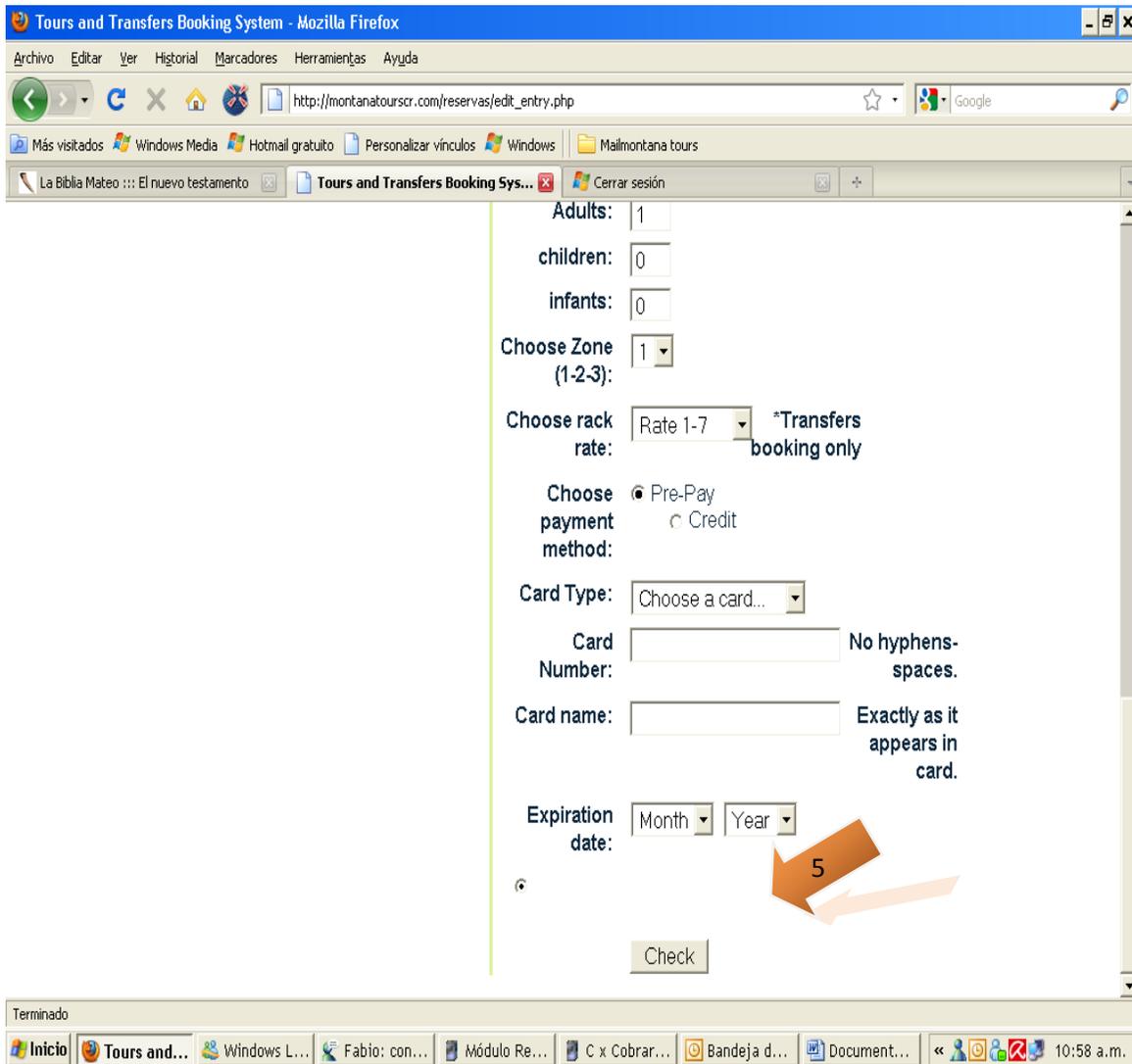
Items: Arenal Hanging Bridges

Adults:

children:

infants:

		<b>Procedimiento # 03:</b>	
		<b>Venta de Tours</b>	
<b>Página:</b> 14 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.VT.003



Adults: 1  
children: 0  
infants: 0  
Choose Zone (1-2-3): 1  
Choose rack rate: Rate 1-7 \*Transfers booking only  
Choose payment method:  Pre-Pay  Credit  
Card Type: Choose a card...  
Card Number: No hyphens-spaces.  
Card name: Exactly as it appears in card.  
Expiration date: Month Year  
**5**  
Check

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b> <b>4. Creación de llaves</b>	
<b>Página:</b> 1 de 7	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CLL.004
<b><u>Contenido</u></b>			
			<b>Página</b>
a. Introducción.....			143
b. Objetivo.....			144
c. Alcance.....			144
d. Políticas o normas de operación.....			144
e. Documentos utilizados en el proceso.....			145
f. Involucrados.....			145
g. Responsable(s).....			145
h. Descripción general del procedimiento.....			145
i. Detalle del procedimiento.....			146
j. Diagrama de flujo.....			148
<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>

### a. Introducción

El procedimiento de creación de llaves, está basado en una serie de pasos que realiza el encargado del proceso, los cuales se elaboran con la intención de que el huésped durante su estadía cuente con una llave de fácil manejo para su habitación.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 04:</b> <b>Creación de llaves</b>	
<b>Página:</b> 2 de 7	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CLL.004

La cual es diseñada exclusivamente para él durante el periodo de días que se hospede en el Hotel Montaña de Fuego.

### **b. Objetivo**

Describir el proceso de creación de llaves, para obtener una herramienta eficiente que facilita la aplicación en el área de recepción.

### **c. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Recepción de la empresa; se aplica todas las veces que se los clientes realizan el check in.

### **d. Políticas o normas de operación**

- ✓ Si al cliente se le descodifica la llave, antes de codificarla se debe consultar si otras personas tienen llaves de la misma habitación, para que a la hora de llegar al paso # 8 del procedimiento en vez de seleccionar el 1 se selecciona el 0, para crear una copia de las tarjetas y así no se descodifiquen las demás, de lo contrario ninguna abriría.
- ✓ Informar al cliente como debe manipular la tarjeta para que no se le descodifique.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 04:</b> <b>Creación de llaves</b>	
<b>Página:</b> 3 de 7	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CLL.004

#### e. Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Sistema Kaba.

#### f. Involucrados

- ✓ Recepcionista.
- ✓ Huésped.

#### g. Responsable(s)

- ✓ Recepcionista.

#### h. Descripción general del procedimiento

El proceso de creación de llaves del Hotel Montaña de Fuego, se inicia cuando el huésped realiza el check in, se le debe de facilitar una (s) llave (s) de la habitación asignada, se le debe consultar cuantas llaves desea poseer de la habitación; el recepcionista procede a crearlas en el sistema Kaba y para finalizar el procedimiento se le entregan las llaves al huésped al final del check in.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 04:</b> <b>Creación de llaves</b>	
<b>Página:</b> 4 de 7	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CLL.004

### i. Detalle del procedimiento

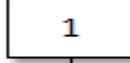
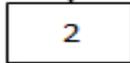
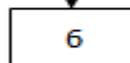
Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento	*****
1	Consulta al cliente cuantas llaves de la habitación requiere.	Recepcionista
2	Responde la cantidad de llaves que considera indispensables.	Cliente
3	Pasa la tarjeta de autorización para desbloquear y presiona "Enter."	Recepcionista
4	Ingresa al menú principal y digita 1 para iniciar la creación de la tarjeta y luego presiona "Enter."	Recepcionista
5	Selecciona nuevamente la opción 1 (huésped) y presiona "Enter."	Recepcionista
6	Digita el número de la habitación del cliente y presiona "Enter."	Recepcionista
7	Elige la opción número 1 para crear una tarjeta nueva y presiona "Enter."	Recepcionista
8	Digita la cantidad de noches que se hospedara el cliente y presiona "Enter."	Recepcionista
9	Digita el número de llaves (tarjetas) que solicita el cliente y presiona "Enter."	Recepcionista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 04:</b> <b>Creación de llaves</b>	
<b>Página:</b> 5 de 7	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CLL.004

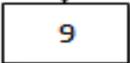
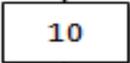
10	Desliza cada una de las tarjetas por la máquina para que se recodifiquen.	Recepcionista
11	Entrega la(s) llave(s) al huésped.	Recepcionista
12	Recibe la(s) llave(s) de la habitación.	Huésped
*****	Fin del procedimiento.	*****

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 04:</b> <b>Creación de llaves</b></p>	
<p><b>Página:</b> 6 de 7</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.CLL.004</p>

**j. Diagrama de flujo**

Descripción	Recepcionista	Huésped
Inicio del procedimiento.		
Consulta al cliente cuantas llaves de la habitación requiere.		
Responde la cantidad de llaves que considera indispensables.		
Pasa la tarjeta de autorización para desbloquear y presiona "Enter."		
Ingresa al menú principal y digita 1 para iniciar la creación de la tarjeta y luego presiona "Enter."		
Selecciona nuevamente la opción 1 (huésped) y presiona "Enter."		
Digita el número de la habitación del cliente y presiona "Enter."		
Elige la opción número 1 para crear una tarjeta nueva y presiona "Enter."	 	

		<b>Procedimiento # 04:</b> <b>Creación de llaves</b>	
<b>Página:</b> 7 de 7	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CLL.004

Descripción	Recepcionista	Huésped
Digita la cantidad de noches que se hospedara el cliente y presiona "Enter."	 	
Digita el número de llaves (tarjetas) que solicita el cliente y presiona "Enter."		
Desliza cada una de las tarjetas por la máquina para que se recodifiquen.		
Entrega la(s) llave(s) al huésped.		
Recibe la(s) llave(s) de la habitación.		
Fin del procedimiento.		

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Procedimiento:</b> <b>5. Reservaciones Clientes Directos</b>			
<b>Página:</b> 1 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005				
<b><u>Contenido</u></b>							
					<b>Página</b>		
a.	Introducción.....				150		
b.	Objetivo .....				151		
c.	Alcance.....				151		
d.	Políticas o normas de operación.....				152		
e.	Documentos utilizados en el proceso .....				155		
f.	Involucrados .....				156		
g.	Responsable (s) .....				156		
h.	Descripción general del procedimiento .....				156		
i.	Detalle del procedimiento .....				157		
j.	Diagrama de Flujo .....				161		
k.	Anexo .....				165		
<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>			

### a. Introducción

Este procedimiento básicamente tiene el mismo fin que las reservaciones de agencia, con la diferencia que este intermediario desaparece del proceso, y es el cliente el que directamente a realiza la reservación.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

Este es uno de los procesos más comunes que se presentan a diario en el hotel, personas que se enteran del mismo y realizan una llamada telefónica, el envío de un fax o correo electrónico, para consultar acerca de las facilidades que brinda el hotel y sus tarifas.

#### **b. Objetivo**

Describir el procedimiento que realiza para la atención de la reserva de un cliente directo, desde brindarles la información hasta indicarles los procesos para efectuar la reservación.

#### **c. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Reservación de la empresa; y se aplica todas las veces que un cliente directo realice una reservación.

#### **d. Conceptos**

- ✓ **Fit`s:** Reservaciones individuales.
- ✓ **Cutt-off:** Fecha de corte. Tiempo máximo para modificar o cancelar una reservación sin que se le penalice.

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

- ✓ **Reservación Tentativa:** Reservas que sean solicitadas sin ofrecer ninguna seguridad para llevarlas a cabo. Generalmente se trata de proyectos que están sujetos a cambios o cancelaciones.
- ✓ **Reservación Garantizada:** Reservaciones contactadas a través de una agencia de viajes, línea aérea, asesoría de grupos, convenciones o clientes directos, que están garantizadas por medio de un cupón, orden de cambio o autorización de la tarjeta.

#### e. Políticas o normas de operación

- ✓ Responder el teléfono antes del tercer timbre.
- ✓ Saludo claro y amable.
- ✓ Si la llamada se coloca en *hold*, este no demora más de 15 segundos.
- ✓ No se pueden realizar sobreventas, es decir si la capacidad del hotel está al máximo, no se pueden vender más habitaciones.
- ✓ Manejo de tarifas adecuadamente así como paquetes, ofertas vigentes y otros.
- ✓ Toda llamada telefónica deberá ser atendida con voz amable, de la siguiente manera: *“reservaciones hotel Montaña de fuego y el nombre de la persona que atiende”*.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

- ✓ Cuando las reservaciones pasan a ser confirmadas o están confirmadas desde su inicio con garantía: voucher, prepago, u otro, se archivarán en el Archivo de Reservas Confirmadas o Garantizadas.
- ✓ A la hora de ingresar una reservación se debe ingresar la fecha de cut-off correspondiente en la parte de las observaciones de la ficha de reservación, sin excepción.
- ✓ La fecha de “cut-off” que se indique deberá de ser en días hábiles (de lunes a viernes). Cualquier fecha que caiga en fin de semana se pasará para el día hábil más cercano.
- ✓ La fecha de cut-off será de:

FIT's:

- 22 días en temporada alta.
- 15 días en temporada verde.

Grupos:

- 2 meses en temporada alta, para primer pago. 1 mes para el segundo pago.
  - 1 mes en temporada verde, para primer pago. 15 días para el segundo pago.
- ✓ El seguimiento que se dará a las reservaciones no confirmadas, se realizará de acuerdo a la proximidad con respecto a la fecha de cut-off. Este archivo deberá de ser manejado y actualizado de forma diaria de acuerdo a las fechas de cut-off de las reservaciones.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

Para lo anterior, se deberá enviar un fax o mail a los clientes directos para darles a conocer que el cut-off está vencido y que el pago o el voucher de garantía debe ser enviado tan pronto sea posible. Los únicos clientes directos a los cuales se les llama son a los que pagarán por medio de depósito.

- ✓ Los cargos a las tarjetas deben hacerse 22 días antes de la entrada del cliente y ni un día menos, ya que si la tarjeta se nos presenta como denegada debemos inmediatamente darle a conocer al cliente para que proceda a enviar otra garantía para poder mantenerle la reservación. Se debe notificar esto con mucho tacto, para evitar malentendidos por parte del cliente.
- ✓ La reservación que se inicia por teléfono, el encargado de reservas debe solicitar el número de fax o la dirección de correo electrónico para enviarle el formulario de autorización de tarjeta de crédito.
- ✓ Toda reservación de cliente directo debe estar garantizada por el formulario de autorización de crédito debidamente firmado. (Ver anexo)
- ✓ Se debe responder la reserva tan pronto como sea posible, procurando no pasar el plazo de 24 horas.

Las reservaciones no garantizadas están confirmadas hasta las 6.00pm del día de llegada, el hotel retiene el derecho de cancelar, sin reclamo, a menos que las mismas estén garantizadas. Las reservaciones que no se presenten al hotel, previamente garantizadas se les cargara la primera noche como penalidad.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 6 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

- ✓ Toda cotización debe archivar en su ampo correspondiente y cuando este sea confirmado como reserva debe trasladarse a sus respectivos archivos.
- ✓ *Las reservaciones son garantizadas como sigue:* enviando una copia de tarjeta de crédito de ambos lados, con una nota firmada por el cliente indicando que la misma garantiza y/o cubre los gastos de dicha reservación o llenando el formulario de tarjetas de crédito que el hotel mande vía fax, que tiene como objetivo poder verificar la tarjeta para poder garantizarla.
- ✓ En caso de depósito bancario, para garantizar la reservación este se realizara solo en las cuentas autorizadas por el hotel, y servirá como un prepago de servicios de hospedaje. Se le pedirá al cliente que envíe la colilla del banco vía fax, y se procederá a verificar que el dato sea real, una vez que el departamento de crédito verifique que el depósito del dinero por concepto de prepago o pago total anticipado esta en las cuentas se procede a confirmar la reservación como garantizada vía fax o correo electrónico.

#### **f. Documentos utilizados en el proceso**

- ✓ Sistema de computo Monolith Reservas (Ver anexo)
- ✓ Formulario de autorización de tarjeta de crédito (Ver anexo).

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 7 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

### g. Involucrados

- ✓ Cliente Directo
- ✓ Encargado de Reservaciones

### h. Responsable (s)

- ✓ Encargado de Reservaciones

### i. Descripción general del procedimiento

El cliente realiza directamente la reservación ya sea por medio de una llamada telefónica, el envío de un fax o correo electrónico, para solicitar información general del hotel.

El encargado de reservaciones solicita un número de fax, número de teléfono, y correo electrónico para enviarle el formulario de autorización de la tarjeta, para que el cliente realice la confirmación de la respectiva reservación por medio de la firma en formulario de autorización de tarjeta de crédito, con lo cual la reservación queda confirmada y quedaría a la espera del arribo del cliente al hotel.

Cuando el encargado de reservación recibe la autorización de la tarjeta procede a ingresar los datos del cliente y la información referente a la reservación para incluirlos en el sistema de cómputo Monolith y por ende realizar la reservación.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 8 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

#### j. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Solicita una reservación mediante una llamada al hotel, envío de un fax o correo electrónico.	Cliente Directo
2	¿Realiza la reservación mediante una llamada telefónica? Si: Continúa No: Paso # 14	Encargado de Reservaciones
3	Atención de llamada telefónica según la política establecida en el hotel; <i>(reservaciones, buenas (os) días- tardes -noches y el nombre de la persona que atiende)</i>	Encargado de Reservaciones
4	Solicita información de los servicios, precios y disponibilidad.	Cliente Directo
5	Brinda al cliente la información que este le solicita.	Encargado de Reservaciones
6	Solicita al cliente información (fecha deseada, cantidad de personas y tipo de habitación) para verificar disponibilidad en el sistema.	Encargado de reservaciones

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 9 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

7	Brinda la información solicitada.	Cliente Directo
8	Consulta las fechas en las cuales desea realizar la reservación.	Encargado de Reservaciones
9	¿Existe disponibilidad para las fechas solicitadas? No: Continúa Si: paso #12	Encargado de Reservaciones
10	Ofrece otras fechas y tipos de habitaciones.	Encargado de Reservaciones
11	¿Desea realizar la reservación? Si: Continúa No: Termina	Encargado de Reservaciones
12	Solicita información al cliente (nombre completo, teléfono, fax, correo electrónico), para enviar la autorización de la tarjeta y la confirmación de la reservación.	Encargado de Reservaciones
13	Da los datos al encargado de reservaciones. Continúa con el paso # 17	Cliente Directo
14	Recibe la solicitud de la reservación mediante correo o fax y revisa en el sistema disponibilidad de los días solicitados.	Encargado de reservaciones

		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 10 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

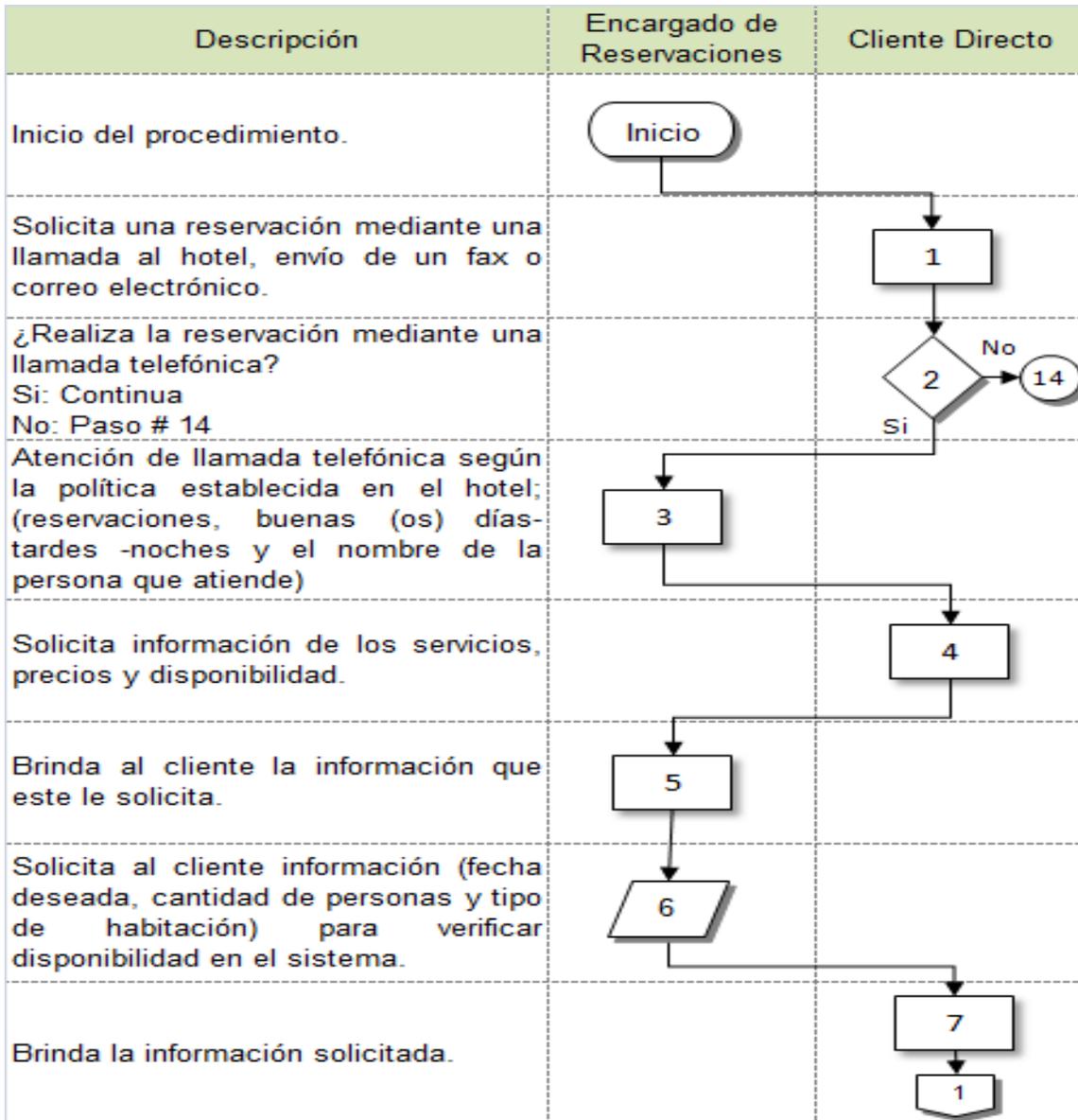
15	¿Cuenta con disponibilidad para los días solicitados? Si: Paso # 17 No: Continúa	Encargado de reservaciones
16	Envía correo o fax informando al cliente la no disponibilidad, y el ofrecimiento de reservar para otra fecha.	Encargado de reservaciones
17	Envía al cliente el formulario de autorización de tarjeta de crédito y solicita la confirmación de la reservación, mediante el llenado y firmado.	Encargado de reservaciones
18	Recibe el formulario de autorización de tarjeta de crédito, lo completa, firma y envía.	Cliente Directo
19	Recibe el formulario y revisa que todo este correctamente, según lo establecido con el cliente.	Encargado de Reservaciones
20	Realiza la reservación en el sistema de computo Monolith Reservas; Reservaciones– Creación de reservaciones-Ingresa datos de la reservación y sus respectivas observaciones.	Encargado de Reservaciones
21	Verifica los datos que fueron introducidos al sistema.	Encargado de Reservaciones

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 11 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

22	Imprime la reservación.	Encargado de Reservaciones
23	Coloca el sello de confirmación en la hoja de reservación y el nombre de la persona que la efectúa.	Encargado de Reservaciones
24	Envía vía fax o correo electrónico la confirmación de la reservación al cliente correspondiente.	Encargado de Reservaciones
25	Recibe la confirmación de la reservación.	Cliente Directo
26	Archiva la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente.	Encargado de Reservaciones
*****	Fin del Procedimiento	*****

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 12 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

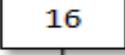
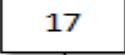
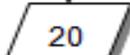
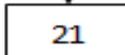
**k. Diagrama de Flujo**



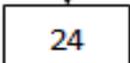
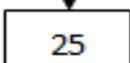
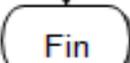
 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b></p>	
<p><b>Página:</b> 13 de 20</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.RCD.005</p>

Descripción	Encargado de Reservaciones	Cliente Directo
Consulta las fechas en las cuales desea realizar la reservación.	 	
¿Existe disponibilidad para las fechas solicitadas? Si: paso #12 No: Continúa	 <p>Si → </p> <p>No →</p>	
Ofrece otras fechas y tipos de habitaciones.		
¿Desea realizar la reservación? Si: Continúa No: Termina	 <p>No → </p> <p>Si →</p>	
Solicita información al cliente (nombre completo, teléfono, fax, correo electrónico), para enviar la autorización de la tarjeta y la confirmación de la reservación.	 <p>← </p>	
Da los datos al encargado de reservaciones. Continúa con el paso # 17		 <p>→ </p>
Recibe la solicitud de reservación mediante correo o fax y revisa en el sistema disponibilidad de los días solicitados.	 <p>← </p> 	

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b></p>	
<p><b>Página:</b> 14 de 20</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.RCD.005</p>

Descripción	Encargado de Reservaciones	Cliente Directo
<p>¿Cuenta con disponibilidad para los días solicitados? Si: Paso # 17 No: Continua</p>	  <p>Si → 17 No ↓</p>	
<p>Envía correo o fax informando al cliente la no disponibilidad, y el ofrecimiento de reservar para otra fecha.</p>		
<p>Envía al cliente el formulario de autorización de tarjeta de crédito y solicita la confirmación de la reservación, mediante el llenado y firmado.</p>	 <p>← 13 ← 15</p>	
<p>Recibe el formulario de autorización de tarjeta de crédito, lo completa, firma y envía.</p>		
<p>Recibe el formulario y revisa que todo este correctamente, según lo establecido con el cliente.</p>		
<p>Realiza la reservación en el sistema de computo Monolith Reservas; Reservaciones-Creación de reservaciones-Ingresa datos de la reservación y sus respectivas observaciones.</p>		
<p>Verifica los datos que fueron introducidos al sistema.</p>	 	

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b></p>	
<p><b>Página:</b> 15 de 20</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.RCD.005</p>

Descripción	Encargado de Reservaciones	Cliente Directo
Imprime la reservación.	 	
Coloca el sello de confirmación en la hoja de reservación y el nombre de la persona que la efectúa.		
Envía vía fax o correo electrónico la confirmación de la reservación al cliente correspondiente.		
Recibe la confirmación de la reservación.		
Archiva la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente.		
Fin del Procedimiento		

 <b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>			
<b>Página:</b> 16 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

## I. Anexo

Módulo Reservaciones

Archivo Editar Reservaciones Movimientos de Hospedaje Reportes Servicios Adicionales Ventanas Acerca de

JC Montaña de Fuego

Ventana de Reservación (#Reservación : R-040215) Usuario:JC

Entrada: 17/08/10 # Noches: Salida: Bk: FLimite: Pr:

Tarifa: Ag: T1:

Tipo: Vend: T2:

Cliente:  Allotment

Apellido: País: H.H:

Nombre: Estado: Afiliado:

Cédula: Apartado: Cliente Freq:

Fuente: Teléfono 1: Información Viajero Frecuente

Email: Teléfono 2: Viajero F:

Prof: Mes Nac: Año de Nac: Aero:

Dir:

Código	Descripción	Cantidad	Precio
		0	0.00

Notas F2 Pre-Pagos F4 Confirmac. Paqs

M	PE	Up	PP	Bruto	Dsc	Monto	#A	#N	#NG	Room	Entrada	Salida	Nombre
				0.00	0.00	0.00	0	0	0		//	//	

F5 Precios F6 Huesp F7 Datos P F8 Accesorio F9 Cualid. F11 Observ. L.Espera Copiar F12 OK Salir

		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 17 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

**Módulo Reservaciones**

Archivo Editar Reservaciones Movimientos de Hospedaje Reportes Servicios Adicionales Ventanas Acerca de

---

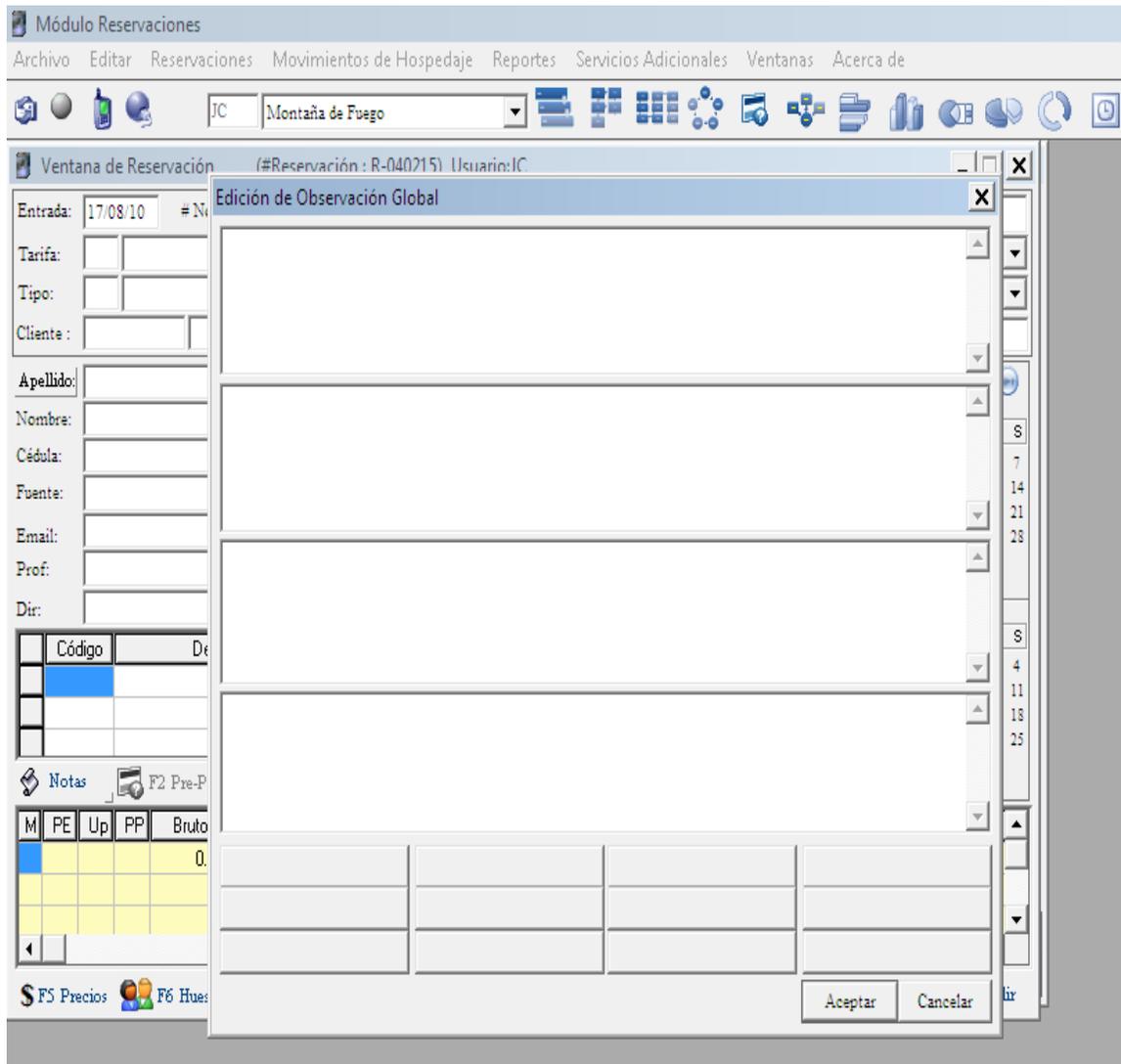
Pendientes x Llegar
  In-House
  Check-Out
  Canceladas
  No-Show
  Canceladas No Garantía
 Todas

	Nombre	Llegada	Salida	Reservación	Room	Tipo Habitación	#
	ABRAMS MARC	23/12/10	27/12/10	R-039566		DELUXE FAMILIAR	
	ABRAMS MARC	23/12/10	27/12/10	R-039566		DELUXE BUNGALOW	
	ACHARYA	19/12/10	21/12/10	R-039285		DELUXE BUNGALOW	
	ALCALDE JUAN CARLOS & CANTE	22/09/10	24/09/10	R-039887		STANDARD	
	ALEN STEPHEN	06/11/10	08/11/10	R-039976		STANDARD	
	ALEXANDER MARTHA & KENNETH	06/11/10	08/11/10	R-040109		SUITE	
	ALVIM NUNO & PAPE TERESA	19/09/10	21/09/10	R-039023		STANDARD	
	ALVIS DEBBIE	13/02/11	15/02/11	R-039911		JUNIOR SUITE	
	ARGYLE STEVEN	07/11/10	11/11/10	R-038341		STANDARD	
	ARNE ROEX & MONIQUE KOUWENH	28/09/10	30/09/10	R-039787		STANDARD	
	ASTLEY DAVID & LIDIA	28/10/10	29/10/10	R-038900		STANDARD	
	AZCARATE AMADOR MONICA MARI	18/08/10	21/08/10	R-040140		STANDARD	
	AZCARATE AMADOR MONICA MARI	18/08/10	21/08/10	R-040140		STANDARD	
	BALDUCCI TOMASSO	16/10/10	18/10/10	R-039726		STANDARD	
	BAR REFAEL	31/08/10	01/09/10	R-039234		STANDARD	
	BARSON FAMILY	22/12/10	24/12/10	R-038074		DELUXE FAMILIAR	
	BARSON FAMILY	22/12/10	24/12/10	R-038074		DELUXE FAMILIAR	
	BEATE HEICH	02/02/11	04/02/11	R-039996		DELUXE BUNGALOW	

---

DESTINO DE VIAJES COSTA RICA S.A.    HOSPEDAJE    Usuario:    Cambios

		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 18 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005



 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 19 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005



Jenifer Corea 2010

(506) 2 479-14-55/ 2479-12-40 para tramitar su reservación.

Consultas al teléfono (506) 2 479-12-20

Autorización de Tarjeta de Crédito

Yo, \_\_\_\_\_ autorizo por este medio al hotel Montaña de Fuego, a cargar el monto de US\$ \_\_\_\_\_ a mi tarjeta de crédito tipo

VISA ( ) MASTER CARD ( ) AMEX ( ) DINERS ( ) Con el número \_\_\_\_\_, fecha de expedición \_\_\_\_\_, Fecha de expiración: \_\_\_\_\_ y código de banco: \_\_\_\_\_.

Por los siguientes servicios:

Hospedaje: fecha de entrada \_\_\_\_\_, fecha de salida \_\_\_\_\_.

Correo electrónico \_\_\_\_\_, numero tel \_\_\_\_\_ Numero fax \_\_\_\_\_

Tipo	Cantidad	Número Personas	Personas Extras	Noches	Aire Acond.	Camas	Precio por 2 personas
STANDARD					SI	1 DBL & 1 SGL	\$124
DELUXE O FAMILIAR					SI	2 DOUBLE SIZE+1single	\$154
JUNIOR SUITE					SI	2 DOUBLE	\$175
SUITE					SI	1 KING SIZE	\$190

\* Impuestos y desayuno incluido

\* Precios estimados en dólares estadounidenses.

Monto a cobrar \_\_\_\_US\$

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 05:</b> <b>Reservaciones Clientes Directos</b>	
<b>Página:</b> 20 de 20	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RCD.005

<b>POLITICAS DE RESERVACION Y CANCELACION</b>
---

- ✓ Todas las reservaciones deben ser garantizadas con tarjeta de crédito. \*\*\*
- ✓ La reservación no será confirmada hasta comprobar la aceptación de la tarjeta de crédito, incluida en la solicitud, por parte del respectivo banco.
- ✓ Con una anticipación de 22 días de su fecha de llegada Montaña de Fuego Hotel & Spa realizará, a la tarjeta de crédito, el cargo correspondiente al **MONTO TOTAL DE LA RESERVACION.**
- ✓ Montaña de Fuego Hotel & Spa se reserva el derecho de cancelar su reservación en caso de que su tarjeta de crédito resultase rechazada o presentase problemas al momento de realizar el cargo. Si esto sucediese, se le estaría informando en el mismo momento para corregir el inconveniente.
- ✓ A reservaciones hechas a menos de 22 días **se cargará la totalidad del monto de la reservación.**
- ✓ A toda modificación de la fecha de la reservación que ya haya sido confirmada, hecha con menos de 15 días de anticipación, le será aplicado un cargo extra de \$10, por gastos administrativos.
- ✓ Toda modificación o cancelación puede realizarla por escrito al fax (506) 2479-1455 o bien al correo electrónico [reservaciones@montanadefuego.com](mailto:reservaciones@montanadefuego.com)
- ✓ Cualquier reservación o cancelación efectuada 23 días antes de la fecha prevista de llegada, no será penalizada, mas aplicará un cargo de \$35 correspondiente a gastos administrativos.
- ✓ A cancelaciones realizadas con 22 días o menos de antelación a la fecha de llegada, se procederá a cargar el **monto de la totalidad de la reserva.**
- ✓ En los casos cuando el cliente no se presenta el día de su ingreso al hotel (No-show) se procederá a cargar el **monto de la totalidad de la reserva.**

<b>TERMINOS Y CONDICIONES</b>
-------------------------------

He leído todo este documento y acepto los términos aquí mencionados, aún sin haber firmado el voucher original del cargo.

---

Firma de tarjeta habiente.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b> <b>6. Reservaciones Agencias</b>																											
<b>Página:</b> 1 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><u>Contenido</u></th> <th style="text-align: right;">Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Introducción.....</td> <td style="text-align: right;">170</td> </tr> <tr> <td>b. Objetivo .....</td> <td style="text-align: right;">171</td> </tr> <tr> <td>c. Conceptos .....</td> <td style="text-align: right;">171</td> </tr> <tr> <td>d. Alcance.....</td> <td style="text-align: right;">172</td> </tr> <tr> <td>e. Políticas o normas de operación.....</td> <td style="text-align: right;">172</td> </tr> <tr> <td>f. Documentos utilizados en el proceso .....</td> <td style="text-align: right;">175</td> </tr> <tr> <td>g. Involucrados .....</td> <td style="text-align: right;">175</td> </tr> <tr> <td>h. Responsable (s) .....</td> <td style="text-align: right;">176</td> </tr> <tr> <td>i. Descripción general del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">176</td> </tr> <tr> <td>j. Detalle del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">177</td> </tr> <tr> <td>k. Diagrama de Flujo .....</td> <td style="text-align: right;">180</td> </tr> <tr> <td>l. Anexo .....</td> <td style="text-align: right;">183</td> </tr> </tbody> </table>				<u>Contenido</u>	Página	a. Introducción.....	170	b. Objetivo .....	171	c. Conceptos .....	171	d. Alcance.....	172	e. Políticas o normas de operación.....	172	f. Documentos utilizados en el proceso .....	175	g. Involucrados .....	175	h. Responsable (s) .....	176	i. Descripción general del procedimiento .....	176	j. Detalle del procedimiento .....	177	k. Diagrama de Flujo .....	180	l. Anexo .....	183
<u>Contenido</u>	Página																												
a. Introducción.....	170																												
b. Objetivo .....	171																												
c. Conceptos .....	171																												
d. Alcance.....	172																												
e. Políticas o normas de operación.....	172																												
f. Documentos utilizados en el proceso .....	175																												
g. Involucrados .....	175																												
h. Responsable (s) .....	176																												
i. Descripción general del procedimiento .....	176																												
j. Detalle del procedimiento .....	177																												
k. Diagrama de Flujo .....	180																												
l. Anexo .....	183																												
<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>																											

### a. Introducción

El procedimiento de reservación a agencia es en realidad la vía mediante la cual hotel logra captar una parte de su clientela, a través de agencias que realizan

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 2 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

reservas por teléfono, fax o correo electrónico a favor de un cliente, donde el encargado de reservas, por medio de cualquiera de estas vías del hotel se encarga de aceptar o denegar esa solicitud.

### b. Objetivo

Describir el procedimiento de reservación a agencias, con el fin de documentar la manera más eficiente de llevarla a cabo.

### c. Conceptos

- ✓ **Fit`s:** Reservaciones individuales. (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).
- ✓ **Cutt-off:** Fecha de corte. Tiempo máximo para modificar o cancelar una reservación sin que se le penalice. (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).
- ✓ **Reservación Tentativa:** Reservas que sean solicitadas sin ofrecer ninguna seguridad para llevarlas a cabo. Generalmente se trata de proyectos que están sujetos a cambios o cancelaciones. (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).
- ✓ **Reservación Garantizada:** Reservaciones contactadas a través de una agencia de viajes, línea aérea, asesoría de grupos, convenciones o clientes directos, que están garantizadas por medio de un cupón, orden de cambio o autorización de la tarjeta. (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 3 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

#### **d. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Reservación de la empresa; y se aplica todas las veces que un cliente directo realice una reservación.

#### **e. Políticas o normas de operación**

- ✓ Se debe de verificar el % de comisión de la agencia, las tarifas y las políticas de grupos antes de confirmar la reserva a la agencia.
- ✓ Archivar la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente.
- ✓ Los agentes de reservaciones deberán estar familiarizados en los diferentes tipos de habitaciones, así como en la capacidad de ofrecer una explicación convincente de las diferencias entre habitaciones, tarifas y paquetes que ofrece el hotel.
- ✓ Si la garantía de la reservación es de una compañía que tiene crédito en el hotel, podrá enviar una carta a cargo de la compañía.
- ✓ A la hora de ingresar una reservación se debe ingresar la fecha de cut-off correspondiente en la parte de las observaciones de la ficha de reservación, sin excepción.
- ✓ La fecha de cutt-off será de:

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 4 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

FIT's:

- 22 días en Temporada Alta.
- 15 días en Temporada Verde

Grupos:

- 2 meses en temporada alta, para primer pago. 1 mes para segundo pago.
  - 1 mes en temporada verde, para primer pago. 15 días para segundo pago.
- ✓ El tiempo de trámite de toda reservación es de 24 horas como máximo. Cosa contraria, se llamará a la compañía para hacerle saber el porqué no se ha podido dar trámite expedito o respuesta a la solicitud.
  - ✓ El Archivo de Reservas Tentativas o en Proceso de Confirmación debe de estar en completo y absoluto orden.
  - ✓ Cuando las reservaciones pasan a ser confirmadas o están confirmadas desde su inicio con garantía: voucher, prepago, u otro, se archivarán en el Archivo de Reservas Confirmadas o Garantizadas.
  - ✓ Se tendrán 2 archivos diferentes: Reservaciones “No Confirmadas o Tentativas” y Reservaciones “Confirmadas o Garantizadas”.
  - ✓ El seguimiento que se dará a las Reservaciones No Confirmadas se realizará de acuerdo a la proximidad con respecto a la fecha de cut-off.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 5 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

- ✓ Este archivo deberá de ser manejado y actualizado de forma diaria de acuerdo a las fechas de cut-off de las reservaciones. Para lo anterior, se deberá enviar un fax o mail a las agencias, para darles a conocer que el cut-off está vencido y que el pago o el voucher de garantía debe ser enviado tan pronto sea posible.
- ✓ Las reservaciones se tienen que confirmar con garantía durante los próximos 3 días después del vencimiento de su “cut-off”. Una vez confirmadas por los clientes (con su debido documento) se pasan al Archivo de Reservaciones Confirmadas según la fecha de entrada.
- ✓ Una vez que se le da el seguimiento a reservación de FIT o de Grupo, la nueva fecha que se señale como fecha próxima para seguimiento o bien, la nueva fecha de cut-off debe ser indicada no solo en la hoja de notas/seguimiento de cada reserva física, sino también dentro de las observaciones que está dentro de la hoja de reserva del sistema.
- ✓ De no ser así, no se puede localizar Reservaciones Tentativas dentro de su correspondiente archivo por falta de información dentro del sistema.
- ✓ La fecha en que caiga el correspondiente cut-off será la fecha en la cual se pedirá el voucher o el pre-pago respectivo a la agencia para poder mantener la reserva dentro del sistema. Si no fuera posible reconfirmar la reserva en ese momento porque la empresa aun no tiene una respuesta definitiva, entonces se extenderá el plazo para reconfirmar la reservación según previo acuerdo de ambas partes (ventas- agencia).

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 6 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

- ✓ La fecha de “cut-off” que se indique deberá de ser en días hábiles (de lunes a viernes). Cualquier fecha que caiga en fin de semana se pasará para el día hábil más cercano.
- ✓ Es importante señalar que, al igual que en la solicitud de seguimiento de reservación, en la solicitud de confirmación de la reservación (por motivos de la llegada de la fecha de cut-off) el tacto con que se maneje y se le solicite la confirmación de la reservación al cliente es de suma importancia.
- ✓ Se debe de considerar además, que algunas pocas agencias tienen como fecha de cut-off dentro de sus contratos menos días. Por lo cual, debemos tener muy presentes quienes son esas compañías para enviarles su “cut-off” correcto y no entrar en conflicto con ellas por desorganización y falta de comunicación por parte nuestra.

#### **f. Documentos utilizados en el proceso**

- ✓ Sistema de computo Monolith Reservas (Ver Anexo).

#### **g. Involucrados**

- ✓ Vendedor de Agencia
- ✓ Encargado de Reservaciones

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 7 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

#### h. Responsable (s)

- ✓ Encargado de Reservaciones

#### i. Descripción general del procedimiento

Cuando una agencia realiza las reservas por fax o correo electrónico a favor de un cliente es imperativo revisar en el acto el reporte de ocupación en el sistema Monolith Recepción. De esta manera se le puede dar una respuesta pronta si puede continuar con el resto del procedimiento y a fin de evitar que luego envíe una solicitud de reservación, la cual contenga fechas en donde no hay disponibilidad.

De lo contrario si hay disponibilidad, como se mencionó con anterioridad la solicitud de reservación debe ser revisada cuidadosamente en el sistema Monolith Reservas, en el cual se debe definir la cantidad de personas, de habitaciones, tipo de habitación, nombre de la agencia y solicitudes especiales a tener en cuenta, como habitaciones complementarias, almuerzo y cena incluidos, viajes de luna de miel, entre otros.

Siempre es de cuidado que cada solicitud de reservación sea archivada de forma física, esto porque es el respaldo para evitar futuros malentendidos con las agencias, además de que a la agencia correspondiente se le envíe la solicitud con el número de confirmación de la reservación y el nombre de la persona responsable que envía la misma para que éstos puedan disponer de las habitaciones que han solicitado para sus clientes.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 8 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

#### j. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Solicita al área de reservaciones disponibilidad en determinada fecha, por fax o correo electrónico.	Vendedor de Agencia
2	Recibe la solicitud vía fax o correo electrónico.	Encargado de Reservaciones
3	Chequea en el sistema de cómputo Monolith disponibilidad.	Encargado de Reservaciones
4	¿Cuenta con disponibilidad de habitaciones? Si: Paso #7 No: Continua	Encargado de Reservaciones
5	Ofrece otras fechas y tipos de habitación es.	Encargado de Reservaciones
6	¿Acepta las nuevas fechas? Si: Continua No: Termina el proceso.	Vendedor de Agencia
7	Solicita el envió de la petición de reservación vía fax o correo electrónico.	Encargado de Reservaciones
8	Envía la petición de reservación, por fax o correo electrónico.	Vendedor de Agencia

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 9 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

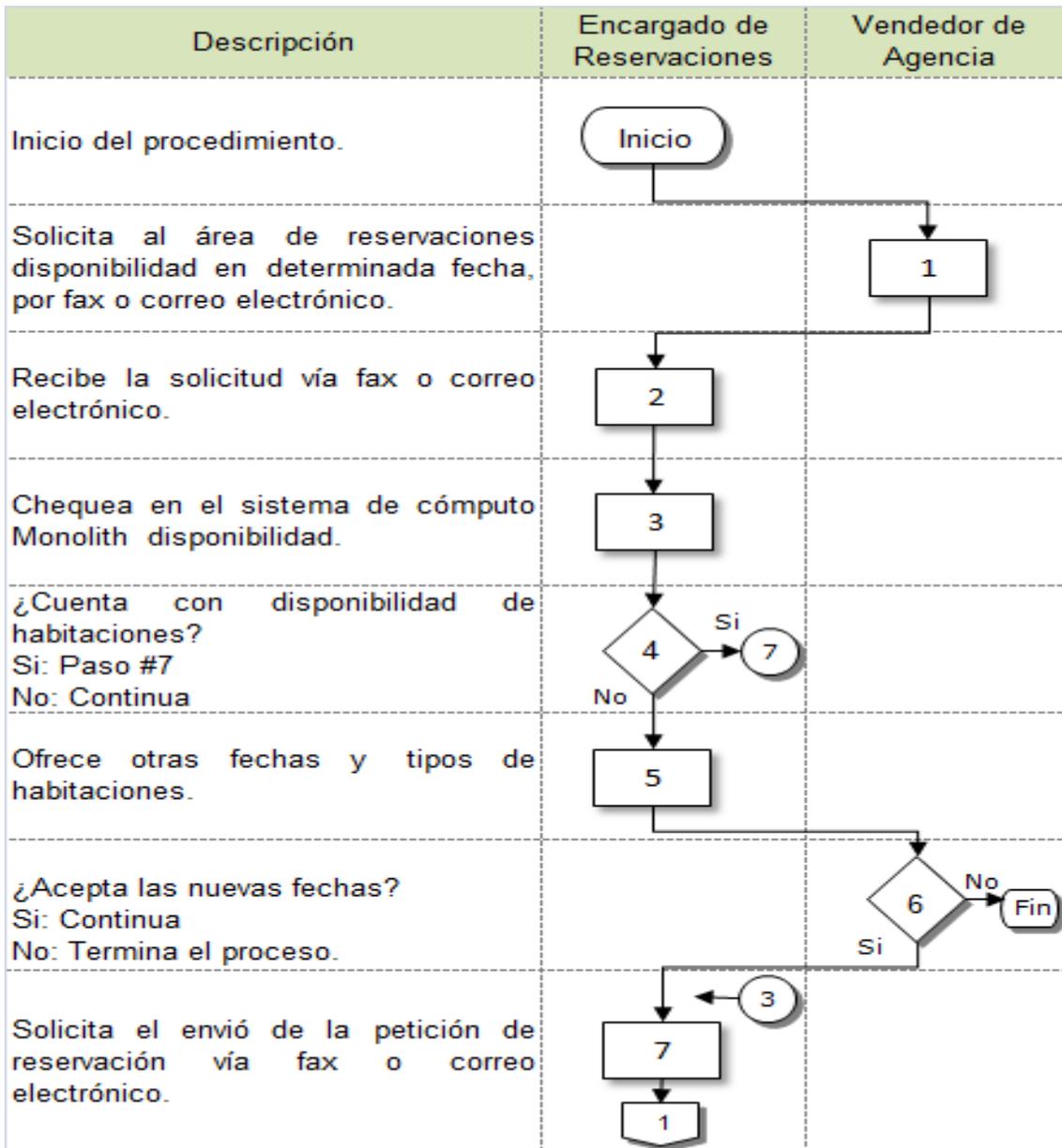
9	Recibe el fax o correo electrónico con la petición de reserva, verifica los detalles de la reserva para asegurarse que este la información completa.	Encargado de Reservaciones
10	Realiza la reservación en el sistema de cómputo Monolith Reservas; reservaciones – creación de reservaciones- llenar datos de la reservación. Llena la opción de notas, donde se especifica todas las actividades que va realizar el cliente.	Encargado de Reservaciones
11	Verifica los datos que fueron introducidos al sistema (reservas guardadas).	Encargado de Reservaciones
12	Imprime la reservación.	Encargado de Reservaciones
13	Sella el documento de la reservación como “confirmada” y registrar claramente la firma de la persona que efectúa la reservación así como la fecha de confirmación.	Encargado de Reservaciones
14	Envía vía fax o correo electrónico la confirmación de la reservación a la agencia correspondiente.	Encargado de Reservaciones
15	Recibe la confirmación de la reservación.	Vendedor de Agencia

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 10 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

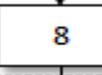
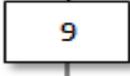
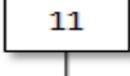
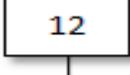
16	Archiva la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente.	Encargado de Reservaciones
*****	Fin del Procedimiento	*****

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b></p>	
<p><b>Página:</b> 11 de 16</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.RA.006</p>

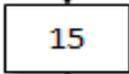
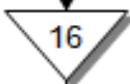
**k. Diagrama de Flujo**



 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b></p>	
<p><b>Página:</b> 12 de 16</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.RA.006</p>

Descripción	Encargado de Reservaciones	Vendedor de Agencia
Envía la petición de reservación, por fax o correo electrónico.		 ↓ 
Recibe el fax o correo electrónico con la petición de reserva, verifica los detalles de la reserva para asegurarse que este la información completa.		
Realiza la reservación en el sistema de cómputo Monolith Reservas; reservaciones –creación de reservaciones- llenar datos de la reservación. Llena la opción de notas, donde se especifica todas las actividades que va realizar el cliente.		
Verifica los datos que fueron introducidos al sistema (reservas guardadas).		
Imprime la reservación.		
Sella el documento de la reservación como “confirmada” y registrar claramente la firma de la persona que efectúa la reservación así como la fecha de confirmación.		
Envía vía fax o correo electrónico la confirmación de la reservación a la agencia correspondiente.	 ↓ 	

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b></p>	
<p><b>Página:</b> 13 de 16</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.RA.006</p>

Descripción	Encargado de Reservaciones	Vendedor de Agencia
Recibe la confirmación de la reservación.		 ↓ 
Archiva la petición de reservación junto con su respectiva hoja de reservación en el mes y día correspondiente.	 ↓	
Fin del Procedimiento		

 <b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>			
<b>Página:</b> 14 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

I. Anexo

Módulo Reservaciones

Archivo Editar Reservaciones Movimientos de Hospedaje Reportes Servicios Adicionales Ventanas Acerca de

JC Montaña de Fuego

Ventana de Reservación (#Reservación : R-040215) Usuario:JC

Entrada: 17/08/10 #Noches: Salida: Bk: FLimite: Pr:

Tarifa: Ag: T1:

Tipo: Vend: T2:

Cliente:  Allotment

Apellido: País: H.H:

Nombre: Estado: Afiliado:

Cédula: Apartado: Cliente Freq:

Fuente: Teléfono 1: Información Viajero Frecuente

Email: Teléfono 2: Viajero F:

Prof: Mes Nac: Año de Nac: Aero:

Dir:

Código	Descripción	Cantidad	Precio
		0	0.00

Notas F2 Pre-Pagos F4 Confirmac. Paqs

M	PE	Up	PP	Bruto	Dsc	Monto	#A	#N	#NG	Room	Entrada	Salida	Nombre
				0.00	0.00	0.00	0	0	0		/ /	/ /	

S F5 Precios F6 Huesp F7 Datos P F8 Accesorio F9 Cualid. F11 Observ. L Espera Copiar F12 OK Salir

		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 15 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006

Módulo Reservaciones

Archivo Editar Reservaciones Movimientos de Hospedaje Reportes Servicios Adicionales Ventanas Acerca de

JC Montaña de Fuego

Reservaciones Activas

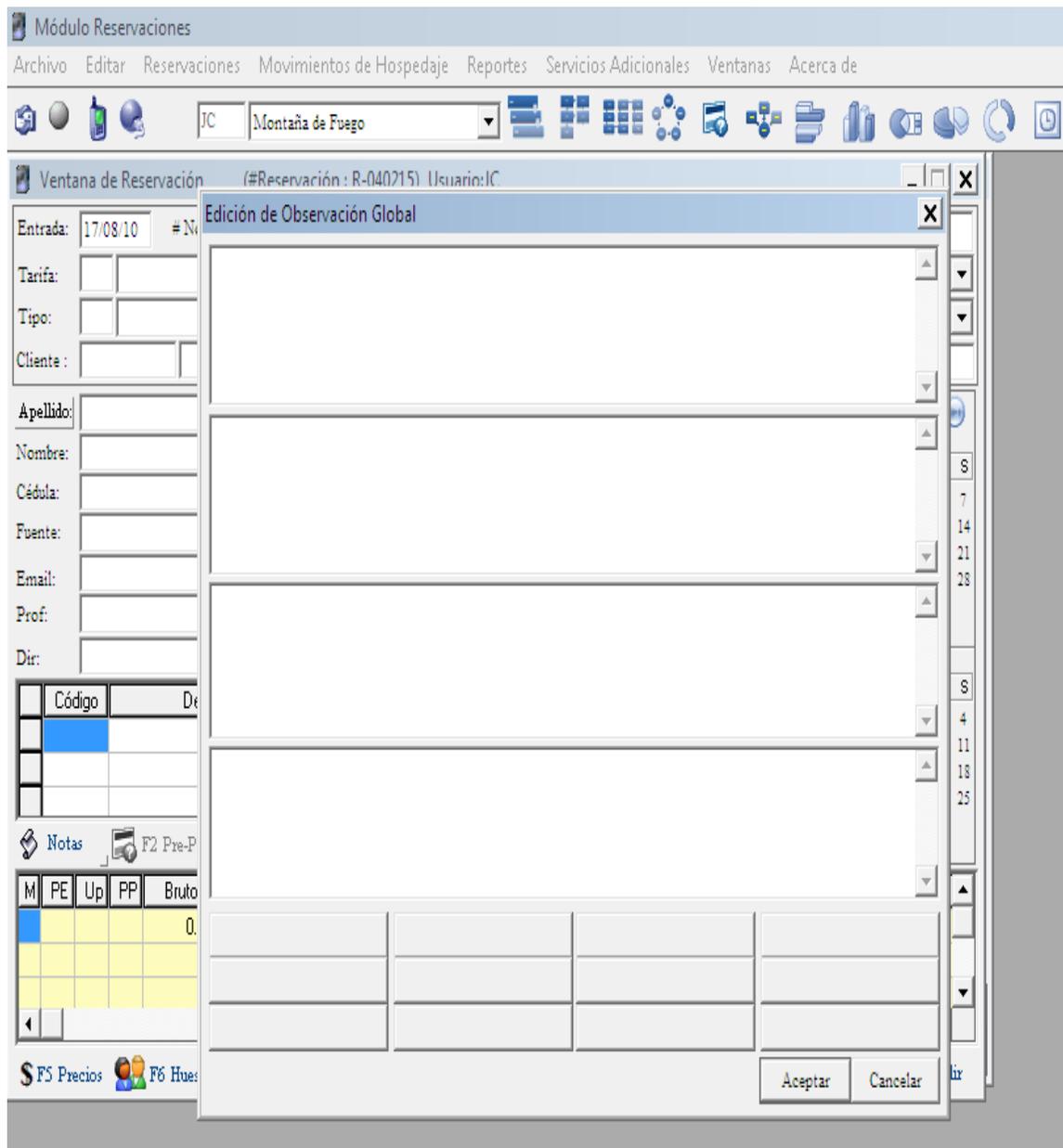
Agrupación de Reservaciones

Sin Agrupar  
 Por Agencia  
 Por Tipo de Reservación

Nombre	Ingreso	Salida	Reservación	Monto a/Imp	Agen
DREART SHEDDOK	06/10/04	07/10/04	23374	180.00	138
MATHEW DIRCKS	26/11/04	28/11/04	24838	508.00	138
GUNN STEPHEN	08/10/04	09/10/04	23392	127.00	138
MEDINA GERARDO	23/11/04	24/11/04	24796	428.00	138
AARON ARAYA YANNARELLA	23/10/04	24/10/04	23831	0.00	139
KOSHAR, ALLAN	16/01/05	17/01/05	26009	86.63	265
OLLER JOSE	18/10/04	19/10/04	23722	110.00	138
PAGOTTO LOU	19/08/04	22/08/04	21195	324.00	206
TRIVIÑO VASQUEZ	17/12/04	20/12/04	25413	259.89	158
02@YAHOO.COM	26/05/07	27/05/07	IR-000091	0.00	221
ANAFOS.COM	07/07/07	08/07/07	IR-000107	0.00	221
AOL.COM	04/06/07	06/06/07	IR-000100	0.00	221
CONSUELO GIL	27/12/04	28/12/04	25629	226.88	322
DESIREE BERTOLANI	17/06/04	18/06/04	19567	0.00	135

Detalle de Cambios      Monto con Impuestos      Salir

		<b>Procedimiento # 06:</b> <b>Reservaciones Agencias</b>	
<b>Página:</b> 16 de 16	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RA.006



 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b> <b>7. Modificación de Reservaciones</b>	
<b>Página:</b> 1 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.MR.007
<b><u>Contenido</u></b>			
			<b>Página</b>
a. Introducción.....			186
b. Objetivo .....			187
c. Conceptos .....			187
d. Alcance.....			187
e. Políticas o normas de operación.....			187
f. Documentos utilizados en el proceso .....			188
g. Involucrados .....			188
h. Responsable (s) .....			188
i. Descripción general del procedimiento .....			189
j. Detalle del procedimiento .....			190
k. Diagrama de Flujo .....			192
l. Anexo .....			194
<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>

### a. Introducción

El procedimiento de modificar una reservación ya sea de una agencia o de un cliente directo, las solicitan vía teléfono, fax o correo electrónico, donde el encargado de reservas la recibe por medio de cualquiera de estas vías y se

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 07:</b> <b>Modificación Reservas</b>	
<b>Página:</b> 2 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.MR.007

encarga de realizar el respectivo cambio en el sistema, para poder satisfacer la necesidad del cliente.

### b. Objetivo

Describir el procedimiento de modificación de una reserva realizado por el encargado de reservas del hotel, para obtener una guía que facilite su aplicación.

### c. Conceptos

- ✓ **Fit`s:** Reservas individuales. (**Fuente:** Hotel Montaña de Fuego).

### d. Alcance

Este procedimiento involucra la Unidad de Reservación de la empresa; y se aplica todas las veces que tanto un cliente directo o una agencia, requieren modificar la reservación.

### e. Políticas o normas de operación

- ✓ Realizar modificaciones solo en caso de existir disponibilidad.
- ✓ Si el cambio es de fecha, deberá revisarse primero la disponibilidad para verificar la posibilidad del cambio para el tipo de habitación o servicio que el

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 07:</b> <b>Modificación Reservas</b>	
<b>Página:</b> 3 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.MR.007

cliente solicita. Si en efecto existiera la posibilidad del cambio se puede hacer la modificación en el sistema.

- ✓ Si no hubiese espacio para las fechas nuevas solicitadas se le comunicara de inmediato al cliente y se la explica la posibilidad de ingresar en lista de espera para esos días, si no acepta se le deberán dar otras fechas alternativas.

#### **f. Documentos utilizados en el proceso**

- ✓ Sistema de cómputo Monolith Reservas (Ver Anexo)

#### **g. Involucrados**

- ✓ Vendedor de Agencia o Cliente Directo.
- ✓ Encargado de Reservas.

#### **h. Responsable (s)**

- ✓ Encargado de Reservas.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 07:</b> <b>Modificación Reservas</b>	
<b>Página:</b> 4 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.MR.007

### **i. Descripción general del procedimiento**

El procedimiento de modificación de una reservación, se inicia con el envío de la petición por parte del cliente, el encargado de reservaciones la recibe, posteriormente este ingresa al sistema Monolith verifica la disponibilidad de la fecha deseada, de no haber espacio se le envía la solicitud indicándolo y las opciones disponibles para otras fechas.

De lo contrario si se cuenta con espacio se ingresa al sistema Monolith reservas, verifica los datos de la reservación del huésped, se realiza el cambio respectivo, se imprime y se procede a enviar vía fax o correo electrónico la modificación de la reservación y finalmente el documento de la modificación de la reservación es archivado en el día correspondiente.

En caso de que dicha reservación ya tenga el prepago se le informa al cliente de la variación del precio y que puede realizar el pago del mismo en el hotel.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 07:</b> <b>Modificación Reservas</b>	
<b>Página:</b> 5 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.MR.007

#### j. Detalle del procedimiento

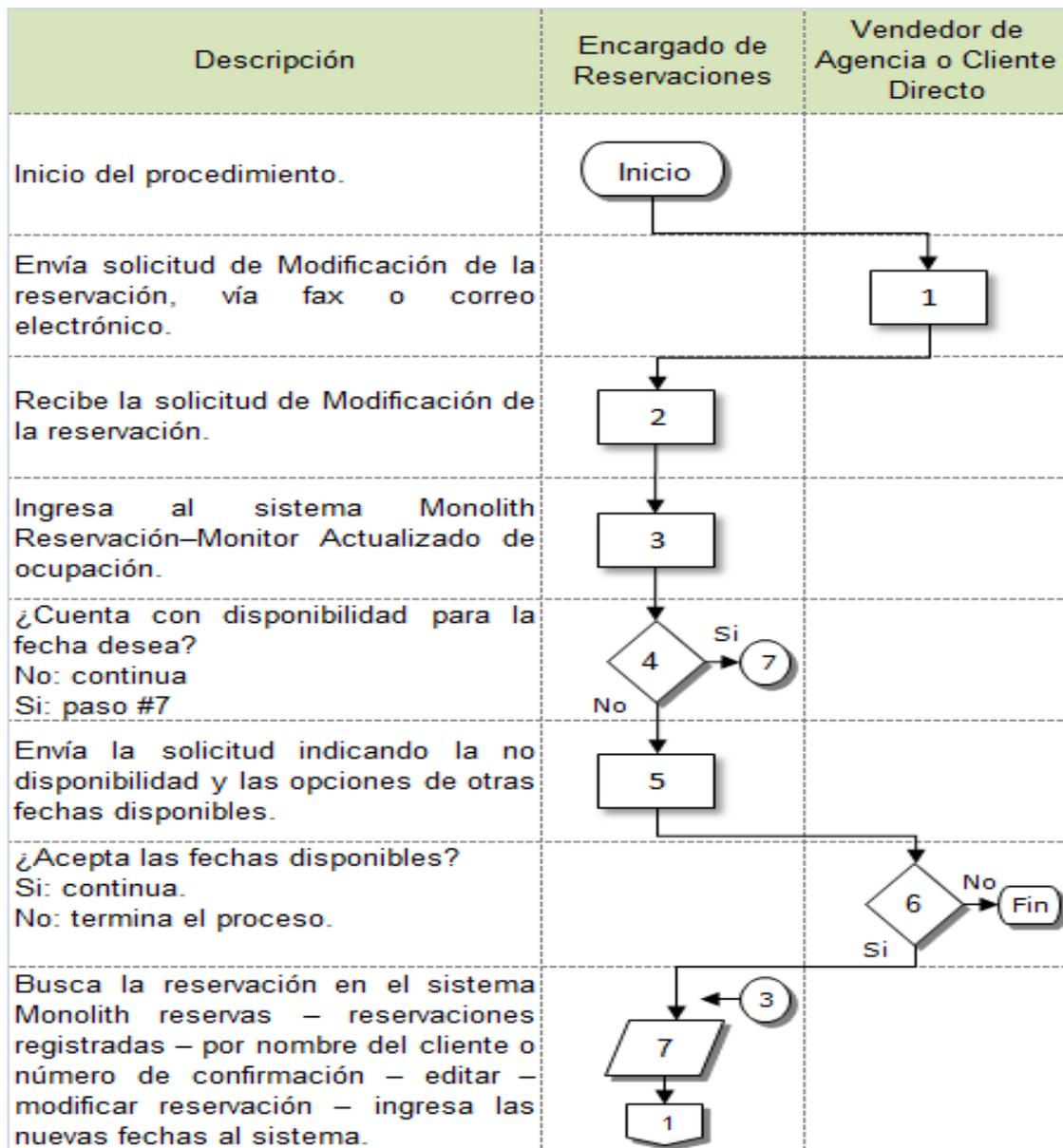
Paso #	Descripción	Responsable
****	Inicio del procedimiento.	****
1	Envía solicitud de Modificación de la reservación, vía fax o correo electrónico.	Vendedor de Agencia o Cliente Directo
2	Recibe la solicitud de Modificación de la reservación.	Encargado de Reservas
3	Ingresa al sistema Monolith Reservación-Monitor Actualizado de ocupación.	Encargado de Reservas
4	¿Cuenta con disponibilidad para la fecha desea? No: continua Si: paso #7	Encargado de Reservas
5	Envía la solicitud indicando la no disponibilidad y las opciones de otras fechas disponibles.	Encargado de Reservas
6	¿Acepta las fechas disponibles? Si: continua. No: termina el proceso.	Vendedor de Agencia o Cliente Directo

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 07:</b> <b>Modificación Reservas</b>	
<b>Página:</b> 6 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.MR.007

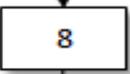
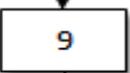
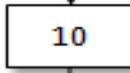
7	Busca la reservación en el sistema Monolith reservas – reservaciones registradas – por nombre del cliente o número de confirmación – editar – modificar reservación – ingresa las nuevas fechas al sistema.	Encargado de Reservas
8	Imprime la reservación modificada.	Encargado de Reservas
9	Envía la modificación de la reservación, vía fax o correo electrónico.	Encargado de Reservas
10	Recibe la confirmación de modificación de la reservación.	Vendedor de Agencia o Cliente Directo
11	Archiva la reservación modificada en el día correspondiente.	Encargado de Reservas
*****	Fin del procedimiento.	*****

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 07:</b> <b>Modificación Reservas</b></p>	
<p><b>Página:</b> 7 de 9</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.MR.007</p>

**k. Diagrama de Flujo**

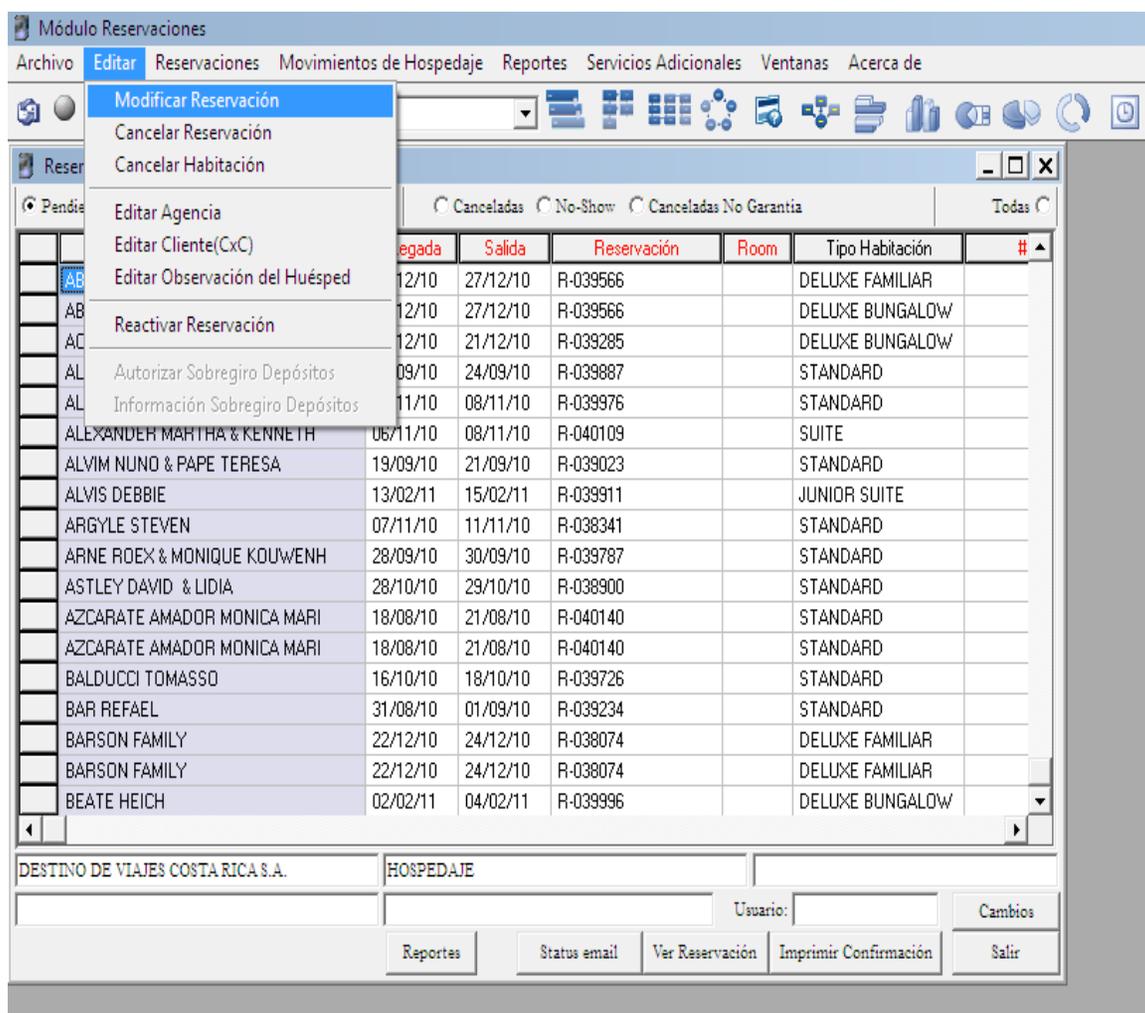


 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 07:</b> <b>Modificación Reservas</b></p>	
<p><b>Página:</b> 8 de 9</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.MR.007</p>

Descripción	Encargado de Reservas	Vendedor de Agencia o Cliente Directo
Imprime la reservación modificada.	 	
Envía la modificación de la reservación, vía fax o correo electrónico.		
Recibe la confirmación de modificación de la reservación.		
Archiva la reservación modificada en el día correspondiente.		
Fin del Procedimiento		

 <b>Procedimiento # 07:</b> <b>Modificación Reservasiones</b>			
<b>Página:</b> 9 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.MR.007

### I. Anexo



**Módulo Reservasiones**

Archivo Editar **Reservasiones** Movimientos de Hospedaje Reportes Servicios Adicionales Ventanas Acerca de

Reservaciones

- Modificar Reservación
- Cancelar Reservación
- Cancelar Habitación
- Editar Agencia
- Editar Cliente(CxC)
- Editar Observación del Huésped
- Reactivar Reservación
- Autorizar Sobreiro Depósitos
- Información Sobreiro Depósitos

Reservaciones

Canceladas  No-Show  Canceladas No Garantia Todas

	Llegada	Salida	Reservación	Room	Tipo Habitación	#
AB	12/10	27/12/10	R-039566		DELUXE FAMILIAR	
AB	12/10	27/12/10	R-039566		DELUXE BUNGALOW	
AC	12/10	21/12/10	R-039285		DELUXE BUNGALOW	
AL	09/10	24/09/10	R-039887		STANDARD	
AL	11/10	08/11/10	R-039976		STANDARD	
ALEXANDER MARTHA & KENNETH	06/11/10	08/11/10	R-040109		SUITE	
ALVIM NUNO & PAPE TERESA	19/09/10	21/09/10	R-039023		STANDARD	
ALVIS DEBBIE	13/02/11	15/02/11	R-039911		JUNIOR SUITE	
ARGYLE STEVEN	07/11/10	11/11/10	R-038341		STANDARD	
ARNE ROEX & MONIQUE KOUWENH	28/09/10	30/09/10	R-039787		STANDARD	
ASTLEY DAVID & LIDIA	28/10/10	29/10/10	R-038900		STANDARD	
AZCARATE AMADOR MONICA MARI	18/08/10	21/08/10	R-040140		STANDARD	
AZCARATE AMADOR MONICA MARI	18/08/10	21/08/10	R-040140		STANDARD	
BALDUCCI TOMASSO	16/10/10	18/10/10	R-039726		STANDARD	
BAR REFAEL	31/08/10	01/09/10	R-039234		STANDARD	
BARSON FAMILY	22/12/10	24/12/10	R-038074		DELUXE FAMILIAR	
BARSON FAMILY	22/12/10	24/12/10	R-038074		DELUXE FAMILIAR	
BEATE HEICH	02/02/11	04/02/11	R-039996		DELUXE BUNGALOW	

DESTINO DE VIAJES COSTA RICA S.A.      HOSPEDAJE

Usuario:       Cambios

Reportes      Status email      Ver Reservación      Imprimir Confirmación      Salir

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b> <b>8. Cancelación de Reservaciones</b>																											
<b>Página:</b> 1 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CR.008																										
<table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><u>Contenido</u></th> <th style="text-align: right;">Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Introducción.....</td> <td style="text-align: right;">195</td> </tr> <tr> <td>b. Objetivo .....</td> <td style="text-align: right;">196</td> </tr> <tr> <td>c. Alcance.....</td> <td style="text-align: right;">196</td> </tr> <tr> <td>d. Conceptos .....</td> <td style="text-align: right;">196</td> </tr> <tr> <td>e. Políticas o normas de operación.....</td> <td style="text-align: right;">196</td> </tr> <tr> <td>f. Documentos utilizados en el proceso .....</td> <td style="text-align: right;">198</td> </tr> <tr> <td>g. Involucrados .....</td> <td style="text-align: right;">199</td> </tr> <tr> <td>h. Responsable (s) .....</td> <td style="text-align: right;">199</td> </tr> <tr> <td>i. Descripción general del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">199</td> </tr> <tr> <td>j. Detalle del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">200</td> </tr> <tr> <td>k. Diagrama de Flujo .....</td> <td style="text-align: right;">202</td> </tr> <tr> <td>l. Anexo .....</td> <td style="text-align: right;">204</td> </tr> </tbody> </table>				<u>Contenido</u>	Página	a. Introducción.....	195	b. Objetivo .....	196	c. Alcance.....	196	d. Conceptos .....	196	e. Políticas o normas de operación.....	196	f. Documentos utilizados en el proceso .....	198	g. Involucrados .....	199	h. Responsable (s) .....	199	i. Descripción general del procedimiento .....	199	j. Detalle del procedimiento .....	200	k. Diagrama de Flujo .....	202	l. Anexo .....	204
<u>Contenido</u>	Página																												
a. Introducción.....	195																												
b. Objetivo .....	196																												
c. Alcance.....	196																												
d. Conceptos .....	196																												
e. Políticas o normas de operación.....	196																												
f. Documentos utilizados en el proceso .....	198																												
g. Involucrados .....	199																												
h. Responsable (s) .....	199																												
i. Descripción general del procedimiento .....	199																												
j. Detalle del procedimiento .....	200																												
k. Diagrama de Flujo .....	202																												
l. Anexo .....	204																												
<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>																										

### a. Introducción

El procedimiento de cancelar una reservación ya sea de una agencia o de un cliente directo, las solicitan vía teléfono, fax o correo electrónico, donde el encargado de reservas la recibe por medio de cualquiera de estas vías y se

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservaciones</b>	
<b>Página:</b> 2 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CR.008

encarga de aceptar o denegar esa solicitud, dependiendo de las políticas que tiene el hotel.

### b. Objetivo

Describir el procedimiento de cancelación de una reservación, que realiza el encargado de reservaciones en el sistema Monolith reservas, con el fin de realizarlo de una manera eficiente a la hora de recibir la solicitud de un cliente.

### c. Alcance

Este procedimiento involucra la Unidad de Reservación de la empresa; y se aplica todas las veces que tanto un cliente directo o una agencia, requieren cancelar una reservación.

### d. Conceptos

- ✓ **Fit's:** Reservaciones individuales. (Fuente: Hotel Montaña de Fuego).

### e. Políticas o normas de operación

- ✓ En caso de haberse realizado prepago se aplicara la política de penalidad para estas citaciones.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservaciones</b>	
<b>Página:</b> 3 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CR.008

- ✓ El cliente directo o agencia debe de adaptarse a las políticas de cancelación establecidas por el hotel.
- ✓ Solamente con la autorización del Gerente General se pueden variar las políticas de cancelaciones.
- ✓ Cualquier reservación o cancelación efectuada 23 días antes de la fecha prevista de llegada, no será penalizada, mas aplicará un cargo de \$35 correspondiente a gastos administrativos.
- ✓ A cancelaciones realizadas con 22 días o menos de antelación a la fecha de llegada, se procederá a cargar el monto de la totalidad de la reserva.
- ✓ En caso de que la reservación no proceda, o sea, que no se garantice o que se cancele por parte de la agencia, compañía o cliente directo, se deberá de cancelar en el sistema y se deberá sacar del archivo para reubicarla en un Ampo de Reservas Anuladas, de acuerdo al mes en que estaba registrada su entrada.
- ✓ Antes de cancelar una reservación de FIT o grupo se debe cuestionar delicadamente al cliente para saber el porqué de la cancelación: tarifas? anulación por parte del mayorista o/ cliente?, debido a las políticas del hotel? u otros motivos.
- ✓ La información dada por el cliente con respecto a la cancelación se debe de anotar en las observaciones.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservas</b>	
<b>Página:</b> 4 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CR.008

- ✓ En el caso de que una reservación se cancele por motivos de tarifa se deberá de informar inmediatamente al departamento de Mercadeo y Ventas. De acuerdo a la disponibilidad que se tenga de habitaciones el departamento estudiará la posibilidad de otra negociación inmediata.
- ✓ Cabe señalar que otra negociación no necesariamente es bajar tarifa, sino que existen valores agregados que se pueden ofrecer para mantener o ganar a los grupos: tarifas especiales de alimentos y bebidas, manejo de las cortesías de habitaciones de acuerdo a las noches reservadas, manejo de cortesías especiales para las habitaciones (por ejemplo: platos de frutas, botellas de vino, etc.), trato preferenciales como ingreso y salida del hotel con horarios especiales (dependiendo de la ocupación), cortesías de alguna cena, cortesías de alguno de los tour operados por nuestro hotel, entre otros.
- ✓ Siempre se solicitará a la agencia, empresa o cliente directo la anulación de la reservación mediante fax o e-mail y la misma se adjuntará a la ficha de reservación a la hora de archivarla en canceladas.

#### **f. Documentos utilizados en el proceso**

- ✓ Sistema de computo Monolith Reservas (Ver Anexo).

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservaciones</b>	
<b>Página:</b> 5 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CR.008

#### g. Involucrados

- ✓ Vendedor de Agencia o Cliente Directo
- ✓ Encargado de Reservaciones.

#### h. Responsable (s)

- ✓ Encargado de Reservaciones.

#### i. Descripción general del procedimiento

El procedimiento de cancelación de una reservación inicia con el recibimiento de la petición del cliente, seguidamente el encargado de reservaciones realiza un chequeo de las políticas de cancelación de una reserva e informa al cliente la medida tomada en dicho caso, posteriormente debe localizar la reserva en el sistema Monolith Reservas, esta la puede ubicar por nombre del cliente o por numero de confirmación.

El encargado de reservaciones cancela la reservación, luego procede a enviar la confirmación de la cancelación vía fax o correo electrónico y finalmente archiva el documento en cancelación de reservaciones.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservaciones</b>	
<b>Página:</b> 6 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CR.008

#### j. Detalle del procedimiento

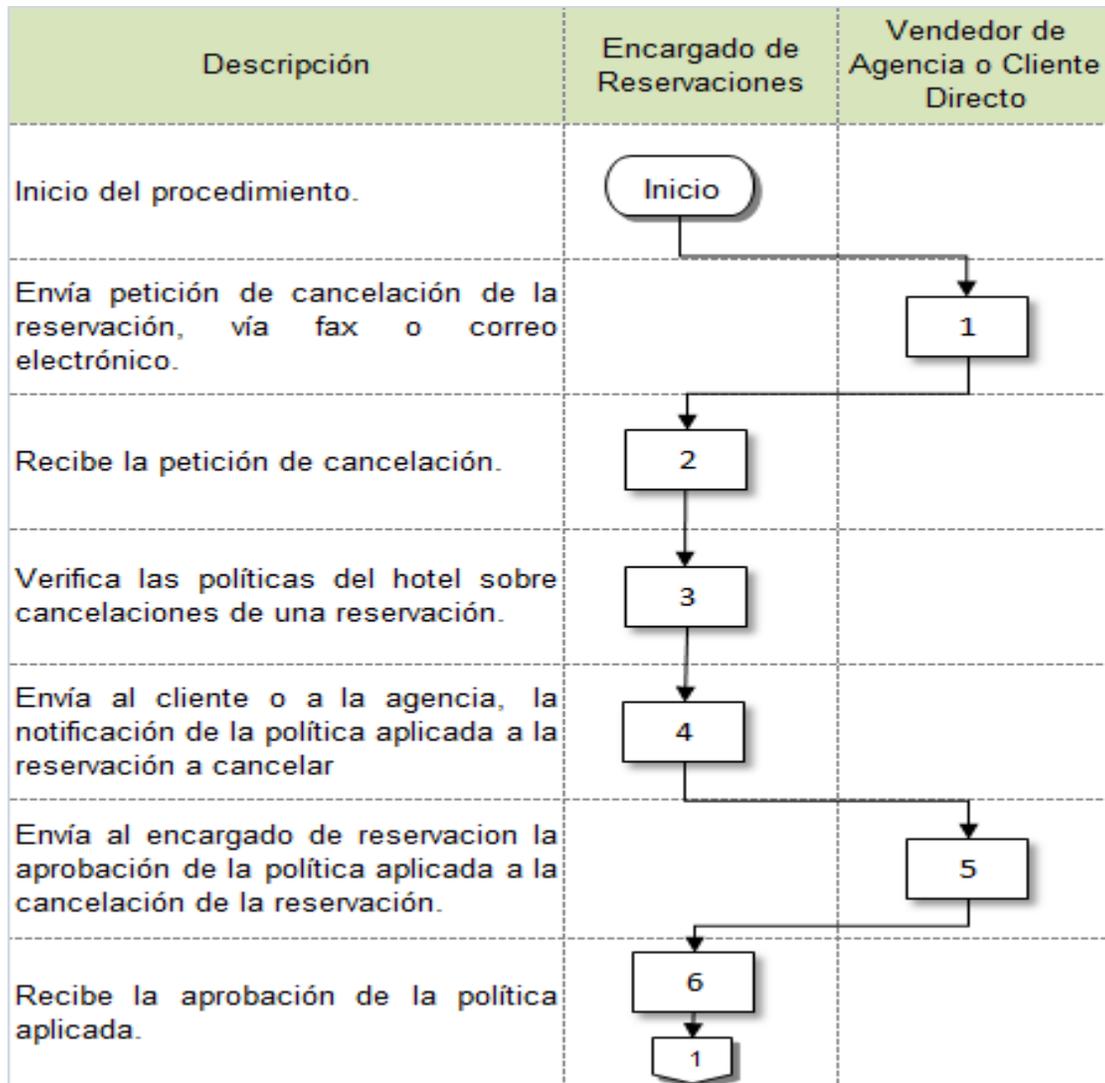
Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Envía petición de cancelación de la reservación, vía fax o correo electrónico.	Vendedor de Agencia o Cliente Directo
2	Recibe la petición de cancelación.	Encargado de Reservaciones
3	Verifica las políticas del hotel sobre cancelaciones de una reservación.	Encargado de Reservaciones
4	Envía al cliente o a la agencia, la notificación de la política aplicada a la reservación a cancelar	Encargado de Reservaciones
5	Envía al encargado de reservación la aprobación de la política aplicada a la cancelación de la reservación.	Vendedor de Agencia o Cliente Directo
6	Recibe la aprobación de la política aplicada.	Encargado de Reservaciones

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservaciones</b>	
<b>Página:</b> 7 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CR.008

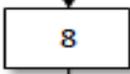
7	Verifica la reservación en el sistema Monolith Reservas: reservas/reservaciones registradas/editar/cancelar reservación.	Encargado de Reservaciones
8	Envía la confirmación de la cancelación vía fax correo electrónico.	Encargado de Reservaciones
9	Archiva el documento en "Cancelación de Reservaciones"	Encargado de Reservaciones
*****	Fin del procedimiento.	*****

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservasiones</b></p>	
<p><b>Página:</b> 8 de 10</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.CR.008</p>

**k. Diagrama de Flujo**

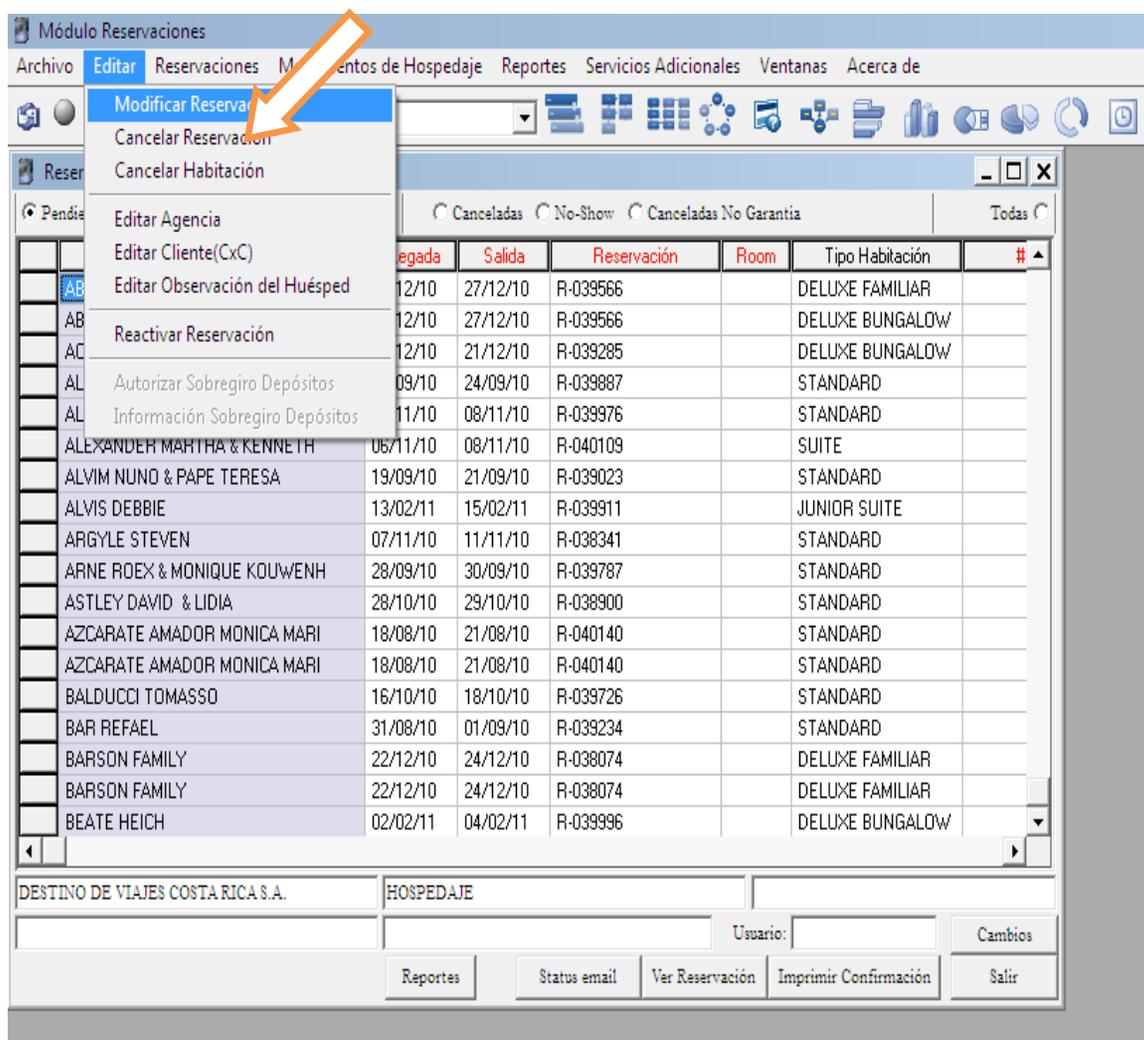


 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservas</b></p>	
<p><b>Página:</b> 9 de 10</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.CR.008</p>

Descripción	Encargado de Reservas	Vendedor de Agencia o Cliente Directo
<p>Verifica la reserva en el sistema Monolith Reservas: reservas/reservaciones registradas/editar/cancelar reserva.</p>	    	
<p>Envía la confirmación de la cancelación vía fax correo electrónico.</p>		
<p>Archiva el documento en "Cancelación de Reservas"</p>		
<p>Fin del procedimiento</p>		

		<b>Procedimiento # 08:</b> <b>Cancelación de Reservaciones</b>	
<b>Página:</b> 10 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CR.008

I. Anexo



**Módulo Reservaciones**

Archivo Editar Reservaciones Momentos de Hospedaje Reportes Servicios Adicionales Ventanas Acerca de

Reservaciones

- Modificar Reservación
- Cancelar Reservación
- Cancelar Habitación
- Editar Agencia
- Editar Cliente(CxC)
- Editar Observación del Huésped
- Reactivar Reservación
- Autorizar Sobregiro Depósitos
- Información Sobregiro Depósitos

	Llegada	Salida	Reservación	Room	Tipo Habitación	#
AB	12/10	27/12/10	R-039566		DELUXE FAMILIAR	
AB	12/10	27/12/10	R-039566		DELUXE BUNGALOW	
AC	12/10	21/12/10	R-039285		DELUXE BUNGALOW	
AL	09/10	24/09/10	R-039887		STANDARD	
AL	11/10	08/11/10	R-039976		STANDARD	
ALEXANDER MARTHA & KENNETH	06/11/10	08/11/10	R-040109		SUITE	
ALVIM NUNO & PAPE TERESA	19/09/10	21/09/10	R-039023		STANDARD	
ALVIS DEBBIE	13/02/11	15/02/11	R-039911		JUNIOR SUITE	
ARGYLE STEVEN	07/11/10	11/11/10	R-038341		STANDARD	
ARNE ROEX & MONIQUE KOUWENH	28/09/10	30/09/10	R-039787		STANDARD	
ASTLEY DAVID & LIDIA	28/10/10	29/10/10	R-038900		STANDARD	
AZCARATE AMADOR MONICA MARI	18/08/10	21/08/10	R-040140		STANDARD	
AZCARATE AMADOR MONICA MARI	18/08/10	21/08/10	R-040140		STANDARD	
BALDUCCI TOMASSO	16/10/10	18/10/10	R-039726		STANDARD	
BAR REFAEL	31/08/10	01/09/10	R-039234		STANDARD	
BARSON FAMILY	22/12/10	24/12/10	R-038074		DELUXE FAMILIAR	
BARSON FAMILY	22/12/10	24/12/10	R-038074		DELUXE FAMILIAR	
BEATE HEICH	02/02/11	04/02/11	R-039996		DELUXE BUNGALOW	

DESTINO DE VIAJES COSTA RICA S.A. | HOSPEDAJE

Reportes Status email Ver Reservación Imprimir Confirmación Salir

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b>  <b>9. Facturación recepción spa</b>																									
<b>Página:</b> 1 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009																								
<table border="1"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><u>Contenido</u></th> <th style="text-align: right;">Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Introducción.....</td> <td style="text-align: right;">205</td> </tr> <tr> <td>b. Objetivo .....</td> <td style="text-align: right;">206</td> </tr> <tr> <td>c. Alcance.....</td> <td style="text-align: right;">206</td> </tr> <tr> <td>d. Políticas o normas de operación.....</td> <td style="text-align: right;">206</td> </tr> <tr> <td>e. Documentos utilizados en el proceso .....</td> <td style="text-align: right;">207</td> </tr> <tr> <td>f. Involucrados .....</td> <td style="text-align: right;">207</td> </tr> <tr> <td>g. Responsable (s) .....</td> <td style="text-align: right;">207</td> </tr> <tr> <td>h. Descripción general del procedimiento.....</td> <td style="text-align: right;">207</td> </tr> <tr> <td>i. Detalle del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">208</td> </tr> <tr> <td>j. Diagrama de Flujo .....</td> <td style="text-align: right;">212</td> </tr> <tr> <td>k. Anexo .....</td> <td style="text-align: right;">216</td> </tr> </tbody> </table>				<u>Contenido</u>	Página	a. Introducción.....	205	b. Objetivo .....	206	c. Alcance.....	206	d. Políticas o normas de operación.....	206	e. Documentos utilizados en el proceso .....	207	f. Involucrados .....	207	g. Responsable (s) .....	207	h. Descripción general del procedimiento.....	207	i. Detalle del procedimiento .....	208	j. Diagrama de Flujo .....	212	k. Anexo .....	216
<u>Contenido</u>	Página																										
a. Introducción.....	205																										
b. Objetivo .....	206																										
c. Alcance.....	206																										
d. Políticas o normas de operación.....	206																										
e. Documentos utilizados en el proceso .....	207																										
f. Involucrados .....	207																										
g. Responsable (s) .....	207																										
h. Descripción general del procedimiento.....	207																										
i. Detalle del procedimiento .....	208																										
j. Diagrama de Flujo .....	212																										
k. Anexo .....	216																										
<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>																								

### a. Introducción

Recepción Spa es el área en donde se tiene el primer contacto con el cliente y donde se realiza el registro de cada uno de los clientes que soliciten los servicios que brinda el spa.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 2 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009

### b. Objetivo

Describir el procedimiento de la facturación de recepción en el spa, con el fin de documentar la manera más eficiente de llevarla a cabo.

### c. Alcance

Este procedimiento involucra la Unidad de Spa de la empresa; y se aplica todas las veces que un cliente llegue al spa a hacer uso de los servicios que este ofrece.

### d. Políticas o normas de operación

- ✓ Desde el saludo/consulta de información/reservación, se le informa al cliente que debe de llegar 10 minutos antes al spa para su preparación y poder iniciar a la hora exacta la cita.
- ✓ Se puede asociar al plan En-Gadi Members a clientes que beneficien a corto (repetitivos) o largo plazo (agentes o dueños de empresas). Siempre hacerles sentir exclusivos y de suma importancia.
- ✓ Se prohíben las salidas de llamadas personales.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 3 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009

#### e. Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Sistema de Computo Facturación Spa (ver anexo)

#### f. Involucrados

- ✓ Recepcionista Spa
- ✓ Cliente

#### g. Responsable (s)

- ✓ Recepcionista Spa

#### h. Descripción general del procedimiento

Este procedimiento da inicio cuando el cliente llega al área de la recepción del spa, para hacer uso de los servicios que se brindan.

Una vez que entra a la recepción, el recepcionista debe de recibirlo con un saludo de bienvenida.

Posteriormente se le consulta al cliente que tratamiento desea realizarse.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 4 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009

El recepcionista debe ingresar al sistema de facturación del spa (recepción spa), una vez iniciado el sistema se procede a crear el documento respectivo de la venta del servicio.

Cuando se seleccionan todos los tratamientos que el cliente desea realizarse, se le solicita al cliente los datos para ingresarlos al sistema. El nombre del cliente y el número de habitación.

Posteriormente se le consulta al cliente como va realizar el pago del servicio, si en efectivo, por medio de tarjeta o un recargo a la habitación.

Para finalizar dar el voucher al cliente para que lo firme.

Luego se despide al cliente, deseándole que disfrute del servicio de spa.

#### i. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
****	Inicio del procedimiento.	****
1	Da un saludo de bienvenida al cliente.	Recepcionista
2	Consulta al cliente que tratamiento desea realizar.	Recepcionista
3	Responde a la consulta del recepcionista.	Cliente
4	Ingresa al sistema de facturación spa.	Recepcionista

		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 5 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009

5	Selecciona los tratamientos que el cliente desea y crea el documento respectivo de la venta en el sistema.	Recepcionista
6	Solicita los datos al cliente (nombre y el número de habitación) y los ingresa al sistema.	Recepcionista
7	Responde a la petición del recepcionista.	Cliente
8	Consulta al cliente como va realizar el pago del servicio, si en efectivo, con tarjeta o en recargo a la habitación.	Recepcionista
9	¿Recargo a la habitación? Si: continua No: Paso # 11	Recepcionista
10	Hace el recargo a la habitación correspondiente (F3), en el sistema.	Recepcionista
11	Menciona al cliente que el pago se realiza al final del tratamiento (ya sea en efectivo o con tarjeta)	Recepcionista
12	Procede a cobrar el tratamiento una vez que este ha finalizado	Recepcionista
13	Informa al cliente el monto total a pagar.	Recepcionista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 6 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009

14	¿Paga con tarjeta? Si : Continua No: Paso # 21	Cliente
15	Solicita al cliente la tarjeta	Recepcionista
16	Brinda la tarjeta al recepcionista.	Cliente
17	Realiza el pago correspondiente. Selecciona en el sistema según el tipo de tarjeta. (F4, F5, F6, F7).	Recepcionista
18	Devuelve la tarjeta al cliente	Recepcionista
19	Entrega al cliente el voucher de la tarjeta para que lo firme.	Recepcionista
20	Firma y entrega el voucher de la tarjeta al recepcionista. Continúa paso # 24	Cliente
21	Solicita el dinero al cliente.	Recepcionista
22	Recibe el dinero y procede a realizar la cancelación del tratamiento.	Recepcionista

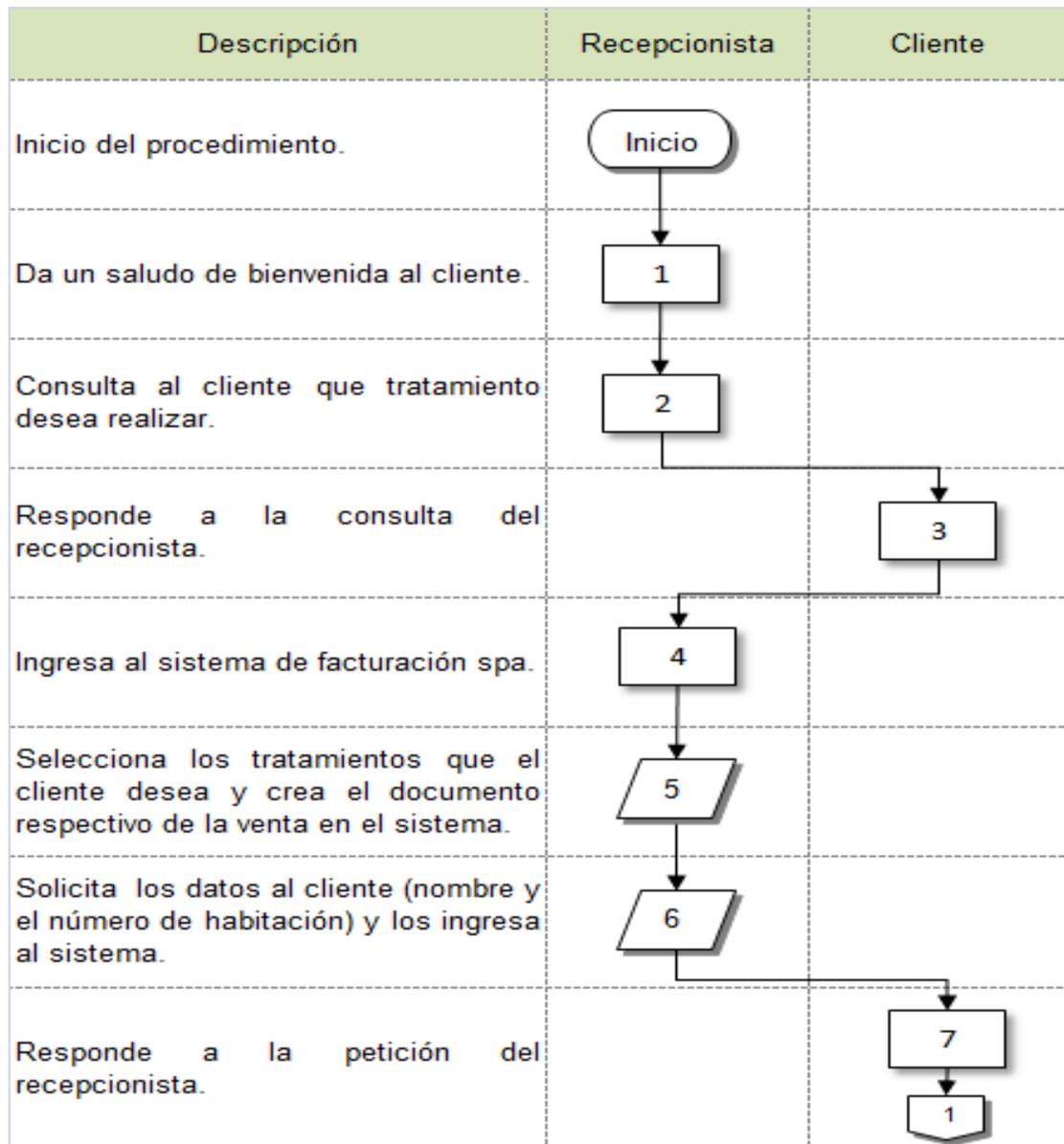
 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 7 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009

23	Devuelve dinero al cliente en caso de ser necesario (vuelto).	Recepcionista
24	Entrega la factura al cliente.	Recepcionista
25	Despide al cliente.	Recepcionista
*****	Fin del procedimiento	*****

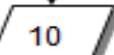
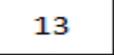
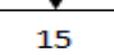
 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
--	--	--	--

<b>Página:</b> 8 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009
---------------------------	----------------------	--	------------------------------

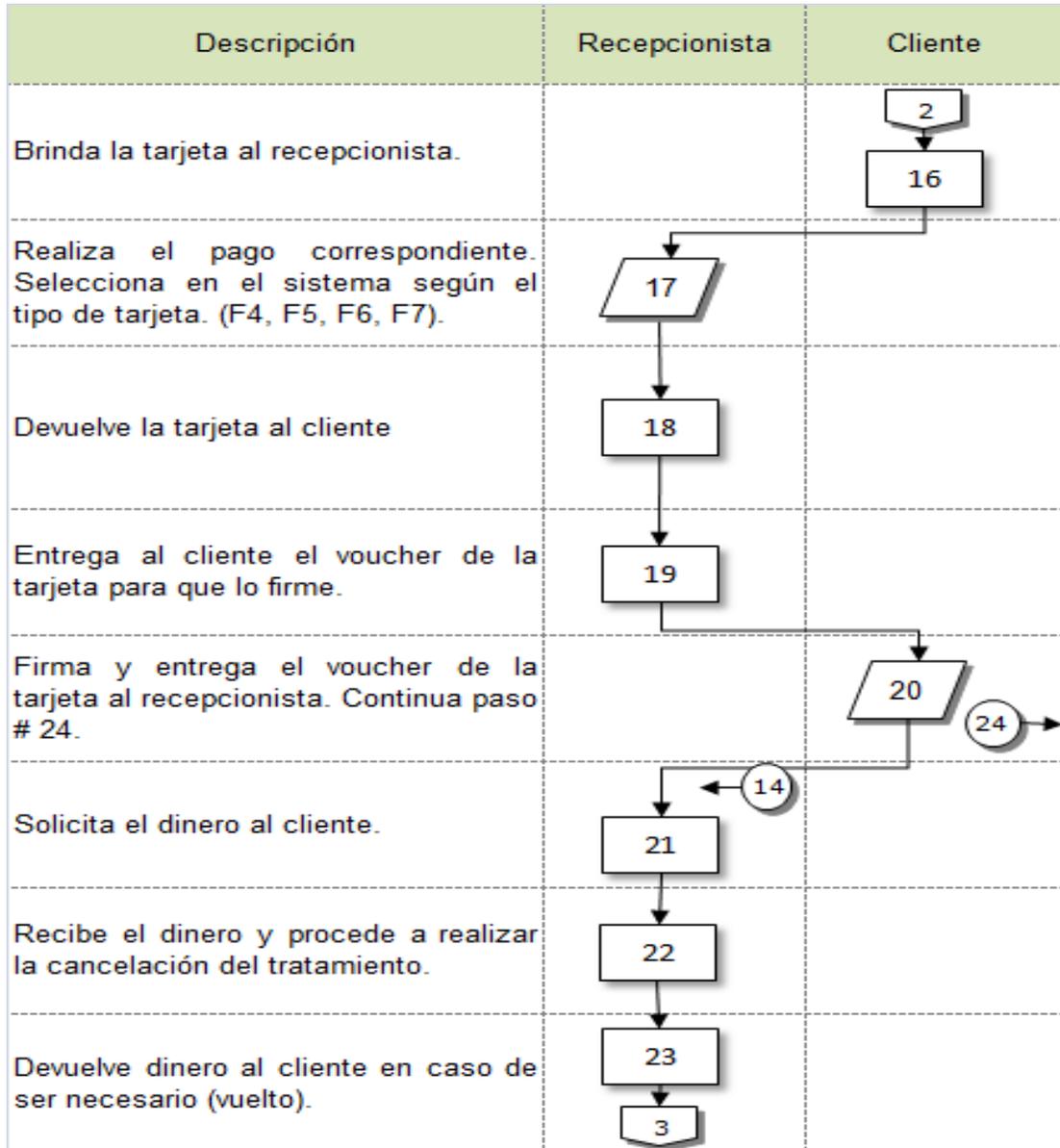
**j. Diagrama de Flujo**



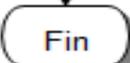
		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 9 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009

Descripción	Recepcionista	Cliente
Consulta al cliente como va realizar el pago del servicio, si en efectivo, con tarjeta o en recargo a la habitación.	 	
¿Recargo a la habitación? Si: continua No: Paso # 11	 Si → No → 11	
Hace el recargo a la habitación correspondiente (F3), en el sistema.		
Menciona al cliente que el pago se realiza al final del tratamiento (ya sea en efectivo o con tarjeta)	 ← 9	
Procede a cobrar el tratamiento una vez que este ha finalizado.		
Informa al cliente el monto total a pagar.		
¿Paga con tarjeta? Si : Continua No: Paso # 21		 Si → No → 21
Solicita al cliente la tarjeta	 	

		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 10 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009

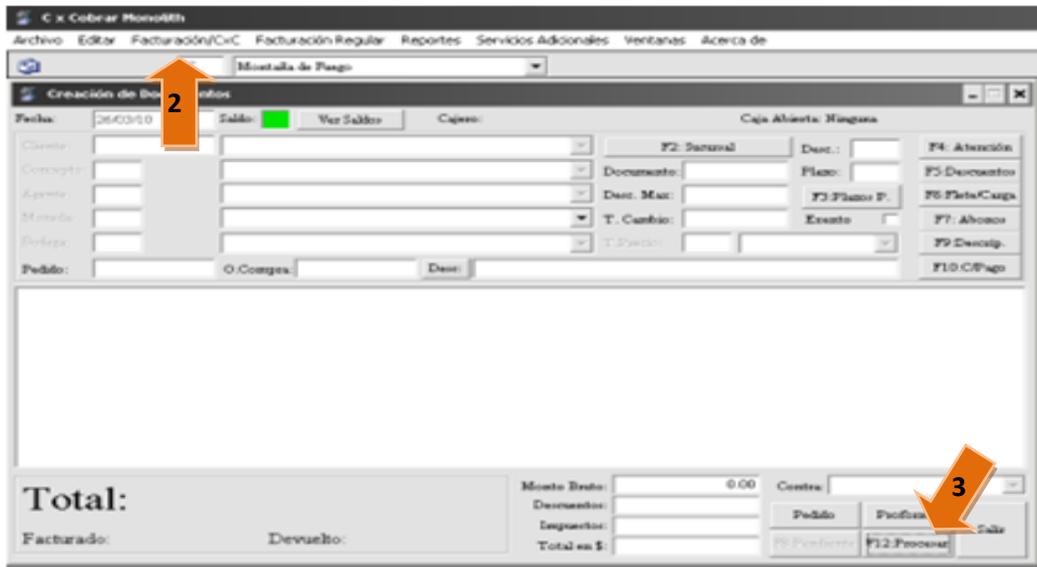
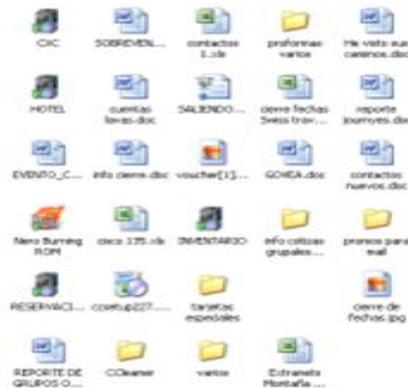


 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b></p>	
<p><b>Página:</b> 11 de 15</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.FRS.009</p>

Descripción	Recepcionista	Cliente
Entrega la factura al cliente.	  	
Despide al cliente.	 	
Fin del Procedimiento		

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b></p>	
<p><b>Página:</b> 12 de 15</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.FRS.009</p>

**k. Anexo**



 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b></p>	
<p><b>Página:</b> 13 de 15</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.FRS.009</p>

C x Cobrar Monolith

Archivo Editar Facturación/CxC Facturación Regular Reportes Servicios Adicionales Ventanas Acerca de

JC Montaña de Fuego

Creación de Documentos

Fecha: 26/03/10 Saldo: ■ Ver Saldo Digitador: JENNIFER COREA Caja: Caja Tours Spa

Cliente: 00 GENERICO F2: Sucursal Desc.: 0.00 F4: Atención  
 Concepto: 03 FACTURACION TOURS & SPA Documento: CS-025564 Plano: 0 F5: Descuentos  
 Agente: 00 SARAPIQUI A BRAVA Desc. Max: 0.00 F3: Plano P. F6: Flete/Carga  
 Moneda: 01 Dólares T. Cambio: Exento F7: Abonos  
 Bodega: 09 VENTAS SPA Y TOURS T. Precio: 01 Precio al Detalle (\$) F9: Descrip.  
 Pedido: O.Compra: Desc: F10: C/Pago

Cód.	Descripción del Artículo	Precio	Cantidad	Desc.	Imp.	Total
		0.00	0.00	0.00	0.00	

**Total: \$ 0.00**

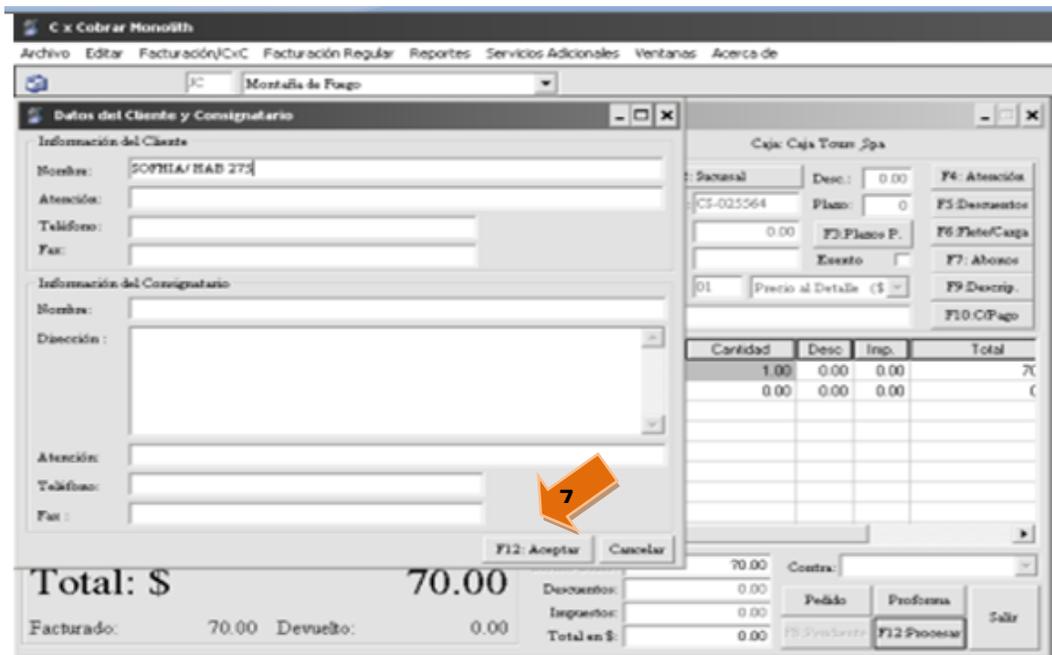
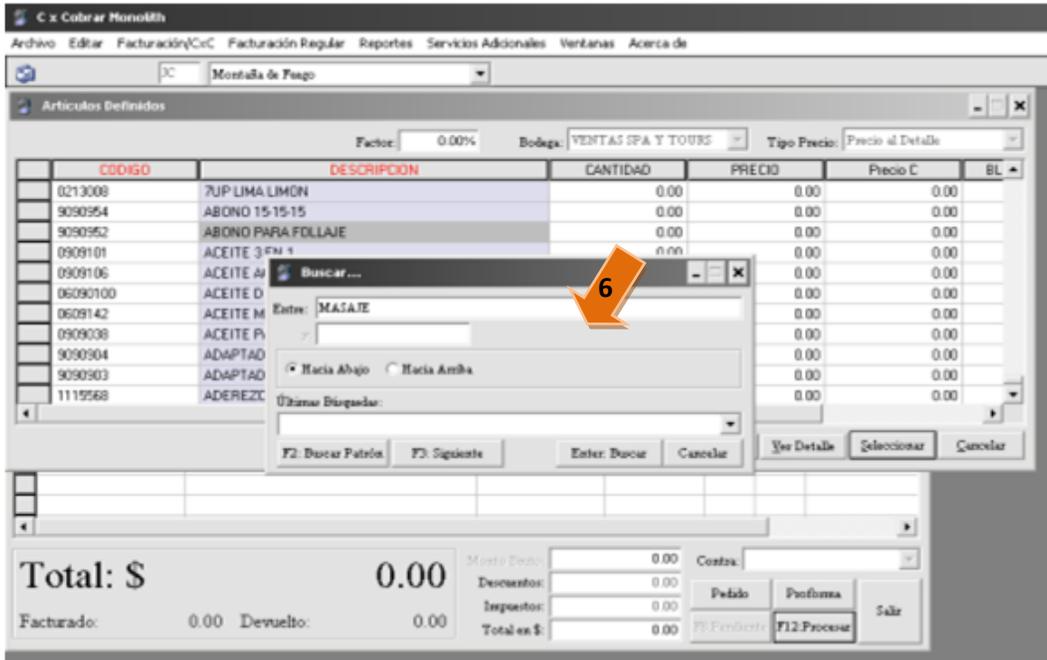
Facturado: 0.00 Devuelto: 0.00  
 Monto Bruto: 0.00 Contra:  
 Descuentos: 0.00 Pedido Proforma  
 Impuestos: 0.00 F8: Pendiente F12: Procesar Salir  
 Total en \$: 0.00

---

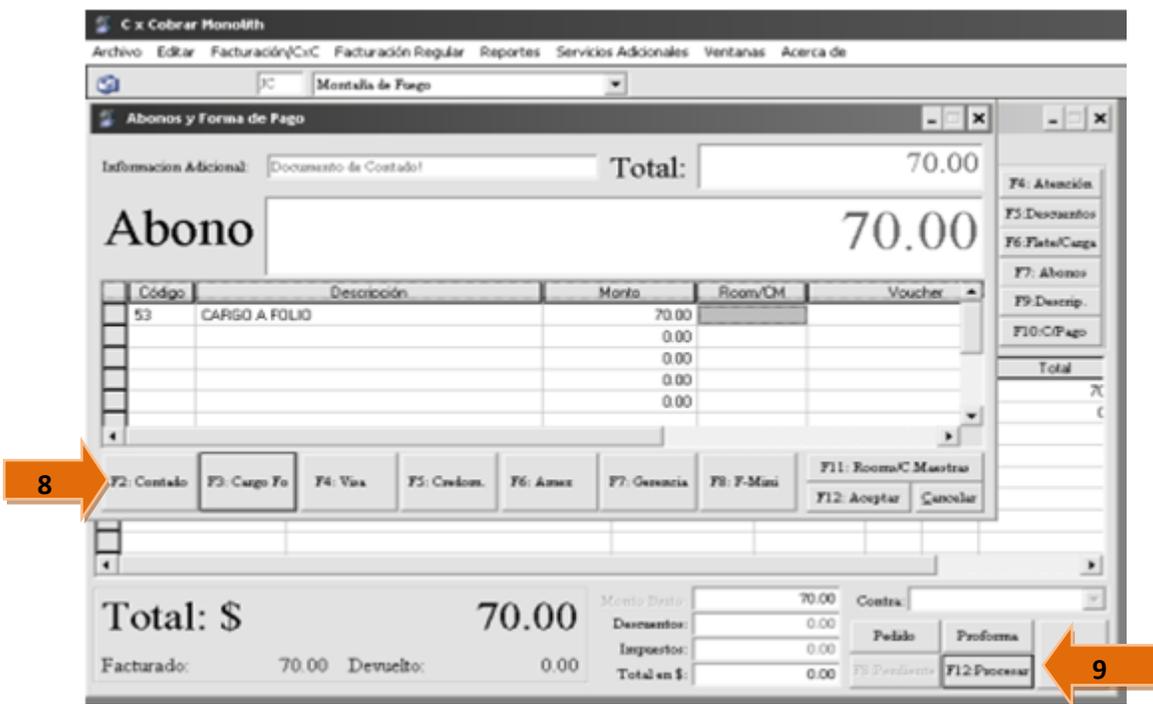
**Total:**

Facturado: Devuelto:  
 Monto Bruto: 0.00 Contra:  
 Descuentos: Pedido Proforma  
 Impuestos: F8: Pendiente F12: Procesar Salir  
 Total en \$:

		<b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b>	
<b>Página:</b> 14 de 15	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.FRS.009



		<p><b>Procedimiento # 09:</b> <b>Facturación recepción spa</b></p>	
<p><b>Página:</b> 15 de 15</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.FRS.009</p>



 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Procedimiento:</b>			
<b>10. Toma de requisición inventario spa</b>							
<b>Página:</b> 1 de 8	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.TRIS.010				
<b><u>Contenido</u></b>							
					<b>Página</b>		
a.	Introducción.....				221		
b.	Objetivo .....				221		
c.	Alcance.....				221		
d.	Políticas o normas de operación.....				221		
e.	Documentos utilizados en el proceso .....				221		
f.	Involucrados .....				222		
g.	Responsable (s) .....				222		
h.	Descripción general del procedimiento .....				222		
i.	Detalle del procedimiento .....				223		
j.	Diagrama de Flujo .....				225		
k.	Anexo .....				227		
<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>			

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 10:</b> <b>Toma de requisición inventario</b>	
<b>Página:</b> 2 de 8	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.TRI.010

### a. Introducción

Con este procedimiento se pretende suplir la unidad de spa de todos los productos que se requieren para llevar a cabo de una manera adecuada cada uno de los servicios que ofrece el spa.

### b. Objetivo

Determinar el procedimiento de la toma de requisición de inventario, que se realiza en la unidad de spa del hotel, para obtener una guía que facilite su aplicación.

### c. Alcance

Este procedimiento involucra la Unidad de Spa de la empresa; y se aplica todas las veces que el spa requiere pedido de inventario.

### d. Políticas o normas de operación

- ✓ Saber cuáles son realmente los productos y la cantidad de estos que se necesita pedir, no pedir de más de la cuenta.

### e. Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Sistema de Computo Inventario Monolith (ver anexo)

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 10:</b> <b>Toma de requisición inventario</b>	
<b>Página:</b> 3 de 8	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.TRI.010

#### **f. Involucrados**

- ✓ Recepcionista Spa
- ✓ Proveeduría

#### **g. Responsable (s)**

- ✓ Recepcionista Spa

#### **h. Descripción general del procedimiento**

El siguiente procedimiento lo inicia el recepcionista del spa cuando se ve la necesidad de suplir el spa con productos que se requieren para desempeñar adecuadamente cada uno de los servicios que se brindan.

Estos productos se solicitan mediante el sistema de computación de pedidos de la unidad de spa. Se ingresa al sistema para ver todo lo relacionado con el inventario, una vez ingresado a la página principal se llena la información correspondiente y se seleccionan los productos que se requieren. Cuando se han seleccionado la cantidad necesaria se procede a guardar los cambios. Esta información llega a la persona encargada de proveeduría, quien es el responsable de realizar el pedido.

		<b>Procedimiento # 10:</b> <b>Toma de requisición inventario</b>	
<b>Página:</b> 4 de 8	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.TRI.010

### i. Detalle del procedimiento

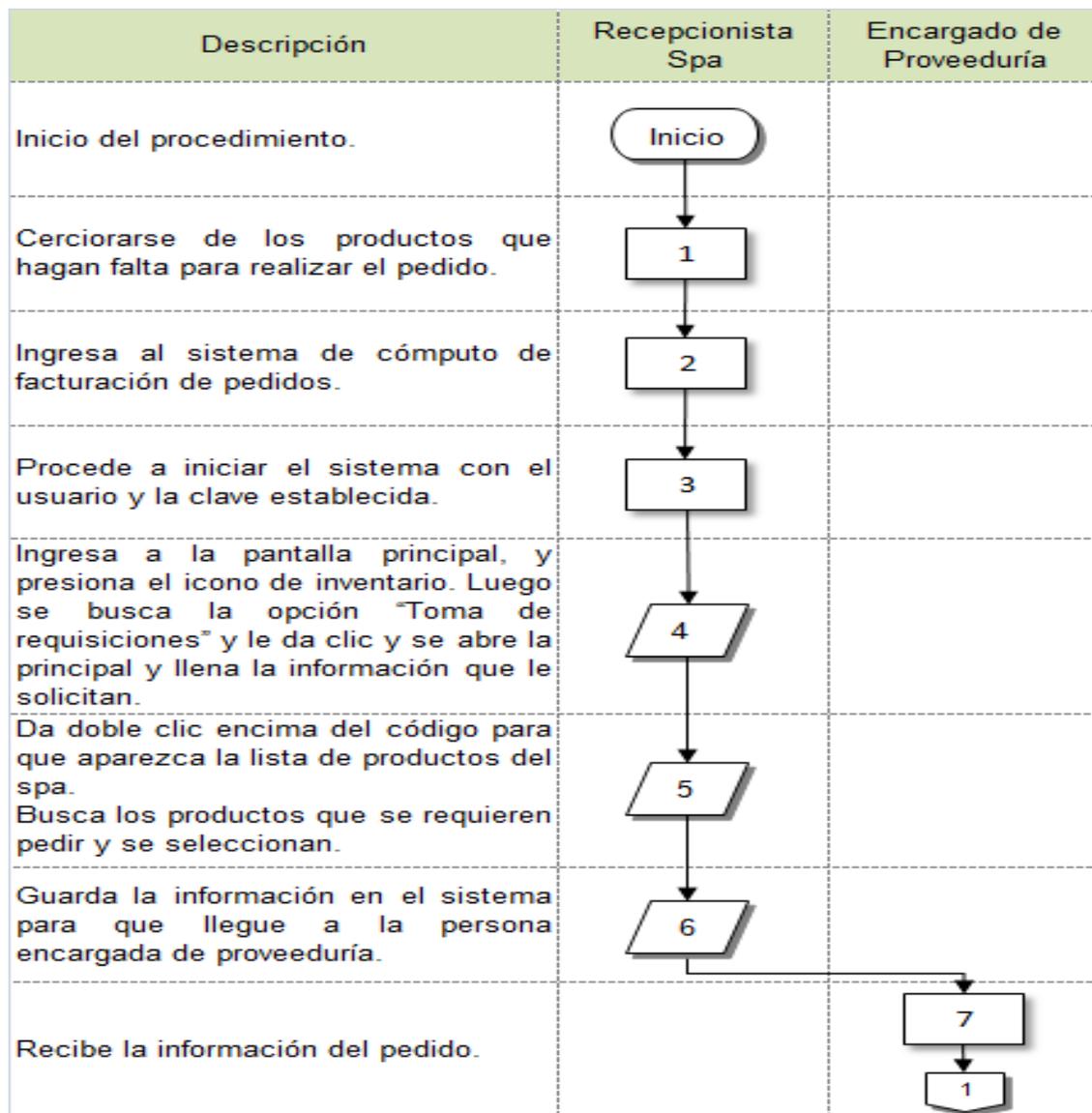
Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Cerciorarse de los productos que hagan falta para realizar el pedido.	Recepcionista Spa
2	Ingresa al sistema de cómputo de facturación de pedidos.	Recepcionista Spa
3	Procede a iniciar el sistema con el usuario y la clave establecida.	Recepcionista Spa
4	Ingresa a la pantalla principal, y presiona el icono de inventario. Luego se busca la opción "Toma de requisiciones" y le da clic y se abre la principal y llena la información que le solicitan.	Recepcionista Spa
5	Da doble clic encima del código para que aparezca la lista de productos del spa. Busca los productos que se requieren pedir y se seleccionan.	Recepcionista Spa
6	Guarda la información en el sistema para que llegue a la persona encargada de proveeduría.	Recepcionista Spa

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 10:</b> <b>Toma de requisición inventario</b>	
<b>Página:</b> 5 de 8	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.TRI.010

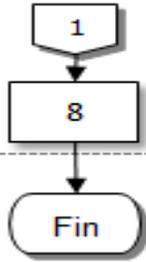
7	Recibe la información del pedido.	Encargado de proveeduría
8	Realiza el pedido de los productos del spa.	Encargado de proveeduría
*****	Fin del procedimiento.	*****

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 10:</b> <b>Toma de requisición inventario</b></p>	
<p><b>Página:</b> 6 de 8</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.TRI.010</p>

**j. Diagrama de Flujo**

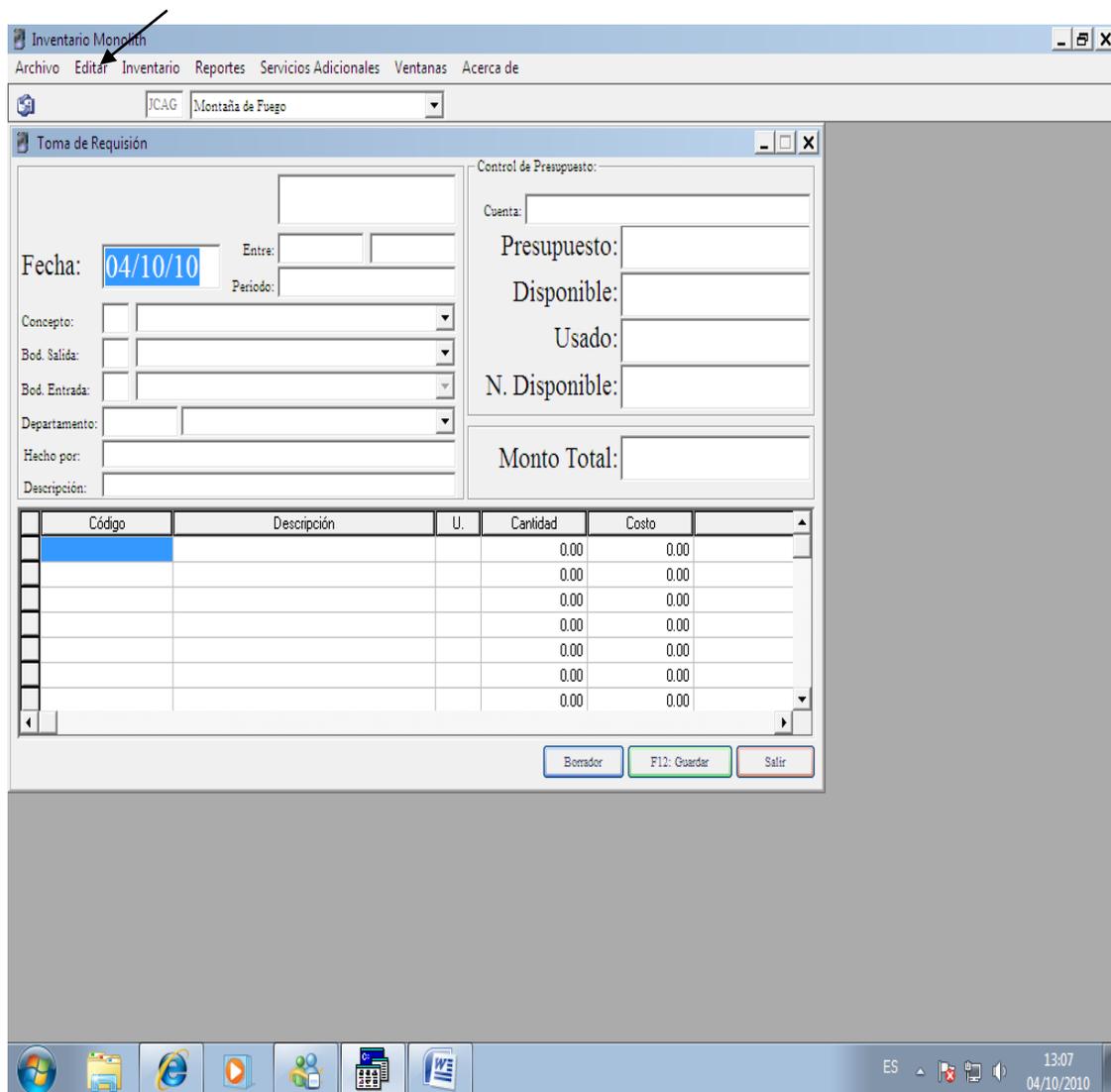


 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 10:</b> <b>Toma de requisición inventario</b></p>	
<p><b>Página:</b> 7 de 8</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.TRI.010</p>

Descripción	Recepcionista	Huésped
Realiza el pedido de los productos del spa.		 <pre> graph TD     1[1] --&gt; 8[8]     8 --&gt; Fin([Fin])                     </pre>
Fin del procedimiento.		

		<p><b>Procedimiento # 10:</b> <b>Toma de requisición inventario</b></p>	
<p><b>Página:</b> 8 de 8</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.TRI.010</p>

**k. Anexo**



 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b>  <b>11. Masajes</b>	
<b>Página:</b> 1 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011
<b><u>Contenido</u></b>			
			<b>Página</b>
a. Introducción.....			228
b. Objetivo .....			229
c. Alcance.....			229
d. Políticas o normas de operación.....			229
e. Documentos utilizados en el proceso .....			231
f. Involucrados .....			231
g. Responsable (s) .....			231
h. Descripción general del procedimiento.....			231
i. Detalle del procedimiento .....			233
j. Diagrama de Flujo .....			237
k. Anexo .....			241
<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>

### a. Introducción

Los masajes corporales son una ideal y rápida manera aliviar las tensiones, el estrés, la monotonía del día a día. También son excelentes cuando se trata de efectos positivos en personas embarazada.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 2 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

Un masaje consiste en la manipulación del tejido muscular y conjuntivo para ampliar la función de esos tejidos y promover la relajación y el bienestar. Sin embargo, deben ser aplicados por un verdadero profesional, ya que pueden causar pérdida de tonicidad si no son ejecutados de la manera correcta.

#### **b. Objetivo**

Describir el procedimiento de masajes, que sirva de guía para que a la hora de recibir un cliente se pueda atender de manera eficiente.

#### **c. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Spa de la empresa; y se aplica todas las veces que un cliente requiera de los servicios que este ofrece.

#### **d. Políticas o normas de operación**

- ✓ No sobrepasar el tiempo del masaje, porque puede haber citas después.
- ✓ En caso de un retrasado en el servicio, ofrecerle discretamente el sauna (seco) y alguna bebida (té-agua).
- ✓ Por iniciado el masaje, el masajista no puede salir de la habitación, pero el cliente sí.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 3 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

- ✓ Si cuando al cliente se le cambia de posición en el masaje y este solicita ir al baño, el tiempo que demore se le descontara del tiempo del masaje.
- ✓ Siempre se cobra el tratamiento al final para saber la satisfacción del cliente.
- ✓ Tiene que estar preparado 5 minutos antes de realizar un masaje, tener la sala bien limpia, con las velas encendidas, los aceites listos, las sabanas limpias, el agua caliente para los pies y todas las toallas preparadas.
- ✓ Si el cliente, una vez finalizado el masaje quiere otro tratamiento, hay que avisarle al recepcionista que se va continuar, siempre y cuando haya disponibilidad.
- ✓ Cerrar la puerta suavemente, esta no se puede escuchar cuando se abre o se cierra.
- ✓ Máximo 4 minutos se puede durar en arreglar la habitación para continuar con otro tratamiento. Si es un paquete se puede durar aproximadamente 15 minutos para continuar con el otro tratamiento.
- ✓ Todo masaje se realiza una hora después de que la persona haya consumido alimentos, no antes.
- ✓ No se realizan masajes a personas en estado de ebriedad.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 4 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

#### e. Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Hoja de encuesta medica
- ✓ Voucher

#### f. Involucrados

- ✓ Masajista
- ✓ Recepcionista Spa
- ✓ Cliente

#### g. Responsable (s)

- ✓ Masajista

#### h. Descripción general del procedimiento

Una vez que un cliente entra a la recepción del spa, el recepcionista debe de recibirlo con un saludo de bienvenida.

Posteriormente se le pregunta si tiene algún tratamiento o si desea adquirir uno.

Luego se le brinda al cliente una encuesta médica para que este la llene antes de realizarle el tratamiento.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 5 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

Luego el recepcionista conduce al cliente al loquer y le brinda lo necesario para que este se cambie. Mientras este se está cambiando el recepcionista revisa la encuesta médica e informa al masajista de cualquier enfermedad que se considere como inconveniente para continuar con el masaje, o alguna lesión para que el masajista este consciente a la hora de realizar el masaje.

El recepcionista espera al cliente en la puerta del loquer para guiarlo a la sala de masaje, una vez que llega el masajista está en la puerta esperando al cliente, este le da la bienvenida y el recepcionista presenta al masajista al cliente.

Ingresan a la sala, el masajista da la información al cliente: le especifica donde puede ubicar la bata, le menciona el tiempo que dura el tratamiento, le especifica las posiciones del masaje.

El masajista se retira de la habitación para que el cliente se pueda poner cómodo.

Cuando el cliente está listo el masajista ingresa a la sala nuevamente.

Se realiza el masaje según el tiempo establecido para este. Una vez terminado se le avisa al cliente.

El masajista se retira de la habitación para que el cliente se vista. Espera que el cliente salga, le brinda un vaso de agua y se despide.

El recepcionista espera al cliente y le solicita llenar la segunda parte de la encuesta sobre el estudio de satisfacción del masaje.

Y para finalizar el tratamiento se le cobra al cliente y se despide llamándolo por el nombre y de forma amable.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 6 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

### i. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Da la bienvenida al cliente	Recepcionista spa
2	Consulta al cliente si tiene algún tratamiento o desea adquirir uno. Si tiene: Paso # 4 No tiene: Continua	Recepcionista spa
3	Ingresa al sistema de cómputo y procede a realizar el procedimiento de Facturación Recepción Spa del servicio.	Recepcionista spa
4	Brinda al cliente una encuesta médica para que la llene antes de realizarle el tratamiento.	Recepcionista spa
5	Llena la encuesta médica y la devuelve al recepcionista.	Cliente
6	Conduce al cliente al loquer y le brinda lo necesario (bata, sandalias) para que se cambie.	Recepcionista spa
7	Ingresa al loquer y se prepara para el tratamiento.	Cliente

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 7 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

8	Revisa la encuesta médica mientras el cliente se está cambiando e informa al masajista de cualquier situación de importancia para tener presente a la hora de realizar el masaje.	Recepcionista spa
9	Espera al cliente en la puerta del loquer y lo guía a la sala de masajes.	Recepcionista spa
10	Presenta el cliente con el masajista.	Recepcionista spa
11	Da la bienvenida al cliente	Masajista
12	Solicita al cliente que ingrese a la sala de masajes y le da las instrucciones de donde ubicar la bata, el tiempo que dura el tratamiento y las posiciones en que se realizara el masaje.	Masajista
13	Garantiza la privacidad del cliente retirándose de la habitación para que se prepare para iniciar el masaje.	Masajista
14	Cumple con lo estimado por el masajista.	Cliente
15	Toca la puerta antes de entrar y consulta al cliente si está listo. Si: Paso # 17 No: Continua	Masajista
16	Da el tiempo necesario al cliente para que se ponga cómodo.	Masajista
17	Ingresa a la sala de masajes.	Masajista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 8 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

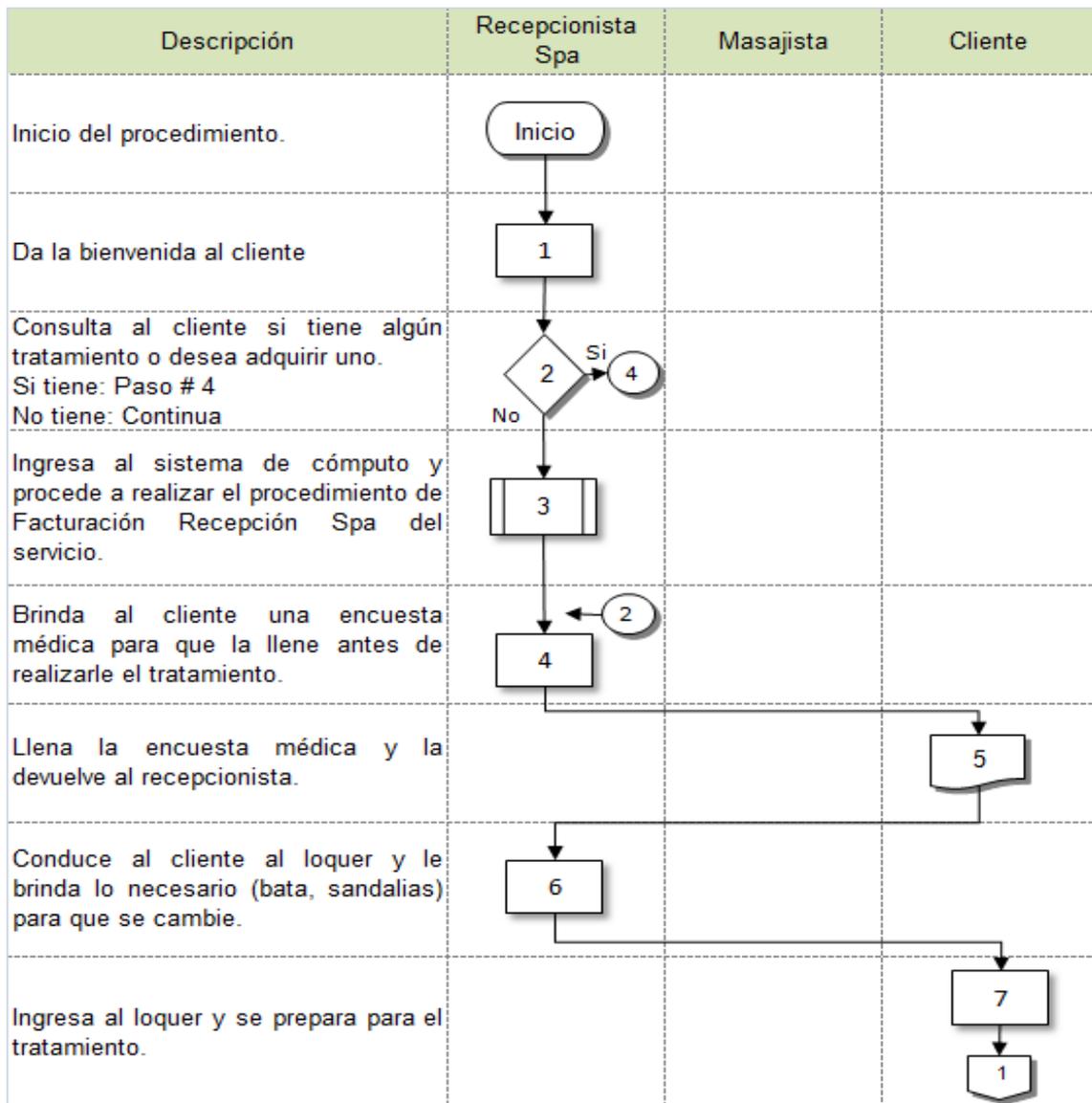
18	Realiza el masaje	Masajista
19	Avisa al cliente que el tratamiento ha finalizado y se retira de la sala para que el cliente se cambie.	Masajista
20	Procede a vestirse.	Cliente
21	Espera al cliente fuera de la sala y se le brinda un vaso de agua.	Masajista
22	Despide al cliente.	Masajista
23	Espera al cliente y le solicita llenar la segunda parte de la encuesta.	Recepcionista spa
24	Procede a llenar la segunda parte de la encuesta sobre la satisfacción del servicio y la entrega al recepcionista.	Cliente
25	Recibe la encuesta y procede a cobrar el masaje.	Recepcionista spa
26	¿Es recargo a la habitación? Si: Finaliza No: Continua	Recepcionista spa
27	Informa al cliente el monto total del servicio.	Recepcionista spa
28	Solicita al cliente el efectivo o la tarjeta para realizar la cancelación del masaje.	Recepcionista spa

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 9 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

29	Ingresar al sistema y cancelar el servicio.	
30	Entrega la factura de cancelación al cliente, y devuelve la tarjeta con la que realizó el pago o efectivo en caso de ser necesario.	Recepcionista spa
31	Despide cordialmente al cliente.	Recepcionista spa
*****	Fin del procedimiento	*****

		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 10 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

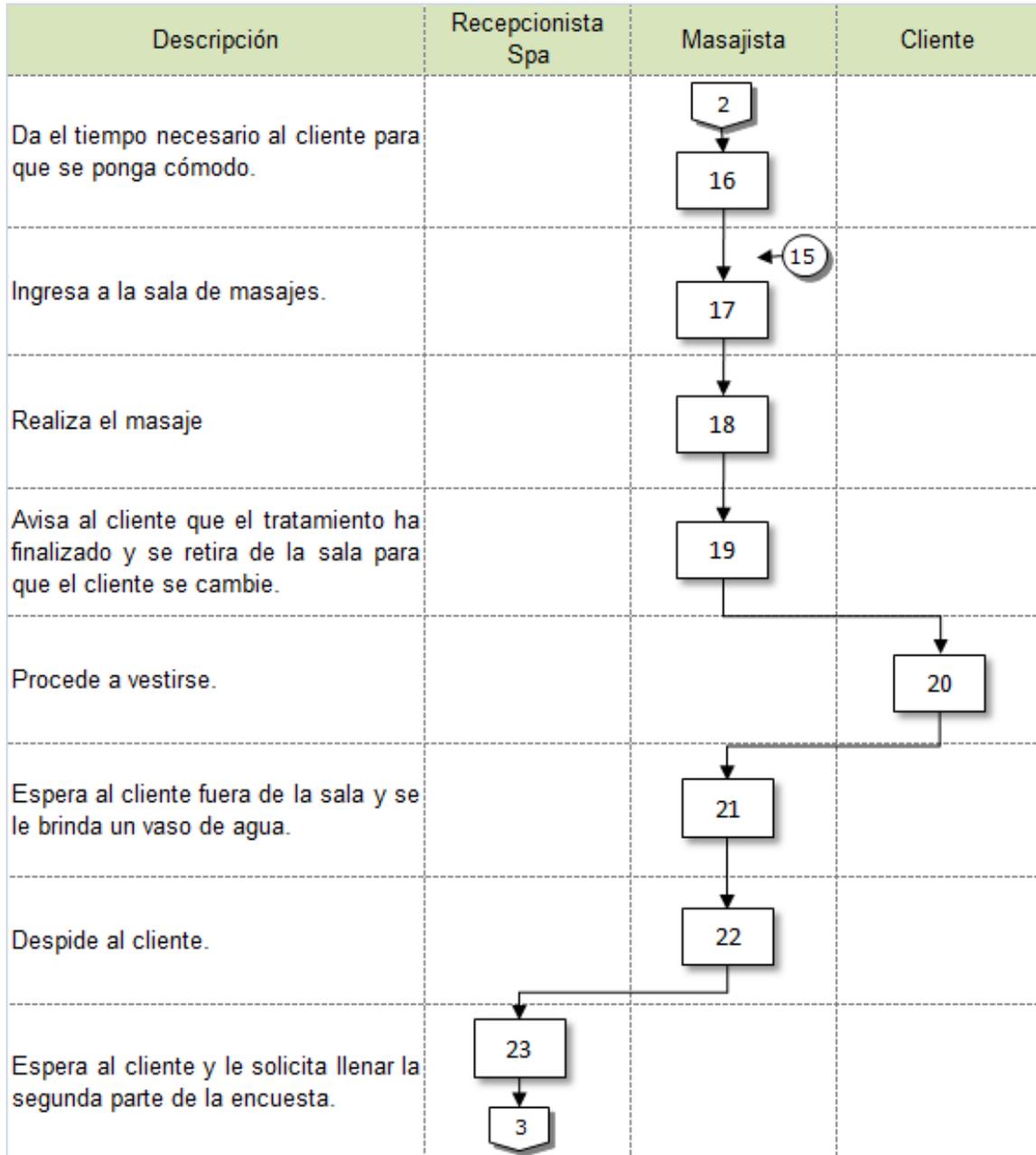
**j. Diagrama de Flujo**



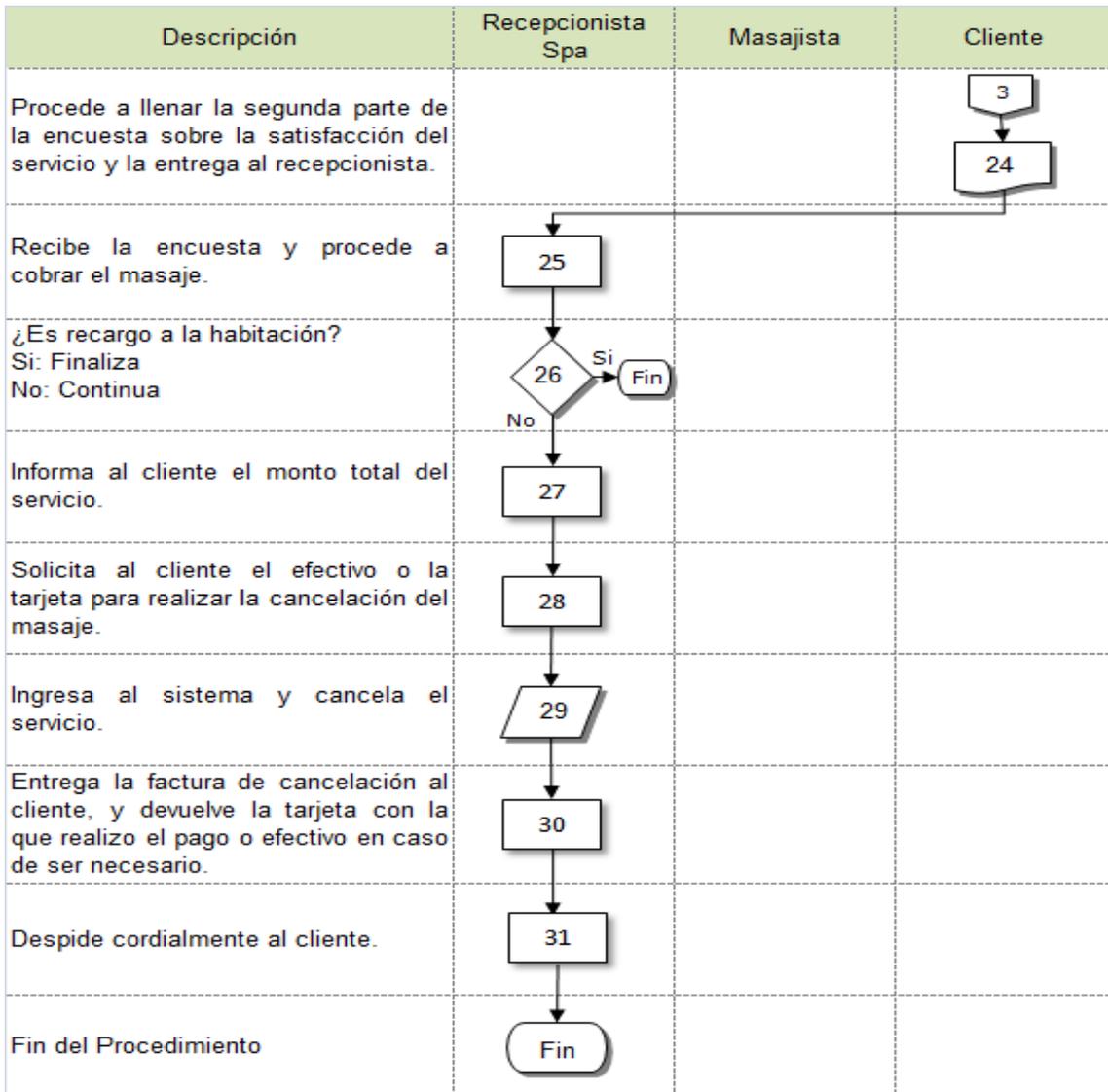
 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 11 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

Descripción	Recepcionista Spa	Masajista	Cliente
Revisa la encuesta médica mientras el cliente se está cambiando e informa al masajista de cualquier situación de importancia para tener presente a la hora de realizar el masaje.	 		
Espera al cliente en la puerta del loquer y lo guía a la sala de masajes.			
Presenta el cliente con el masajista.			
Da la bienvenida al cliente			
Solicita al cliente que ingrese a la sala de masajes y le da las instrucciones de donde ubicar la bata, el tiempo que dura el tratamiento y las posiciones en que se realizara el masaje.			
Garantiza la privacidad del cliente retirándose de la habitación para que se prepare para iniciar el masaje.			
Cumple con lo estimado por el masajista.			
Toca la puerta antes de entrar y consulta al cliente si está listo. Si: Paso # 17 No: Continua		  	

		<b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b>	
<b>Página:</b> 12 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011



 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 11:</b> <b>Masajes</b></p>	
<p><b>Página:</b> 13 de 14</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.M.011</p>



		<b>Procedimiento # 11:</b> <span style="color: #A52A2A; font-weight: bold; font-size: 1.2em;">Masajes</span>	
<b>Página:</b> 14 de 14	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.M.011

**k. Anexo**



**ENCUESTA MEDICA**

Fecha: _____	Teléfono: _____
Nombre: _____	Email: _____
Habitación: _____	Fecha de Nacimiento: _____
Nacionalidad: _____	Masajista: _____

<b>Tiene usted:</b>		
Epilepsia	SI ( )	NO ( )
Lesiones o erupciones en la piel	SI ( )	NO ( )
Hemorragias	SI ( )	NO ( )
Fracturas, esguinces, desgarros musculares	SI ( )	NO ( )
Inflamaciones locales	SI ( )	NO ( )
Fiebre	SI ( )	NO ( )
Marcapasos	SI ( )	NO ( )
Problemas cardiacos	SI ( )	NO ( )
Implantes metálicos	SI ( )	NO ( )
Diabetes	SI ( )	NO ( )
Presión alta o baja	SI ( )	NO ( )
Cirugía reciente	SI ( )	NO ( )
Migraña	SI ( )	NO ( )
Cáncer	SI ( )	NO ( )
¿Esta embarazada?	SI ( )	NO ( )
¿Es alérgico (a) algún medicamento o sustancia esp.	SI ( )	NO ( )

**ESTUDIO DE SATISFACCION**

**Estimado Cliente:**

Para ofrecerle el mejor servicio posible, necesitamos la opinión de su visita. Por eso le pedimos que tarde unos minutos para llenar el estudio siguiente en nuestro Spa.

Esta información se usará para mejorar la calidad de nuestros tratamientos y atención para hacer de su próxima visita una experiencia aún más agradable.

- |   |  |
|---|--|
| 1- ¿Que tratamiento recibió usted hoy?                  |  |
| 2- ¿Es la primera vez que recibe este tratamiento aquí? | SI ( )      NO ( )                         |
| 3- ¿Que le pareció el tratamiento?                      | Malo ( )      Bueno ( )      Excelente ( ) |
| 4- ¿Como se siente después del tratamiento?             | Malo 1 2 3 4 5      Genial                 |
| 5- ¿Como califica la calidad de nuestro lugar?          | Malo 1 2 3 4 5      Genial                 |
| 6- ¿Como califica la calidad de nuestro terapeuta?      | Malo 1 2 3 4 5      Genial                 |

**Comentarios**

\_\_\_\_\_

Gracias por su tiempo y por preferir nuestro servicio En-Gadi Spa.

**NOTA:** El hotel Montaña de Fuego no se hace responsable por información no suministrada al personal de nuestro Spa.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Procedimiento:</b>  <b>12. Recibimiento e instalación del huésped.</b>			
<b>Página:</b> 1 de 11	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RIC.012				
<b><u>Contenido</u></b>							
					<b>Página</b>		
a.	Introducción .....				242		
b.	Objetivo .....				243		
c.	Alcance .....				243		
d.	Políticas o normas de operación .....				243		
e.	Involucrados .....				244		
f.	Responsable (s) .....				244		
g.	Descripción general del procedimiento .....				245		
h.	Detalle del procedimiento .....				246		
i.	Diagrama de Flujo .....				249		
<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>			

### a. Introducción

El siguiente procedimiento, nos detalla como recibir al huésped para hacerlo sentir cómodo y en un lugar agradable, a su vez ayudarlo con el traslado del equipaje y la entrega de la habitación, brindándole un servicio que le facilite la llegada e

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>	
<b>Página:</b> 2 de 11	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RIH.012

instalación en la habitación evitándole un esfuerzo y haciendo más agradable su estancia en el hotel.

### **b. Objetivo**

Describir el procedimiento desde recibir al huésped, el traslado de equipaje hasta la entrega de la habitación, con el fin de obtener una herramienta que permita desempeñar la labor del puesto de botones, de una manera eficiente.

### **c. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Recepción y se aplica todas las veces que ingresan nuevos clientes al hotel y cuando estos se retiran.

### **d. Políticas o normas de operación**

- ✓ Saludar el huésped.
- ✓ Estar ubicados en la puerta de la recepción, de pie.
- ✓ Cuando el cliente está realizando el check in se le debe brindar un cóctel a cada uno de los huéspedes.
- ✓ Preguntar siempre al huésped si desea ayuda con el equipaje.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>	
<b>Página:</b> 3 de 11	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RIH.012

- ✓ Mencionar camino a la habitación todos los servicios ofrecidos en el hotel y sus horarios, al huésped.
- ✓ No entrar a la habitación del huésped a recoger las maletas a no ser que el cliente se lo solicite, de no ser así, se espera en la puerta de la habitación para ayudarles con el traslado del equipaje.
- ✓ Nunca dejar sin mencionar algún servicio o amenidad de las habitaciones a los huéspedes.

#### **e. Involucrados**

- ✓ Botones
- ✓ Huésped
- ✓ Recepcionista

#### **f. Responsable (s)**

- ✓ Botones

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>	
<b>Página:</b> 4 de 11	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RIH.012

### g. Descripción general del procedimiento

Se inicia dándole la bienvenida al huésped, hacerlo sentir cómodo y en un lugar agradable, se les abre la puerta de la recepción, se les ayuda con las maletas y se procede a brindarles un coctel a cada una de los clientes.

El recepcionista le indica al botones a que habitación debe trasladar al huésped, seguidamente el botones le pregunta al huésped si desea ayuda con el equipaje o si vienen en carro propio, si la respuesta fue positiva este procede a llevar las maletas al carrito de traslado de equipaje, de lo contrario solo los debe acompañar para indicarles donde se ubica la habitación, sea cualquiera de los dos casos que se presenten, el botones siempre debe de mencionar los servicios ofrecidos en el hotel y sus horarios.

Una vez llegado a la habitación se le indica al huésped la ubicación de la habitación otorgada, se le ayuda con las maletas y se colocan cerca de la puerta. Solicitar al cliente la llave, se le explica cómo usarla y el botones seguidamente ingresa primero a la habitación, trasladando las maletas al interior de esta, para revisar que la habitación este en buenas condiciones. Posteriormente se les muestra el minibar y se les indica que es un servicio extra (No Incluido), también se les menciona el servicio de lavandería y para finalizar se les menciona que cualquier consulta lo pueden llamar.

Si el cliente requiere ayuda con las maletas el día del check out, llama e recepción para solicitar la ayuda del botones, este debe dirigirse hasta la habitación y ayudar al traslado del equipaje hasta la recepción.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>			
<b>Página:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	<b>Código:</b>				
5 de 11	1	0	PC.RIH.012				

#### h. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Da la bienvenida al huésped.	Botones
2	Abre la puerta de la recepción.	Botones
3	Ayuda al cliente con las maletas.	Botones
4	Brida un coctel a cada una de los clientes.	Botones
5	Indica al botones a cual habitación debe trasladar a los huéspedes, una vez finalizado el check in.	Recepcionista
6	Consulta al huésped, ¿Desea ayuda con el equipaje? Si: continua No: paso #8	Botones
7	Recoge el equipaje lo monta y traslada a los huéspedes en el carrito hacia la habitación.	Botones

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>			
<b>Página:</b>		<b>Versión:</b>		<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>		<b>Código:</b>	
6 de 11		1		0		PC.RIH.012	

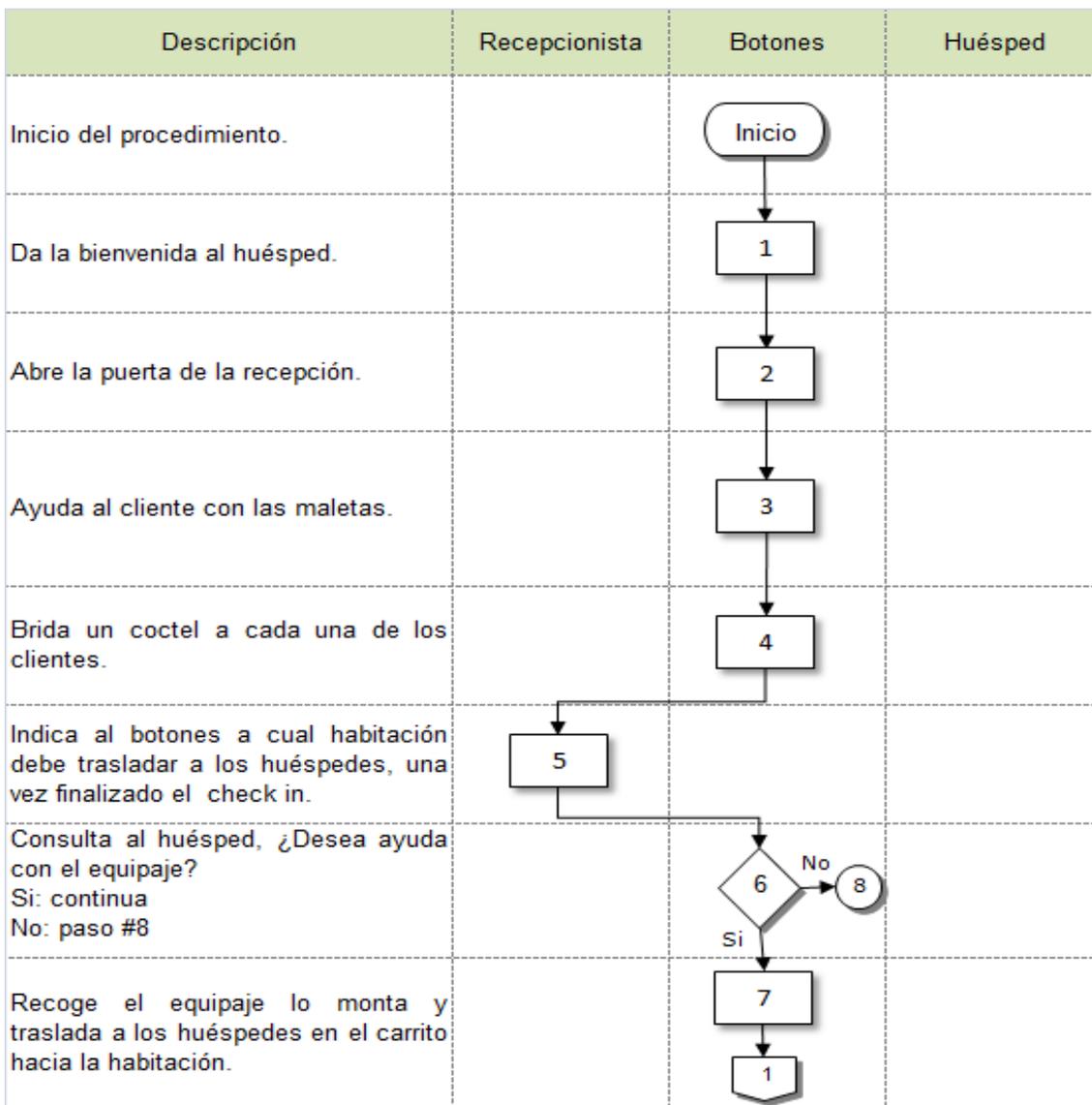
8	Guía a los clientes hacia la habitación.	Botones
9	Menciona los servicios del hotel y sus horarios.	Botones
10	Indica al huésped la habitación otorgada, le ayuda con las maletas y las coloca cerca de la puerta.	Botones
11	Solicita al huésped la llave para abrirles la habitación.	Botones
12	Da la llave al botones.	Huésped
13	Explica al huésped como utilizar la llave de la habitación.	Botones
14	Recoge el equipaje, lo traslada al interior de la habitación y entra de primero a la habitación para cerciorarse de que todo esté en buenas condiciones.	Botones
15	Entrega la llave al huésped	Botones
16	Recibe la llave	Huésped
17	Revisa la habitación: Prende el aire acondicionado, revisa que los controles estén en buen estado, que en el closet haya una sombrilla, compara lo que hay en el mini bar con lo que está en la lista.	Botones

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>			
<b>Página:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	<b>Código:</b>				
7 de 11	1	0	PC.RIH.012				

18	Muestra el mini bar al huésped y le indica que es un servicio extra, que de consumirse se debe cancelar en el check out.	Botones
19	Ofrece su ayuda para cuando los huéspedes lo necesiten, recordándoles el número de la recepción para que lo puedan localizar.	Botones
20	¿Solicita la ayuda del botones el día del check out? Si: continúa No: termina el proceso	Huésped
21	Pregunta el número de habitación al huésped y le informa en cuanto tiempo llegara el botones a la habitación.	Recepcionista
22	Comunica al botones el número de habitación a la cual debe brindar el servicio.	Recepcionista
23	Atiende la solicitud del recepcionista (se presenta a la habitación, carga las maletas al carrito y traslada a los huéspedes a recepción).	Botones
24	Ayuda al cliente con el equipaje luego de realizar el check out.	Botones
25	Despide al huésped	Botones
*****	Fin del procedimiento.	*****

		<b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>	
<b>Página:</b> 8 de 11	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RIH.012

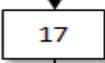
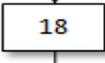
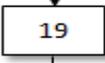
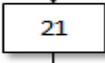
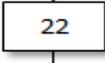
**i. Diagrama de Flujo**



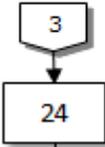
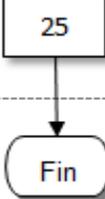
 <b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>			
<b>Página:</b> 9 de 11	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RIH.012

Descripción	Recepcionista	Botones	Huésped
Guía a los clientes hacia la habitación.			
Menciona los servicios del hotel y sus horarios.			
Indica al huésped la habitación otorgada, le ayuda con las maletas y las coloca cerca de la puerta.			
Solicita al huésped la llave para abrirles la habitación.			
Da la llave al botones.			
Explica al huésped como utilizar la llave de la habitación.			
Recoge el equipaje, lo traslada al interior de la habitación y entra de primero a la habitación para cerciorarse de que todo esté en buenas condiciones.			
Entrega la llave al huésped			
			

 <b>Procedimiento # 12:</b> <b>Recibimiento e instalación del huésped.</b>			
<b>Página:</b> 10 de 11	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RIH.012

Descripción	Recepcionista	Botones	Huésped
Recibe la llave			 
Revisa la habitación: Prende el aire acondicionado, revisa que los controles estén en buen estado, que en el closet haya una sombrilla, compara lo que hay en el mini bar con lo que está en la lista.			
Muestra el mini bar al huésped y le indica que es un servicio extra, que de consumirse se debe cancelar en el check out.			
Ofrece su ayuda para cuando los huéspedes lo necesiten, recordándoles el número de la recepción para que lo puedan localizar.			
¿Solicita la ayuda del botones el día del check out? Si: Continúa No: Termina el proceso			 No →  Si →
Pregunta el número de habitación al huésped y le informa en cuanto tiempo llegara el botones a la habitación.			
Comunica al botones el número de habitación a la cual debe brindar el servicio.			
Atiende la solicitud del recepcionista (se presenta a la habitación, carga las maletas al carrito y traslada a los huéspedes a recepción).		 	

 <b>Procedimiento # 12: Recibimiento e instalación del huésped.</b>			
<b>Página:</b> 11 de 11	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RIH.012

Descripción	Recepcionista	Botones	Huésped
Ayuda al cliente con el equipaje luego de realizar el check out.			
Despide al huésped			
Fin del Procedimiento			

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b> <b>13. Limpieza de habitaciones</b>																							
<b>Página:</b> 1 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.13																						
<table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><u>Contenido</u></th> <th style="text-align: right;">Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Introducción.....</td> <td style="text-align: right;">253</td> </tr> <tr> <td>b. Objetivo .....</td> <td style="text-align: right;">254</td> </tr> <tr> <td>c. Alcance.....</td> <td style="text-align: right;">254</td> </tr> <tr> <td>d. Políticas o normas de operación.....</td> <td style="text-align: right;">254</td> </tr> <tr> <td>e. Documentos utilizados en el proceso .....</td> <td style="text-align: right;">257</td> </tr> <tr> <td>f. Involucrados .....</td> <td style="text-align: right;">257</td> </tr> <tr> <td>g. Responsable (s) .....</td> <td style="text-align: right;">257</td> </tr> <tr> <td>h. Descripción general del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">257</td> </tr> <tr> <td>i. Detalle del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">258</td> </tr> <tr> <td>j. Diagrama de Flujo .....</td> <td style="text-align: right;">262</td> </tr> </tbody> </table>				<u>Contenido</u>	Página	a. Introducción.....	253	b. Objetivo .....	254	c. Alcance.....	254	d. Políticas o normas de operación.....	254	e. Documentos utilizados en el proceso .....	257	f. Involucrados .....	257	g. Responsable (s) .....	257	h. Descripción general del procedimiento .....	257	i. Detalle del procedimiento .....	258	j. Diagrama de Flujo .....	262
<u>Contenido</u>	Página																								
a. Introducción.....	253																								
b. Objetivo .....	254																								
c. Alcance.....	254																								
d. Políticas o normas de operación.....	254																								
e. Documentos utilizados en el proceso .....	257																								
f. Involucrados .....	257																								
g. Responsable (s) .....	257																								
h. Descripción general del procedimiento .....	257																								
i. Detalle del procedimiento .....	258																								
j. Diagrama de Flujo .....	262																								
<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>																						

### a. Introducción

Mucamas se encargara de realizar la limpieza de las habitaciones del hotel, con el fin de brindar un buen servicio al cliente una vez que estos ingresen.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 2 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

### b. Objetivo

Definir el procedimiento de limpieza de habitaciones con el fin de obtener una herramienta que permita conocer pasos correctos en la limpieza de las habitaciones.

### c. Alcance

Este procedimiento involucra la Unidad de Ama de Llaves de la empresa; y se aplica todas las veces que se encuentra sucia una habitación desocupada.

### d. Políticas o normas de operación

- ✓ No se permite el ingreso de personas extrañas a las habitaciones.
- ✓ Responsabilidad con la llave (maestra) de las habitaciones.
- ✓ Estar debidamente uniformada hasta el final de la jornada de trabajo.
- ✓ Tener buenas relaciones y cooperación entre todos.
- ✓ Debe de realizarse completa y correctamente la limpieza de las habitaciones.

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 3 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

- ✓ Si durante el transcurso de la limpieza de la habitación se encuentra un desperfecto, se tiene que comunicar a la ama de llaves y al jefe de mantenimiento para su respectiva solución.
- ✓ Toda habitación que esta reportada como lista para vender, se tiene que estar chequeando que se encuentre en las condiciones optimas para en cualquier momento hacer uso de esta.
- ✓ La mucama encargada de la limpieza de la habitación debe velar que antes de que una habitación se reporte como limpia debe estar equipada con lo siguiente:
  - **Standard & Deluxe bungalow**
    - Cama:** protector de colchón, cobertor con elástico, sabana, fundas, forro de almohada y edredón.
    - Baño:** 2 paños grande, 1 facial, 2 paños de mano, 1 alfombra, 2 jabones, 1 champú, 1 gel de baño, 1 acondicionador, 2 papel higiénicos, 1 secadora, 1 platón de vidrio (para amenidades)
    - Closet:** 2 cobijas, 1 maletero, 1 sombrilla, 1 caja de seguridad, 5 ganchos de ropa, 1 lista de lavandería.
    - Sala:** 1 caja de klinnex, 1 control TV, 1 control A/C, 1 cenicero, 1 folder con información completa, 1 TV, 1 mini bar, 1 coffe maker, 4 Vasos para café, 1 bolsa café, 1 lámpara de noche (encima de la mesa), 1 candelabro, 1 teléfono, 1 nuevo testamento, 1 guía telefónica.

		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 4 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

**Terraza:** 2 sillas mecedoras.

- **Deluxe familiar**

A diferencia de lo que contiene la Standard & Deluxe en esta se agregan 4 paños grandes.

- **Junior Suite**

A diferencia de lo que contiene la Standard & Deluxe, es que esta contiene de más:

**Baño:** 1 repelente para sancudos, 1 gorra para cabello, 1 crema para cuerpo, 1 burbujas para jacuzzi y 1 kit de pelo.

**Closet:** 1 plancha, 1 aplanchador

**Sala:** 1 carreta típica

**Terraza:** 2 sillas mecedoras.

- **Suite**

A diferencia de lo que contiene la Standard & Deluxe, es que esta contiene de más:

1 teléfono en habitación principal.

**Baño:** 1 repelente para sancudos, 1 gorra para cabello, 1 crema para cuerpo, 1 burbujas para jacuzzi y 1 kit de pelo, 1 candelabro.

**Closet:** 1 cobijas, 1 plancha, 1 aplanchador, 1 edredón, 2 batas.

**Sala:** 2 control TV, 2 control A/C, 2 TV, 1 carreta típica.

**Terraza:** 2 sillas, 1 mesa de vidrio.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 5 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

#### e. Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Reporte de estado de las habitaciones.

#### f. Involucrados

- ✓ Mucamas
- ✓ Ama de llaves
- ✓ Recepcionista
- ✓ Botones

#### g. Responsable (s)

- ✓ Mucama

#### h. Descripción general del procedimiento

Este procedimiento inicia cuando la mucama recibe el reporte de las habitaciones que le corresponden en el día, donde se especifica cuáles se encuentran sucias. Seguidamente se dirige a la habitación con los respectivos utensilios y materiales para la limpieza de esta.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 6 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

Se procede a limpiar la habitación, se cambia la ropa de cama, se retiran los paños sucios, se barre y limpia toda la habitación y se procede a sacudir los muebles.

Chequear el mini bar y suplir los productos que hagan falta tanto en este, como en la habitación en general.

Una vez terminado la limpieza de la habitación se debe informar a la ama de llaves el estado de la habitación.

#### i. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Revisa el reporte de las habitaciones del día.	Mucama
2	Dirigirse a la habitación con el equipo necesario que requiere para la limpieza de esta, además llevar la ropa de cama y los paños limpios para colocarlos en sus respectivas áreas.	Mucama
3	Abre la habitación con la llave maestra.	Mucama
4	Entra a la habitación con todo el material requerido.	Mucama

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 7 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

5	Retira la ropa de cama, los paños sucios y los coloca fuera de la habitación e informa al botones para que la retire hacia la lavandería.	Mucama
6	Traslada la ropa sucia hasta la lavandería.	Botones
7	Sacude el colchón y le coloca el protector, el forro, la sabana y el edredón.	Mucama
8	Coloca las fundas limpias a las almohadas, las coloca en la cabecera de la cama y sobre el edredón.	Mucama
9	Decora la (s) cama (s).	Mucama
10	Bota la basura que hay en los basureros de la habitación y el baño.	Mucama
11	Lava las paredes y el jacuzzi del baño con cloro, restregarlas con una esponjita y agregarle un poco de desinfectante para darle olor. Una vez terminado se procede a enjuagar.	Mucama
12	Agrega desinfectante y cloro en el interior del inodoro para lavarlo por dentro con un hisopo y luego limpia el exterior del inodoro con alcohol.	Mucama
13	Lava el lavatorio con cloro y desinfectante y lo limpia con alcohol.	Mucama
14	Limpia y pule el espejo	Mucama

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 8 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

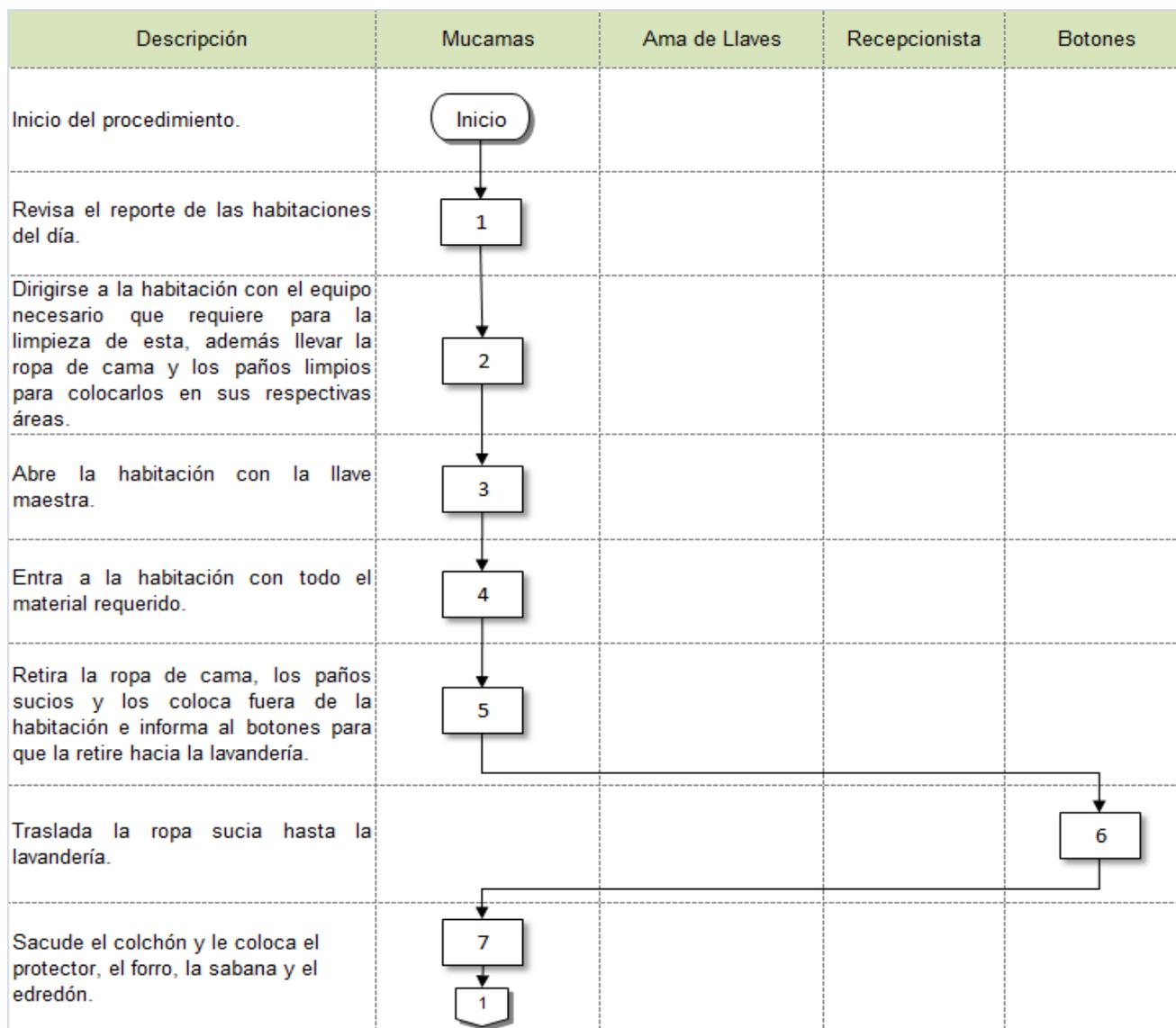
15	Seca las paredes y el piso del baño con un paño para que no quede residuo de agua y tenga una mejor apariencia.	Mucama
16	Coloca el champú, acondicionador, jabón, cepillo de dientes, papel higiénico y además suplir los demás accesorios del baño dependiendo del tipo de habitación.	Mucama
17	Coloca una bolsa al basurero del baño.	Mucama
18	Coloca dos paños de baño doblados y colgados sobre la pañera.	Mucama
19	Coloca la alfombra de paño en el piso del baño.	Mucama
20	Coloca dos pañitos de mano sobre la pañera pequeña que se encuentra a un lado del lavatorio.	Mucama
21	Coloca dos paños fáciles cerca de los jabones que se encuentran sobre el lavatorio.	Mucama
22	Limpia las ventanas por dentro y por fuera.	Mucama
23	Barre toda la habitación y la terraza.	Mucama
24	Limpia toda la habitación con desinfectante y rosea ambientador.	Mucama

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 9 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

25	Retira todos los materiales e instrumentos de limpieza de la habitación y los coloca fuera de esta.	Mucama
26	Revisa que la habitación contenga una caja de Klinnex, un folder con información, 4 vasos, una guía telefónica, un nuevo testamento y todo lo demás que debe tener cada habitación dependiendo del tipo.	Mucama
27	Revisa que el mini bar contenga todo lo que está en la lista.	Mucama
28	Informa a la ama de llaves y a recepción el estado de la habitación una vez termina la limpieza.	Mucamas
29	Recibe el estado de la habitación.	Ama de Llaves
30	Recibe el estado de la habitación y lo ingresa al registro.	Recepción
31	Cierra la habitación y se retira con los materiales e instrumentos hacia el área de lavandería.	Mucama
*****	Fin del procedimiento	*****

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpeza de habitaciones</b></p>	
<p><b>Página:</b> 10 de 13</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.LH.013</p>

**j. Diagrama de Flujo**



 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b></p>	
<p><b>Página:</b> 11 de 13</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.LH.013</p>

Descripción	Mucamas	Ama de Llaves	Recepcionista	Botones
Coloca las fundas limpias a las almohadas, las coloca en la cabecera de la cama y sobre el edredón.	 			
Decora la (s) cama (s).				
Bota la basura que hay en los basureros de la habitación y el baño.				
Lava las paredes y el jacuzzi del baño con cloro, restregarlas con una esponjita y agregarle un poco de desinfectante para darle olor. Una vez terminado se procede a enjuagar.				
Agrega desinfectante y cloro en el interior del inodoro para lavarlo por dentro con un hisopo y luego limpia el exterior del inodoro con alcohol.				
Lava el lavatorio con cloro y desinfectante y lo limpia con alcohol.				
Limpia y pule el espejo				
Seca las paredes y el piso del baño con un paño para que no quede residuo de agua y tenga una mejor apariencia.	 			

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b></p>	
<p><b>Página:</b> 12 de 13</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.LH.013</p>

Descripción	Mucamas	Ama de Llaves	Recepcionista	Botones
Coloca el champú, acondicionador, jabón, cepillo de dientes, papel higiénico y además suplir los demás accesorios del baño dependiendo del tipo de habitación.	   			
Coloca una bolsa al basurero del baño.	  			
Coloca dos paños de baño doblados y colgados sobre la pañera.	  			
Coloca la alfombra de paño en el piso del baño.	  			
Coloca dos pañitos de mano sobre la pañera pequeña que se encuentra a un lado del lavatorio.	  			
Coloca dos paños fáciles cerca de los jabones que se encuentran sobre el lavatorio.	  			
Limpia las ventanas por dentro y por fuera.	  			
Barre toda la habitación y la terraza.	  			

		<b>Procedimiento # 13:</b> <b>Limpieza de habitaciones</b>	
<b>Página:</b> 13 de 13	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LH.013

Descripción	Mucamas	Ama de Llaves	Recepcionista	Botones
Limpia toda la habitación con desinfectante y rosea ambientador.	3 ↓ 24			
Retira todos los materiales e instrumentos de limpieza de la habitación y los coloca fuera de esta.	↓ 25			
Revisa que la habitación contenga una caja de Klinnex, un folder con información, 4 vasos, una guía telefónica, un nuevo testamento y todo lo demás que debe tener cada habitación dependiendo del tipo.	↓ 26			
Revisa que el mini bar contenga todo lo que está en la lista.	↓ 27			
Informa a la ama de llaves y a recepción el estado de la habitación una vez termina la limpieza.	↓ 28			
Recibe el estado de la habitación.		↓ 29		
Recibe el estado de la habitación y lo ingresa al registro.			↓ 30	
Cierra la habitación y se retira con los materiales e instrumentos hacia el área de lavandería.	↓ 31			
Fin del Procedimiento	↓ Fin			

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento:</b> <b>14. Chequeo de habitación de salida.</b>																									
<b>Página:</b> 1 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.14																								
<table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><u>Contenido</u></th> <th style="text-align: right;">Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Introducción.....</td> <td style="text-align: right;">266</td> </tr> <tr> <td>b. Objetivo .....</td> <td style="text-align: right;">267</td> </tr> <tr> <td>c. Alcance.....</td> <td style="text-align: right;">267</td> </tr> <tr> <td>d. Políticas o normas de operación.....</td> <td style="text-align: right;">267</td> </tr> <tr> <td>e. Documentos utilizados en el proceso .....</td> <td style="text-align: right;">268</td> </tr> <tr> <td>f. Involucrados .....</td> <td style="text-align: right;">268</td> </tr> <tr> <td>g. Responsable (s) .....</td> <td style="text-align: right;">268</td> </tr> <tr> <td>h. Descripción general del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">268</td> </tr> <tr> <td>i. Detalle del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">269</td> </tr> <tr> <td>j. Diagrama de Flujo .....</td> <td style="text-align: right;">272</td> </tr> <tr> <td>k. Anexo .....</td> <td style="text-align: right;">275</td> </tr> </tbody> </table>				<u>Contenido</u>	Página	a. Introducción.....	266	b. Objetivo .....	267	c. Alcance.....	267	d. Políticas o normas de operación.....	267	e. Documentos utilizados en el proceso .....	268	f. Involucrados .....	268	g. Responsable (s) .....	268	h. Descripción general del procedimiento .....	268	i. Detalle del procedimiento .....	269	j. Diagrama de Flujo .....	272	k. Anexo .....	275
<u>Contenido</u>	Página																										
a. Introducción.....	266																										
b. Objetivo .....	267																										
c. Alcance.....	267																										
d. Políticas o normas de operación.....	267																										
e. Documentos utilizados en el proceso .....	268																										
f. Involucrados .....	268																										
g. Responsable (s) .....	268																										
h. Descripción general del procedimiento .....	268																										
i. Detalle del procedimiento .....	269																										
j. Diagrama de Flujo .....	272																										
k. Anexo .....	275																										
<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>																								

### a. Introducción

El procedimiento de chequeo de habitación, se da en la parte final de la estadía del cliente, donde la mucama le informa a la recepcionista el reporte del consumo del mini bar y el estado final de la habitación una vez que el cliente se retira, este

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 2 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

debe ser comunicado con sumo cuidado por parte de la mucama, ya que generalmente el recepcionista recibe el mensaje por el radio.

### **b. Objetivo**

Describir el procedimiento de cheque de habitación, efectuado en la unidad de ama de llaves del Hotel Montaña de Fuego, con el fin de saber cómo verificar los faltantes diarios del mini bar y las condiciones de las habitaciones.

### **c. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Ama de Llaves de la empresa; y se aplica todas las veces que el cliente se retira a hacer el check out.

### **d. Políticas o normas de operación**

- ✓ Cuando recepción comunique una habitación de salida, después de realizado el chequeo del mini bar y el estado de la habitación, la mucama no se puede ir sin haber retirado la ropa sucia (ropa de cama, paños) de la habitación y colocarla fuera de esta.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 3 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

#### e. Documentos utilizados en el proceso

- ✓ Factura de control de mini bar.

#### f. Involucrados

- ✓ Mucama
- ✓ Recepcionista
- ✓ Ama de llaves
- ✓ Proveeduría

#### g. Responsable (s)

- ✓ Mucama

#### h. Descripción general del procedimiento

El siguiente procedimiento, inicia cuando recepción informa a la mucama que una habitación esta de salida, la mucama encargada del módulo al que corresponde la habitación, ingresa a esta y primeramente realiza el chequeo del minibar, contra el formulario del mismo ubicado en la habitación, posteriormente se reportan los faltantes al área de recepción, luego la mucama debe anotar los faltantes del mini

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 4 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

bar en la factura de consumo de mini bar, con todos los datos solicitados y entrega la copia a proveeduría para poder hacer el reintegro en el mini bar.

El jefe de proveeduría recibe la factura, prepara los productos faltantes y los entrega a la mucama, esta de proceder a completar el stock del mini bar inmediatamente.

Para finalizar, la mucama realiza una rápida verificación de la habitación para ver que todo esté bien, que no falte nada y que los huéspedes no hayan dejado nada olvidado, en caso de que si dejen algún objeto, o falte algún artículo, este se debe de reportar inmediatamente a recepción, seguidamente se procede sacar toda la ropa sucia de la habitación.

#### i. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Recibe un check out	Recepcionista
2	Informa a la mucama la habitación de salida	Recepcionista
3	Procede inmediatamente a la habitación a hacer el chequeo correspondiente.	Mucama
4	Ingresa a la habitación.	Mucama

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 5 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

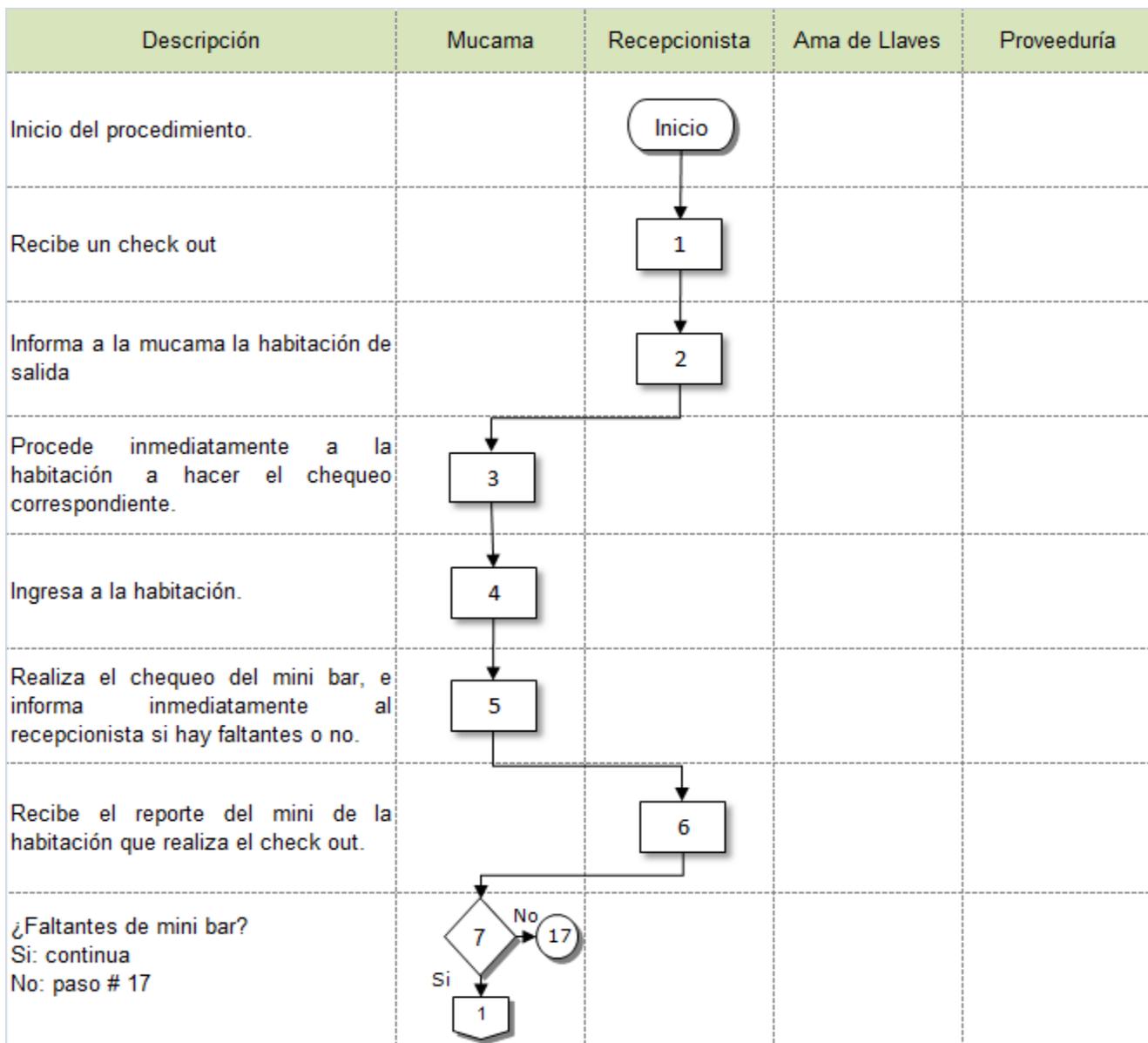
5	Realiza el chequeo del mini bar, e informa inmediatamente al recepcionista si hay faltantes o no.	Mucama
6	Recibe el reporte del mini de la habitación que realiza el check out.	Recepcionista
7	¿Faltantes de mini bar? Si: continua No: paso # 17	Mucama
8	Procede a llenar la factura de faltantes del mini bar con el nombre del producto- cantidad- fecha- número de habitación- nombre de la mucama.	Mucama
9	Entrega la copia rosada de la factura a proveedoría para el reintegro de los faltantes del mini bar.	Mucama
10	Recibe la copia de la factura de faltantes de mini bar.	Proveedor
11	Prepara los productos faltantes y los entrega a la mucama.	Proveedor
12	Recibe los productos faltantes y completa el stock del mini bar de la habitación.	Mucama
13	Entrega el original de la facturas de faltantes de mini bar a ama de llaves.	Mucama
14	Recibe la factura original de faltantes de mini bar.	Ama de llaves

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 6 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

15	Al finalizar el turno entrega las facturas originales de faltantes de mini bar a recepción.	Ama de llaves
16	Recibe las facturas de faltantes de mini bar.	Recepcionista
17	Revisar la habitación para detectar que todo esté bien y que los clientes no hayan dejado nada olvidado.	Mucama
18	¿Objeto olvidado del cliente, faltante o daño en la habitación? Si: Continúa No: Paso # 22	Mucama
19	Reportarlo inmediatamente a recepción	Mucama
20	Recibe el reporte de la mucama, e informa al cliente.	Recepcionista
21	De encontrar un desperfecto en la habitación, lo debe comunicar a ama de llaves y esta al jefe de mantenimiento.	Recepcionista
22	Saca la ropa sucia (ropa de cama y paños) de la habitación.	Mucama
23	Sale de la habitación	Mucama
*****	Fin del procedimiento	*****

		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 7 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

**j. Diagrama de Flujo**



		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 8 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

Descripción	Mucama	Recepcionista	Ama de Llaves	Proveeduría
Procede a llenar la factura de faltantes del mini bar con el nombre del producto- cantidad- fecha- número de habitación- nombre de la mucama.	 			
Entrega la copia rosada de la factura a proveeduría para el reintegro de los faltantes del mini bar.				
Recibe la copia de la factura de faltantes de mini bar.				
Prepara los productos faltantes y los entrega a la mucama.				
Recibe los productos faltantes y completa el stock del mini bar de la habitación.				
Entrega el original de la facturas de faltantes de mini bar a ama de llaves.				
Recibe la factura original de faltantes de mini bar.				
Al finalizar el turno entrega las facturas originales de faltantes de mini bar a recepción.			 	

		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 9 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

Descripción	Mucama	Recepcionista	Ama de Llaves	Proveeduría
Recibe las facturas de faltantes de mini bar.		 		
Revisar la habitación para detectar que todo esté bien y que los clientes no hayan dejado nada olvidado.				
¿Objeto olvidado del cliente, faltante o daño en la habitación? Si: Continúa No: Paso # 22				
Reportarlo inmediatamente a recepción				
Recibe el reporte de la mucama, e informa al cliente.				
De encontrar un desperfecto en la habitación, lo debe comunicar a ama de llaves y esta al jefe de mantenimiento.				
Saca la ropa sucia (ropa de cama y paños) de la habitación.				
Sale de la habitación				
Fin del Procedimiento				

		<b>Procedimiento # 14:</b> <b>Chequeo de habitación de salida</b>	
<b>Página:</b> 10 de 10	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.CHS.014

**k. Anexo**



<b>Orden de Mini Bar</b>	<b>Nº 5416</b>		
Date: _____			
Habitación: <u>277</u>			
Dear guest: We detail you the different products that you will find in your minibar			
Producto	Cant.	Precio	Total
Jhonny Black Label	2	\$ 8,00	
Vodka Smimof		\$ 4,65	
Ron		\$ 3,50	
White Wine	1	\$ 10,00	
Red Wine	1	\$ 10,00	
Coca Cola	1	\$ 2,00	
Bottle Water		\$ 1,60	
Orange Juice		\$ 1,50	
National Beer	2	\$ 2,60	
Babaria Gold Beer	2	\$ 2,70	
Halls		\$ 2,00	
Peanut Saled		\$ 3,20	
Chocolats		\$ 2,50	
Bottleopener	1	\$ 10	
Oxwagon	1	\$ 30	
Candleholder	2	\$ 10	
The use of the minibar will be charge to your room		<b>TOTAL</b>	
<b>TAXES INCLUDED</b>			
_____ Entregado por Mini Bares		_____ Recibido por Recepción	

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento:</b> <b>15. Bloqueo de habitación</b>																					
<b>Página:</b> 1 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.BH.015																				
<table border="0" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th style="text-align: left;"><u>Contenido</u></th> <th style="text-align: right;">Página</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>a. Introducción.....</td> <td style="text-align: right;">276</td> </tr> <tr> <td>b. Objetivo .....</td> <td style="text-align: right;">277</td> </tr> <tr> <td>c. Alcance.....</td> <td style="text-align: right;">277</td> </tr> <tr> <td>d. Documentos utilizados en el proceso .....</td> <td style="text-align: right;">277</td> </tr> <tr> <td>e. Involucrados .....</td> <td style="text-align: right;">277</td> </tr> <tr> <td>f. Responsable (s) .....</td> <td style="text-align: right;">278</td> </tr> <tr> <td>g. Descripción general del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">278</td> </tr> <tr> <td>h. Detalle del procedimiento .....</td> <td style="text-align: right;">279</td> </tr> <tr> <td>i. Diagrama de Flujo .....</td> <td style="text-align: right;">282</td> </tr> </tbody> </table>				<u>Contenido</u>	Página	a. Introducción.....	276	b. Objetivo .....	277	c. Alcance.....	277	d. Documentos utilizados en el proceso .....	277	e. Involucrados .....	277	f. Responsable (s) .....	278	g. Descripción general del procedimiento .....	278	h. Detalle del procedimiento .....	279	i. Diagrama de Flujo .....	282
<u>Contenido</u>	Página																						
a. Introducción.....	276																						
b. Objetivo .....	277																						
c. Alcance.....	277																						
d. Documentos utilizados en el proceso .....	277																						
e. Involucrados .....	277																						
f. Responsable (s) .....	278																						
g. Descripción general del procedimiento .....	278																						
h. Detalle del procedimiento .....	279																						
i. Diagrama de Flujo .....	282																						
<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>																				

### a. Introducción

El procedimiento de bloqueo de una habitación se da cuando se presenta un daño en alguna habitación, por lo que se bloquea para que no puedan hacer uso de esta mientras se repara y queda en buenas condiciones para ofrecerla al cliente.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 15:</b> <b>Bloqueo de habitación</b>	
<b>Página:</b> 2 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.BH.015

### **b. Objetivo**

Describir el procedimiento de bloqueo de habitaciones, con el fin de conocer como efectuar el cierre temporal de una habitación para realizarle alguna reparación.

### **c. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Ama de Llaves de la empresa; y se aplica todas las veces que se requiera reparar una habitación que no está en condiciones para vender.

### **d. Documentos utilizados en el proceso**

- ✓ Reporte de estado de habitaciones
- ✓ Sistema de Monolith Recepción.

### **e. Involucrados**

- ✓ Recepcionista
- ✓ Jefe de Mantenimiento.
- ✓ Ama de llaves
- ✓ Mucamas

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 15:</b> <b>Bloqueo de habitación</b>	
<b>Página:</b> 3 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.BH.015

#### f. Responsable (s)

- ✓ Ama de llaves

#### g. Descripción general del procedimiento

Este procedimiento inicia cuando una habitación presenta algún daño, la mucama lo reporta a la ama de llaves, para que se valore el estado de la habitación, se decide si la habitación necesita bloquearse para recibir mantenimiento, luego de haberse tomado la decisión de que es necesario, la ama de llaves consulta a recepción si es posible bloquear la habitación, el recepcionista revisa la ocupación en el sistema Monolith recepción e informa si es posible o no.

De ser posible ama de llaves solicita a una mucama para recoger la ropa y cortinas de la habitación, posteriormente solicita la presencia del encargado de mantenimiento en la habitación a bloquear, para realizar la entrega de la habitación. Seguidamente el encargado de mantenimiento inicia el proceso de reparación de la habitación y al finalizar debe entregar la habitación a ama de llaves, de estar todo correctamente ama de llaves da la aprobación e informa a las mucamas para que realicen la limpieza de la habitación.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 15:</b> <b>Bloqueo de habitación</b>	
<b>Página:</b> 4 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.BH.015

#### h. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Encuentra un daño en una habitación e informa inmediatamente a la ama de llaves.	Mucama
2	Recibe el reporte del daño.	Ama de llaves
3	Dirigirse hacia la habitación para valorar si es necesario bloquear la habitación y realizarle mantenimiento. ¿Es necesario? Si: continua No: termina	Ama de llaves
4	Consulta a recepción si es posible bloquear la habitación.	Ama de llaves
5	Revisa la ocupación en el sistema Monolith recepción.	Recepcionista
6	Consulta a la ama de llaves, ¿es posible realizar el bloqueo de la habitación? Si: continua. No: Da fechas posibles para realizar el bloqueo y termina el proceso.	Recepcionista

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 15:</b> <b>Bloqueo de habitación</b>	
<b>Página:</b> 5 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.BH.015

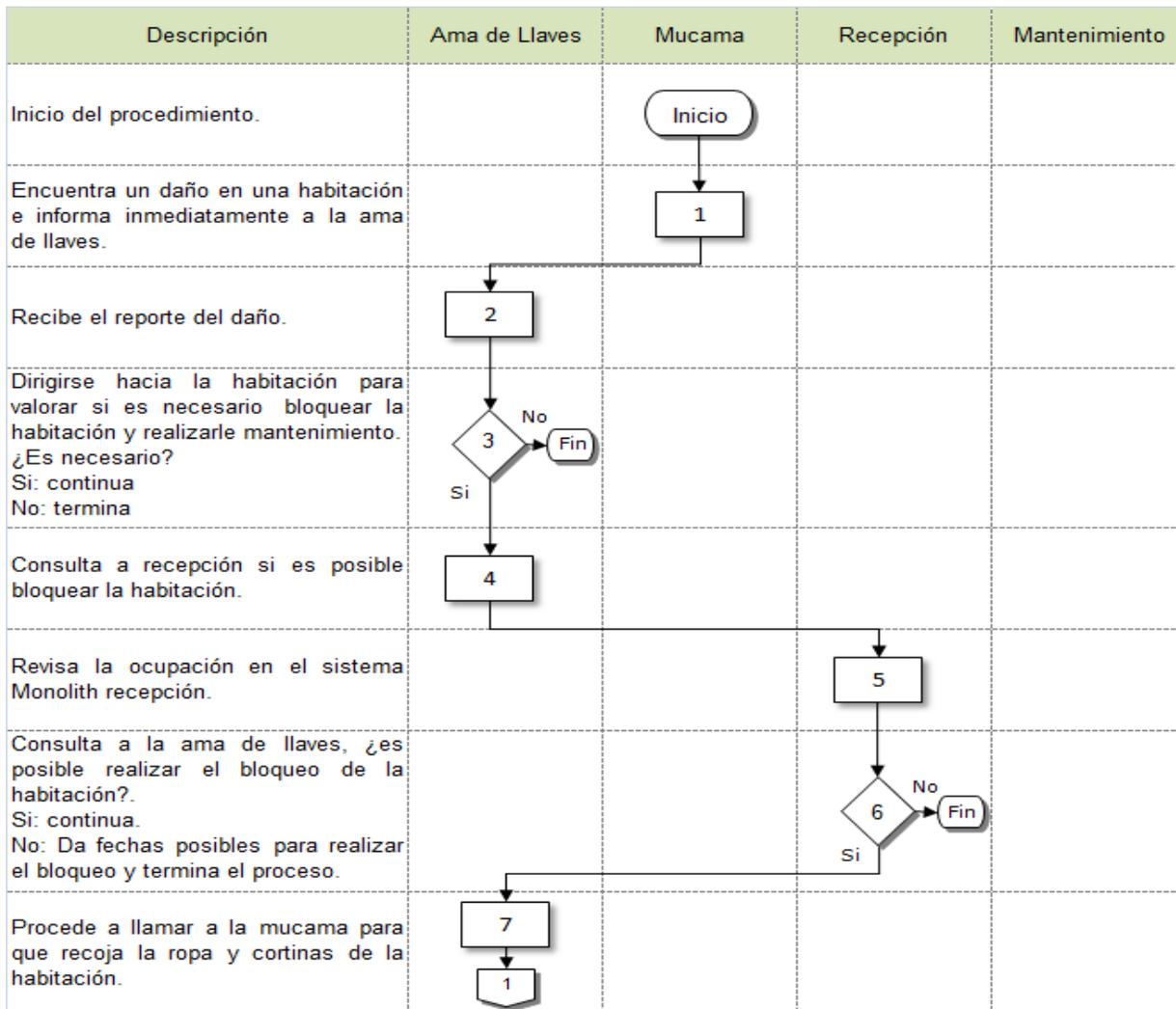
7	Procede a llamar a la mucama para que recoja la ropa y cortinas de la habitación.	Ama de llaves
8	Recibe el llamado y se presenta a recoger la ropa y cortinas.	Mucama
9	Solicita la presencia del jefe de mantenimiento en la habitación a bloquear.	Ama de llaves
10	Se presenta a la habitación solicitada.	Encargado de Mantenimiento
11	Realiza las funciones de mantenimiento.	Encargado de Mantenimiento
12	Informa y entrega la habitación a ama de llaves al finalizar.	Encargado de Mantenimiento
13	Recibe el informe de mantenimiento. ¿Está todo correctamente? Si: continúa No: paso # 11	Ama de llaves
14	Da la aprobación e informa a las mucamas para que realicen la limpieza de la habitación.	Ama de llaves
15	Recibe el comunicado y se dirigen a realizar la limpieza de la habitación.	Mucama
16	Informa a la ama de llaves que la habitación está limpia.	Mucama

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 15:</b> <b>Bloqueo de habitación</b>	
<b>Página:</b> 6 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.BH.015

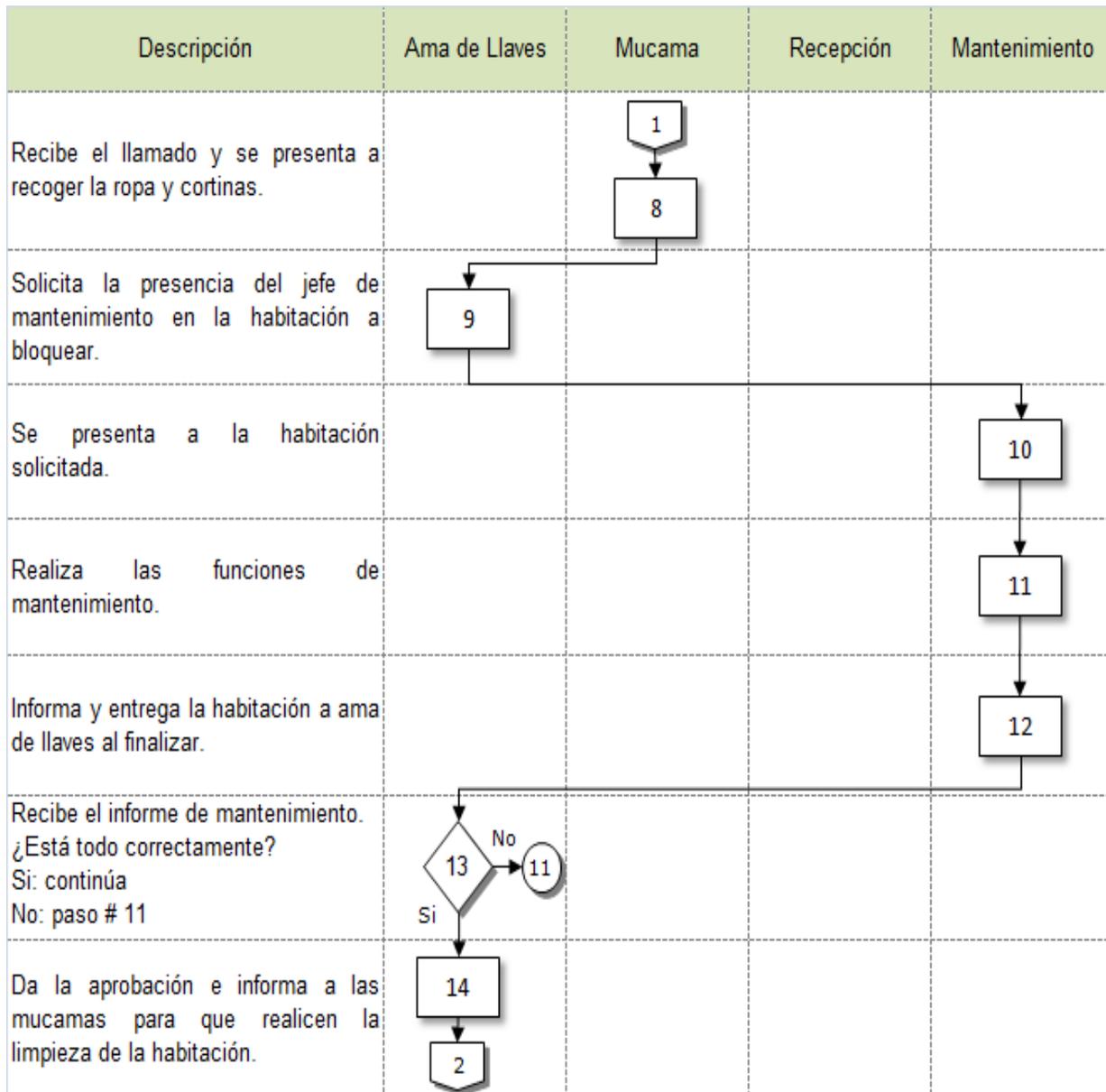
17	Recibe el comunicado de la mucama e informa al recepcionista que puede desbloquear la habitación.	Ama de llaves
18	Recibe el comunicado y procede a desbloquear la habitación.	Recepcionista
*****	Fin del procedimiento.	*****

		<b>Procedimiento # 15:</b> <b>Bloqueo de habitación</b>	
<b>Página:</b> 7 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.BH.015

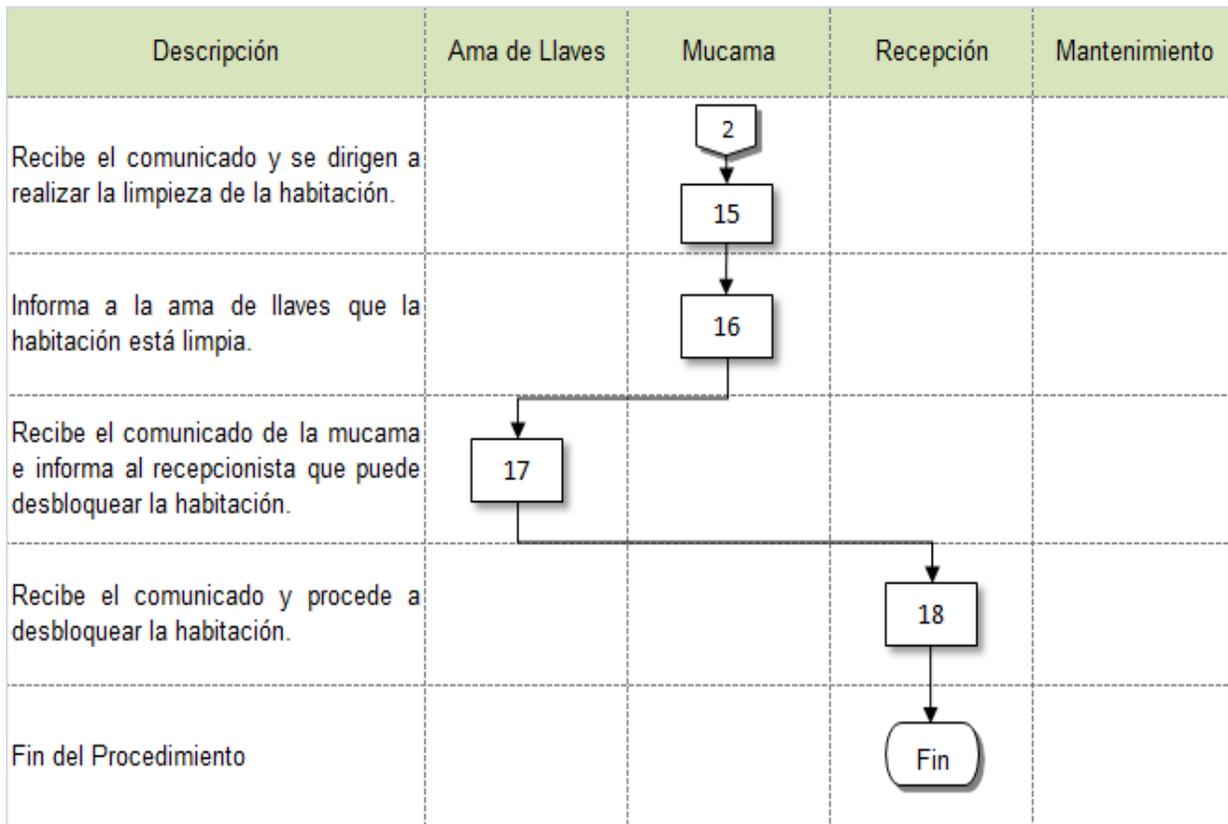
**i. Diagrama de Flujo**



		<b>Procedimiento # 15:</b> <b>Bloqueo de habitación</b>	
<b>Página:</b> 8 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.BH.015



 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 15:</b> <b>Bloqueo de habitación</b></p>	
<p><b>Página:</b> 9 de 9</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.BH.015</p>



 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Procedimiento:</b>  <b>16. Limpieza de habitación de          quedada</b>			
<b>Página:</b> 1 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o          sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LHQ.16				
<b><u>Contenido</u></b>							
					<b>Página</b>		
a. Introducción.....					285		
b. Objetivo .....					286		
c. Alcance.....					286		
d. Políticas o normas de operación.....					286		
e. Involucrados .....					287		
f. Responsable (s) .....					287		
g. Descripción general del procedimiento .....					287		
h. Detalle del procedimiento .....					288		
i. Diagrama de Flujo .....					291		
<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>			

### a. Introducción

El procedimiento de limpieza de habitación de quedada, se da unicamente cuando el cliente solicita la limpieza de su habitación, esto con el fin de mantener la privacidad del cliente y satisfacer al maximo sus necesidades.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 16:</b> <b>Limpieza de habitación de quedada</b>	
<b>Página:</b> 2 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LHQ.016

### b. Objetivo

Describir el procedimiento de la limpieza de habitaciones de quedada, con el fin de que los clientes que se encuentran hospedados se sientan satisfechos.

### c. Alcance

Este procedimiento involucra la Unidad de Ama de Llaves de la empresa; y se aplica todas las veces que se un huésped solicite el aseo de su habitación.

### d. Políticas o normas de operación

- ✓ No cambiar la ropa de cama a no ser que el cliente lo solicite, o hayan pasado más de dos días.
- ✓ Si en el momento de realizar la limpieza se encuentran los clientes, no optar por posiciones incómodas que puedan crear mal entendidos.
- ✓ Siempre se debe tocar la puerta antes de entrar a la habitación.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 16:</b> <b>Limpieza de habitación de quedada</b>	
<b>Página:</b> 3 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LHQ.016

#### e. Involucrados

- ✓ Mucama
- ✓ Botones

#### f. Responsable (s)

- ✓ Mucama

#### g. Descripción general del procedimiento

Este procedimiento inicia cuando el cliente solicita la limpieza de su habitación. La mucama se dirige a la habitación correspondiente con todos los materiales e instrumentos que requiere para desempeñar su labor, antes de ingresar debe verificar que en la puerta este la tarjeta con la que solicita el aseo, luego debe tocar la puerta antes de entrar a la habitación y si los clientes no se encuentran dentro, debe ingresar con la llave maestra.

Se procede a sacudir, acomodar y decorar la cama, luego a limpiar el baño (jacuzzi), el inodoro y el lavatorio con desinfectante y cloro. Una vez finalizado se barre toda la habitación y luego se limpia.

Para finalizar se retira de la habitación con todos los materiales de trabajo.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 16:</b> <b>Limpieza de habitación de quedada</b>	
<b>Página:</b> 4 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LHQ.016

#### h. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
****	Inicio del procedimiento.	****
1	Se dirige a la habitación con el equipo necesario que requiere para la limpieza de esta y verificar que contenga en la puerta la tarjeta de solicitud de limpieza.	Mucama
2	Toca la puerta antes de entrar a la habitación, si no responde nadie, ingresa con la llave maestra.	Mucama
3	Sacude las sábanas y extiende la(s) cama(s).	Mucama
4	Coloca las almohadas en la cabecera de la(s) cama(s).	Mucama
5	Decora la (s) cama (s).	Mucama
6	Bota la basura que hay en los basureros de la habitación y el baño.	Mucama
7	Coloca bolsas nuevas a los basureros de la habitación y el baño.	Mucama

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 16:</b> <b>Limpieza de habitación de quedada</b>	
<b>Página:</b> 5 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LHQ.016

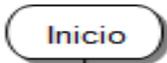
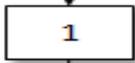
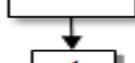
8	Lava las paredes y el jacuzzi del baño con cloro, las restrega con una esponjita y le agrega desinfectante para darle olor. Una vez terminado procede a enjuagar.	Mucama
9	Agrega desinfectante y cloro en el interior del inodoro para lavarlo por dentro con un hisopo y luego limpia el exterior del inodoro con alcohol.	Mucama
10	Lava el lavatorio con cloro, desinfectante y lo limpia con alcohol.	Mucama
11	Limpia y pule el espejo	Mucama
12	Seca las paredes y el piso del baño con un paño para que no quede residuo de agua y tenga una mejor apariencia.	Mucama
13	Rellena los dispensadores del champú, acondicionador, jabón y coloca papel higiénico.	Mucama
14	Sustituye los paños de cuerpo, la alfombra, los pañitos de mano y los faciales por limpios y los coloca en su lugar correspondiente.	Mucama
15	Coloca los paños sucios fuera de la habitación e informa al botones para que los traslade a lavandería.	Mucama

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento # 16:</b> <b>Limpieza de habitación de quedada</b>	
<b>Página:</b> 6 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LHQ.016

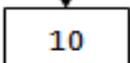
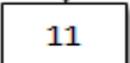
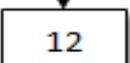
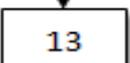
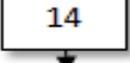
16	Recoge los paños y los traslada a lavandería.	Botones
17	Barre toda la habitación.	Mucama
18	Limpia toda la habitación con desinfectante y rosea ambientador.	Mucama
19	Retira todos los materiales e instrumentos de limpieza de la habitación y los coloca fuera de esta.	Mucama
20	Cierra la habitación y se retira con los materiales e instrumentos hacia el área de lavandería.	Mucama
*****	Fin del procedimiento	*****

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 16:</b> <b>Limpieza de habitación de quedada</b></p>	
<p><b>Página:</b> 7 de 9</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.LHQ.016</p>

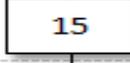
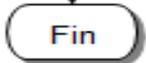
**i. Diagrama de Flujo**

Descripción	Mucama	Botones
Inicio del procedimiento.		
Se dirige a la habitación con el equipo necesario que requiere para la limpieza de esta y verificar que contenga en la puerta la tarjeta de solicitud de limpieza.		
Toca la puerta antes de entrar a la habitación, si no responde nadie, ingresa con la llave maestra.		
Sacude las sabanas y extiende la(s) cama(s).		
Coloca las almohadas en la cabecera de la(s) cama(s).		
Decora la(s) cama(s).		
Bota la basura que hay en los basureros de la habitación y el baño.		
Coloca bolsas nuevas a los basureros de la habitación y el baño.		
		

 <p>MONTAÑA DE FUEGO HOTEL &amp; SPA</p>		<p><b>Procedimiento # 16:</b> <b>Limpieza de habitación de quedada</b></p>	
<p><b>Página:</b> 8 de 9</p>	<p><b>Versión:</b> 1</p>	<p><b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0</p>	<p><b>Código:</b> PC.LHQ.016</p>

Descripción	Mucama	Botones
Lava las paredes y el jacuzzi del baño con cloro, las restrega con una esponjita y le agrega desinfectante para darle olor. Una vez terminado procede a enjuagar.	 	
Agrega desinfectante y cloro en el interior del inodoro para lavarlo por dentro con un hisopo y luego limpia el exterior del inodoro con alcohol.		
Lava el lavatorio con cloro, desinfectante y lo limpia con alcohol.		
Limpia y pule el espejo		
Seca las paredes y el piso del baño con un paño para que no quede residuo de agua y tenga una mejor apariencia.		
Rellena los dispensadores del champú, acondicionador, jabón y coloca papel higiénico.		
Sustituye los paños de cuerpo, la alfombra, los pañitos de mano y los faciales por limpios y los coloca en su lugar correspondiente.	 	

		<b>Procedimiento # 16:</b> <b>Limpeza de habitación de quedada</b>	
<b>Página:</b> 9 de 9	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.LHQ.016

Descripción	Mucama	Botones
Coloca los paños sucios fuera de la habitación e informa al botones para que los traslade a lavandería.	 	
Recoge los paños y los traslada a lavandería.		
Barre toda la habitación.		
Limpia toda la habitación con desinfectante y rosea ambientador.		
Retira todos los materiales e instrumentos de limpieza de la habitación y los coloca fuera de esta.		
Cierra la habitación y se retira con los materiales e instrumentos hacia el área de lavandería.		
Fin del procedimiento.		

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Procedimiento:</b> <b>17. Recepción de visitantes</b>	
<b>Página:</b> 1 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nª de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RV.17
<b><u>Contenido</u></b>			
			<b>Página</b>
a. Introducción.....			292
b. Objetivo .....			295
c. Alcance.....			295
d. Involucrados .....			296
e. Responsable .....			296
f. Descripción general del procedimiento .....			296
g. Detalle del procedimiento .....			297
h. Diagrama de flujo .....			298
<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>

### a. Introducción

El procedimiento de recepción de visitantes, puede darse con clientes, quienes vienen con un propósito determinado, el hacer uso de las instalaciones del hotel, a los cuales el encargado de seguridad guiará, ya que estos se encuentran habilitados para transitar en el interior del hotel.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 17:</b> <b>Recepción de visitantes</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RV.017

Ademas el encargado de seguridad revice diariamente a personas que no pertenecen al establecimiento, y que concurren por vez primera, o asiduamente, a entrevistarse con el responsable o integrante de un área determinada, por razones laborables, comerciales, personales u otras. Este se encarga de realizar el respectivo comunicado al area a visitatar, para poder satisfacer la necesidad del cliente.

#### **b. Objetivo**

Definir el procedimiento de recepción de visitantes para conseguir una herramienta que permita realizarlo eficientemente, con el objetivo de darle la bienvenida e informar al visitante.

#### **c. Alcance**

Este procedimiento involucra la Unidad de Seguridad de la empresa; y se aplica todas las veces que se una persona solicite el ingreso a las instalaciones.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 17:</b> <b>Recepción de visitantes</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RV.017

#### d. Involucrados

- ✓ Oficial de Seguridad
- ✓ Visitante
- ✓ Recepcionista

#### e. Responsable

- ✓ Oficial de Seguridad

#### f. Descripción general del procedimiento

El procedimiento a continuación, tiene como objetivo principal recibir y ubicar a los visitantes, se saludan (buenos días, Tardes o Noches), luego se les pregunta, “¿en que le podemos ayudar?”, si es un cliente se le debe de indicar dónde queda la recepción y si es un visitante para asunto de negocios se le debe de preguntar el nombre y a qué área desea ver.

Por último, el oficial de seguridad debe de hacer la consulta por radio si se encuentra la persona a la cual buscan y si esta autoriza recibirla, si la respuesta fue positiva se le debe indicar dónde puede colocar su vehículo (en el parqueo e ingresar a pie) y como encontrar a la persona solicitada.

De lo contrario se le informa a la persona que lo pueden atender.

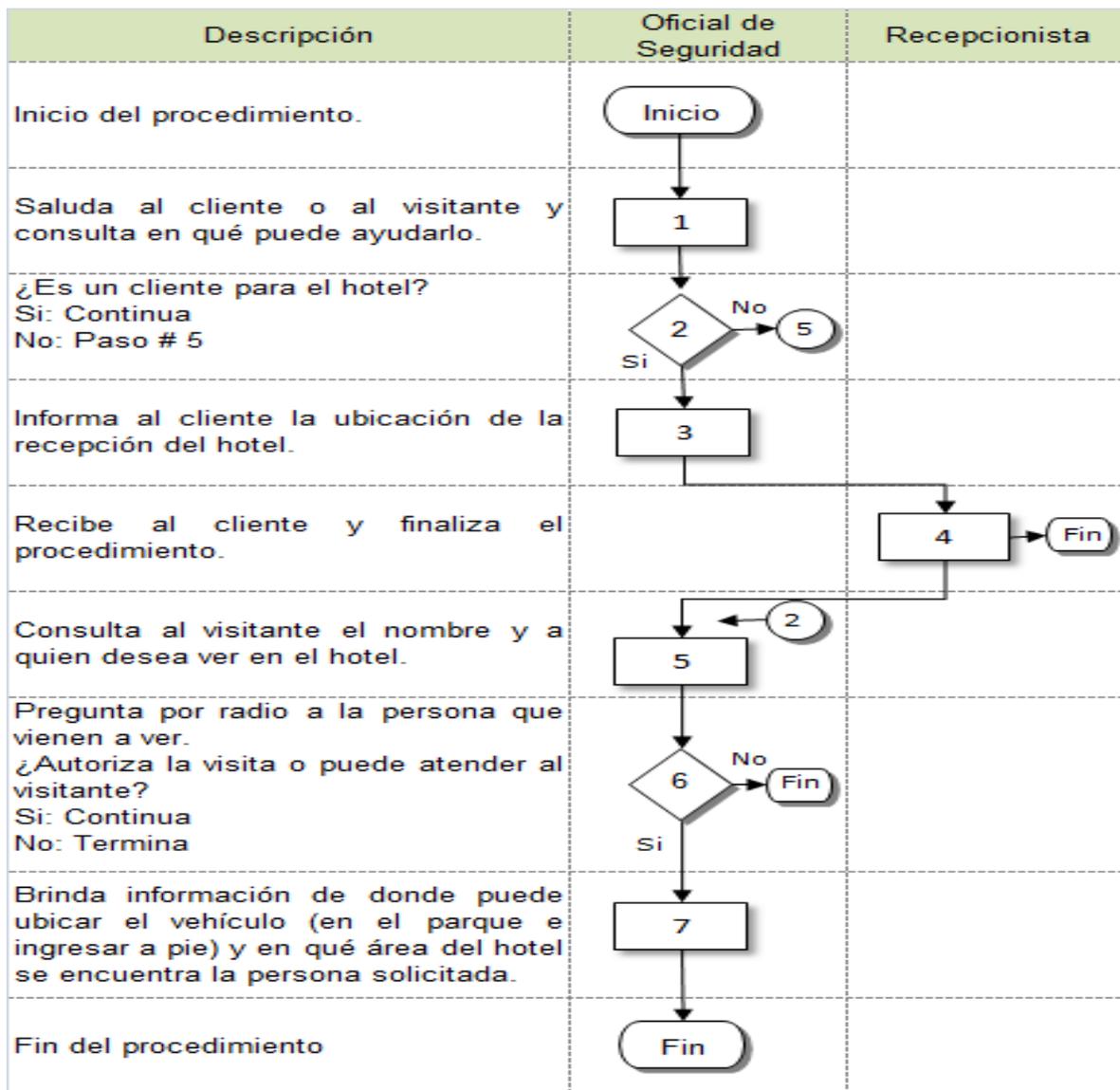
 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Procedimiento # 17:</b> <b>Recepción de visitantes</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RV.017

### g. Detalle del procedimiento

Paso #	Descripción	Responsable
*****	Inicio del procedimiento.	*****
1	Saluda al cliente o al visitante y consulta en qué puede ayudarlo.	Oficial de seguridad
2	¿Es un cliente para el hotel? Si: Continúa No: Paso # 5	Oficial de seguridad
3	Informa al cliente la ubicación de la recepción del Hotel.	Oficial de seguridad
4	Recibe al cliente y finaliza el procedimiento.	Recepcionista
5	Consulta al visitante el nombre y a quien desea ver en el hotel.	Oficial de seguridad
6	Pregunta por radio a la persona que vienen a ver. ¿Autoriza la visita o puede atender al visitante? Si: Continúa No: Termina	Oficial de seguridad
7	Brinda información de donde puede ubicar el vehículo (en el parque e ingresar a pie) y en qué área del hotel se encuentra la persona solicitada.	Oficial de seguridad
*****	Fin del procedimiento.	*****

 <b>Procedimiento # 17:</b> <b>Recepción de visitantes</b>			
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> PC.RV.017

**h. Diagrama de flujo**



## CAPÍTULO V



## MANUAL DE PUESTOS



## **CAPITULO V. MANUAL DE PUESTOS**

### **A. INTRODUCCION**

El manual descriptivo de puestos es de gran importancia para la empresa que desea superarse, pues realiza ordenamientos de las actividades, deberes y responsabilidades de cada puesto, con lo que se logra un aprovechamiento máximo del trabajo realizado por cada miembro de su personal.

Este manual integra la identificación del puesto, la descripción de las funciones, requisitos, responsabilidades, condiciones de trabajo, relaciones de trabajo, riesgos generales del trabajador y otras características que subsisten en cada puesto, para desempeñarlo de la mejor forma.

El objetivo de la actualización del Manual de Puestos es definir de una manera clara y sencilla las tareas que se van a realizar en un determinado puesto de trabajo y los factores que son necesarios para llevarlas a cabo con éxito.

La importancia para las empresas, radica en contar con un instrumento actualizado de trabajo que oriente el quehacer; asimismo, podrá ser utilizado como una herramienta para el reclutamiento, selección, inducción, promoción del puesto, capacitación, compensaciones y evaluación del desempeño.

## B. IDENTIFICACION

El manual contiene la actualización, descripción y análisis de 18 de los puestos de los que cuenta el Hotel Montaña de Fuego.

A continuación se presenta el listado de los puestos que serán documentados en el manual:

- |  |                             |
|--|-----------------------------|
| 1. Reservas                                | 10. Jefe de Spa             |
| 2. Proveedor                               | 11. Esteticista             |
| 3. Contralor                               | 12. Guías (tours)           |
| 4. Auxiliar contabilidad-ingresos          | 13. Mantenimiento           |
| 5. Auxiliar contabilidad-cuentas por pagar | 14. Cheff                   |
| 6. Auxiliar contabilidad-costos            | 15. Salonero                |
| 7. Recepcionista                           | 16. Oficial de seguridad    |
| 8. Auditor nocturno                        | 17. Encargado de lavandería |
| 9. Botones                                 | 18. Jardinero               |

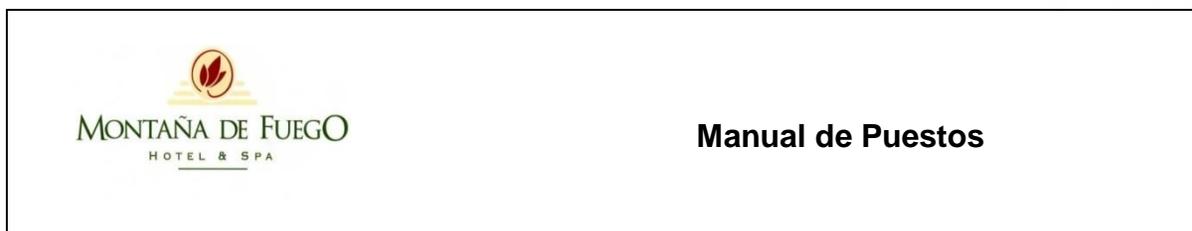
Este manual fue elaborado en el hotel Montaña de Fuego. Ubicado en Fortuna, San Carlos, a noviembre del 2010. Con la autorización debida del Gerente de la empresa.

Nombre de quién autoriza: Luis Andrés Villegas

Firma: \_\_\_\_\_

## C. INDICE DE PUESTOS

1. Reservas .....	303
2. Proveedor .....	309
3. Contralor.....	314
4. Auditor de ingresos.....	319
5. Auxiliar contable-cuentas por pagar.....	324
6. Auxiliar contable-costos.....	329
7. Recepcionista .....	334
8. Auditor nocturno .....	339
9. Botones .....	344
10. Jefe de Spa .....	350
11. Esteticista .....	355
12. Guías (tours) .....	360
13. Jefe de Mantenimiento .....	365
14. Cheff.....	371
15. Salonero.....	376
16. Oficial de seguridad.....	381
17. Encargado de lavandería.....	387
18. Jardinero .....	392



Identificación del Puesto	
<b>Nombre del puesto</b>	<b>1. Reservas</b>
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento de Gerencia Operativa 
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Gerente de Operaciones
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Ninguno

<b>Página:</b>	1 de 6
<b>Código del puesto:</b>	P.RV.01
<b>Versión:</b>	1
<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.RV.01

### Descripción general del puesto

Responsable del manejo y la atención de llamadas de los clientes, brindando la información solicitada por los mismos, además de procesar solicitudes de reservas por fax, email; chequeo y revisión del sistema y los archivos físicos para generar los reportes. Asimismo manejo y solicitudes de prepago de las agencias.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Realizar ventas directas.
D	Reservaciones clientes directos.
D	Reservaciones agencias.
D	Modificación de reservaciones.
D	Información, seguimiento y confirmación de reservas.
D	Entrega de documentación del ingreso de clientes.
D	Atención, manejo y seguimiento de llamadas.
D	Brindar información.
D	Recibir y enviar mensajes por fax.
D	Chequear disponibilidad de habitaciones.
D	Revisión de correo de reservaciones.
D	Hacer revisión de los archivos físicos.
D	Elaboración y distribución de reportes diarios.
D	Reporte de ventas.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.RV.01

D	Solicitud y revisión de prepago.
D	Cargos a tarjetas de crédito.
S	Cancelación de reservaciones.
S	Elaboración y distribución de reportes semanales.
E	Asistir al personal de recepción en el proceso de check in/ check out cuando sea necesario.

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **E:** esporádicamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato de Colegio) Deseable cursos de servicio al cliente.
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.RV.01

<b>Habilidades y destrezas</b>	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Aptitud numérica
	Habilidades Computacionales: Word, Excel.
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	Dominio del idioma ingles
	<b>Deseable</b>
	Habilidades de comunicación escrita

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.

<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Manual de Puestos</b>			
<b>Página:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	<b>Código:</b>				
5 de 6	1	0	P.RV.01				

<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

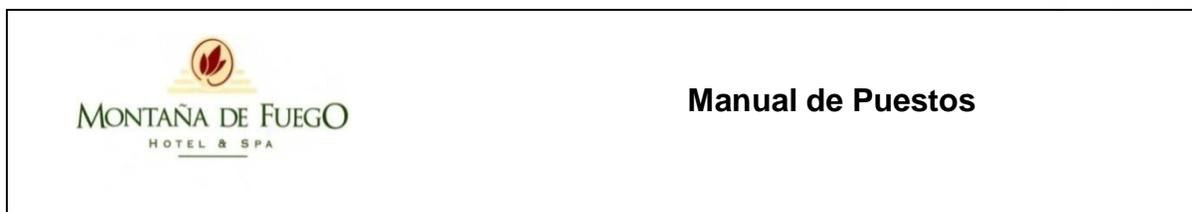
<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Se expone a un nivel intermedio de ruido (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>

<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores, así como alianzas estratégicas.
------------------------------	---

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA				<b>Manual de Puestos</b>			
<b>Página:</b> 6 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.RV.01				

### Riesgos generales del trabajador

Esta persona se encuentra en una oficina, por tal razón pasa la mayor parte del día sentado y frente a una computadora para realizar su trabajo. Existe el riesgo de sufrir estrés, dolor de espalda y de ojos.



Identificación del Puesto	
<b>Nombre del puesto</b>	<b>2. Proveedor</b>
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento Finanzas 
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Contralor General
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Bodeguero

<b>Página:</b>	1 de 5
<b>Código del puesto:</b>	P.P.02
<b>Versión:</b>	1
<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.P.02

### Descripción general del puesto

Responsable de hacer los pedidos constantemente a proveedores y llevar el sistema de inventarios. Prover todos los insumos, materias primas y necesidades del hotel, analizando calidad y buen precio.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Comprar (Realizar pedidos de mercadería a distintos distribuidores)
D	Cotizar.
D	Elaborar órdenes de compras.
D	Supervisar el almacenamiento y calidad de la mercadería.
S	Verificar la rotación de productos en la bodega.
S	Corroborar los mínimos y máximos de inventarios.
S	Atender a proveedores.

**D:** diariamente    **S:** semanalmente

### Requisitos intelectuales

<b>Formación académica</b>	Tercer Ciclo de Enseñanza General Básica (Tercer año de colegio). Preferiblemente: Cursos en manejo de sistema de inventarios
----------------------------	---

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.P.02

<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses
----------------------------	-----------------------------

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación escrita
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Aptitud numérica
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	Excelente presentación personal
Habilidades Computacionales: Word, Excel.	

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.P.02

	<b>Deseable</b>
	Dominio del idioma ingles

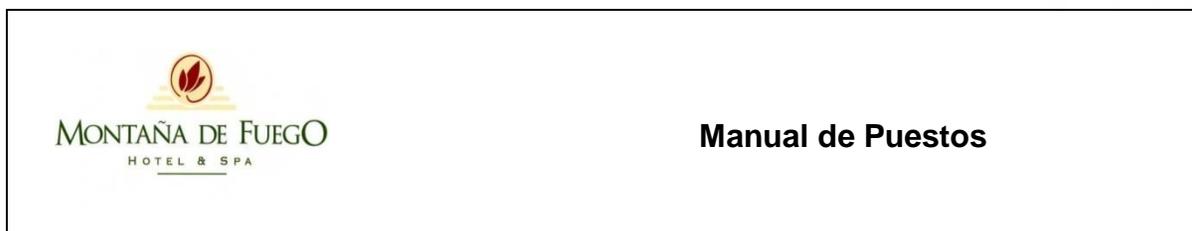
<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial de manera ocasional.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.
<b>Supervisión ejercida</b>	Menos del 25% de su tiempo lo dedica a la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<b>Ruido:</b> Se expone a un nivel de ruido intermedio (principalmente por causa de la lavandería que está cerca y las maquinas pasan en constante trabajo) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.P.02

	<p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona se encuentra en una oficina, por tal razón pasa la mayor parte del día sentado y frente a una computadora para realizar su trabajo. Existe el riesgo de sufrir estrés, dolor de espalda y de ojos.



Identificación del Puesto		Página:
Nombre del puesto	<b>3. Contralor</b>	1 de 5
Ubicación del puesto en la empresa	Departamento Finanzas 	Código del puesto:
Puesto del (la) jefe inmediato	Gerente de Operaciones	P.CN.03
Puesto (s) que supervisa	Proveedor Auxiliar Contable Auditor de Ingresos	Versión:
		1
		Nº de reformas o sustituciones:
		0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.CN.03

### Descripción general del puesto

El contralor general es el encargado de fiscalizar y controlar las actividades financieras de la empresa. Así mismo el control interno de los procedimientos y de los demás departamentos. También tendrá a su cargo los análisis financieros e informes financieros a la gerencia para toma de decisiones.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Revisión de bancos y estados bancarios
D	Analizar y revisar la documentación que entra a la empresa por concepto de ventas y compras.
D	Registrar la documentación en el sistema, libros contables y auxiliares.
D	Controlar la estructura de gastos por departamento.
D	Dar solución a los problemas que se presentan en los departamentos de cajas.
D	Controlar y analizar los montos y rotación de las cuentas por cobrar y pagar.
S	Presentar la información contable (informes, estados, análisis financieros) a la gerencia para la toma de decisiones y análisis financieros corporativos por empresa.
S	Conciliación de cuentas
Q	Revisión de control de inventarios
Q	Control de Planillas
Q	Realizar informes de horas extras quincenales y mensuales.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.CN.03

M	Estados Financieros
M	Reportes CCSS y INS
A	Reportes de Activos
A	Presupuestos

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **Q:** quincenalmente    **A:** anualmente    **E:** esporádicamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Bachiller Universitario en Contabilidad y Finanzas. Preferiblemente Licenciatura en Contabilidad y Finanzas.
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 año a 3 años

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.CN.03

	Aptitud numérica
	Habilidades Computacionales: Word, Excel.
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	Habilidades de comunicación escrita
	<b>Deseable</b>
	Dominio del idioma ingles

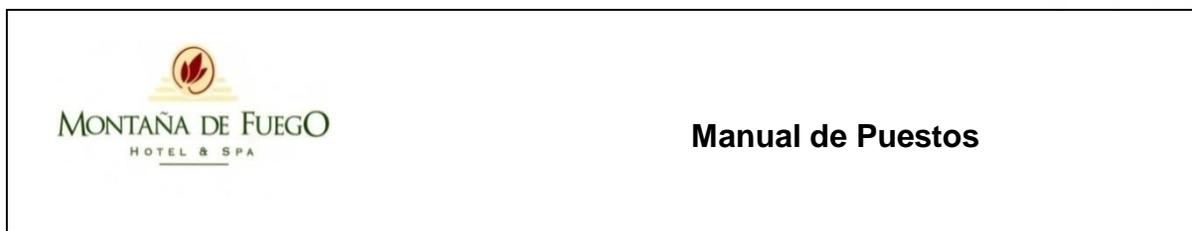
<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo por la custodia, transferencia y entrega de dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por la custodia adecuada del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de otras unidades.
<b>Supervisión ejercida</b>	Dedica a la supervisión de personal de un 26% a un 50% de su tiempo.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.CN.03

<b>Autonomía</b>	El trabajo es desempeñado con amplia independencia; presenta informes periódicos de poca frecuencia a niveles superiores.
------------------	---

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Se expone a un nivel de ruido intermedio (principalmente por causa de la lavandería que está cerca y las maquinas pasan en constante trabajo) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores, así como alianzas estratégicas.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona se encuentra en una oficina, por tal razón pasa la mayor parte del día sentado y frente a una computadora para realizar su trabajo. Existe el riesgo de sufrir estrés, dolor de espalda y de ojos.



Identificación del Puesto		Página:
<b>Nombre del puesto</b>	<b>4. Auditor de ingresos</b>	1 de 5
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento Finanzas 	<b>Código del puesto:</b> P.ACAI.04
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Contralor General	<b>Versión:</b> 1
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Puntos de ventas internos (cajas): recepción, spa, restaurante.	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACAI.04

### Descripción general del puesto

Encargado de registrar los ingresos de los diferentes puntos de ventas del hotel; recepción, restaurante y spa, revisión de la documentación generada diariamente de estos puntos, que cada documento esté respaldado para ser archivados.

Control de las cuentas por cobrar a agencias así como el respectivo cobro de estas facturas. Realización del cierre de ingresos mensual para obtener la declaración de impuestos. Supervisar, identificar y corregir los puntos en que hay fallas en los puntos de ventas Suministrar información y capacitar al personal en el uso del sistema correctamente.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Cierres de ingresos diarios
D	Elaboración de reporte de ingresos
D	Cálculo de porcentaje de servicio
D	Estar pendiente de que se cumplan distintos procedimientos operativos
D	Verificar que las transacciones diarias estén debidamente respaldadas en el área de ingresos de hotelería.
D	Revisión de documentación de cierres
S	Cobros a agencias
Q	Arqueo de cajas
Q	Trámites de facturas de cuentas por cobrar.
M	Cierre contable de ingresos para cálculo de impuesto

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACAI.04

<b>E</b>	Depósitos bancarios
----------	---------------------

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **Q:** quincenalmente    **M:** mensualmente    **E:** esporádicamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato de Colegio) Contar con un título de Diplomado o Técnico Medio en Contabilidad.
<b>Experiencia laboral</b>	De 6 meses a menos de 1 año

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación escrita
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Habilidades Computacionales: Word, Excel.
	Orden

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACAI.04

	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	Aptitud numérica
	<b>Deseable</b>
	Dominio del idioma ingles

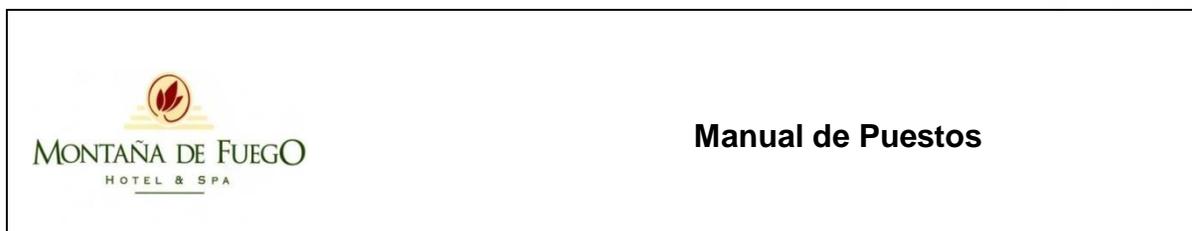
<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por la custodia adecuada del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de otras unidades
<b>Supervisión ejercida</b>	Menos del 25% de su tiempo lo dedica a la supervisión de personal.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACAI.04

<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.
------------------	---

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Se expone a un nivel de ruido intermedio (principalmente por causa de la lavandería que está cerca y las maquinas pasan en constante trabajo) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona se encuentra en una oficina, por tal razón pasa la mayor parte del día sentado y frente a una computadora para realizar su trabajo. Existe el riesgo de sufrir estrés y dolor de espalda y de ojos.



Identificación del Puesto		Página:
Nombre del puesto	<b>5. Auxiliar Contable- Cuentas por Pagar</b>	1 de 5
Ubicación del puesto en la empresa	Departamento Finanzas 	Código del puesto: P.ACCP.05
Puesto del (la) jefe inmediato	Contralor General	Versión: 1
Puesto (s) que supervisa	Ninguno	Nº de reformas o sustituciones: 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACCP.05

### Descripción general del puesto

Responsable de hacer pago a proveedores, empleados y servicios recibidos, registro contable.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Conciliaciones bancarias
D	Archivar facturas y cheques
D	Recibir trámites de proveedores y registrar facturación
D	Atención de llamadas
S	Análisis de saldos pendientes
S	Emisión y registro de cheques
S	Aplicación de abonos
S	Reportes de Cuentas por Pagar e informe de bancos a gerencia
Q	Revisión de tarjetas
Q	Creación de planillas
M	Asientos contables de ajustes cuentas por pagar
A	Reporte D-151 proveedores a tributación (Gastos)
E	Cartas de recomendación o constancias salariales
E	Liquidaciones laborales
E	Reporte de salarios y número de empleados

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **Q:** quincenalmente    **A:** anualmente    **E:** esporádicamente

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACCP.05

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato de Colegio) Contar con un título de Diplomado o Técnico Medio en Contabilidad.
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación escrita
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Habilidades Computacionales: Word, Excel.
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACCP.05

	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	Aptitud numérica
	<b>Deseable</b>
	Dominio del idioma ingles

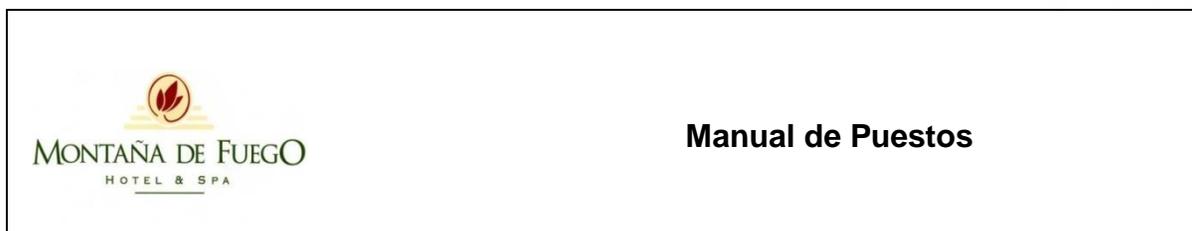
<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo por la custodia, transferencia y entrega de dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACCP.05

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Se expone a un nivel de ruido intermedio (principalmente por causa de la lavandería que está cerca y las maquinas pasan en constante trabajo) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>

<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores.
------------------------------	---

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona se encuentra en una oficina, por tal razón pasa la mayor parte del día sentado y frente a una computadora para realizar su trabajo. Existe el riesgo de sufrir estrés y dolor de espalda y de ojos.



Identificación del Puesto		Página:
Nombre del puesto	<b>6. Auxiliar Contable-Costos</b>	1 de 5
Ubicación del puesto en la empresa	Departamento Finanzas 	Código del puesto:
Puesto del (la) jefe inmediato	Contralor General	P.ACC.06
Puesto (s) que supervisa	Ninguno	Versión:
		1
		Nº de reformas o sustituciones:
		0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACC.06

### Descripción general del puesto

Responsable de proveer todo los insumos y materias primas y necesidades del hotel analizando calidad y buen precio.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Inventarios punto de ventas
D	Ingresar facturación
S	Costear menú
S	Verificar la rotación de productos en la Bodega
S	Corroborar los mínimos y máximos de inventarios
M	Inventario fin de mes

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **M:** mensualmente

### Requisitos intelectuales

<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato de Colegio) Contar con un título de Diplomado o Técnico Medio en Contabilidad.
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACC.06

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación escrita
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Habilidades Computacionales: Word, Excel.
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	Aptitud numérica
<b>Deseable</b>	
Dominio del idioma ingles	

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACC.06

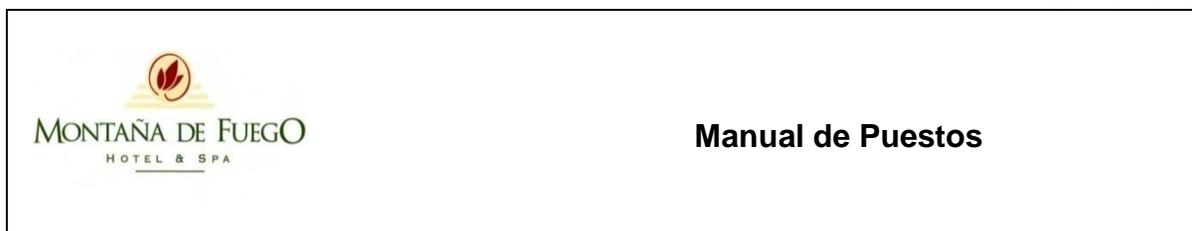
<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial de manera ocasional.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.
<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Se expone a un nivel de ruido intermedio (principalmente por causa de la lavandería que está cerca y las maquinas pasan en constante trabajo) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.ACC.06

	<b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con compañeros y/o superiores inmediatos de su misma área, de otras áreas y algunas personas externas ocasionalmente.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona se encuentra en una oficina, por tal razón pasa la mayor parte del día sentado y frente a una computadora para realizar su trabajo. Existe el riesgo de sufrir estrés y dolor de espalda y de ojos.



Identificación del Puesto	
<b>Nombre del puesto</b>	<b>7. Recepcionista</b>
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento Gerencia Operativa 
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Gerente de Operaciones
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Botones

<b>Página:</b>	1 de 5
<b>Código del puesto:</b>	P.R.07
<b>Versión:</b>	1
<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.R.07

### Descripción general del puesto

El puesto conlleva la atención de los clientes de forma eficiente y personalizada logrando que su estadía en el hotel sea placentera, para esto se realizan varios procedimientos que aseguran el buen desempeño del departamento y la buena atención al turista.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Revisar correos y contestarlos
D	Preparar documentación para el check in
D	Atención de clientes, “check in” y “check out”
D	Atender el teléfono
D	Realizar reportes a bitácora física y digital
D	Entregar reportes a ama de llaves
D	Solucionar en lo posible las incomodidades del cliente
D	Informar a mantenimiento de las irregularidades en las habitaciones (agua, luz, controles)
D	Realizar cierre de caja
D	Da información general del hotel
D	Lleva el control de entrada/salida de huéspedes
D	Reporta a ama de llaves las habitaciones check out para fines de limpieza
D	Lleva el control de las llaves de la habitación
E	Realizar cierres del sistema

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.R.07

<b>E</b>	Capacitar personal
----------	--------------------

**D:** diariamente    **E:** esporádicamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachiller de Colegio). Y preferiblemente cursos de Técnico en Administración para establecimientos comerciales. Curso de servicio al cliente.
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación escrita
	Habilidades de comunicación oral
	Aptitud numérica
	Trabajo en equipo

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.R.07

	Habilidades Computacionales: Word, Excel.
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	Dominio del idioma ingles

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo por la custodia, transferencia y entrega de dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.
<b>Supervisión ejercida</b>	Menos del 25% de su tiempo lo dedica a la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.R.07

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Se expone a un nivel de ruido intermedio (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona pasa la mayor parte del tiempo de pie, por tal razón esta propenso a sufrir constantemente de cansancio en los pies y se da el riesgo de sufrir estrés y dolor de cabeza.



Identificación del Puesto	
<b>Nombre del puesto</b>	<b>8. Auditor nocturno</b>
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento de Gerencia Operativa 
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Gerente de Operaciones
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Ninguno

<b>Página:</b>	1 de 5
<b>Código del puesto:</b>	P.AN.08
<b>Versión:</b>	1
<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.AN.08

### Descripción general del puesto

Es una persona que audita al departamento de recepción en sus actividades respectivas, tiene las necesidades de controlar y verificar que los cobros a los clientes estén en forma correcta, además se generan reportes y se trata de evitar contratiempos o inconvenientes, de aliviar el trabajo de los recepcionistas, verificando estados de las cuentas maestras de los clientes del hotel.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Revisión de tarifas
D	Revisión de facturas cargadas a folios
D	Revisión de pagos aplicados
D	Ejecución de cierre diario
D	Impresión de listas contables
D	Acomodo y revisión de facturas
D	Impresión de facturas listas o de agencia
D	Impresión de estados de cuenta
D	Preparación de listas recepción
D	Actualización de datos estadísticos
D	Envío de datos estadísticos
D	Registro de huéspedes
D	Salida de huéspedes
D	Solución de situaciones

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.AN.08

D	Brindar información
M	Envío de datos estadísticos
E	Envío de correo con anomalías

**D:** diariamente    **M:** mensualmente    **E:** esporádicamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachiller de Colegio) Título de Diplomado o Técnico medio en contabilidad.
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 año a 3 años

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Facilidad de aprendizaje
	Trabajo en equipo
	Orden
	Puntualidad
	Responsabilidad y compromiso

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.AN.08

	Habilidades Computacionales: Word, Excel.
	Aptitud numérica
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Dominio del idioma ingles
	<b>Deseable</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos
	Habilidades de comunicación oral
	Iniciativa personal

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.AN.08

<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.
------------------	---

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con compañeros y/o superiores inmediatos de su misma área, de otras áreas y algunas personas externas ocasionalmente.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
En general, las condiciones ambientales son buenas y adecuadas para el normal desempeño del puesto, no presenta riesgos.



Identificación del Puesto		<b>Página:</b> 1 de 6  <b>Código del puesto:</b> P.B.09  <b>Versión:</b> 1  <b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0
<b>Nombre del puesto</b>	<b>9. Botones</b>	
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento Gerencia Operativa 	
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Recepcionista	
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Ninguno	

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.B.09

### Descripción general del puesto

Son responsables de escoltar a los huéspedes y sus pertenencias a las habitaciones, después que un cliente ha terminado de registrarse. Brindarle la ayuda en todo lo que el cliente necesite para que se sienta satisfecho durante su estadía en el hotel.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Recibir al cliente
D	Traslado de equipaje
D	Preparación de cóctel de bienvenida
D	Entrega de habitación
D	Limpieza del área de recepción
D	Suplir el área de café de la recepción (crema, azúcar, removedores, café, té, vasos, copitos para el agua)
D	Tener en orden y limpia el área de café, tanto el mueble como los coffeemaker.
D	Cerciorarse que el café este fresco y el agua este caliente.
D	Mantener el aseo del carro de gol
D	Cerciorarse que el dispensador de agua este limpio y que este el bidón de agua siempre lleno.
D	Mantener siempre encendido el quemador y estar atento a que no se queme la esencia.
D	Ayudar al departamento de ama de llaves siempre y cuando no se le necesite en la recepción.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.B.09

D	Recoger platos sucios de la unidad de reservas.
D	Conservar el área de la refrigeradora limpia y ordenada sin derrames de café, copas sucias.
D	Mantener las copas limpias.
D	Estar atento para abrir y cerrar la puerta a los clientes.
D	Conservar los muebles de la recepción limpios y en orden simétrico.
D	Conservar los almohadones en orden.
D	Mantener limpios los basureros y estarle cambiando las bolsas si así lo requiere.
S	Realizar y mantener el aseo en el área en donde se guardan los equipajes y sombrillas.
S	Conservar las ventanas de recepción siempre limpias.

**D:** Diariamente    **S:** Semanalmente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Primer ciclo de Enseñanza General Básica (Tercero de Escuela)
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	El trabajo exige un esfuerzo físico intermedio en la realización de las funciones, dentro o fuera de la empresa.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.B.09

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Habilidades de comunicación oral
	Responsabilidad y compromiso
	Excelente presentación personal
	Honestidad
	Puntualidad
	Orden
	Iniciativa personal
	Dominio del idioma ingles
	Trabajo en equipo
	<b>Deseable</b>
	Facilidad de aprendizaje
	Trabajar con base en objetivos

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre el manejo de información confidencial en el desempeño de su trabajo.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.B.09

<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	El trabajo es desempeñado bajo una supervisión inmediata, en donde recibe instrucciones constantes, detalladas y precisas.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El trabajo se desarrolla por lo general bajo temperatura controlada, aunque por las exigencias del puesto en ocasiones puede estar expuesto a realizarlo fuera de la oficina a temperatura ambiente (dependiendo la época en la que se encuentre).</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>

 <p><b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL &amp; SPA</p>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 6 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.B.09

<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores.
------------------------------	---

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona pasa la mayor parte del tiempo de pie, por tal razón se da el riesgo de sufrir cansancio en los pies, dolor muscular (carga del equipaje de los clientes) y estrés.



Identificación del Puesto	
<b>Nombre del puesto</b>	<b>10. Jefe de Spa</b>
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento de Gerencia Operativa 
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Gerente de Operaciones
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Masajista-Esteticista

<b>Página:</b>	1 de 5
<b>Código del puesto:</b>	P.JS.10
<b>Versión:</b>	1
<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.JS.10

### Descripción general del puesto

Responsable del funcionamiento del spa, capacitar al personal del spa, organizar paquetes nuevos en el spa, estar innovando y crear estrategias de venta, para ofrecer el mejor servicio al cliente.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Masajes (Atención al Cliente)
D	Supervisar en general el spa
S	Elaboración de horarios y reuniones
Q	Elaboración de pronominas
Q	Capacitación de los tratamientos del spa
Q	Capacitación de servicio al cliente
M	Cierre de tratamientos realizados por el capital humano del spa
A	Reportes de vacaciones
E	Capacitación de nuevos tratamientos

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **Q:** quincenalmente    **M:** mensualmente    **A:** Anualmente  
**E:** esporádicamente

### Requisitos intelectuales

<b>Formación académica</b>	Tercer Ciclo de Enseñanza General Básica (Tercer año de colegio).
----------------------------	---

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.JS.10

	Preferiblemente cursos en: tratamientos de spa (masajes, anatomía y fisiología humana y estética, como faciales, tratamiento de hidratación, rejuvenecimiento, anti edad, nutrición de la piel, corporales como envolturas y exfoliaciones, beneficios, indicaciones y contraindicaciones.)
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 año a 3 años

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	El trabajo exige un esfuerzo físico intermedio en la realización de las funciones, dentro o fuera de la empresa.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Seguridad en sí mismo
	Iniciativa personal
	Concentración mental
	Orden
Puntualidad	

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.JS.10

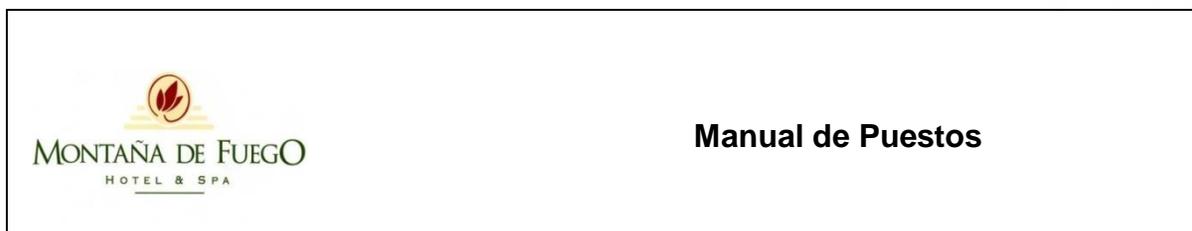
	Honestidad
	<b>Deseable</b>
	Habilidades computacionales: Word, Excel.
	Dominio del idioma ingles

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.
<b>Supervisión ejercida</b>	Dedica a la supervisión de personal de un 26% a un 50% de su tiempo
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.JS.10

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración (equilibrio y paz interior) y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona pasa la mayor parte del tiempo de pie, por tal razón se da el riesgo de sufrir cansancio en los pies, dolor muscular. El estar realizando tratamientos durante el día les puede provocar desgaste físico y mental.



Identificación del Puesto	
<b>Nombre del puesto</b>	<b>11. Esteticista</b>
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento de Gerencia Operativa 
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Jefe de spa
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Ninguno

**Página:**  
1 de 5

**Código del puesto:**  
P.E.11

**Versión:**  
1

**Nº de reformas o sustituciones:**  
0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.E.11

### Descripción general del puesto

Responsable de realizar tratamientos faciales, masajes, depilaciones, envolturas. Realiza la mayoría de los procedimientos de la unidad del spa en los que se encuentra debidamente capacitado.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Realizar masajes
D	Tratamientos faciales
D	Realizar mascarillas y envolturas
D	Aseo de la cabina y del spa en general
D	Facturación
D	Elaborar eporte del día
S	Realizar depilaciones
S	Hacer manicure y pedicure
S	Realizar pedidos de inventarios de productos de uso frecuente del Spa

**D:** diariamente    **S:** semanalmente

### Requisitos intelectuales

<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato de colegio), Bachiller Universitario en estética.
----------------------------	---

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.E.11

<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses
----------------------------	-----------------------------

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	El trabajo exige un esfuerzo físico intermedio en la realización de las funciones, dentro o fuera de la empresa.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	<b>Deseable</b>
	Dominio del idioma ingles
	Habilidades computacionales: Word, Excel

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.E.11

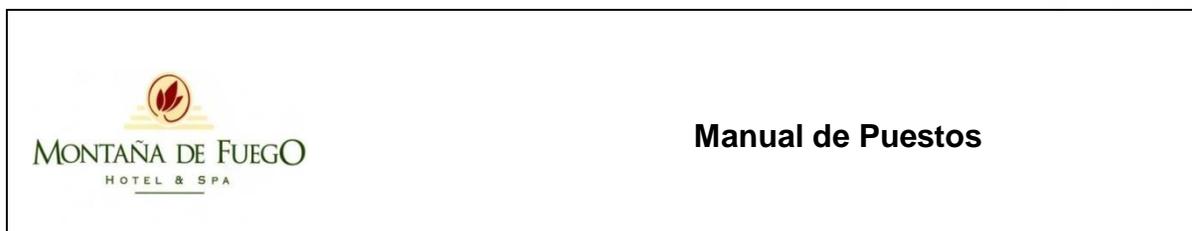
<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.
<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	El trabajo es desempeñado bajo una supervisión inmediata, en donde recibe instrucciones constantes, detalladas y precisas.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>

 <p><b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL &amp; SPA</p>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.E.11

<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores
------------------------------	--

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Se da el riesgo de sufrir dolor de cabeza y de espalda.



Identificación del Puesto		Página:
Nombre del puesto	<b>12. Guías (tours)</b>	1 de 5
Ubicación del puesto en la empresa	Departamento tours 	Código del puesto:
Puesto del (la) jefe inmediato	Gerente de Operaciones	P.GT.12
Puesto (s) que supervisa	Ninguno	Versión:
		1
		Nº de reformas o sustituciones:
		0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.GT.12

### Descripción general del puesto

El guía es el responsable de la coordinación, recepción asistencia, conducción, información y animación de los turistas tanto nacionales como extranjeros que incluyan una visita a los lugares comprendidos

Deben brindar información de interés sobre el lugar o la actividad a realizar, lógicamente está preparado para realizar su trabajo y conocen a la perfección la zona en la que trabajan.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Brindar información del país.
D	Manejo de equipo.
D	Chequeo de equipos y estructuras.
D	Brindar evaluaciones de tours a clientes
D	Limpieza del local y lugar de trabajo
D	Alistar el equipo y bebidas necesarias de cada tour.
D	Conducción de grupos
D	Explicación de normas de seguridad
D	Brindar los voucher correspondientes
S	Mantenimiento de equipos
A	Inventario de equipos
E	Solicitar compras de equipos

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **A:** anualmente    **E:** esporádicamente

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.GT.12

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato de Colegio) Curso de Primeros Auxilios y Rescate. Curso de Servicio al Cliente.
<b>Experiencia laboral</b>	De 6 meses a menos de 1 año.

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	El trabajo exige un esfuerzo físico intermedio en la realización de las funciones, dentro o fuera de la empresa.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Dinamismo
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.GT.12

	Dominio del idioma ingles
	<b>Deseable</b>
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.
<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	El trabajo es desempeñado bajo una supervisión inmediata, en donde recibe instrucciones constantes, detalladas y precisas.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.GT.12

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Se expone a un nivel de ruido mayor lo cual puede provocar un alto grado de disconformidad para concentrarse en su trabajo y comunicarse verbalmente.</p> <p><b>Temperatura:</b> El trabajo debe ser desarrollado a la intemperie bajo una temperatura ambiente (dependiendo de la época en la que se encuentre).</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores, así como alianzas estratégicas.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona pasa la mayor parte del tiempo realizando mucha actividad física, trasladándose de un lugar a otro por tal razón se da el riesgo de sufrir cansancio en los pies y dolor muscular (desgaste físico).



Identificación del Puesto		<b>Página:</b> 1 de 6  <b>Código del puesto:</b> P.M.13  <b>Versión:</b> 1  <b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0
<b>Nombre del puesto</b>	<b>13. Jefe de Mantenimiento</b>	
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento División Cuartos 	
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Gerente de Operaciones	
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Mantenimiento piscina y general.	

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.M.13

### Descripción general del puesto

Este puesto tiene como principal objetivo la coordinación del departamento en procura del buen manejo y conservación de las instalaciones de la empresa y del funcionamiento del equipo que se encuentra en ellas, para poder brindarle al cliente un lugar en excelentes condiciones.

Además es el responsable de coordinar, supervisar y dirigir al personal de mantenimiento en las diferentes áreas del hotel.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Supervisar a los empleados (verificar que todo esté en orden)
D	Construcciones y acabados menores
S	Revisión y limpieza del aire acondicionado de las habitaciones.
S	Revisión y limpieza del jacuzzi de las habitaciones.
S	Revisión de luces de las habitaciones.
S	Revisión y chequeo de circuitos eléctricos.
E	Reparación de mueble que lo demanden.
E	Arreglo de motores de jacuzzi de las habitaciones.
E	Arreglo de unidades de aire acondicionado de las habitaciones.
E	Arreglo de circuitos eléctricos en las habitaciones.
E	Arreglo de instalaciones mecánicas en las habitaciones.
E	Arreglo de lavadoras y secadoras industriales en lavandería.
E	Instalación y reparación de cielorrasos en las habitaciones.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.M.13

E	Pintura y reparaciones generales en habitaciones y en áreas públicas.
E	Instalación de equipos de aire acondicionado en lugares asignados.

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **E:** esporádicamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (Sexto grado escuela). Técnico en aire acondicionado de ventana. Preferiblemente cursos de: -Curso de electricidad general. -Curso de pintura para edificaciones hoteleras. -Lectura de planos de construcción.
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 año a 3 años.

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	El trabajo exige un esfuerzo físico intermedio en la realización de las funciones, dentro o fuera de la empresa.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Trabajar con base en objetivos

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.M.13

	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	<b>Deseable</b>
	Habilidades de comunicación escrita
	Aptitud numérica
	Excelente presentación personal

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por la custodia adecuada del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de otras unidades.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.M.13

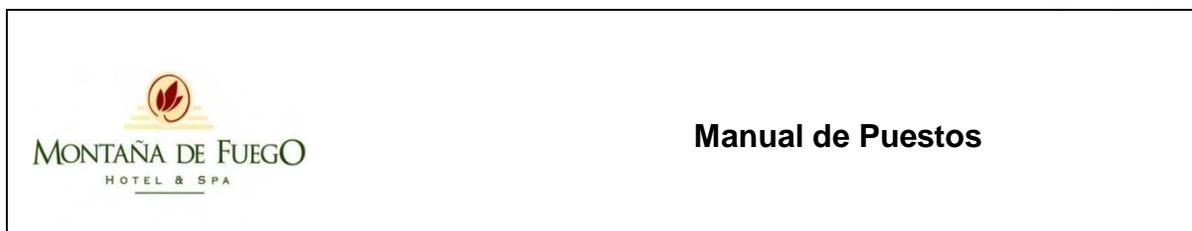
<b>Supervisión ejercida</b>	Menos del 25% de su tiempo lo dedica a la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El trabajo se desarrolla por lo general bajo temperatura controlada, aunque por las exigencias del puesto en ocasiones puede estar expuesto a realizarlo fuera de la oficina a temperatura ambiente (dependiendo la época en la que se encuentre)</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con compañeros y/o superiores inmediatos de su misma área, de otras áreas y algunas personas externas ocasionalmente.

 MONTAÑA DE FUEGO HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 6 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.M.13

### Riesgos generales del trabajador

El desempeño del puesto expone a un riesgo de sufrir accidentes de trabajo por la utilización de equipo eléctrico moderado. Además puede sufrir de estrés, golpes, dolores musculares y cansancio de pies.



Identificación del Puesto		Página:
Nombre del puesto	<b>14. Cheff</b>	1 de 5
Ubicación del puesto en la empresa	Departamento de Alimentos y Bebidas 	Código del puesto: P.C.14
Puesto del (la) jefe inmediato	Jefe de Alimentos y Bebidas	Versión: 1
Puesto (s) que supervisa	Empleados de la sección de cocina	Nº de reformas o sustituciones: 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.C.14

### Descripción general del puesto

El cheff se encuentra dedicado a la planeación, coordinación, elaboración y supervisión de los alimentos que salen a salón así como de la capacitación y dirección de los empleados de la cocina.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Planear, coordinar y distribuir el trabajo por turnos.
D	Elaborar los alimentos para el montaje de los platos.
D	Establecer estándares de calidad en la preparación y montaje de los platos que salen a salón.
D	Revisar los estándares de calidad en la elaboración y montaje de los alimentos que salen a salón.
D	Mantener el orden y la limpieza en el área de cocina.
D	Controlar la calidad de las carnes después de madurarlas.
D	Hoja de control de productos diarios (supervisar que las calidades de los productos que ingresan a cocina sean las óptimas).
D	Coordinar eventos con el jefe inmediato para la elaboración de las cantidades de alimentos a preparar y de qué forma se dará el servicio (buffet, a la carta).
D	Supervisar que no se desperdicie la materia prima en la elaboración de los alimentos.
D	Controlar los horarios de los empleados de cocina.
S	Madurar las carnes que ingresan a la cocina.

**D:** diariamente    **S:** semanalmente

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.C.14

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Educación Diversificada (Bachillerato de colegio) Titulo que certifiquen como sub-cheff o cheff. Preferiblemente cursos de manipulación de alimentos, de salón, de cocina, de capitanía y de salsas.
<b>Experiencia laboral</b>	De tres años en adelante

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales.
	Facilidad de aprendizaje
	Trabajo en equipo
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.C.14

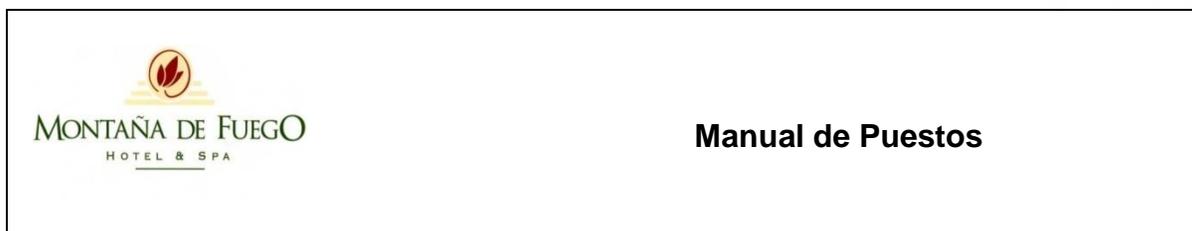
	<b>Deseable</b>
	Trabajar con base en objetivos.
	Habilidades de comunicación oral.

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre el manejo de información confidencial en el desempeño de su trabajo.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.
<b>Supervisión ejercida</b>	Menos del 25% de su tiempo lo dedica a la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.C.14

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> Esta persona se encuentra expuesta a altas temperaturas por el calor que emana la cocina y la plancha a la hora de elaborar los alimentos.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona pasa la mayor parte del tiempo de pie, por tal razón esta propenso a sufrir constantemente de cansancio en los pies y se da el riesgo de sufrir quemaduras, cortaduras, ya que se está en constante manipulación de instrumentos calientes.



Identificación del Puesto	
<b>Nombre del puesto</b>	<b>15. Salonero</b>
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento de Alimentos y Bebidas 
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Jefe de Alimentos y Bebidas
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Ninguno

<b>Página:</b>	1 de 5
<b>Código del puesto:</b>	P.S.15
<b>Versión:</b>	1
<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.S.15

### Descripción general del puesto

El Salonero tiene como responsabilidad realizar un servicio personalizado al cliente, el tomar la orden de alimentos y bebidas, el servir los alimentos que salen de cocina al salón, retirar los platos después de terminados los alimentos por el cliente, velar por la limpieza y el orden del salón y bar, y cumplir con el sistema de trabajo establecido.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Dar un servicio con atención personalizado al cliente.
D	Desempeñar las diversas funciones que se exijan dentro del equipo de trabajo de salón (distribuidor de alimentos, comandador, vendedor).
D	Controlar las necesidades del cliente durante el servicio.
D	Recibir los clientes y dirigirlos a la mesa disponible o que éstos deseen.
D	Supervisar que la condición de los platos que salen a salón sean las óptimas.
D	Servir los alimentos que salen de la cocina al salón.
D	Mantener el orden y la limpieza en el área de salón.
D	Realizar limpieza constante al menaje, cristalería y equipo del área de salón.
D	Supervisar el manejo y cuidado que se le da al equipo y menaje.
D	Montar mesas
D	Doblar las servilletas de mesa

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.S.15

D	Preparar la cubertería.
D	Recibir las órdenes y pasarlas a cocina.

D: diariamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (Sexto grado escuela) Asociado a la Asociación Nacional de Saloneros o tener algún título que lo certifique como Salonero. Preferiblemente cursos de: etiqueta y protocolo y de servicio al cliente.
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Facilidad de aprendizaje
	Aptitud numérica
	Habilidades de comunicación oral

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.S.15

	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Dinamismo
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	Dominio del idioma ingles
	<b>Deseable</b>
	Trabajar con base en objetivos
	Trabajo en equipo

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre el manejo de información confidencial en el desempeño de su trabajo.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.S.15

<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	El trabajo es desempeñado bajo una supervisión inmediata, en donde recibe instrucciones constantes, detalladas y precisas.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Esta persona pasa la mayor parte del tiempo de pie, por tal razón se da el riesgo de sufrir constantemente de cansancio en los pies, dolores musculares.



Identificación del Puesto	
<b>Nombre del puesto</b>	<b>16. Oficial de seguridad</b>
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento de Seguridad 
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Gerente de operaciones
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Ninguno

<b>Página:</b> 1 de 6
<b>Código del puesto:</b> P.OS.16
<b>Versión:</b> 1
<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.OS.16

### Descripción general del puesto

El oficial de seguridad se encargara de proteger la integridad física de las personas y los bienes materiales de la empresa, teniendo a su disposición recursos técnicos (su experiencia) y tecnológicos (radios de comunicación, detectores de metales). Además debe vigilar el acceso de personas autorizadas y no autorizadas y velar por el orden en el hotel.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Entregar a los empleados la tarjeta de tiempo
D	Revisión de empleados
D	Brindar protección a los huéspedes, bienes del hotel y clientes.
D	Detectar huéspedes no registrados
D	Consultar al cliente hacia qué lugar del hotel se dirige y confirmar con cada departamento el ingreso de esa persona.
D	Vigilar la salida de activos del hotel
D	Controlar la entrada de mercancías al hotel
D	Canalizar y cumplir el procedimiento en caso de pérdidas de equipos y materiales.
D	Vigilar y proteger las instalaciones y bienes del hotel
D	Encender las luces de la entrada y el hotel en general.
D	Mantener el orden
D	Enviar informe de todas las novedades que sucedan durante su turno.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.OS.16

D	Control de entradas y salidas de vehículos tanto de la empresa, como en general.
D	Anotar número de placa de todo vehículo que ingresa
D	Velar por el control de entradas y salidas del personal.
D	Llevar un registro de entrada y salida.
D	Llevar el adecuado control de los voucher de canopy.
D	Cumplir adecuadamente con las remesas de dinero.
D	Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.
D	Reportar al supervisor inmediato cualquier novedad detectada.
D	Hacer informe en la bitácora.
D	Cumplir con cualquier otra actividad necesaria para cubrir las funciones de su cargo, así como cualquier otra asignada por su supervisor inmediato.
D	Llevar el control del kilometraje de los trasportes de la empresa.
D	Levar el adecuado control de la carga de combustible de cada uno de los vehículos de la empresa.

**D:** diariamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (Sexto grado escuela). Curso básico policial (teórico- práctico). Curso psicológico. Preferiblemente: cursos de seguridad y defensa personal, curso de portación de armas, curso básico de manejo de armas.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.OS.16

<b>Experiencia laboral</b>	De 6 meses a menos de 1 año.
----------------------------	------------------------------

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Bajo esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Facilidad de aprendizaje
	Aptitud numérica
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
	Iniciativa personal
	<b>Deseable</b>
	Trabajar con base en objetivos
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
Dominio del idioma ingles	

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.OS.16

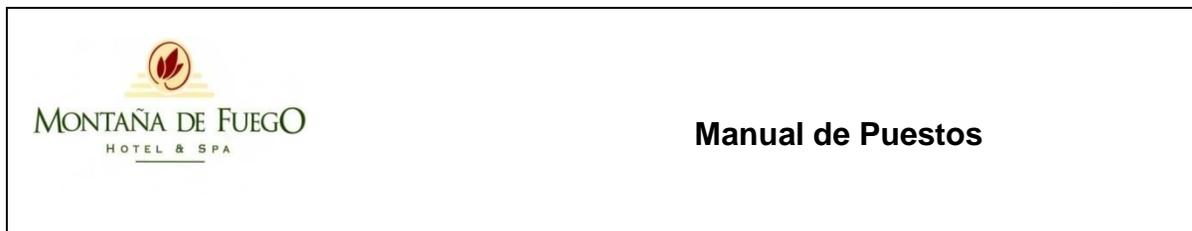
<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por la custodia adecuada del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de otras unidades.
<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.</p>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 6 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.OS.16

<b>Condiciones ambientales</b>	<b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Puede estar sujeto a horarios nocturnos presentando riesgos de ser asaltados, amordazados o agredidos físicamente por delincuentes.



Identificación del Puesto		Página:
Nombre del puesto	<b>17. Encargado de lavandería</b>	1 de 5
Ubicación del puesto en la empresa	Departamento División Cuartos 	Código del puesto: P.EL.17
Puesto del (la) jefe inmediato	Ama de llaves	Versión: 1
Puesto (s) que supervisa	Ninguno	Nº de reformas o sustituciones: 0

Elaborado por:	Fecha:	Firma:
Revisado por:	Fecha:	Firma:
Aprobado por:	Fecha:	Firma:

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.EL.17

### Descripción general del puesto

El encargado del puesto tiene como principal objetivo la organización de las tareas de lavado, secado y tratamiento de ropa para todo el hotel, esto incluye lo utilizado en las habitaciones, restaurante y spa, así como los encargos de lavados de huéspedes, además de la clasificación de la ropa y del control del producto, por lo que las tareas deben de ser realizadas de una manera tal que el cliente quede satisfecho con el resultado ya sea con sus prendas como en las que utilice en el hotel.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Lavado, secado y doblado en general.
D	Alistar paquetes de prendas para huéspedes junto con su respectivo cargo económico.
D	Revisar la ropa
D	Llevar control de productos
D	Organizar el área de lavandería.
S	Cambio de químicos.
Q	Desmanchado y desengrasado de sabanas del spa.
M	Pedido de materiales (inventario).

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **Q:** quincenalmente    **M:** mensualmente

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.EL.17

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (Sexto Grado de Escuela). Curso de camarera.
<b>Experiencia laboral</b>	De 6 meses a menos de 1 año.

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	El trabajo exige un esfuerzo físico intermedio en la realización de las funciones, dentro o fuera de la empresa.

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Trabajar con base en objetivos
	Facilidad de aprendizaje
	Habilidades de comunicación oral
	Trabajo en equipo
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Excelente presentación personal
	Responsabilidad y compromiso
Iniciativa personal	

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA				<b>Manual de Puestos</b>			
<b>Página:</b>	<b>Versión:</b>	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b>	<b>Código:</b>				
4 de 5	1	0	P.EL.17				

	<b>Deseable</b>
	Buenas relaciones interpersonales

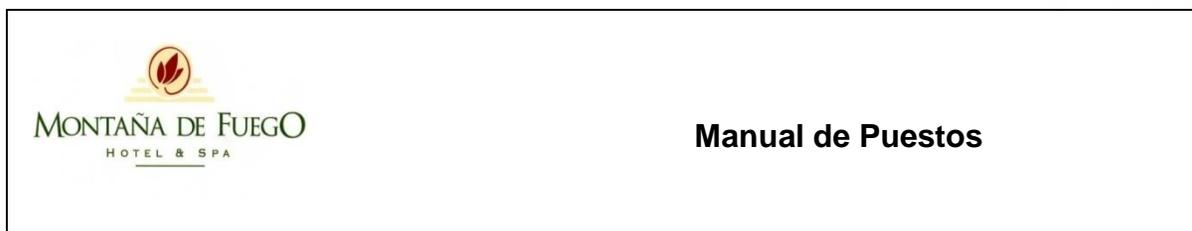
<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre el manejo de información confidencial en el desempeño de su trabajo.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.
<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
	<p><b>Ruido:</b> Se expone a niveles de ruido altos (principalmente por causa de las maquinas que pasan en constante trabajo) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El puesto se ve afectado por la temperatura alta ya que se trabaja en un ambiente de 35 a 40 grados.</p>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 5	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.EL.17

<b>Condiciones ambientales</b>	<b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.
<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona únicamente con compañeros y/o superiores inmediatos de su misma área.

<b>Riesgos generales del trabajador</b>
Está propenso a sufrir algún accidente por el uso de artículos eléctricos y sustancias químicas. Se debe aplicar fuerza física en la manipulación de prendas, lo que conlleva a dolor muscular. Además puede causar dolor de cabeza por el constante ruido de las maquinas y deshidratación por las altas temperaturas.



Identificación del Puesto		<b>Página:</b> 1 de 6  <b>Código del puesto:</b> P.J.18  <b>Versión:</b> 1  <b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0
<b>Nombre del puesto</b>	<b>18. Jardinero</b>	
<b>Ubicación del puesto en la empresa</b>	Departamento División Cuartos 	
<b>Puesto del (la) jefe inmediato</b>	Gerente de Operaciones	
<b>Puesto (s) que supervisa</b>	Ninguno	

<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>

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 2 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.J.18

### Descripción general del puesto

Conservar y mantener en óptimas condiciones todas las áreas verdes que rodean el hotel, propiciando un ambiente estéticamente agradable, con jardines limpios, ordenados, libres de malezas y plagas, que sirvan de atracción para el visitante.

Entre sus labores específicas están recortar las hierbas, alimentar, podar la maleza, plantar, y en general cuidar de toda clase de plantas, árboles y forraje, para mantener un paisaje que sea armónico en todas las épocas del año.

### Descripción específica del puesto

Frecuencia	Tareas
D	Realizar la excavación de hoyos o zanjas y el acarreo de tierra.
D	Mantener en buen estado los utensilios y equipo necesario para realizar el trabajo.
D	Realizar la poda en las áreas verdes, eliminando y desbaratando en pedazos o trozos, ramas y residuos.
D	Desorillar y deshierbar las áreas verdes, conservándolo a un mismo nivel, dándole una mejor presentación.
D	Recoger la basura de los jardines.
Q	Aplicar fertilizantes, insecticidas, fungicidas y herbicidas a los jardines, árboles y plantas ornamentales cuando sea necesario.
Q	Efectuar actividades de riego de árboles, césped y todo tipo de áreas verdes, de acuerdo a la necesidad de las mismas.
M	Remover la tierra y aplicar abonos, para fortalecer el desarrollo de la flora de las instalaciones.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 3 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.J.18

M	Sembrar plantas ornamentales, árboles y pastos.
E	Realizar el reporte requerido de las fallas en los utensilios, equipos y/o instalaciones en general.
E	Instalar y reparar cercos alrededor de las áreas verdes asignadas que así lo requieran.
E	Realizar sustituciones de ornamentales y árboles cuando sea necesario.
E	Solicitar anticipadamente, todos aquellos implementos de trabajo que serán necesarios para desarrollar las labores de jardinería.
E	Auxiliar al Encargado de Mantenimiento General en labores de construcción menor.

**D:** diariamente    **S:** semanalmente    **Q:** quincenalmente    **M:** mensualmente    **E:** esporádicamente

<b>Requisitos intelectuales</b>	
<b>Formación académica</b>	Primer ciclo de Enseñanza General Básica (Tercero de Escuela)
<b>Experiencia laboral</b>	De 1 mes a menos de 6 meses

<b>Requisitos Físicos</b>	
<b>Esfuerzo físico</b>	Alto grado de esfuerzo físico en la realización del trabajo dentro o fuera de la empresa, como por ejemplo carga o descarga de material pesado.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> HOTEL & SPA		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 4 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.J.18

<b>Requisitos personales</b>	
<b>Habilidades y destrezas</b>	<b>Indispensables</b>
	Buenas relaciones interpersonales
	Facilidad de aprendizaje
	Orden
	Puntualidad
	Honestidad
	Responsabilidad y compromiso
	<b>Deseable</b>
	Trabajar con base en objetivos
	Trabajo en equipo
	Excelente presentación personal
	Iniciativa personal

<b>Responsabilidades implícitas</b>	
<b>Manejo de información confidencial</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre el manejo de información confidencial en el desempeño de su trabajo.
<b>Manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.
<b>Manejo o custodia de equipo, instrumentos, útiles y materiales</b>	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.

 <b>MONTAÑA DE FUEGO</b> <small>HOTEL &amp; SPA</small>		<b>Manual de Puestos</b>	
<b>Página:</b> 5 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.J.18

<b>Supervisión ejercida</b>	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.
<b>Autonomía</b>	El trabajo es desempeñado bajo una supervisión inmediata, en donde recibe instrucciones constantes, detalladas y precisas.

<b>Condiciones de trabajo</b>	
<b>Condiciones ambientales</b>	<p><b>Ruido:</b> Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.</p> <p><b>Temperatura:</b> El trabajo debe ser desarrollado a la intemperie bajo una temperatura ambiente (dependiendo de la época en la que se encuentre)</p> <p><b>Iluminación:</b> El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación (luz natural) la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.</p>

<b>Relaciones de trabajo</b>	Se relaciona únicamente con compañeros y/o superiores inmediatos de su misma área.
------------------------------	--

 <b>Manual de Puestos</b>			
<b>Página:</b> 6 de 6	<b>Versión:</b> 1	<b>Nº de reformas o sustituciones:</b> 0	<b>Código:</b> P.J.18

### Riesgos generales del trabajador

Exige el esfuerzo físico, por manejo de equipo y materiales de peso moderado, por lo que estas condiciones pueden conllevar a sufrir accidentes de trabajo o enfermedades laborales.

## CAPÍTULO VI



## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



## CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### A. CONCLUSIONES

A continuación se presentan las principales conclusiones surgidas a partir de la investigación realizada en la empresa Hotel Montaña de Fuego.

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

1. Previo a la elaboración del Manual de Puestos, la empresa Hotel Montaña de Fuego no contaba con todos los puestos documentados y los que tienen documentados carecen de estructura y validez para obtener de ellos el máximo provecho, por lo que esta se vio interesada en la actualización del manual respectivo.
2. Esta organización no cuenta con departamento de Recursos Humanos, por tal motivo no existe ningún tipo de incentivos para los colaboradores, programas de seguridad e higiene laboral, de inducción y de motivación, entre otros.
3. Con el Manual de Puestos se establecen bases para la implementación en actividades de la gestión de talento Humano como: reclutamiento, selección, inducción, promoción, capacitación y evaluación del personal.
4. Las empresas con el pasar del tiempo pueden incursionar en cambios a lo interno de la misma, por lo que el manual de puestos elaborado en las mismas puede desactualizarse.
5. En la mayoría de los puestos se aprecia un alto nivel de polifuncionalidad al mezclarse dos puestos diferentes en uno solo, lo que causa un incrementando de la responsabilidad que tiene el puesto para con la compañía.

## Manual de Procedimientos

1. A lo largo de esta investigación se llegó a la conclusión de que los manuales de procedimientos resultan de suma importancia para cualquier organización; debido a que gracias a ellos se logra una mayor eficiencia de los recursos humanos con los que cuenta la empresa, ya que facilitan la estandarización de los procesos y la preservación del conocimiento adquirido por la misma organización.
2. Pese a la no existencia de un Manual de Procedimientos con información actualizada y oficialmente documentada, los trabajadores de la empresa, en general, manejan adecuadamente los procesos realizados en la misma. Sin embargo, en el caso que algún colaborador ya no ocupe el puesto en la empresa, las labores de inducción y capacitación de sus reemplazos serían más difíciles sin un instrumento como el Manual de Procedimientos.
3. Los trabajadores no conocen la utilidad y ayuda que les puede brindar el Manual de Procedimientos a la hora de poner en práctica sus conocimientos y realizar sus funciones.
4. La empresa con el pasar del tiempo puede incursionar en cambios en la forma de realizar sus procedimientos, por lo que el manual procedimientos elaborado en la empresa puede desactualizarse.

## B. RECOMENDACIONES

A continuación se plantean las principales recomendaciones generadas a raíz del estudio realizado en la empresa Hotel Montaña de Fuego.

### Manual de Puestos

1. Implementar el uso del Cuestionario de Descripción y Análisis de Puestos propuesto, como herramienta para la incorporación en el manual de los puestos que surjan a futuro.
2. Es importante el establecimiento de un Departamento o Unidad que se encargue del área de Recursos Humanos.
3. Utilizar el Manual Descriptivo de Perfiles de Puestos propuesto, como herramienta para el desarrollo de los procesos de reclutamiento y selección de personal, inducción, capacitación, evaluación del desempeño, promoción del puesto y compensación.

**Reclutamiento y selección:** Es útil debido a que indica información sobre lo que presenta el puesto y los requisitos que se requieren para desempeñar esas funciones. Esta información es base para decidir que la persona que se incorpore a la empresa resulte ser la más idónea, y que responda a las necesidades que la empresa enfrente en su accionar diario.

**Inducción:** Se puede aprovechar para definir claramente desde el principio de una relación laboral las funciones que le corresponde al colaborador en su puesto de trabajo.

**Promoción del puesto:** Se puede utilizar para que los colaboradores conozcan las características tanto de su puesto, como de puestos de niveles superiores y además vean la oportunidad de ascender.

**Capacitación:** Con la ayuda del Manual de Puestos se puede ver la necesidad de capacitar al personal, por medio de un análisis de las características actual de los puestos actuales.

**Compensaciones:** Gracias a la información que brinda el manual, se puede obtener una clara comprensión de lo que cada funcionario representa para la empresa y así estimar el valor de los puestos y la compensación apropiada para cada uno. Esto se debe a que la compensación (salarios y bonos), están vinculada a la capacidad requerida, nivel de educación, etc., que son factores que se identifican por medio del análisis de puestos.

**Evaluación del Desempeño:** La evaluación del desempeño implica comparar el desempeño real de cada empleado con el desempeño deseado. Con frecuencia es a través del análisis del puesto que se determinan los estándares que deben alcanzar y las tareas por realizar.

4. Revisar de forma periódica y con base en las necesidades de la empresa el Manual de Puestos; para que de esta manera se mantenga actualizado cada uno de los perfiles que lo integran y se logre un máximo aprovechamiento del capital humano con que se cuenta.
5. A la hora de crear un ambiente de polifuncionalidad es necesario que el funcionario conozca la diferencia entre las diversas tareas que debe realizar, respetando en primer lugar el puesto original para lo cual se le contrató, por lo tanto se recomienda presentar a los funcionarios el Manual de Puestos para que conozcan y analicen las tareas de su puesto.
6. Tomar como base el Manual Puestos para la valoración de un posible análisis de cargas de trabajo en los puestos del hotel.
7. Asignar a una persona interna o externa de la empresa para que revise y actualice el Manual de Puestos al menos una vez al año, con el objetivo de que se mantengan actualizados cada uno de los perfiles que lo integran y de esta manera se logre un máximo aprovechamiento del capital humano con que se cuenta.

## Manual de Procedimientos

1. Es conveniente revisar y actualizar el Manual de Procedimientos del Hotel Montaña de Fuego por lo menos una vez al año, además debe estar a cargo de una persona responsable.
  2. Mostrar el Manual de Procedimientos a cada funcionario, pretendiendo informarles la secuencia ordenada de los procesos presentes dentro de la empresa, esto provocará una mejor comprensión de las actividades a realizar y las relaciones laborales que deben presentarse en cada operación presente.
  3. Es recomendable que el Manual de Procedimientos se utilice como un instrumento para los procesos de capacitación e inducción.
- ✓ Inducción: Gracias al Manual de Procedimientos se puede definir desde el principio la información general, amplia y suficiente que permita la ubicación del empleado y de su rol dentro de la organización para fortalecer su sentido de pertenencia y la seguridad para realizar su trabajo de manera autónoma.
  - ✓ Capacitación: Con la ayuda del Manual de Procedimientos se puede orientar al personal que ingresa a la empresa en las actividades que este debe realizar; debido a que comprende en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de los procedimientos a seguir para cada actividad, promoviendo su buen desarrollo.
4. Explicarles a los funcionarios de la empresa, la importancia que tiene el manual de procedimientos en el desempeño eficiente de sus labores, como un mecanismo que ahorrará tiempo y costos en el desempeño de las funciones diarias de la organización, de esta manera se trabajará más efectivamente y posibilitará más fácilmente producir la calidad de servicio esperada por el contribuyente.
  5. Realizar una continua motivación del personal, para que ellos sean los que detecten deficiencias en los procedimientos, y presenten sus inquietudes a

fin de evaluar si estas contribuyen con el mejoramiento de los procesos que se están realizando, logrando con esto contar con procesos eficientes y ágiles, adaptados a las necesidades del momento.

6. Dar seguimiento al Manual de Procedimientos, con el fin de actualizar periódicamente los procesos y de ser necesario realizar la inclusión de algún nuevo procedimiento que se desee implementar dentro del Hotel.
7. Realizar una reunión con los jefes de cada una de las áreas del Hotel a las cuales se les realizo el manual de procedimientos, para darles a conocer la existencia del mismo y para que conozcan el propósito de la elaboración de esta herramienta.
8. Elaborar un manual de procedimientos para el resto de las áreas del hotel, con el fin de que éste se convierta en una herramienta útil para la adaptación de futuro personal en la empresa.

## LITERATURA CONSULTADA

Alfaro, M. (2008). Creación de un Manual de Puestos y un Manual de Procedimientos en la Empresa Seguros Bejarano S.A. Tesis Bachillerato Administración de Empresas. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

Álvarez, Martín G. (1996). Manual para elaborar manuales de políticas y Procedimientos. Disponible en:

[http://books.google.co.cr/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&source=gbs\\_summary\\_r&cad=0](http://books.google.co.cr/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&source=gbs_summary_r&cad=0) [2010, Julio]

Araya, J. C. (1993). *Técnicas de Organización y Métodos*. San José: UNED.

Barrantes, Rodrigo (1999). Investigación: un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo y cuantitativo. San José, Costa Rica.: EUNED.

Chiavenato, Idalberto. (2003). Gestión del Talento Humano. Quinta edición, Bogotá, Colombia. McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto. (2000). Administración de Recursos Humanos. Quinta edición. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Concepto de ISO-9001 Norma de Calidad. [en línea]. Disponible en:

[http://www.buscarportal.com/articulos/iso\\_9001\\_gestion\\_calidad.html](http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_gestion_calidad.html) [2010, Julio]

Chiavenato, Idalberto. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. Tercera Edición. México. Bogota, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.

Concepto de Análisis Administrativo. [en línea]. Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/ger/anadminnp/> [2010, Julio]

Dessler, Gary. (2001). Administración de Personal. Octava edición. México: Pearson Prentice Hall.

Diagrama de flujo. Disponible en:

[http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama\\_de\\_flujo#Definici.C3.B3n](http://es.wikipedia.org/wiki/Diagrama_de_flujo#Definici.C3.B3n). [2010, Julio]

Esquivel, Frans Bernal (2003). Analisis Administrativo, Sistema de Contraloria de Servicios de la Caja Costarricense de Seguro Social. San Jose. C.R. Tesis (Maestria en Administración de Servicios de Salud Sostenible). UNED 2003. UNED Posgrado.

Flujogramas. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos14/flujograma/flujograma.shtml#INTRO>.

[2010, Julio].

Gómez ceja, G. (1994). Planeación y Organización de Empresas. México: editorial McGraw-Hill.

Gamboa, Luis Guillermo. 2004. Manual de Procedimientos para Cooperativa Industrial de Servicios Múltiples, El Guarco R.L. Tesis Bachillerato Administración de Empresas. Instituto Tecnológico de Costa Rica, Sede San Carlos.

Hopeman, R. (1996). Administración, producción y operaciones. México: CECOSA.

Hernandez Orozco, C. (1996). Análisis Administrativo. San José: EUNED.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Hill Interamericana editores, S.A de C.V.

Koontz, Harold & Weihrich, Heinz. (2004). ADMINISTRACIÓN Una perspectiva global. Duodécima edición. México: McGraw-Hill Interamericana.

Martínez, Bernal. (2009). Lecturas de Análisis Administrativo u Organización y Métodos. Material del curso de Análisis Administrativo, Carrera de Administración de Empresas, ITCR Sede San Carlos.

Manuales Administrativos. Disponible en:

<http://www.elprisma.com/apuntes/administraciondeempresas/manualadministrativo/> [2010, Julio].

Manual de Procedimientos. Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>. [2010, Julio].

Newstrom, J. W. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (Duodécima ed.). México.



## APÉNDICE 1

Cuestionario #: \_\_\_\_

Fecha de aplicación: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

### **Cuestionario para la actualización del Manual de Procedimientos**

---

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recolectar la información necesaria para la elaboración del Manual de Procedimientos en el Hotel Montaña de Fuego. La información suministrada será tratada con confidencialidad y para uso exclusivo de este trabajo.

#### **I. Identificación del procedimiento:**

De acuerdo a las funciones que tiene a cargo, describa en forma detallada y clara, los procedimientos ligados a cada una de ellas, indicando los formularios, sistemas y la normativa utilizada para el desarrollo eficiente de los mismos.

1. Nombre del procedimiento \_\_\_\_\_.

2. Propósito del procedimiento (objetivo o fin que persigue el procedimiento).

---

---

---

3. Indique las áreas de aplicación y/o alcance de este procedimiento.

---

---

4. Mencione, normativas, políticas o reglas que intervienen en este procedimiento.

---

---

---

---

5. Mencione los documentos necesarios para la ejecución del procedimiento.

---

---

6. Secuencia de ejecución (describa en forma detallada los pasos a seguir para realizar el procedimiento).

Paso #	Descripción
1	
2	
3	
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	
11	



### Cuestionario para la elaboración del Manual de Puestos

---

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recolectar información pertinente al puesto, necesaria para la elaboración de un Manual de Puestos. La información suministrada será tratada con confidencialidad y para uso exclusivo de este trabajo.

#### INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL CUESTIONARIO

Le solicito que tome en cuenta las siguientes instrucciones antes de contestar este cuestionario:

1. Lea cuidadosamente todo el cuestionario para que se familiarice con su contenido.
2. Asegúrese de comprender todos los aspectos sobre los cuales debe suministrar información.
3. Escriba de manera comprensible y utilice frases claras.
4. Complete el cuestionario en un plazo máximo de **3 días**, a partir de \_\_\_ de agosto del 2010 al \_\_\_\_\_ de agosto del 2010.
5. La información que usted suministre será confidencial y de uso exclusivo para este trabajo.
6. En caso de presentársele alguna duda comuníquese con Rocío Alfaro al número de 2479 12 20 (de 8:00 am a 4:00 pm) o al teléfono 8729 20 84 (después de las 4:00 pm)
7. Una vez completado el cuestionario, vuelva a leerlo para asegurarse que la información brindada corresponde con la solicitada.
8. La información debe ajustarse a los requerimientos del puesto como base para que cualquier persona que las cumpla pueda desempeñarlo adecuadamente y no a las características o formación que usted posea.

Después de lo anterior entregar el cuestionario a la persona que le entregó el mismo. De antemano le agradecemos toda la colaboración brindada.

## 1. Identificación y descripción del puesto

Nombre del puesto: \_\_\_\_\_.

Departamento al que pertenece: \_\_\_\_\_.

Nombre del (la) jefe inmediato: \_\_\_\_\_.

Puesto de su jefe inmediato: \_\_\_\_\_.

Puestos que supervisa

Nombre del puesto	Cantidad de personas

## 2. Descripción general

Resuma, en forma clara y breve, el puesto que usted desempeña y las principales obligaciones, de manera que dé una idea general del trabajo a su cargo.

**Nota:** Llenarlo en el apéndice I que se le dejará por 3 días.

## 3. Descripción específica de las tareas

Describa en forma clara y detallada todas aquellas tareas que debe de cumplir en su puesto de trabajo.

**Nota:** Llenarlo en el apéndice II que se le dejará por 3 días.

## 4. Especificaciones del puesto

### 4.1. Requisitos intelectuales

Corresponde a la formación y experiencia habilidades y destrezas, que debe tener el ocupante de este puesto para su adecuado desempeño.

**a) Formación académica**

Marque con una (x) la respuesta correcta en la cual considera usted que es la preparación académica mínima necesaria para que un ocupante pueda desempeñarse de manera exitosa en este puesto.

<b>Grado</b>	<b>Nivel estudio</b>	<b>Maque (x)</b>
A	Primer ciclo de Enseñanza General Básica (Tercero de Escuela)	
B	Segundo Ciclo de Enseñanza General Básica (Sexto grado escuela)	
C	Tercer Ciclo de Enseñanza General Básica (Tercer año de colegio)	
D	Educación Diversificada (Bachillerato de Colegio)	
E	Técnico en: _____.	
F	Diplomado en: _____.	
G	Bachiller Universitario en: _____.	
H	Licenciatura en: _____.	
I	Maestría en: _____.	
	Otro, indique la capacitación adicional requerida: _____.	

**b) Experiencia laboral:**

Se considera el tiempo requerido que le permita al trabajador de una forma práctica asumir plenamente las funciones y las responsabilidades propias del

puesto. Marque con una (x) la respuesta que usted considera, que es la experiencia laboral mínima requerida para desempeñarse adecuadamente en este puesto.

Experiencia en puestos afines	Marque (x)
Ninguna	
De 1 mes a menos de 6 meses	
De 6 meses a menos de 1 año	
De 1 año a 3 años	
De tres años en adelante	

#### 4.2. Requisitos Físicos y Personales

##### a) Esfuerzo físico

Se refiere a la aplicación de la energía física para el desempeño del puesto.

Marque con una “x” la categoría que usted cree mejor se adecua al esfuerzo físico en la realización de su trabajo.

Grados	Detalle	Marque (X)
A	<b>Bajo</b> esfuerzo físico en la realización del trabajo, en general se realiza en una posición cómoda y requiere poco esfuerzo físico.	
B	El trabajo exige un esfuerzo físico <b>intermedio</b> en la realización de las funciones, dentro o fuera de la empresa.	
C	<b>Alto</b> grado de esfuerzo físico en la realización del trabajo dentro o fuera de la empresa, como por ejemplo carga o descarga de materiales pesado.	

### b) Habilidades y destrezas

Se refiere a las capacidades y cualidades que se deben tener para el desarrollo de las funciones. Marque aquellos factores que usted cree son importantes y que podrían facilitarle las tareas al ocupante de este puesto.

Lista de capacidades y cualidades		Indispensable	Deseable	No necesaria
1	Buenas relaciones interpersonales.			
2	Trabajar con base en objetivos.			
3	Facilidad de aprendizaje.			
4	Habilidades de comunicación escrita.			
5	Habilidades de comunicación oral.			
6	Trabajo en equipo.			
7	Aptitud numérica.			
8	Habilidades Computacionales: Word, Excel.			
9	Orden.			
10	Puntualidad.			
11	Honestidad.			
12	Excelente presentación personal.			
13	Responsabilidad y compromiso.			
14	Iniciativa personal.			
15	Dominio del Idioma ingles.			
Otros (especifique)				

### 4.3. Responsabilidades implícitas

Marque con una (x) la respuesta que considera correcta la cual se acople al grado de responsabilidad de acuerdo al cargo que ejerce.

#### a) Por manejo de información confidencial

Grados	Detalle	Marque (X)
A	No tiene ninguna responsabilidad sobre el manejo de información confidencial en el desempeño de su trabajo.	
B	Es responsable por el manejo de datos e información de importancia, pero que es conocida por otros puestos en la empresa.	
C	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial de manera ocasional.	
D	Es responsable como parte esencial de su trabajo de tratar con datos e información de carácter confidencial.	

#### b) Por manejo de dinero, fondos y títulos valores comerciales

Grados	Detalle	Marque (X)
A	No tiene ninguna responsabilidad sobre dinero, fondos y títulos valores.	
B	Es responsable en forma periódica por la custodia temporal, traslado y entrega de dinero y / o fondos o valores.	
C	Es responsable como parte esencial de su trabajo por la custodia, transferencia y entrega de dinero, fondos y títulos	

valores.	
----------	--

**c) Por manejo o custodia de Equipo, instrumentos, útiles y materiales**

<b>Grados</b>	<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
A	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que usa en su trabajo.	
B	Es responsable por el adecuado empleo del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de su departamento.	
C	Es responsable por la custodia adecuada del equipo, los instrumentos, útiles y materiales que utiliza personalmente y los que son utilizados por otras personas de otras unidades	

**d) Por supervisión ejercida**

<b>Grados</b>	<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
A	No tiene ninguna responsabilidad sobre la supervisión de personal.	
B	Menos del 25% de su tiempo lo dedica a la supervisión de personal.	
C	Dedica a la supervisión de personal de un 26% a un 50% de su tiempo	
D	Dedica a la supervisión de personal de un 51% a un 75% de su tiempo	
E	Dedica a la supervisión de personal más de un 75% de su tiempo	

#### e) Por autonomía

Grados	Detalle	Marque (X)
A	El trabajo es desempeñado bajo una supervisión inmediata, en donde recibe instrucciones constantes, detalladas y precisas.	
B	Desempeña su trabajo con cierta independencia y siguiendo un orden general; debe presentar avances o informes periódicos de su trabajo y los resultados alcanzados.	
C	El trabajo es desempeñado con amplia independencia; presenta informes periódicos de poca frecuencia a niveles superiores.	

#### 4.4. Condiciones de trabajo

Factor que valora las condiciones bajo las cuales debe ejecutarse el trabajo, sobre las que el colaborador (a) no puede ejercer control alguno. Marque con una "x" la categoría que usted cree mejor se adecúa a las condiciones en que usted debe realizar sus actividades en el trabajo.

##### a) Condiciones ambientales

Se refiere a las condiciones del ambiente a las que se enfrenta el colaborador u ocupante del puesto en el cumplimiento de sus actividades, tales como: ruido, temperatura, iluminación, condiciones ambientales

Ruido		
Grados	Detalle	Marque (X)
A	Desarrolla el trabajo donde no recibe ninguna clase de ruidos que puedan afectar la concentración y comunicación verbal.	

B	Se expone a un nivel intermedio de ruido (principalmente por causa de teléfonos, conversaciones y/o ruidos externos) lo cual puede provocar cierta disconformidad para la concentración y comunicación verbal.	
C	Se expone a un nivel de ruido mayor lo cual puede provocar un alto grado de disconformidad para concentrarse en su trabajo y comunicarse verbalmente.	

<b>Temperatura</b>		
<b>Grado</b>	<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
A	El puesto no se ve afectado por la temperatura ya que se trabaja en un ambiente controlado.	
B	El trabajo se desarrolla por lo general bajo temperatura controlada, aunque por las exigencias del puesto en ocasiones puede estar expuesto a realizarlo fuera de la oficina a temperatura ambiente (dependiendo la época en la que se encuentre)	
C	El trabajo debe ser desarrollado a la intemperie bajo una temperatura ambiente (dependiendo de la época en la que se encuentre)	

<b>Iluminación</b>		
<b>Grado</b>	<b>Detalle</b>	<b>Marque (X)</b>
A	El trabajo es llevado a cabo con una adecuada iluminación la cual permite distinguir las formas, colores y objetos sin realizar esfuerzo visual.	
B	En la ejecución de su trabajo es necesario realizar cierto esfuerzo visual para distinguir las formas, colores y objetos debido al bajo grado de iluminación con el que se cuenta.	

### b) Por relaciones de trabajo

Para la realización óptima de su trabajo ¿Qué grado de comunicación debe de mantener con otras personas u organizaciones tanto a lo interno como a lo externo de la empresa?

Grados	Detalle	Marque (X)
A	Se relaciona únicamente con compañeros y/o superiores inmediatos de su misma área.	
B	Se relaciona con compañeros y/o superiores inmediatos de su misma área y otras áreas de la empresa	
C	Se relaciona con compañeros y/o superiores inmediatos de su misma área, de otras áreas y algunas personas externas ocasionalmente	
D	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores	
E	Se relaciona con el personal interno de la empresa y personas externas como parte esencial de su trabajo como clientes y/o proveedores, así como alianzas estratégicas.	

### 4.5. Riesgos generales del Trabajador

Marque todos aquellos riesgos a los cuales usted está expuesto durante su jornada de trabajo.

Riesgos Generales	Marque (x)
Estrés	

Golpes	
Dolor de cabeza	
Dolor de espalda	
Dolor muscular	
Dolor de ojos	
Otros: (Especifique):	



## Apéndice I y II. Cuestionario para la elaboración del Manual de Puestos

El siguiente cuestionario tiene como finalidad recolectar información pertinente al puesto, necesaria para la elaboración de un Manual de Puestos. La información suministrada será tratada con confidencialidad y para uso exclusivo de este trabajo.

### INSTRUCCIONES PARA LLENAR EL CUESTIONARIO

Le solicito que tome en cuenta las siguientes instrucciones antes de contestar este cuestionario:

1. Lea cuidadosamente todo el cuestionario para que se familiarice con su contenido.
2. Asegúrese de comprender todos los aspectos sobre los cuales debe suministrar información.
3. Escriba de manera comprensible y utilice frases claras.
4. Complete el cuestionario en un plazo máximo de **3 días**, a partir de \_\_\_ de agosto del 2010 al \_\_\_\_\_ de agosto del 2010.
5. La información que usted suministre será confidencial y de uso exclusivo para este trabajo.
6. En caso de presentársele alguna duda comuníquese con Rocío Alfaro al número de **2479 12 20** (de 8:00 am a 4:00 pm) o al teléfono **8729 20 84** (después de las 4:00 pm)
7. Una vez completado el cuestionario, vuelva a leerlo para asegurarse que la información brindada corresponde con la solicitada.
8. La información debe ajustarse a los requerimientos del puesto como base para que cualquier persona que las cumpla pueda desempeñarlo adecuadamente y no a las características o formación que usted posea.

Después de lo anterior entregar el cuestionario a la persona que le entregó el mismo. De antemano le agradecemos toda la colaboración brindada.

## **I. Descripción general**

Resuma, en forma clara y breve, el puesto que usted desempeña y las principales obligaciones, de manera que dé una idea general del trabajo a su cargo:

---

---

---

---

---

---

---

---

## II. Descripción específica de las tareas

Describa en forma clara y detallada todas aquellas tareas que debe de cumplir en su puesto de trabajo. Indique cuales tareas son realizadas diariamente (D), semanalmente (S), quincenalmente (Q), en forma mensual (M) o anual (A) y aquellas que se realizan en forma esporádica (E).

#	Descripción	Frecuencia
1		
2		
3		
4		
5		
6		

7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		