

Unidad de ...
 1237
 Emitido el 97-04-02
 Valor \$ 200 =
 No Clasificación 1997 J37 C. 144.



< ECUADOR > < LOJA >
 < MANUALES ORGANICO FUNCIONAL (P) >
 < GRAND HOTEL LOJA (P) >

170 pag

657

Funciones
 Hotel Loja
 Loja

657.837

 657

657X977 EIC
 657X759



**UNIVERSIDAD TECNICA PARTICULAR DE LOJA
ESCUELA DE CIENCIAS CONTABLES Y AUDITORIA**

**"MANUAL ORGANICO FUNCIONAL
PARA EL GRAND HOTEL LOJA".**

*Práctica Profesional previa
a la obtención del Título de
Licenciada en Contabilidad
y Auditoría.*

AUTORA :

Verónica Janeth Jaramillo Hurtado

DIRECTOR:

Econ. Víctor Chinín C.

**Loja - Ecuador
1997**



Esta versión digital, ha sido acreditada bajo la licencia Creative Commons 4.0, CC BY-NY-SA: Reconocimiento-No comercial-Compartir igual; la cual permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra, mientras se reconozca la autoría original, no se utilice con fines comerciales y se permiten obras derivadas, siempre que mantenga la misma licencia al ser divulgada. <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/deed.es>

Septiembre, 2017

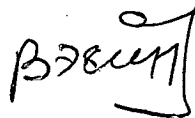
Econ. Victor Chininín Campoverde.

CATEDRATICO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS
CONTABLES Y AUDITORIA DE LA UNIVERSIDAD
TECNICA PARTICULAR DE LOJA.

C E R T I F I C A :

Que la Práctica Profesional "DISEÑO DEL
MANUAL ORGANICO FUNCIONAL PARA EL GRAND
HOTEL LOJA" elaborada por la Señorita
Verónica Janeth Jaramillo Hurtado, ha sido
dirigida y revisada prolijamente, y al
haberse aceptado mis sugerencias, me
permite autorizar su presentación para los
fines legales consiguientes.

Loja, 26 de diciembre de 1996



.....
Econ. Victor Chininín c.
DIRECTOR DE PRACTICA PROFESIONAL

AUTORIA

Las ideas, expresiones y resultados que han sido expuestas en este trabajo tiene responsabilidad exclusiva en la autora.

Verónica Jaramillo H.

DEDICATORIA

Dedico con el profundo amor que tengo a mis padres quienes venciendo los imposibles me condujeron por los mejores senderos para que pueda culminar estos estudios que han sido la meta de mi vida.

A mis hermanos, por su continuo apoyo que me impulsaron a no desmayar. A mis abuelitos, familiares, por sus valiosos consejos y el apoyo continuo que me dieron durante toda mi vida.

A mis amigos por sus generosos gestos que siempre me servirán como una guía en mi vida profesional.

AGRADECIMIENTO

Quiero dejar mi profundo agradecimiento a la Universidad Técnica Particular de Loja, y en forma particular a los catedráticos de la Escuela de Contabilidad y Auditoría, quienes se constituyeron en valiosos guías para la culminación de mis estudios, y en especial al Econ. Victor Chinín C. por su tinaosa dirección que me orientó con sus amplios conocimientos haciendo posible la culminación del presente trabajo.

Al Grand Hotel Loja en la persona del Tec. Henry Jaramillo, Gerente General y todo el personal que labora en esta importante empresa por todas las facilidades que me supieron prestar para ser posible esta investigación.

CONTENIDO

PRESENTACION

INTRODUCCION

MATERIALES Y METODOS

I. Actividad Hotelera

1.1. Aspectos Generales de la Actividad Hotelera

1.2. Actividad Hotelera en la Provincia de Loja

1.3. Grand Hotel Loja

1.3.1. Antecedentes

1.3.2. Marco Legal

1.3.3. Actividades

II. Diagnóstico del funcionamiento administrativo del Grand Hotel Loja.

2.1. Objetivos

2.1.1. Generales

2.1.2. Específicos

2.2. Estructura

2.2.1. Organigramas

Estructural

Funcional

Posición

2.3. Recursos

2.3.1. Humanos

2.3.2. Materiales

2.3.3. Financieros

III. Manual Orgánico Funcional para el Grand Hotel

Loja

3.1. Concepto, Objetivos y Políticas

3.1.1. Definición

3.1.2. Clasificación

3.1.3. Uso e importancia de los Manuales

3.1.4. Objetivos

3.1.5. Políticas

3.2. De la estructura

3.2.1. Organigramas

a) Estructural

b) Funcional

c) Posición

3.3. Manual Orgánico Funcional

a) Importancia, Aplicación del Manual.

b) Objetivos.

3.3.1. Manual de Organización del Grand Hotel Loja.

Nivel Directivo

Nivel Ejecutivo

Nivel Asesor

Nivel de Apoyo

Nivel Operativo

3.3.2. Manual de Funciones y Valoración de Puestos del Grand Hotel Loja.

Nivel Directivo

Nivel Ejecutivo

Nivel Asesor

Nivel de Apoyo

Nivel Operativo

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

ANEXOS

BIBLIOGRAFIA

INDICE

PRESENTACION

He concluido una etapa más de la ambicionada formación integral de mi personalidad; buscando una carrera acorde a mis aspiraciones y a mi voluntad. Para ello, han participado directamente distinguidos catedráticos de la Escuela de Ciencias Contables y Auditoría de la Universidad Técnica Particular de Loja.

Y dando cumplimiento, a lo dispuesto para la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, me propuse efectuar un trabajo investigativo titulado "DISEÑO DEL MANUAL ORGANICO FUNCIONAL PARA EL GRAND HOTEL LOJA", tratando de ayudar al conocimiento de la problemática hotelera de nuestra ciudad, como también, de que, este trabajo pese a sus limitaciones, contribuya en algo al desarrollo del turismo de nuestra provincia y como un elemento de consulta para posteriores estudios similares.

Con estas indicaciones, pongo a consideración de los miembros del Tribunal Examinador esta mi presente Tesis de Grado.

JUSTIFICACION

El Grand Hotel Loja que constituye uno de los entes más importantes dentro del sistema hotelero provincial, para el desarrollo de sus actividades tiene que contar con

un sistema organizativo-funcional que permita la optimización de los recursos humanos, y consecuentemente el logro de sus objetivos y el ejercicio de un adecuado liderazgo.

La función administrativa en una empresa constituye la base para lograr un efectivo desarrollo de las actividades que le permita cumplir su fin. Así para lograr el éxito en una empresa se debe partir de una eficiente organización administrativa. Mas aún en lo que tiene que ver con el elemento humano, el desarrollo de la organización, dependerá de la manera en que cada miembro cumpla con eficiencia las funciones designadas. Es entonces imprescindible contar con un sistema organizativo que facilite identificar el grado de eficiencia, efectividad, responsabilidad de todo el personal que conforma la empresa.

Mediante la utilización del Manual de Organización la responsabilidad por cada una de las actividades ejecutadas quedan claramente determinadas y el personal conoce lo que tiene que realizar y la autoridad puede controlar el funcionamiento de la empresa o de la institución que se encuentra bajo su responsabilidad.

El Manual facilita el entrenamiento de nuevos

empleados y la asignación racionalizada de funciones y de cada unidad administrativa, así como también permite uniformidad en la interpretación y aplicación de las políticas Administrativas.

OBJETIVOS

Con la elaboración de la presente Práctica se conseguirán los siguientes objetivos:

GENERALES

- Diseñar sistemas administrativos eficientes que contribuyan al desarrollo de la actividad hotelera en Loja.

ESPECIFICOS

- Realizar el diagnóstico administrativo del Grand Hotel Loja.
- Formular una adecuada estructura organizacional para el Grand Hotel Loja
- Elaborar un Manual de Organización para el Grand Hotel Loja.

- Elaborar un Manual de Funciones para el Grand Hotel Loja.

HIPOTESIS

- La falta de manuales de organización y funciones no permite un eficiente aprovechamiento del recurso disponible.

METODOLOGIA

Para la realización de este trabajo se partirá del método científico porque permitirá diseñar el Manual Orgánico-Funcional.

- **Método Deductivo.-** Se utilizará este método para recopilar la información general referente a los servicios y actividades que cumple el Grand Hotel Loja.

- **Método Inductivo.-** Para la presente Práctica se partirá del tema y objetivos planteados para llegar a las conclusiones finales.

TECNICAS:

La Observación.- Se acudirá a la observación para identificar las diferentes actividades y funciones que se realizan en cada una de las unidades administrativas.

Entrevista.- Se efectuará al propietario y empleados del Hotel para conocer el movimiento administrativo.

Bibliográfica.- Se tomarán en cuenta los textos referentes al tema que servirán de base para el desarrollo de la Práctica.

INTRODUCCION

El turismo es considerado en el mundo como una de las posibilidades empresariales de mayor importancia, pues se la califica como "la industria sin chimenea".

Los países del mundo cuentan a fines del milenio con diversas posibilidades turísticas y cada vez son más los países que impulsan desde todos sus sectores el avance de las actividades turísticas, en virtud de la serie de beneficios que significan para el desarrollo de las economías nacionales.

En el Ecuador en los últimos años se ha podido advertir un sobresaliente esfuerzo por aprovechar la potencialidad turística. A nivel del Estado se ha implementado inclusive un Ministerio que tiene a cargo la planificación y desarrollo de los recursos turísticos, que a propósito son múltiples.

En la estructura turística, la hotelería, cumple un papel fundamental, pues este servicio permite el alojamiento de turistas, y de sus características depende en gran medida el flujo turístico. En la provincia de Loja, en los últimos años se ha desarrollado el servicio hotelero y en esta situación destaca la presencia del GRAND HOTEL LOJA, empresa que pertenece a capitales lojanos y que es impulsor del desarrollo turístico de la Región Sur del

Ecuador.

El éxito del Grand Hotel Loja, al margen del invalorable apoyo que aportan sus propietarios, se debe al hecho de que permanentemente ha tratado de ajustarse a las estructuras y requerimientos de la ciencia administrativa, y específicamente de la hotelera.

Por ello, en el presente trabajo se desarrolla una propuesta que conduce a la óptima estructura organizacional y al apropiado funcionamiento del Grand Hotel Loja. Este comprende un análisis de la actividad hotelera en la provincia de Loja, para inmediatamente particularizar lo correspondiente al Grand Hotel Loja, y, en términos de un diagnóstico analizar sus objetivos, su estructura, representada en los organigramas así como sus recursos humanos.

Con este trabajo investigativo se proponen dos importantes documentos para la gestión del Hotel en estudio, como son el Manual de Organización, el Manual de funciones. El primero se refiere a la estructura organizacional del Hotel, y el segundo, a las funciones del personal en cada unidad administrativa de esta empresa.

El presente trabajo sin duda revierte gran importancia

para el desarrollo administrativo del Grand Hotel Loja, que le permitirá un funcionamiento más eficiente, y de esta manera ubicarse en la posición de líder en el sector hotelero lojano.

Con este trabajo se ofrece una importante alternativa de solución de uno de los puntos identificados como críticos en el desarrollo de las instituciones públicas y privadas como es la falta de instrumentos administrativos que permitan el uso óptimo de los recursos disponibles.



MATERIALES Y METODOS

Para el desarrollo de la presente Práctica, se han seguido los lineamientos del método científico aplicado al problema, así como se utilizaron diferentes técnicas y procedimientos de investigación a saber:

La recopilación de información para la realización del diagnóstico se la efectuó en fuente de datos secundarios. Es así que se revisan archivos, folletos, registros y reglamentos existentes en el Hotel. También, se llevó a cabo la recopilación de datos primarios por medio de la encuesta, la que se practicó a propietarios y a empleados de la organización en estudio; además se conversó con el Gerente General a fin de conocer aspectos relacionados con la marcha del Hotel.

Al plantear la investigación en el marco de la presente práctica profesional se recurrió a la revisión bibliográfica en bibliotecas públicas y privadas, con el fin de seleccionar y analizar los conceptos teóricos necesarios para el tratamiento del tema. Esto permitió que el estudio tenga más solidez en el conocimiento científico respecto de la estructura y funcionamiento de un hotel.

Se investigaron en el Hotel los deberes y responsabilidades de cada servidor, así como los requerimientos de instrucción, experiencia, dependencia

administrativa, número de empleados que se supervisan, etc.

Una vez tomada la información mediante la encuesta, se procedió a ubicar la correspondiente a cada uno de los niveles administrativos, analizada la misma se definieron los deberes y obligaciones vigentes y se procedió a realizar una propuesta técnica fundamentada en los objetivos de cada una de las unidades operativas y en los generales del Hotel.

En el desarrollo del trabajo permanentemente se contó con el apoyo de los integrantes de la organización investigada, este hecho permitió que el trabajo que se presenta responda a la realidad del funcionamiento del Grand Hotel Loja.

Finalmente, en el establecimiento del informe, se ha considerado la lógica impuesta por nuestra Universidad, y que se inicia con el Proyecto aprobado, considera una introducción, incluye los materiales y métodos: y, presenta los respectivos resultados.

I. ACTIVIDAD HOTELERA

1.1. ASPECTOS GENERALES DE LA ACTIVIDAD HOTELERA

La naturaleza del trabajo hotelero se da a partir de la necesidad de alojamiento, la misma que es atender en la prestación de un servicio que debe ser pagado.

Al referirse a la actividad hotelera es importante tener presente la situación turística que es un factor que influye para el desarrollo de la Hotelería. Por ello se indicará a continuación las actividades turísticas de acuerdo a lo que especifica la Ley de Turismo del Ecuador:

- a) Prestar hospedaje o residencia, de modo habitual y mediante precio, con o sin otros servicios de carácter complementario, en los establecimientos siguientes:

HOTELEROS

Hoteles

Hoteles Residencia

Hoteles Apartamentos (Apart-hoteles)

Hostales

Hostales Residencia

Pensiones

Moteles

Hosterías

Cabañas

Refugios

Paradores

Albergues

EXTRAHOTELEROS O NO HOTELEROS

Apartamento turísticos

Campamentos de Turismo - Camping

Ciudades Vacacionales

- b) Proporcionar comidas y/O bebidas, de modo habitual y mediante precio, con o sin otros servicios de carácter complementario, en los establecimientos siguientes.

Restaurantes

Cafeterías

Fuentes de Soda

Drives Inn

Bares

- c) Prestar servicios de recreación, diversión, esparcimiento o reuniones de modo habitual y mediante precio, con o sin otros servicios de carácter complementario de los siguientes establecimientos.

Termas y Balnearios

Discotecas

Salas de Baile

Peñas

Centros de Convenciones

Boleras

Pistas de Patinaje

Centros de Recreación turística

- d) Prestar servicios de Agencia de Viajes y/u operar viajes combinados, según sea:

Agencia de Viajes Mayoristas

Agencia de Viajes Internacional

Agencia de Viajes Operadora

- e) Prestar servicios de juego de azar, de modo habitual y mediante apuesta, con o sin otros servicios de carácter complementario, en los establecimientos siguientes

Casinos

Salas de juego

Hipódromos y Picaderos

- f) Prestar servicio de transporte de personas o arrendar medios de transporte, de modo habitual y mediante tarifa o precio, con o sin otros servicios de carácter

complementario, según sea.

- Líneas de transporte aéreo nacional e internacional;
- Líneas de transporte marítimas y fluviales, nacionales e internacionales;
- Empresas de transporte terrestre internacional y nacional que determine el Directorio
- Empresas que arriendan medios de transporte aéreo, marítimo, fluvial o terrestre.

La hotelería se ha incrementado a la par con las economías de los países, pues se multiplican las necesidades de las personas en lo que tiene que ver directamente con el traslado de un sitio a otro. Es así que es importante definir sistemas de trabajo para convertir el alojamiento en experiencias satisfactorias para aquellas personas que se encuentran lejos de su residencia habitual.

Los hoteles en atención a las instalaciones y servicios que presten se clasifican en las categorías de cinco, cuatro, tres, dos y una estrella que corresponde a Lujo, Primera, Segunda, tercera y Cuarta Categoría respectivamente.

HOTELES DE CINCO ESTRELLAS (LUJO).- contarán con un mínimo de 30 habitaciones, ofreciendo además de alojamiento el de comidas y bebidas, y los siguientes servicios:

- Servicios de recepción y conserjería. El Jefe de Recepción y el primer conserje conocerán además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés.
- Servicios de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones.
- El servicio de Habitaciones (Room Service). El Jefe de Room Service deberá conocer además del español el idioma inglés.
- Servicio de Comedor. El Jefe de Comedor deberá conocer además del español el idioma inglés.
- El Servicio Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos 10 líneas. Los encargados de servicio deberán conocer además del español el idioma inglés.
- Servicio de lavandería y planchado.
- Servicio médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero.

HOTELES DE CUATRO ESTRELLAS (PRIMERA CATEGORIA).- Deberán contar con los siguientes servicios:

- Servicios de recepción y conserjería. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán además del español, otro idioma preferentemente el inglés.
- Servicios de Pisos para el mantenimiento de las habitaciones.
- El Servicio de Habitaciones (Room Service). El Jefe de Room Service deberá conocer además del español el idioma inglés.
- Servicio de Comedor.
- El Servicio Telefónico. Existirá una central con por lo menos 10 líneas; los encargados de servicio deberán conocer además del español el idioma inglés.
- Servicio de Lavandería y Planchado.
- Servicio Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero, con cargo al cliente

HOTELES DE TRES ESTRELLAS (SEGUNDA CATEGORIA).- Contarán con los siguientes servicios:

- Servicio de Recepción - Conserjería; el personal que realice este trabajo deberá hablar además del idioma español el idioma inglés.
- Servicios de Piso para mantenimiento, limpieza y preparación de habitaciones.
- Servicio de comedor.
- Servicio Telefónico, existirá una central con por lo menos dos líneas.
- Servicio de Lavado y planchado.
- Botiquín de Primeros Auxilios

HOTELES DE DOS ESTRELLAS (TERCERA CATEGORIA).- Deberán contar con los siguientes servicios:

- Servicio de Recepción
- Servicio de Pisos
- Servicio de Comedor
- Servicio telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas.

- Servicio de Lavandería y Planchado.
- Botiquín de Primeros Auxilios.

HOTELES DE UNA ESTRELLA (CUARTA CATEGORIA).- Deberán contar con los siguientes servicios.

- Servicio de Recepción
- Servicio de Pisos
- Servicio de Comedor
- Teléfono público.
- Botiquín de primeros auxilios.

1.2. ACTIVIDAD HOTELERA EN LA PROVINCIA DE LOJA

La provincia de Loja, está considerada como una de las importantes del país, por sus diversas manifestaciones dentro de los diferentes aspectos, sociales, políticos, económicos y culturales.

Nuestra provincia cuenta con una superficie de 10.790 km; está ubicada a 2.100 m.s.n.m., cuenta con gran variedad de climas, generandose por ello gran diversidad de

productos, debiendo indicarse que su temperatura promedio es de 17 C.

Sus límites son los siguientes: por el Norte con la provincia del Azuay, al Sur con el Perú; al Este con la provincia del Oro; y al Oeste con la provincia de Zamora Chinchipe. Tiene una población total de 450.000 habitantes y su capital, la ciudad de Loja, con 120.000.

En la provincia sureña de Loja, considerada como la Centinela del Sur se encuentran lugares turísticos que han atraído la presencia de miles de personas, por su encanto, clima y más ponderantes, que la han convertido en un verdadero atractivo para el turismo. Entre ellos se puede indicar: el Bosque Petrificado de Fuyango; el Peñón del Chiriculapo en Catacocha (Paltas); el Parque de Podacarpus, cuya variedad de flores y animales son únicas en el país. Luego se destacan las parroquias: Vilcabamba por su incomparable clima, que ha merecido en que se lo llame como el Valle de la (Longevidad), El Cisne, en donde se halla el santuario a la Virgen del mismo nombre, Quinara, guardiana del tesoro destinado para el rescate de Atahualpa, y por último San Lucas, conservadora de la raza autóctona; a si mismo se advierten otros centros de admirable belleza, como Zapotillo, Cariamanga, Macará, etc.

Como consecuencia de la presencia de estos

importantes atractivos turísticos, es obvio, que la actividad hotelera ha crecido en forma acorde a las necesidades de los visitantes, esto ha hecho también que la industria hotelera, alcance grandes logros, y funciones hoteles de primera calidad, como es el caso del Grand Hotel Loja. Como consecuencia, podemos afirmar que la actividad turística se ha constituido en una fuente de ingresos económicos para la Provincia de Loja y el para el Estado Ecuatoriano.

A continuación se indican los hoteles de la ciudad y de la provincia de Loja y su respectiva categoría.

CUADRO # 1

HOTELES QUE FUNCIONAN EN LA CIUDAD DE LOJA

RAZON SOCIAL	CATEGORIAS
Libertador	Primera
Ramses	Primera
Grand Hotel Loja	Primera
Vilcabamba	Primera
Saraguro Internacional	Primera
Aguilar Internacional	Primera
París	Segunda
Riviera	Segunda
Quinara	Segunda
Los Ejecutivos	Segunda
Inca	Segunda
Los Jardines	Segunda
Acapulco	Segunda
Chandelier	Tercera
Alborada	Tercera
México	Tercera
Carrión	Tercera
Paraíso	Tercera
Metropolitano	Tercera
Caribe	Tercera
Orillas del Zamora	Tercera
Cristal	Tercera
Londres	Tercera
Internacional	Tercera
Loja	Tercera
San Andrés	Tercera
Hidalgo	Tercera
Primavera	Tercera
Pasaje	Tercera
Uni Hotel	Tercera
Los Piños	Tercera
San Luis	Tercera
Miraflores	Cuarta
Colonial	Cuarta
Americano	Cuarta
Cuxibamba	Cuarta

FUENTE: Registros de Cetur

ELABORACION: La autora

CUADRO # 2

HOTELEROS - HOSTALES QUE FUNCIONAN EN LA PROVINCIA DE LOJA

RAZON SOCIAL	CATEGORIA	CANTON
Gran Hotel Sica	Segunda	Alamor
Espiga de Oro	Segunda	Macará
Granda	Tercera	Catamayo
Turís	Tercera	Catamayo
El Vergel	Tercera	Catamayo
Reina del Cisne	Tercera	Catamayo
San Francisco	Tercera	Cariamanga
Central	Tercera	Cariamanga
Ahuaca	Tercera	Cariamanga
San Carlos	Tercera	Cariamanga
Cariamanga	Tercera	Cariamanga
Buena Esperanza	Tercera	Catacocha
Celica	Tercera	Celica
Guayaquil	Tercera	Macará
Internacional	Tercera	Macará
Amazonas	Tercera	Macará
Los Angeles	Tercera	Zapotillo

FUENTE: Registros de Cetur

ELABORACION: La autora

CUADRO # 3

PENSIONES - CABAÑAS - PARADORES - HOSTERIAS -
REFUGIOS QUE FUNCIONAN EN LA PROVINCIA DE LOJA

RAZON SOCIAL	CATEGORIA	CANTON
Don Germán	Tercera	Vilcabamba
Valle Sagrado	Tercera	Vilcabamba
Mandango	Tercera	Vilcabamba
Saraguro	Tercera	Saraguro
Armijos	Tercera	Saraguro
Guayaquil	Tercera	Alamor
Central	Tercera	Alamor
Puyango	Tercera	Alamor
Guayaquil	Tercera	Catacocha
Turismo Paltas	Tercera	Catacocha
Mirasol	Tercera	Catacocha
Los Pindos	Tercera	Pindal
Sozoranga	Tercera	Sozoranga
Del Valle	Tercera	Vilcabamba
Paraíso	Segunda	Vilcabamba
Madre Tierra	Segunda	Vilcabamba
Río Yambala	Tercera	Vilcabamba
Vilcabamba	Primera	Vilcabamba
Macará	Primera	Macará
Vilcabamba	Primera	Vilcabamba
Bella Vista	Segunda	Trapichillo
Gavilán	Tercera	Vilcabamba

FUENTE: Registros de Cetur

ELABORACION: La autora

1.3 GRAND HOTEL LOJA

La ciudad de Loja, en los últimos años ha venido creciendo el turismo en forma por demás importante, lo que ha obligado a la empresa privada a emprender en la actividad hotelera, para cumplir con las exigencias que el turismo demanda. Entre estas empresas se encuentra el **Grand Hotel Loja**, ubicada en una arteria principal de nuestra ciudad, llegando a, constituirse en uno de los más importantes lugares de hospedaje preferido por la diversidad de turistas que a diario nos visitan.

Esta empresa, se ha trazado objetivos, que le permiten, no sólo cumplir con su función específica de alojar a los viajeros, sino que se ha convertido en una singular fuente de trabajo, que en nuestra provincia es escasa.

El Grand Hotel Loja viene funcionando en atención a las leyes que existen sobre la hotelería, y por ello que es fácil encontrar en el mismo todas las exigencias y comodidades exigidas por los huéspedes.

1.3.1. Antecedentes

La ciudad y provincia de Loja, despiertan interés al turismo, con la publicidad mundial que se da al Valle de

la Longevidad (Vilcabamba) y progresivamente con el aparecimiento de importantes lugares de atracción, que convocan a miles de personas de diferentes nacionalidades, y de este modo se integra también al turismo nacional. Por ello se cristalizó en una exigencia para nuestra ciudad la apertura de hoteles que suplan con calidad y categoría la falta de hospedaje. En esas circunstancias, la Familia del Señor **Rodrigo Jaramillo** el 21 de agosto de 1991, pone a consideraciones de la ciudad de Loja y del turismo, el funcionamiento de un **Hotel 4 estrellas - Primera categoría**, que cumpla con los modernos requerimientos de una empresa hotelera.

Es digno de destacarse el empeño de su propietario, que conjuntamente con su familia, día a día, se preocupan por dotarle al hotel, de una verdadera comodidad, una atención adecuada y técnica. Cuenta para el efecto con la administración y personal de servicio, debidamente preparada y ajustada a la ética y relaciones humanas, que marchan paralelamente con el continuo progreso del Hotel.

1.3.2. Marco Legal

Dentro de la base legal con que cuenta el Grand Hotel Loja está el acta de instalación y funcionamiento la misma que la detallaren a continuación por ser el único documento que respalda su creación.

ACTA DE INSTALACION Y FUNCIONAMIENTO

En la ciudad de Loja, a los veintiún días del mes de agosto de 1991, se constituye la comisión integrada por el Sr. Econ. Iván Cabrera C., funcionario delegado de la Dirección Ejecutiva de CETUR y el Sr. Rodrigo Jaramillo, representante legal de la empresa GRAND HOTEL LOJA, con el objeto de levantar la presente acta de instalación y funcionamiento de su equipo, menaje y demás inversiones realizadas, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 40 del Reglamento para la aplicación de la Ley.

I. CARACTERISTICAS DE LA EMPRESA:

1. DENOMINACION DE LA EMPRESA: GRAND HOTEL LOJA
2. DIRECCION DEL ESTABLECIMIENTO: Av. Iberoamérica y Rocafuerte (esquina); Parroquia Sucre; cantón Loja; Provincia de Loja.
3. ACUERDO DE CALIFICACION # 0000014, FECHA: 21 de junio de 1990. CATEGORIA "B".
4. FECHA DE INICIACION DE OPERACIONES:
.....

II. ACTIVIDAD DE LA EMPRESA:

1. DESCRIPCION DE LOS SERVICIOS SEGUN ACUERDO DE CALIFICACION:
 - 1.1. ALOJAMIENTO: # Plazas 68 - # HABITACIONES 30

1.2. RESTAURANTE: # Plazas 60

CAFETERIA: # Plazas 45

OTROS: # Plazas 100

1.3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Estacionamiento.

OBSERVACIONES:.....
.....

2. SERVICIOS QUE PRESTA ACTUALMENTE Y CLASIFICACION.

2.1. ALOJAMIENTO: # Plazas 50 - # HABITACIONES 32

2.2. RESTAURANTE: # Plazas 70

CAFETERIA: # Plazas 45

OTROS: # Plazas 100

1.3. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: Salón de recepciones para 80 plazas.

OBSERVACIONES:.....
.....

3. No DE REGISTRO: 11230

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

III. CONDICIONES DEL ACUERDO DE CALIFICACION:

En el plazo de seis meses, instalar y poner en funcionamiento los servicios, sujetarse a las disposiciones legales y reglamentarias.

IV. HA CUMPLIDO CON LAS CONDICIONES CONSTANTES EN EL ACUERDO DE CALIFICACION:

SI .X.. NO

OBSERVACIONES: La empresa obtuvo dos concesiones de ampliación de plazo para instalar y poner en funcionamiento los servicios por 90 días cada uno, mediante acuerdos # 010 de 21/III/91; y, # 016 de 5/VIII/91.

V. BENEFICIOS OBTENIDOS HASTA LA FECHA DEL ACTA DE INSTALACION.

BENEFICIO	Nº RESOLUCION	FECHA
GENERALES(Art. 13)		
Lit. a).....
Lit. b).....
Lit. c).....
Lit. d).....
ESPECIALES(Art. 14)		
Lit. a).....
Lit. b).....
Lit. c).....
Lit. d).....
OBSERVACIONES.....		

VI. SITUACION FINANCIERA DE LA EMPRESA:

ACTIVOS FIJOS:

Equipo	S/. 20'536.000
Menaje	2'632.000
Terrenos	825.000
Edificios	20'000.000
Otros	1'203.100
<hr/>	
TOTAL ACTIVOS FIJOS	45'216.600

VII. PERSONAL OCUPADO:

	NACIONAL	EXTRANJERO	TOTAL
Administración	4		4
De Servicio	23		23
TOTAL	27		27

 DELEGADO DE CETUR

 REPRESENTANTE DE LA EMPRESA

Además el hotel para el funcionamiento requiere de un permiso anual que es concedido por el Ilustre Municipio de Loja.

1.3.3. Actividades

Las principales actividades que el Grand Hotel Loja

cumple son: brindar alojamiento, proporciona servicios de Restaurant, Bar, Salón Social, Transporte. Para la prestación de tales servicios el Hotel cuenta con: 54 habitaciones completamente equipadas, teléfono D.D.N. y D.D.I. desde las habitaciones, mini bar, room service, baño privado con agua caliente, restaurant "Las Zarzas" con comidas nacionales e internacionales, cafetería, bar "El Zamorano", salón para reuniones, y una furgoneta con capacidad de hasta 35 pasajeros para visitas a los diferentes lugares turísticos de la ciudad y provincia.

II. DIAGNOSTICO DEL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DEL GRAND HOTEL LOJA.

2.1. OBJETIVOS

2.1.1. General

Establecer las condiciones de estructura y relaciones administrativas del Grand Hotel Loja, a fin de determinar las condiciones del funcionamiento administrativo.

2.1.2. Específicos

- Establecer la actual estructura orgánica y funcional del Grand Hotel Loja.
- Definir las condiciones de los Recursos Humanos, materiales y financieros en la organización en estudio.
- Mediante un estudio técnico (encuestas y entrevistas) definir las funciones en las unidades administrativas y del Personal del Hotel.

2.2. ESTRUCTURA

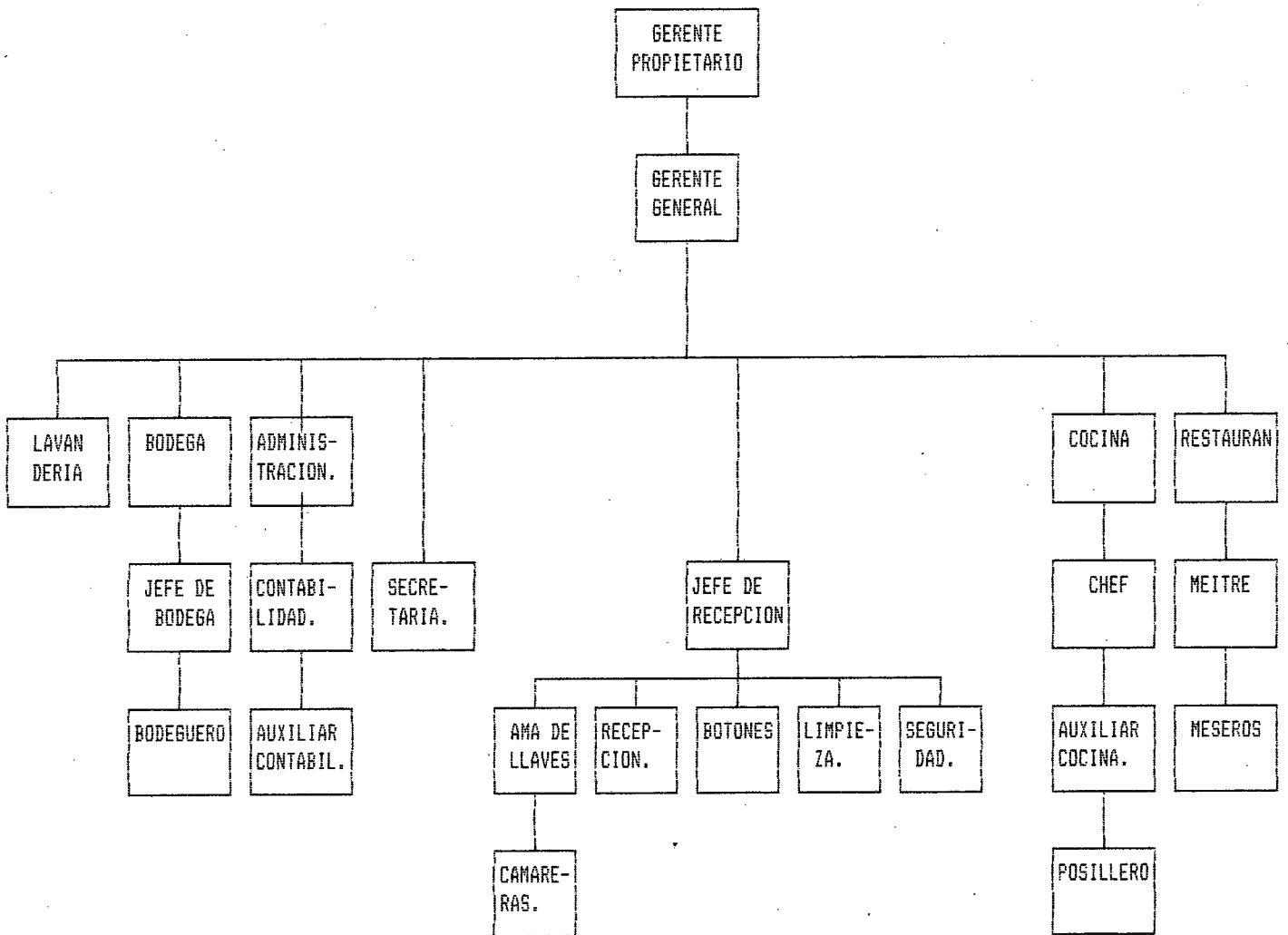
2.2.1. ORGANIGRAMAS

Los organigramas son importantes herramientas que cuentan los administradores, para apoyar las acciones de planeación, organización dirección y control, los mismos ofrecen una visión de la organización destacando las unidades que la conforman. Los organigramas se clasifican en estructurales, funcionales y de posición, en los estructurales se presenta solamente el nombre de cada unidad mientras que en el de posición se explicita el número de personas de cada unidad y en el funcional se hace constar en forma sintética las principales funciones de cada una de las unidades.

A continuación se presentan los organigramas vigentes en la organización investigada que es el GRAND HOTEL LOJA

GRAFICO # 1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GRAND HOTEL LOJA

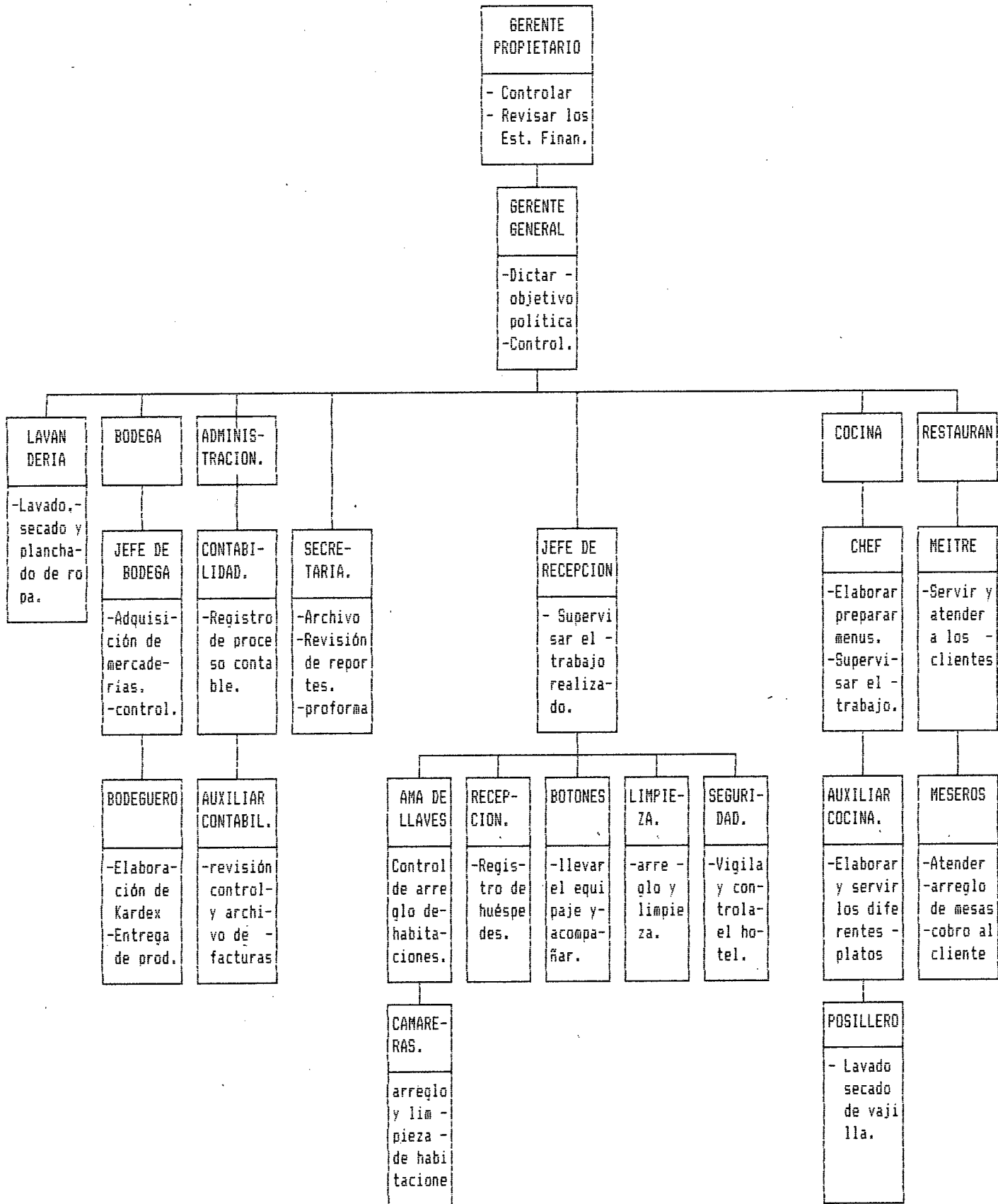


FUENTE: Grand Hotel Loja

ELABORACION: La autora

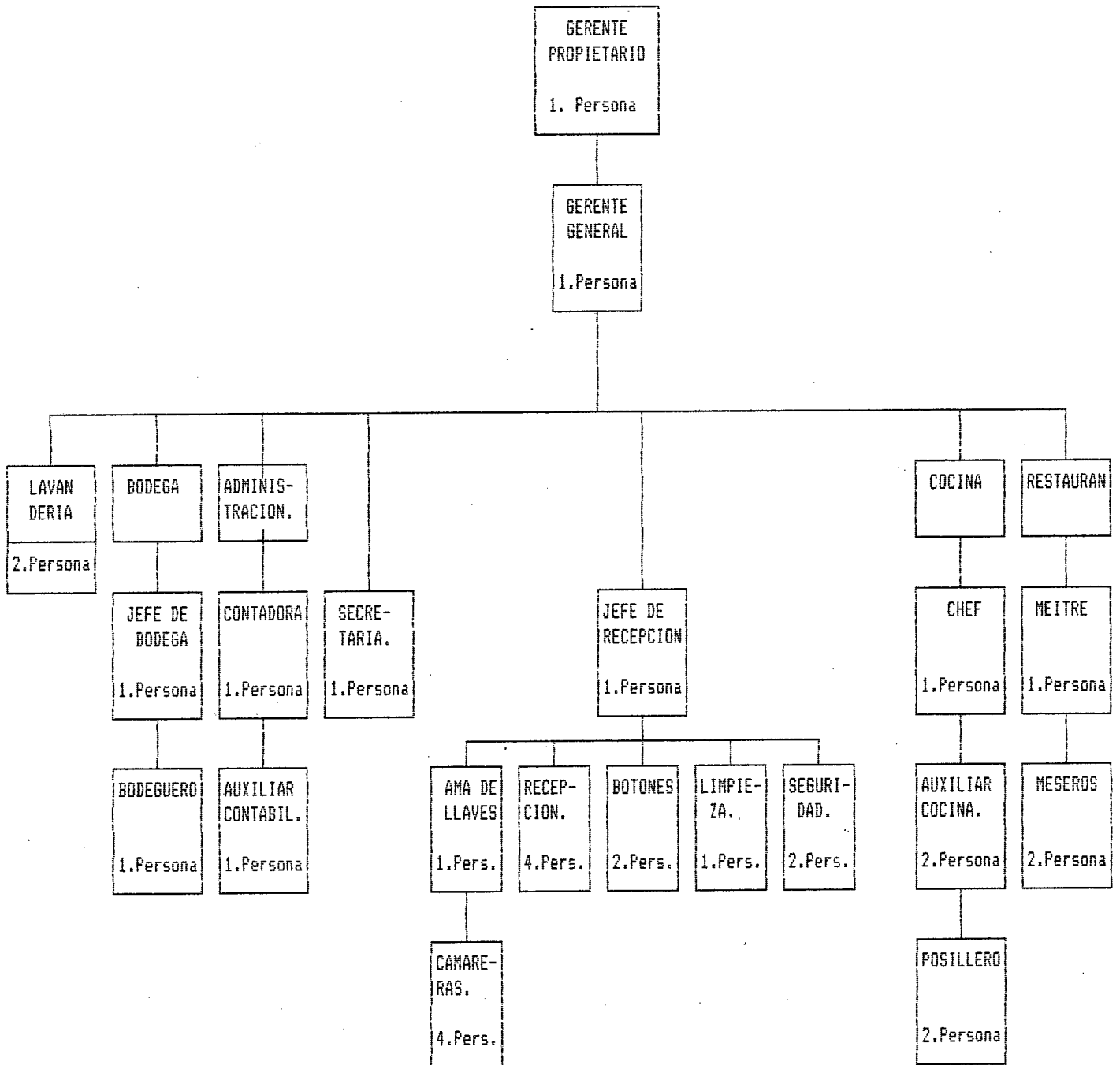
GRAFICO # 2

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL GRAND HOTEL LOJA



FUENTE: Grand Hotel Loja
 ELABORACION: La autora

GRAFICO # 3
ORGANIGRAMA DE POSICION DEL GRAND HOTEL LOJA



FUENTE: Grand Hotel Loja
ELABORACION: La autora

Respecto de los organigramas se puede indicar lo siguiente:

1. Las unidades administrativas no están ubicadas en los niveles que deberían corresponder.
2. No se identifican en la organización a los niveles asesor, de apoyo, apreciándose solamente los niveles ejecutivos y operativos,
3. La organización actual no está acorde con la ciencia administrativa moderna.

Lo expuesto lleva a realizar una propuesta de organización estructural, en las que se puede apreciar la existencia de los niveles Directivo, Ejecutivo, de Apoyo y Operativo, dispuestos de orden técnica y que ofrece una estructuración organizacional adecuada para el Hotel en estudio.

2.3. RECURSOS

2.3.1. Humanos

Los recursos humanos con que cuenta el Grand Hotel Loja, son los siguientes:

Número	CARGO	NOMBRES
Personas		
1	Gerente	Tec. Henry Jaramillo
1	Contador	Egda. Luz María Chocho
1	Auxiliar de Contabilidad	Srta. Mónica Alejandro
1	Secretaria	Srta. Mildred Jaramillo
1	Jefe de Bodega	Sr. Augusto Cobos
1	Jefe de Limpieza	Sra. Carmen Castillo
1	Jefe de Meseros	Sr. Eduardo Ruiz
1	Jefe de Recepción	Srta. Sandra Garzón
4	Recepcionistas	Srta. Noemí Soto Srta. Ximena Carrión Sr. Geovany Aguirre Sr. Reinaldo Pineda
2	Botones	Sr. José Yangana Sr. Mario Pinos
4	Meseros	Sr. Gustavo Quiñónez Sr. Ivan Macas Sr. Luis Jiménez
1	Chef	Sr. Dario Veintimilla
2	Auxiliares de Cocina	Sra. Sonia Zuing Sra. Magdalena Carrión
2	Posillero	Srta. Yolanda Zuing Sr. Cristian Armijos
4	Camareras	Srta. Rosa Jaramillo Srta. Olga Tenezaca

		Srta. Yolanda Zhingre
		Srta. Yolanda Castillo
1	Ama de llaves	Sra. Yolanda Bravo
1	Bodeguero	Srta. Lourdes Granda
2	Lavandería	Sra. Rosario Cueva
		Sra. Martha Dávila
2	Seguridad	Sr. Ivan Valdiviezo
		Sr. Willan Zhingre

2.3.2. Materiales

Para la prestación de los servicios tanto de hospedaje alimentación, transporte, así como para el desarrollo de las diferentes actividades a las que se dedica el hotel, éste cuenta con los siguientes recursos materiales:

BIENES	CANTIDAD
Camas	88
Veladores	108
Televisores	55
Lámparas de escritorio	55
Teléfonos	60
Lámparas de cama	99
Porta Maletas	54
Edredones	110
Sábanas	342
Almohadas	115
Toallas	975
Cocinas (industrial)	1
Cocinas (hornos)	4
Vasos	250
Copas	250
Vajilla	400
Cubiertos	200
Charoles	60
Refrigeradores	3
Congeladores	3
Lavadora (industrial)	1
Lavadoras (normal)	3
Plancha (industrial)	1

Planchas (pequeñas)	5
Secadora (industrial)	1
Secadora (normal)	3
Abrillantadoras	4
Sillas	250
Mesas	100
Computadoras	3
Sumadoras	6
Maquinas de escribir	4
Telefax	1
Vehículo	1

2.3.3. Financieros

El Grand Hotel Loja dentro de sus recursos financieros cuenta con recursos propios, distribuido de la siguiente manera:

Edificios	750'000.000
Vehículos	28'600.000
Equipo y Maquinaria	30'260.000
Muebles y enseres	40'810.000
Material suministros de operación	<u>40'650.000</u>
TOTAL	890'320.000

Es importante indicar que el Hotel no funciona con financiamiento externo.

ANALISIS DE LOS RECURSOS EXISTENTES

Por su condición de un Hotel cuatro estrellas los recursos materiales y financieros, son de óptima calidad; sus instalaciones son lujosas, y el menaje para el servicio cumple con los requerimientos de un hotel de cuatro

estrellas: respecto del financiamiento los ingresos permiten un flujo ágil para egresos y demás costos del hotel en estudio.

En lo correspondiente al Recurso Humano los empleados del hotel, están preparados para cada una de sus áreas de servicio en todo término, las posibilidades de capacitación siempre son necesarias y lo mismo debe ser una permanente preocupación.

Como conclusión del Diagnóstico Administrativo podemos determinar que el Grand Hotel Loja, dispone de suficientes recursos materiales y financieros, el recurso humano es suficiente y el problema se orienta mejor en lo correspondiente a las funciones que cumplen, es decir no tienen definidas y por tanto las funciones que les corresponde. Sobre la estructura vigente, se hizo algunas observaciones anteriormente y los problemas tienen que ver con la ubicación de algunas unidades administrativas.

Pro lo concluido a continuación se pasa a proponer un estudio que refleja las funciones que corresponde a cada servidor de acuerdo a un estudio de los funcionarios y distribuidos a cada servidor, que sería importante que se implante.

III. MANUAL ORGANICO Y FUNCIONAL PARA EL GRAND HOTEL LOJA

3.1. DEFINICION, OBJETIVOS Y POLITICAS.

3.1.1. Definición

Los manuales administrativos es una herramienta que sirve a los administradores para facilitar la toma de decisiones en la gestión de conducir los recursos humanos. Financieros y materiales. La característica principal de éste es la de constituirse en un documento de fácil manejo y de información concreta sobre el tema al que corresponde.

3.1.2. Clasificación

De acuerdo a la función o al área específica de la empresa u organización a que corresponda, los manuales pueden ser:

- Manual de Administración de Personal.
- Manual de Finanzas
- Manual de Procedimientos
- Manual de Organización
- Manual de Reclutamiento o Selección
- Manual de Evaluación de Puestos

- Manual de Bienvenida
- Manual de Organización
- Manual de Funciones
- Manual Orgánico-Funcional

Como se indicó anteriormente, cada uno de estos responden a áreas específicas de la actividad administrativa. En el presente caso, nos interesa referirnos a dos de los citados anteriormente, ellos son el Manual de Organización y el personal de Funciones.

a) Manual de Organización

Recoge a diferencia del Manual de Funciones los deberes y obligaciones globales de las unidades administrativas dentro de la estructura empresarial. Considera también la naturaleza del trabajo de las referidas unidades y su relación en la organización.

b) Manual de Funciones

Es un documento en el que en una forma sencilla y clara se detalla los deberes y obligaciones de cada uno de los servidores de una organización. En algunas ocasiones es necesario establecer "familias de puestos" para facilitar su presentación. Adicionalmente en el manual se detallan las relaciones de dependencia, la posición ante

subordinados, la naturaleza del trabajo, y, los requisitos básicos de formación y experiencia.

3.1.3. Uso e Importancia de los Manuales

El manual de organización y el de Funciones, son instrumentos que permiten establecer una adecuada organización y realizar al mismo tiempo una efectiva, ágil y eficiente gestión empresarial.

El uso de estos manuales posibilitará operar al Grand Hotel Loja con procedimientos racionales en lo que respecta a cada uno de los elementos del proceso administrativo, sobre todo permitirá un ágil, eficiente y racional manejo técnico del recurso humano.

Un Manual deberá considerarse como una guía e instrumento propio en la toma de decisiones en la dirección de recursos humanos.

3.1.4. Objetivos

Los principales objetivos que persiguen los manuales administrativos son los señalados:

- Constituirse en una guía práctica para la toma de decisiones en la gestión administrativa.

- Facilitar información específica sobre el área de gestión empresarial a la que corresponda.
- Permitir decisiones inmediatas y fundamentadas sobre niveles de responsabilidad y autoridad en la composición empresarial.
- Coadyúvar al éxito de la gestión empresarial.

3.1.5. Políticas

Son consideradas como una "guía para la toma de decisiones". Los manuales involucran diversas políticas, las mismas que dependen de la empresa que se investiga.

En lo relacionado a nuestro trabajo, podemos citar algunas políticas hoteleras:

- El Grand Hotel Loja da un tratamiento equitativo a todos los miembros de la misma con independencia de su concepción política y religiosa.
- Impulsar el desarrollo individual de los servidores, del Grand Hotel Loja, incentivando a quienes demuestran interés en el desarrollo de su trabajo.
- Orientar la gestión del Grand Hotel Loja a la

satisfacción total de los usuarios, y la planificación, organización y ejecución hacia esta misma finalidad.

3.2. DE LA ESTRUCTURA

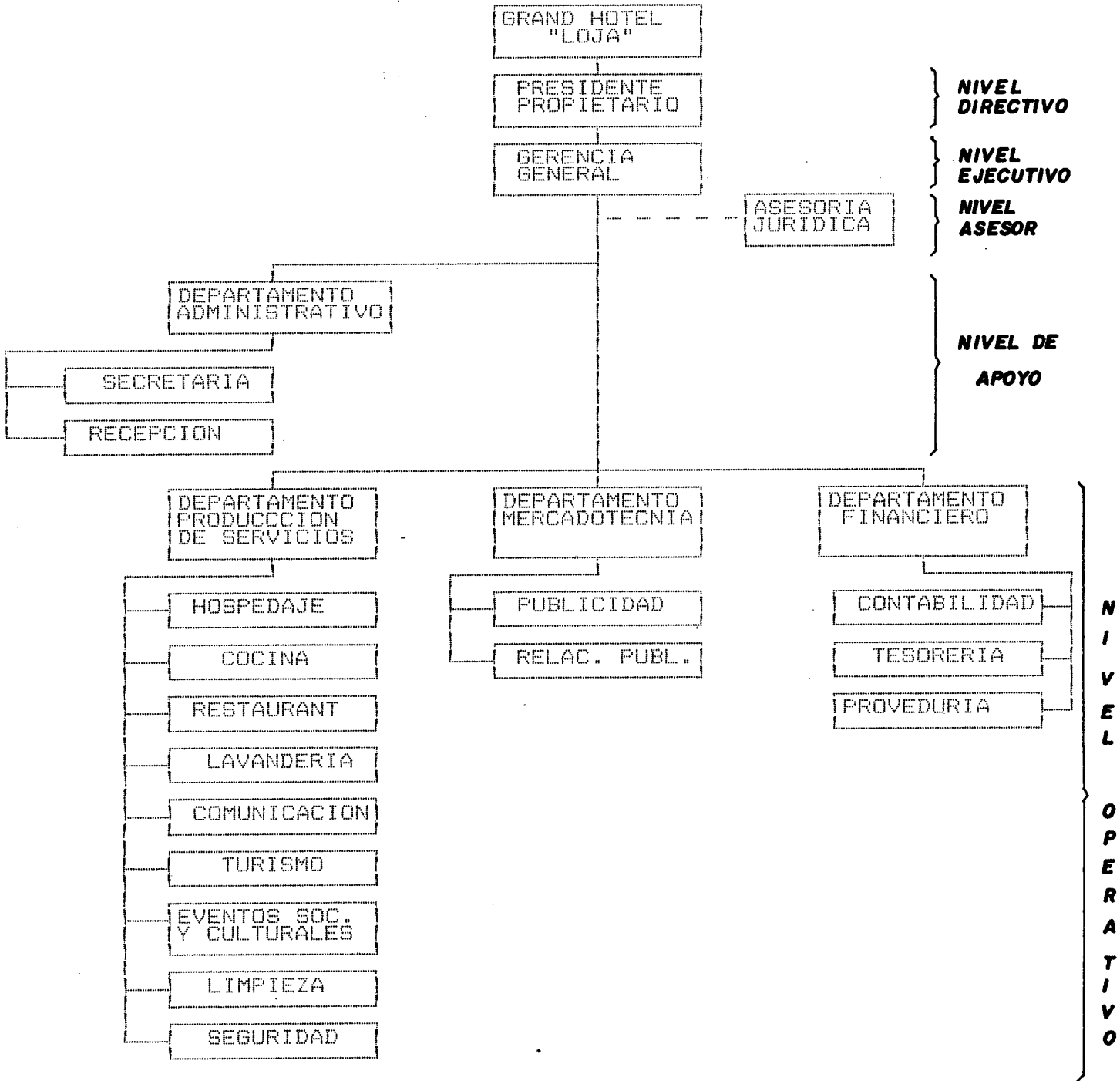
3.2.1. Organigramas

a) Organigrama Estructural del Grand Hotel Loja

A continuación se presenta una propuesta de Organigrama estructural del Grand Hotel Loja:

GRAFICO # 1

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DEL GRAND HOTEL LOJA (SITUACION PROPUESTA)

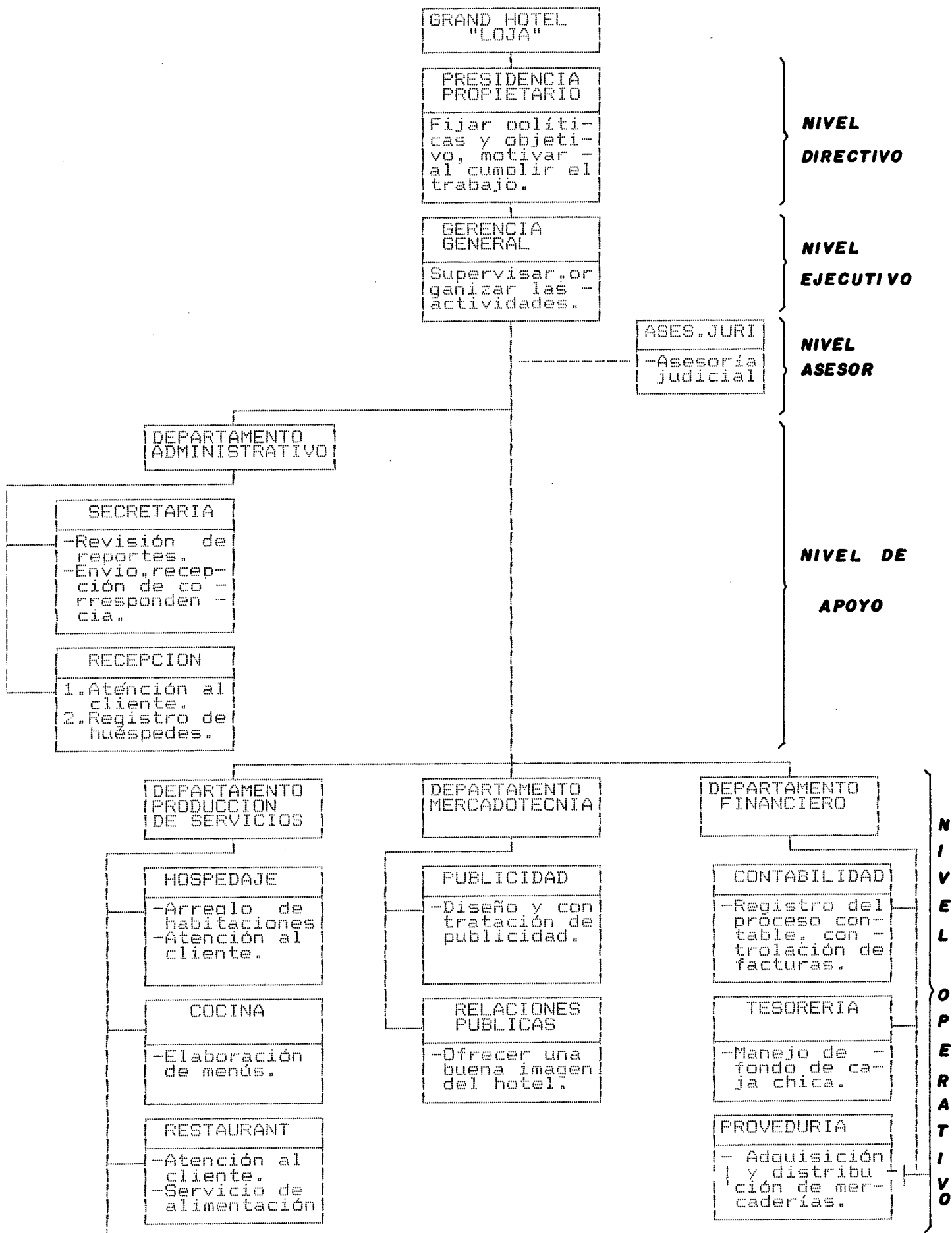


b) Organigrama Funcional del Grand Hotel Loja

A continuación se presenta una propuesta de Organigrama funcional del Grand Hotel Loja

GRAFICO # 2

**ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL GRAND HOTEL LOJA
(SITUACION PROPUESTA)**



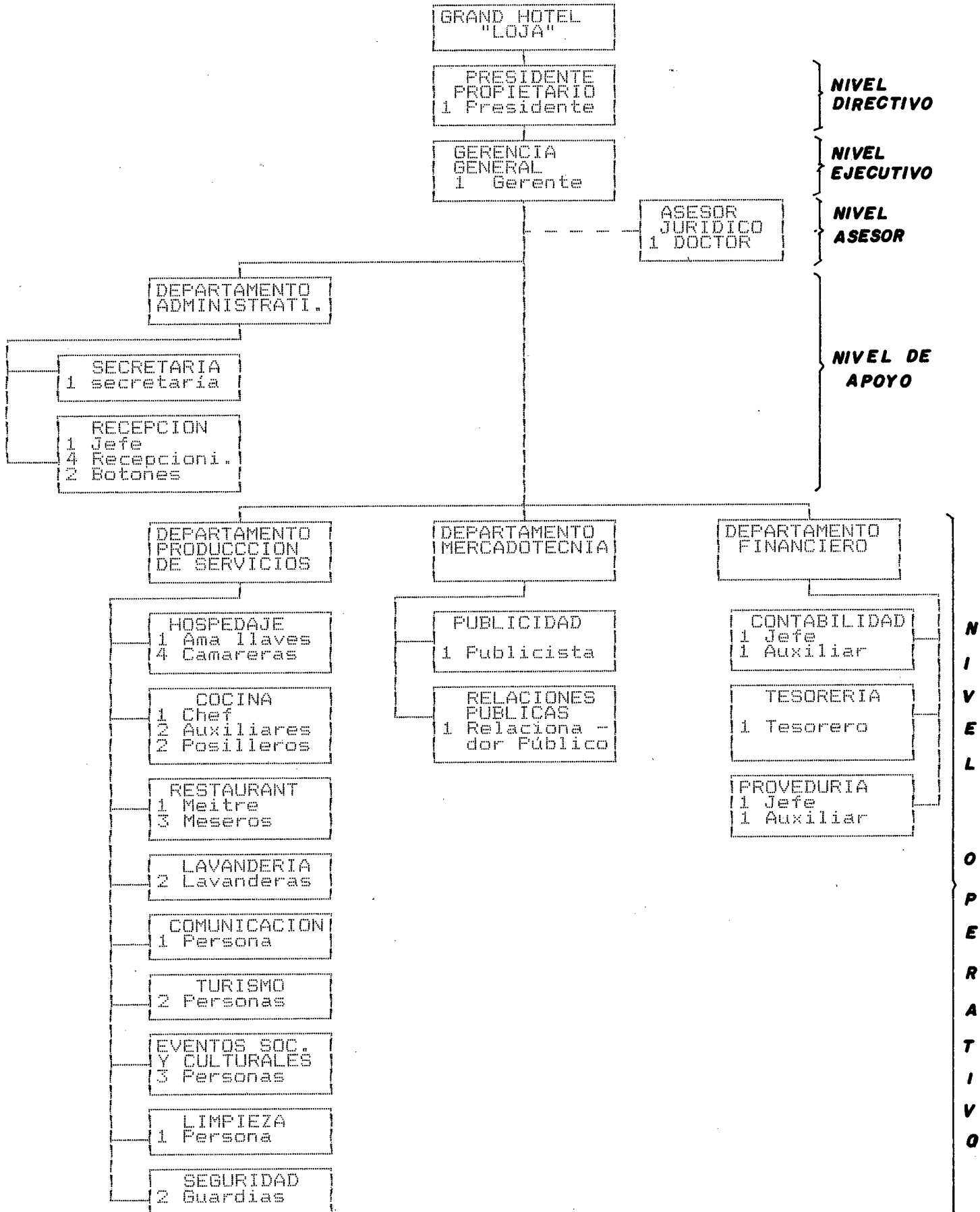
	LAVANDERIA
—	-Lavado, secado y blanqueo de ropa y demás piezas
	COMUNICACION
—	-Envío, recepción de fax, llamadas telefónicas.
	TURISMO
—	-Realización de Tours para clientes y turistas.
	EVENTOS SOCIALES Y CULTURALES
—	-Arreglo y decoración de locales.
	LIMPIEZA
—	-Arreglo y limpieza de depto. admi. y salón.
	SEGURIDAD
—	-Vigilancia y resguardo del hotel y garage.

c) Organigrama de Posición del Grand Hotel Loja

A continuación se presenta una propuesta de Organigrama de posición del Grand Hotel Loja

GRAFICO # 3

**ORGANIGRAMA DE POSICION DEL GRAND HOTEL LOJA
SITUACION PROPUESTA**



3.3. MANUAL ORGANICO FUNCIONAL

La revisión de la estructura orgánica-funcional de toda empresa es importante y esta debe ser periódica. Lo anotado es necesario a fin de garantizar el cumplimiento de las funciones de cada elemento que la integra, mediante la revisión y actualización; además se mejora la eficiencia del control interno y el cumplimiento de la actividad operativa propiamente dicha, a fin de que la prestación de servicios se de con características eficientes efectivas y económicas.

Con lo fundamentado anteriormente proponemos a continuación un Manual Orgánico Funcional, en el que se detallan las funciones de cada sección del Hotel estudiado y el análisis se lo realiza en base a la propuesta de organización expresada en este trabajo.

El presente Manual, desgregado en un Manual de Organización y un Manual de Funciones, pretende a través del establecimiento de los niveles de autoridad y responsabilidad que deben existir en la organización, una definición específica de las funciones más relevantes que deben cumplir las unidades del Grand Hotel Loja, a fin de poder identificar a los responsables del cumplimiento o incumplimiento de las tareas que se asignan.

a) Importancia y Aplicación del Manual

El Manual se reviste de importancia al constituirse en una guía de orientación a los servidores de las diferentes secciones del Hotel. Este marco de referencia posibilita el aprovechamiento de los recursos humanos y el tiempo e impide la duplicidad de funciones que con frecuencia se dan en los organismos empresariales.

b) Objetivos

- Definir las funciones, deberes y responsabilidades de cada uno de las secciones que conforman el Grand Hotel Loja.
- Utilizar en forma eficiente los recursos materiales, económicos y humanos que dispone la empresa.
- Propender a un desarrollo personal, profesional y funcional del personal que labora en el hotel.
- Lograr la coordinación interna y el establecimiento adecuado de sistemas de información y comunicación entre el personal.
- Prestar un mejor servicio a la comunidad y en esta forma propender al desarrollo de la actividad turística económica y social de la región.

MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL
DIRECTIVO

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : DIRECTIVO
DEPARTAMENTO : PRESIDENTE PROPIETARIO
SECCION :

TAREAS:

- 1) Establecer las políticas y objetivos generales de la empresa hotelera.
- 2) Motivar para el adecuado funcionamiento de la empresa.
- 3) Realizar actividades de control
- 4) Revisar los Estados Financieros.
- 5) Solicitar información cuando lo requiere sobre el desarrollo de actividades del hotel.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Mantener buenas relaciones humanas
- 2) Fomentar la cooperación entre los empleados

NIVEL
EJECUTIVO

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : EJECUTIVO
DEPARTAMENTO : GERENCIA GENERAL
SECCION :

TAREAS:

- 1) Cumplir y hacer cumplir la Ley de Turismo y disposiciones del hotel.
- 2) Representar judicial y extrajudicialmente a la empresa.
- 3) Alcanzar los objetivos específicos y establecer las mejores estrategias para el efecto.
- 4) Velar por una buena atención a los usuarios del hotel.
- 5) Ejercer control sobre los empleados.
- 6) Realizar contrataciones de arrendamiento de local y eventos en restaurant.
- 7) Seleccionar al personal
- 8) Fijar las tarifas de hospedaje en lo relacionado a eventos especiales.
- 9) Recibir los reportes de caja.
- 10) Autorizar la adquisición de materiales necesarios en las diferentes áreas.
- 11) Firmar, endosar, cancelar cheques y otros documentos del Hotel.
- 12) Revisar los aspectos financieros de la entidad
- 13) Informar al gerente propietario sobre el desarrollo de actividades

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar la iniciativa, creatividad
- 2) Mantener buenas relaciones humanas y públicas.

- 3) Fomentar la gestión y el espíritu de grupo institucional

NIVEL
ASESOR

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : ASESOR
DEPARTAMENTO : ASESORIA JURIDICA
SECCION :

TAREAS:

- 1) Representar conjuntamente con el gerente, judicialmente al Hotel.
- 2) Asesorar al Gerente General y a todos los departamentos sobre asuntos de carácter jurídico.
- 3) Efectuar el análisis jurídico de reglamentos, acuerdos y resoluciones y proponer modificaciones si fuera el caso.
- 4) Participar en procesos precontractuales, en la definición de los documentos y proyectos de contrato, así como la preparación del contratos definitivos.
- 5) Presentar informes periódicos de sus actividades y cumplir con demás funciones.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con agilidad, responsabilidad y precisión.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas y públicas.

**NIVEL
DE APOYO**

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : DE APOYO
DEPARTAMENTO : ADMINISTRATIVO
SECCION : JEFATURA ADMINISTRATIVA

TAREAS:

- 1) Conducir y controlar las actividades desarrolladas en el departamento Administrativo.
- 2) Organizar los trabajos a efectuarse en él área
- 3) Proporcionar información a Gerencia respecto a los trabajos del Departamento

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar el trabajo con iniciativa, precisión y destreza.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : DE APOYO
DEPARTAMENTO : ADMINISTRATIVO
SECCION : SECRETARIA

TAREAS:

- 1) Revisar los reportes de caja
- 2) Archivar la documentación
- 3) Enviar y receptor la correspondencia
- 4) Realizar proformas
- 5) Efectuar otras actividades inherentes a su puesto.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con precisión, destreza
- 2) Mantener buenas relaciones humanas.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : DE APOYO
DEPARTAMENTO : ADMINISTRACION
SECCION : RECEPCION

TAREAS:

- 1) Recibir y atender al cliente.
- 2) Atender a todas las personas que requieren servicios del Hotel.
- 3) Realizar el registro de huéspedes.
- 4) Acompañar y llevar el equipaje.
- 5) Llevar el control de gastos efectuados por los clientes.
- 6) Realizar el cobro a los huéspedes.
- 7) Atender el servicio telefónico, facilitando las comunicaciones a los clientes en lo referente a la recepción y realización de llamadas.
- 8) Receptar mensajes para los huéspedes.
- 9) Presentar el reporte sobre los movimientos realizados por cada uno de los clientes, durante su respectivo turno.
- 10) Realizar reservaciones de habitaciones.
- 11) Velar por un eficiente servicio al cliente.
- 12) Pedir información sobre el estado y condiciones de las habitaciones.
- 13) Revisar el archivo de reservaciones.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Mantener y desarrollar buenas relaciones humanas.
- 2) Ejecutar su trabajo con precisión, destreza, iniciativa.

NIVEL
OPERATIVO

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : JEFATURA DE PRODUCCION

TAREAS:

- 1) Planificar y organizar actividades que permitan la prestación de un mejor servicio hotelero.
- 2) Controlar el cumplimiento de actividades y la calidad de los servicios hoteleros.
- 3) Verificar las existencias dentro del Departamento de Producción
- 4) Informar a Gerencia sobre el trabajo efectuado en el Departamento.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Efectuar sus funciones con iniciativa, responsabilidad, agilidad y destreza
- 2) Mantener y cultivar buenas relaciones humanas.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : HOSPEDAJE

TAREAS:

- 1) Entregar materiales de limpieza y arreglo para habitaciones.
- 2) Arreglar camas
- 3) Limpiar y arreglar baños y habitaciones.
- 4) Realizar servicios de planchado
- 5) Realizar las coberturas
- 6) Solicitar los materiales necesarios para el mantenimiento de habitaciones
- 7) Limpieza de pasillos
- 8) Revisar las habitaciones cuando el cliente sale
- 9) Entregar informes a recepción sobre las habitaciones disponibles para ser vendidas.
- 10) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Ejecutar su trabajo con destreza y agilidad
- 2) Mantener buenas relaciones humanas

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : COCINA

TAREAS:

- 1) Elaborar los menús.
- 2) Servir y preparar los pedidos.
- 3) Estimar los alimentos y utensilios requeridos.
- 4) Efectuar el lavado secado y abrillantamiento de vajillas y demás objetos de cocina.
- 5) Realizar la limpieza de su área.
- 6) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar sus funciones con destreza y prontitud
- 2) Mantener Buenas Relaciones Humanas

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : RESTAURANT

TAREAS:

- 1) Atender a los clientes
- 2) Controlar la buena presentación y atención en el restaurant.
- 3) Se encargan del mantenimiento del restaurant
- 4) Atender el servicio de comidas y bebidas en las habitaciones
- 5) Realizar reportes de caja
- 6) Mantener y vigilar el Stock de Bebidas
- 7) Realizar el montaje de mesas
- 8) Pulir la vajilla.
- 9) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con precisión y destreza.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : LAVANDERIA

TAREAS:

- 1) Realizar el conteo de la ropa y más prenda recibida.
- 2) Revisar, lavado, secado y planchado de sábanas, toallas, almohadas, edredones, manteles y ropa de huéspedes.
- 3) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Ejecutar su trabajo con precisión, destreza
- 2) Mantener Buenas relaciones humanas

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : COMUNICACIONES

TAREAS:

- 1) Proporcionar servicios telefónicos y de fax
- 2) Facilitar la comunicación con llamadas internas y externas
- 3) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Ejecutar su trabajo con prontitud, destreza y precisión.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : TURISMO

TAREAS:

- 1) Realizar tours para los huéspedes y mas turistas a los diferentes sitios de la ciudad y provincia de Loja.
- 2) Promocionar los lugares atractivos con que se cuenta.
- 3) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Ejecutar su trabajo con dinamismo, agilidad, prontitud.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas y públicas

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : EVENTOS SOCIALES Y CULTURALES

TAREAS:

- 1) Decoración de locales para eventos
- 2) Montaje y cuadrado de mesas
- 3) Preparar al personal necesario para los eventos
- 4) Proporcionar en los sitios solicitados servicios de recepciones.
- 5) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Mantener buenas relaciones humanas
- 2) Desarrollar sus funciones con agilidad, destreza.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : LIMPIEZA

TAREAS:

- 1) Limpiar y arreglar el área administrativa, lugar de recepción y local de eventos.
- 2) Pulir vajilla que se utiliza para eventos.
- 3) Cuadrar y montar mesas y más mobiliario
- 4) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con agilidad y precisión.
- 2) Fomentar buenas relaciones humana, dentro y fuera del Hotel

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : PRODUCCION DE SERVICIOS HOTELEROS
SECCION : SEGURIDAD

TAREAS:

- 1) Velar por la integridad física del hotel y por los huéspedes y el personal administrativo.
- 2) Proteger a los vehículos de los huéspedes.
- 3) Informar de sus actividades al Jefe de Producción de servicios

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con agilidad y precisión.
- 2) Fomentar buenas relaciones humana, dentro y fuera del Hotel

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : MERCADOTECNIA
SECCION : JEFATURA DE MERCADOTECNIA

TAREAS:

- 1) Realizar investigación de mercado de servicios hoteleros.
- 2) Promocionar los servicios que presta el hotel.
- 3) Fomentar mecanismos que lleven a ofrecer una buena imagen del hotel.
- 4) Determinar mecanismos que permitan una mayor organización en los diferentes departamentos.
- 5) Informar a Gerencia de las labores efectuadas en el Departamento.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con iniciativa, agilidad y destreza.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas, tanto dentro del hotel como fuera de él.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : MERCADOTECHNIA
SECCION : PUBLICIDAD

TAREAS:

- 1) Realizar estudios de mercado sobre los servicios proporcionados por el hotel
- 2) Fijar políticas y estrategias de promoción que le permita al hotel una mayor cobertura.
- 3) Promocionar al hotel con los diferentes servicios que presta.
- 4) Contratar servicios de publicidad en diferentes medios de comunicación.
- 5) Informar de sus actividades al Jefe de Mercadotecnia.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con agilidad, responsabilidad y precisión.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas y públicas

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : MERCADOTECNIA
SECCION : RELACIONES PUBLICAS

TAREAS:

- 1) Determinar mecanismos que le permitan ofrecer una buena imagen del Hotel.
- 3) Informar de sus actividades al Jefe de Mercadotecnia.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Fomentar buenas relaciones humana y públicas, dentro y fuera del Hotel
- 2) Desarrollar su trabajo con agilidad y precisión.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : FINANCIERO
SECCION : JEFATURA FINANCIERA

TAREAS:

- 1) Planificar y controlar el uso de los recursos financieros en el Hotel.
- 2) Registrar el proceso contable en el Hotel.
- 3) Sugerir, organizar y efectuar inversiones.
- 4) Informar a Gerencia de sus actividades normales realizadas en el departamento.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con iniciativa, precisión, destreza y agilidad.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : FINANCIERO
SECCION : CONTABILIDAD

TAREAS:

- 1) Organizar y llevar la contabilidad de acuerdo los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- 2) Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las labores de contabilidad del personal a su cargo.
- 3) Elaborar los Estados Financieros.
- 4) Realizar control de inventarios.
- 5) Efectuar labores administrativas a fines al cargo.
- 6) Realizar el ingreso y control de facturas
- 7) Revisar los reportes de caja
- 8) Realizar el archivo de facturas y demás documentos
- 9) Informar de sus actividades al Jefe Financiero.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Mantener al desarrollo de su trabajo precisión y destreza.
- 2) Mantener buenas relaciones Humanas

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : FINANCIERO
SECCION : TESORERIA

TAREAS:

- 1) Manejar el fondo fijo de caja chica.
- 2) Realizar cobros a huéspedes.
- 3) Realizar pagos sobre gastos efectuados por el hotel
- 4) Informar de sus actividades al Jefe Financiero

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar su trabajo con agilidad y precisión.
- 2) Fomentar buenas relaciones humana, dentro y fuera del Hotel

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION**

NIVEL : OPERATIVO
DEPARTAMENTO : FINANCIERO
SECCION : PROVEDURIA

TAREAS:

- 1) Realizar la compra de materiales
- 2) Autorizar las salidas de mercaderías
- 3) Controlar la realización del trabajo del bodeguero
- 4) Informar sobre los stock a Gerencia.
- 5) Llevar el registro de kardex
- 6) Despachar la mercadería a los diferentes empleados
- 7) Informar de sus actividades al Jefe Financiero.

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

- 1) Desarrollar con exactitud, destreza sus funciones.
- 2) Mantener buenas relaciones humanas

**MANUAL DE
FUNCIONES Y
VALORACION DE
PUESTOS**

En el Manual de funciones se presenta un detalle de las funciones que cumplen cada uno de los servidores del Grand Hotel Loja. En el mismo se identifica el departamento al que pertenecen, se detalla el título del puesto, la dependencia administrativa y los niveles de supervisión que le corresponde al puesto de trabajo. Adicionalmente, se presenta un resumen del puesto para pasar a especificar los deberes y obligaciones. El análisis de cada puesto se complementa con las especificaciones del puesto en la que se explicitan los requisitos mínimos exigibles, los conocimientos específicos, habilidades, responsabilidades, niveles de autoridad y condiciones de trabajo.

En el caso del Grand Hotel Loja, a continuación se presentan un estudio que con seguridad va servir para fundamentar las acciones básicamente de dirección.

OBJETIVOS

Los objetivos del Manual de Funciones son:

- Tener un conocimiento claro de la estructura orgánica que sustenta las actividades del Grand Hotel Loja.
- Coadyuvar al cumplimiento de los objetivos y metas empresariales.

- Eliminar la duplicidad de funciones y/o incumplimiento de deberes y obligaciones.
- Facilitar la toma de decisiones y la supervisión del trabajo mediante la comparación de objetivos.
- Establecer condiciones apropiadas para coordinación, e información, así como mejorar la comunicación que permita adecuados niveles de comportamiento organizacional.

NIVEL
DIRECTIVO

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Presidencia
Sección :
Título del Puesto : Presidente-Propietario
Depende de :
Supervisa a : Gerencia General, y más personal del Hotel

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Controla, revisa y supervisa las actividades realizadas en el Hotel.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Establecer las políticas y objetivos de la empresa hotelera.
- 2) Motivar para el adecuado funcionamiento de la empresa.
- 3) Realizar actividades de control.
- 4) Revisar los Estados Financieros.
- 5) Solicitar información a los Departamentos y Secciones cuando lo requiera sobre el desarrollo de actividades del hotel.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Tener Educación Superior y ser accionista o propietario del Hotel.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En Administración Hotelera

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, responsabilidad, liderazgo y buenas relaciones humanas y públicas.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por la buena marcha del Hotel

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada dentro y fuera del hotel.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el personal del hotel

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

No aplicable.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre todo el personal.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El conveniente

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal

2.7.4. Riesgos

No se dan

**NIVEL
EJECUTIVO**

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Gerencia General
Sección :
Título del Puesto : Gerente General.
Depende de : Presidente Propietario
Supervisa a : Todo el personal del Hotel.

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Cumplir y hacer cumplir la ley de turismo y disposiciones internas, velar por la buena marcha del hotel controlar la ejecución del trabajo por los empleados, y proporcionar una excelente atención al cliente

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Cumplir y hacer cumplir la Ley de Turismo y disposiciones internas del hotel.
- 2) Representar judicial y extrajudicialmente al Hotel.
- 3) Fijar objetivos específicos.
- 4) Velar por una buena atención a los huéspedes y clientes.
- 5) Ejercer control sobre los empleados.
- 6) Realizar contrataciones de arrendamiento de local y eventos en restauran.
- 7) Seleccionar al personal
- 8) Fijar las tarifas de hospedaje en lo relacionado a eventos especiales.
- 9) Recibir los reportes de caja.
- 10) Autorizar la adquisición de materiales

necesarios en las diferentes áreas.

- 11) Firmar, endosar, cancelar cheques y otros documentos del Hotel.
- 12) Revisar los aspectos financieros de la entidad
- 13) Informar al gerente propietario sobre el desarrollo de actividades

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Educación Superior en Hotelería y Turismo.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

3 años en cargos similares.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En hotelería y Turismo y en Administración de Empresas.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Creatividad

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por la buena marcha y el control eficiente del hotel

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por la que le compete dentro y fuera del hotel

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por todo el personal del hotel.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo recibido bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre todos los empleados.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El conveniente

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan.

NIVEL
ASESOR

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Asesoría Jurídica

Sección :

Título del Puesto : Asesor Jurídico

Depende de : Gerencia

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Asesora y tramitar asuntos legales del hotel.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Representar conjuntamente con el Gerente, judicialmente al Hotel.
- 2) Asesorar a los Directivos y a todos los Departamentos y secciones sobre asuntos de carácter jurídico.
- 3) Formular y efectuar el análisis jurídico de reglamentos, acuerdos y resoluciones y proponer modificaciones si fuera el caso.
- 4) Participar en los procesos precontractuales, en la definición de los documentos y proyectos de contrato, así como en la preparación de contratos definitivos.
- 5) Presentar informes periódicos de sus actividades a Gerencia.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Doctor en Jurisprudencia.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

2 años en trabajos similares

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En lo relacionado a su trabajo

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, iniciativa y destreza.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada a Gerencia.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

No posee

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El conveniente

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal

2.7.4. Riesgos

No se dan

**NIVEL
DE APOYO**

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Administrativo
Sección : Jefatura Administrativa
Título del Puesto : Jefe Administrativo
Depende de : Gerencia.
Supervisa a : Personal de Secretaria y de
Recepción

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Controla y supervisa las actividades realizadas en el Departamento Administrativo

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Controlar las actividades desarrolladas en el Departamento Administrativo.
- 2) Organizar los trabajos a efectuarse en Secretaría y Recepción.
- 3) Proporcionar información a Gerencia respecto a sus actividades.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Egdo. en Administración de Empresas.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

2 años en trabajos similares.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En administración y turismo.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, iniciativa y destreza.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada a Gerencia.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el trabajo de Secretaria y Recepción.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre Secretaria y Recepción.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Administrativo
Sección : Secretaría
Título del Puesto : Secretaria
Depende de : Jefe Administrativo
Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de revisar los reportes de caja, archivar la documentación, y, realizar proformas.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Revisar los reportes de caja
- 2) Archivar la documentación
- 3) Enviar y receptor correspondencia
- 4) Realizar proformas
- 5) Efectuar otras actividades inherentes a su puesto.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Bachiller en Secretariado Ejecutivo

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

No se requieren

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En redacción, mecanografía, manejo de correspondencia y archivo.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Iniciativa, destreza y precisión

2.4.2. Habilidades Manuales

- Los necesarios para el manejo de máquinas de escribir y equipos de computación.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por sus propios procedimientos adoptados para el cumplimiento de su tarea.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información dada a gerencia, empleados y público en general.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicables

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por las máquinas y demás bienes bajo su responsabilidad.

2.6. AUTORIDAD

No posee

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El normal

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal

2.7.4. Riesgos

No existen.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Administración
Sección : Recepción
Título del Puesto : Jefe de Recepción
Depende de : Gerencia General
Supervisa a : Recepcionistas y Botones

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Coordinar y supervisar el trabajo realizado por los recepcionistas y botones.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Supervisar y controlar los trabajos de recepción
- 2) Velar por un eficiente servicio al cliente
- 3) Pedir información sobre el estado y condiciones de las habitaciones.
- 4) Revisar el archivo de reservaciones.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Estudios secundarios

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

- Ser bilingüe

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En Relaciones Humanas y en actividades propias del Hotel

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Cordialidad
- Responsabilidad

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por los procedimientos adoptados para cumplir su trabajo

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información entregada a Gerencia, a clientes y a recepcionistas.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el trabajo de los recepcionistas

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre recepcionistas y botones.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El normal.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Administrativo
Sección : Recepción
Título del Puesto : Recepcionista
Depende de : Gerencia General
Supervisa a : Botones

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de brindar un buena atención al cliente, realiza el registro de ingresos y salida de huéspedes, mantiene el detalle de los gastos efectuados por los clientes

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Atender a todas las personas que requieren servicios del Hotel.
- 2) Realizar el registro de huéspedes
- 3) Llevar el control de gastos efectuados por los clientes.
- 4) Realizar el cobro a los huéspedes
- 5) Atender el servicio telefónico, facilitando las comunicaciones a los clientes en lo referente a la recepción y realización de llamadas.
- 6) Receptar mensajes para los huéspedes
- 7) Presentar el reporte sobre los movimientos realizados por cada uno de los clientes, durante su respectivo turno.
- 8) Realizar reservaciones de habitaciones.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:**2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES**

- Educación Secundaria
- Curso de Relaciones Humanas

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

- No se requieren

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Ser bilingües

2.4. HABILIDADES**2.4.1. Habilidades Personales**

- Responsabilidad
- Precisión
- Capacidad de relaciones públicas

2.4.2. Habilidades Manuales

Para manejo de central telefónica

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por la adecuada elaboración de facturas y por las demás funciones que debe cumplir.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por una buena información a los clientes.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por los servicios que deben cumplir los botones.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por la centralilla telefónica, llaves, y equipo de computación.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre los botones.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El normal

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal

2.7.4. Riesgos

Existe riesgo por los bienes manejados

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Administrativo

Sección : Recepción

Título del Puesto : Botones

Depende de : Recepción

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de recibir a los huéspedes, acompañarlos a las habitaciones, llevar el equipaje y atender sus requerimientos.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Atender a los clientes
- 2) Recibir, acompañar a los clientes y llevar su equipaje.
- 3) Revisar las habitaciones cuando el cliente sale, al no encontrarse la ama de llaves..
- 4) Dar la bienvenida a los clientes y explicarles sobre el funcionamiento del hotel
- 5) Limpiar la entrada del hotel.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Educación Secundaria
- Documentos de identificación

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

No se requieren

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

No se requieren

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Agilidad
- Buen comportamiento
- Buenas relaciones humanas
- Responsabilidad

2.4.2. Habilidades Manuales

- En el manejo de ascensores

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por la buena atención del cliente

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información al cliente y a recepcionistas.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por el material de limpieza

2.6. AUTORIDAD

No posee autoridad.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

No tiene área determinada.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El necesario para atender al cliente especialmente en el traslado del equipaje.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal

2.7.4. Riesgos

El mínimo.

NIVEL
OPERATIVO

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios Hoteleros

Sección : Jefatura de Producción de Servicios Hoteleros

Título del Puesto : Jefe de Producción de Servicios Hoteleros

Depende de : Gerencia.

Supervisa a : Personal de Hospedaje, Cocina, Restaurant, Lavandería, Comunicación, Turismo, Eventos Sociales y Culturales, Limpieza, Seguridad.

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Controla y supervisa las actividades realizadas en el Departamento de Producción.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Elaborar y organizar actividades que permitan prestar un mejor servicio hotelero.
- 2) Controlar el cumplimiento de actividades y la calidad de los servicios hoteleros.
- 3) Verificar las existencias dentro de cada sección.
- 4) Informar a Gerencia sobre el trabajo efectuado.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Egdo. en Hotelería y Turismo.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

2 años en trabajos similares.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En administración y turismo.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, iniciativa y destreza.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada a Gerencia.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el trabajo realizado por el personal de Hospedaje, Cocina, Restaurant, Lavandería, Comunicación, Turismo, Eventos Sociales y Culturales, Limpieza, Seguridad.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre Hospedaje, Cocina, Restaurant, Lavandería, Comunicación, Turismo, Eventos Sociales y Culturales, Limpieza, Seguridad.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Hospedaje

Título del Puesto : Ama de Llaves

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros.

Supervisa a : Camareras y Botones

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Atender al cliente, controlar que las habitaciones se encuentren limpias y con todo lo necesario; vigilar que las camareras cumplan con su trabajo.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Atender al cliente en lo que respecta a su Area.
- 2) Revisar el correcto estado de las habitaciones; controlar el trabajo de las camareras.
- 3) Entregar los materiales a las camareras.
- 4) Entregar informes respecto a los materiales necesarios para el mantenimiento de las habitaciones.
- 5) Recibir las habitaciones cuando el cliente sale.
- 6) Realizar servicios de planchado cuando los huéspedes lo requieren.
- 7) Indicar a recepción las habitaciones que se encuentran listas para ser puestas a servicio de nuevos clientes.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:**2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES**

- Documentos de Identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

- No se requieren

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Conocer el manejo del hotel en lo que respecta a su área.

2.4. HABILIDADES**2.4.1. Habilidades Personales**

- Responsabilidad
- Cordialidad
- Buen comportamiento.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por la buena presentación de la habitaciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por los reportes de las actividades realizadas

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el trabajo que realizan las camareras

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por los artículos que se encuentran en las habitaciones, utensilios de Aseo, llaves.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre camareras

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

No tiene área determinada

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal

2.7.3. Esfuerzo Mental

El necesario para cumplir su trabajo.

2.7.4. Riesgos

Existe riesgo económico.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Hospedaje

Título del Puesto : Camareras

Depende de : Ama de Llaves

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de la limpieza y arreglo de habitaciones y pasillos.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Arreglar camas.
- 2) Limpieza y arreglo de baños.
- 3) Trapear, abrillantar pasillos.
- 4) Aspirado y limpieza de habitaciones.
- 5) Desinfectar una vez por semana baños y pasillos.
- 6) Realizar en las tardes la cobertura.
- 7) Atender al cliente en lo que requiera.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Certificados de salud.
- Record policial.
- Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

- No se requieren.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- No se requieren.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Agilidad.

2.4.2. Habilidades Manuales

- No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por la buena presentación de las habitaciones y la oportuna atención al cliente.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada a la Ama de llaves.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No se aplica.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo existente en las habitaciones y por el material de limpieza.

2.6. AUTORIDAD

No posee autoridad.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

No existe una área determinada.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El necesario para desarrollar su trabajo.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

Para contraer infecciones y económico por pérdida o faltantes.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Cocina

Título del Puesto : Chef

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros.

Supervisa a : Cocinera Auxiliar y
Posilleros

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de formular y elaborar los menús.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Sugerir los menús.
- 2) Elaborar con la ayuda de cocinero los menús.
- 3) Actualizarse en cuanto a nuevas recetas de cocina.
- 4) Estimar el total de alimentos requeridos.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Títulos de Chef.
- Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

- Mínimo un año de experiencia en trabajos a fines.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- En elaboración de menús tanto nacionales como internacionales.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Responsabilidad

- Honradez

2.4.2. Habilidades Manuales

- Las necesarias para cumplir su trabajo

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por una eficiente alimentación de los usuarios del Hotel.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada al Gerente.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por trabajo realizado por cocinero auxiliar y posilleros.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo existente en su área.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre cocinero auxiliar y posilleros.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

- El lugar de trabajo requerido.

2.7.2. Esfuerzo Físico

- El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

- El normal.

2.7.4. Riesgos

Económicos y físicos.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Cocina

Título del Puesto : Auxiliar de Cocina

Depende de : Chef

Supervisa a : Posilleros

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Ayuda a la realización del menú y efectúa la limpieza de su área.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Ayudar a la preparación del menú.
- 2) Se encarga de preparar y servir los pedidos.
- 3) Realizar la limpieza de su área.
- 4) Vigilar el trabajo de posilleros.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

No requiere.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En cocina.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Responsabilidad.

- Agilidad.

2.4.2. Habilidades Manuales

Las necesarias para cumplir su función.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Responde por la buena elaboración de los menús.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Responde por los reportes que realiza para el desarrollo de su trabajo.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Responde por el trabajo realizado por posilleros.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Responde por cocinas, vajillas y demás objetos existentes en su área.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre posilleros.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El requerido.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El necesario para cumplir su función.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No existen riesgos

GRAND HOTEL LDJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Cocina

Título del Puesto : Posilleros

Depende de : Cocinero Auxiliar

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga del lavado, secado y abrillantamiento de la vajilla y utensilios de cocina.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

1) Lavar, secar y abrillantar la vajilla y demás objetos de cocina.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

No se requieren.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

No se requieren

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Responsabilidad
- Honradez.

2.4.2. Habilidades Manuales

- En el manejo de máquinas.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por el cumplimiento de su trabajo.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por reportes entregados a Auxiliar de Cocina.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No Aplicable

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por la vajilla y bienes existentes en su área.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El normal.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

Económicos por daños.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Restaurant

Título del Puesto : Maitre (Jefe de Meseros)

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros.

Supervisa a : Meseros

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Atender a los clientes y responde por la buena atención y por los bienes que existen en el Restaurant.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Atender los clientes.
- 2) Realizar reportes de Caja.
- 3) Controlar la buena presentación y atención en el Restaurant.
- 4) Mantener y vigilar el stock.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

- Un año de experiencia.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- No se requieren.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Responsabilidad
- Agilidad

- Buenas relaciones humanas

2.4.2. Habilidades Manuales

- En el manejo, y conducción de charoles.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por la buena atención al cliente y por la imagen del restaurant.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por lo sucedido en el restaurant.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por los meseros

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por los bienes existentes en el Restaurant.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre meseros.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

- El normal.

2.7.2. Esfuerzo Físico

- El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

- El normal.

2.7.4. Riesgos

En la realización de reportes de caja, y por la pérdida de bienes.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Restaurant

Título del Puesto : Meseros

Depende de : Maitre (Jefe de Meseros)

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de atender al cliente proporcionándole servicios de alimentación.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Atender los clientes.
- 2) Realizar el montaje de mesas.
- 3) Mantener el stock.
- 4) Realizar el cobro a los clientes, el cual lo efectuara mediante facturas. En el caso de los huéspedes del hotel la factura será por cobrar y se enviara a recepción en donde adjuntaran a la respectiva carpeta del huésped.
- 5) Realizar reportes diarios de caja
- 6) Se encargan del mantenimiento del restaurant.
- 7) Atender el servicio de comidas y bebidas en las habitaciones.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

- Un año de experiencia.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

No se requieren.

2.4. HABILIDADES**2.4.1. Habilidades Personales**

- Agilidad
- Relaciones humanas
- Cordialidad
- Responsabilidad.

2.4.2. Habilidades Manuales

- En el manejo y conducción de charoles
- En el arreglo de mesas

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por la buena atención del cliente.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por la información entregada a su jefe.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Responde por vajilla y por otros bienes a su cargo.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El normal.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

En el manejo de dinero, así como en la no presentación de facturas.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Lavandería

Título del Puesto : Lavandera

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros.

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de lavado y planchado de la ropa.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

1) Revisar, lavado, secado y planchado de
sábanas, toallas, almohadas, edredones,
manteles y ropa de huéspedes.

2) Realizar el conteo de la ropa recibida y
entregada.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

No se requieren.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

No se requieren.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Responsabilidad
- Honradez

2.4.2. Habilidades Manuales

- En el manejo de máquinas lavadoras y otras utilizadas en su trabajo.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por el cumplimiento de su trabajo.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por reportes entregados a gerencia.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lavadoras, secadoras, planchas y ropa.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El normal.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El necesario para cumplir su función.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

Económicos y Físicos.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros

Sección : Comunicaciones

Título del Puesto : Comunicador

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de facilitar la realización de llamadas, así como de brindar un eficiente servicio de comunicación

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Proporcionar servicios telefónicos y de fax
- 2) Facilitar la comunicación interna y externa.
- 3) Escribir y controlar la publicación de notas de prensa.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Documentos de identificación y estudios de Periodismo.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

1 año en trabajos similares.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

No requieren.

2.4. HABILIDADES**2.4.1. Habilidades Personales**

Creatividad, iniciativa y destreza.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada a Jefe de Producción de Servicios.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventarios.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Turismo

Título del Puesto : Encargada de Turismo

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros.

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Promoción turística y realización de tours.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Realizar tours para los huéspedes y más turistas a los diferentes sitios de la ciudad y provincia.
- 2) Promocionar los lugares atractivos entre los huéspedes del Hotel.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Egdo. en Hotelería y Turismo.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

2 años como guía turístico.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Buenos conocimientos de Relaciones Humanas.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad y don de gente.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por la buena ejecución de su trabajo.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada al Jefe de Producción de Servicios Hoteleros.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Eventos sociales y culturales

Título del Puesto : Encargado de Eventos sociales
y culturales

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros.

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de la preparación, decoración de los recursos necesarios para eventos sociales y culturales.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Decoración de locales para eventos.
- 2) Montaje y cuadrado de mesas
- 3) Preparar al personal necesario para los eventos.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

1 año en trabajos similares

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Decoración, protocolo.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, iniciativa y destreza.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requiere

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada al Jefe de Producción de Servicios Hoteleros.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el personal a su cargo.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Limpieza

Título del Puesto : Limpiadora

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros.

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de la limpieza del área
administrativa, recepción y local de eventos.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Limpiar y arreglar del área administrativa,
recepción y local de eventos.
- 2) Pulir vajilla que se utiliza para eventos.
- 3) Cuadrar mesas.
- 4) Montaje de mesas

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

No se requieren.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

No se requieren

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Agilidad
- Responsabilidad
- Honradez.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por la buena ejecución de su trabajo.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por la información relacionada a su actividad.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

No aplicable.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El normal.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El necesario para cumplir su función.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No existe

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Producción de Servicios
Hoteleros.

Sección : Seguridad

Título del Puesto : Guardia de Seguridad

Depende de : Jefe de Producción de
Servicios Hoteleros.

Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de la seguridad en el hotel

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Resguardar el Hotel
- 2) Evitar la entrada al hotel de personas que puedan causar daño a habitaciones o a las demás instalaciones.
- 3) Proteger a los vehículos de los huéspedes.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de Identificación.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

No se requieren.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

No se requiere.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Honradez
- Responsabilidad.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por la seguridad del hotel.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información entregada a Jefe de Producción.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

No define área determinada.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

Físicos.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Mercadotecnia
Sección : Jefatura de Mercadotecnia
Título del Puesto : Jefe de Mercadotecnia
Depende de : Gerencia
Supervisa a : Publicidad y Relaciones
Públicas

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Controla, y supervisa las actividades realizadas en el Departamento de Mercadotecnia.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Realizar investigación de mercado.
- 2) Promocionar los servicios que presta el Hotel.
- 3) Fomentar mecanismos que lleven a ofrecer una imagen buena del Hotel.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Estudios Universitarios de Administración de Empresas.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

2 años en trabajos similares.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En mercadotecnia, administración, turismo.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, iniciativa, destreza y don de gente.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada a Gerencia.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el trabajo de publicidad y relaciones públicas.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre Publicidad y Relaciones Públicas.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Mercadotecnia
Sección : Publicidad
Título del Puesto : Publicista
Depende de : Jefe de Mercadotecnia
Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Controla y supervisa las actividades realizadas en su Sección.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Realizar estudios de mercado sobre los servicios que presta el Hotel.
- 2) Fijar políticas y estrategias de promoción que le permita al Hotel una mayor cobertura.
- 3) Promocionar al Hotel con los diferentes servicios que presta.
- 4) Contratar servicios de publicidad en diferentes medios de comunicación.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Estudios de Publicidad.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

1 años en trabajos similares.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En publicidad, comunicación y turismo.

2.4. HABILIDADES**2.4.1. Habilidades Personales**

Creatividad, iniciativa y destreza.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada al Jefe de Mercadotecnia.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Mercadotecnia
Sección : Relaciones Públicas
Título del Puesto : Relacionador Público
Depende de : Jefe de Mercadotecnia
Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Controla, organiza y supervisa las actividades realizadas en su sección.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Determinar mecanismos que le permitan ofrecer una buena imagen del Hotel.
- 2) Dotar de mecanismos que lleven a proporcionar una información completa de los servicios que presta el hotel para la comunidad.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Estudios de Comunicación Social o Periodismo.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

1 años en trabajos similares

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En promoción, comunicación y relaciones públicas.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, iniciativa y destreza.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada al Jefe de Mercadotecnia.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Financiero
Sección : Jefatura Financiera
Título del Puesto : Jefe Financiero
Depende de : Gerente
Supervisa a : Contabilidad, Tesorería,
Proveduría.

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Controla y supervisa las actividades realizadas en el Departamento Financiero.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Planificar y controlar los recursos financieros.
- 2) Controla el registro del proceso contable.
- 3) Sugerir, efectuar y organizar inversiones.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Egdo. Administración de Empresa, Contador Público Economista

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

2 años en trabajos similares

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En administración, turismo y finanzas.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, iniciativa, destreza y

precisión.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por la información proporcionada a Gerencia.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el trabajo de Contabilidad, Tesorería y Proveduría.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventario.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre Contabilidad, Tesorería y Proveduría.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Financiero
Sección : Contabilidad
Título del Puesto : Contador.
Depende de : Jefe Financiero
Supervisa a : Auxiliar de contabilidad.

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Es responsable de organizar y llevar correctamente la contabilidad de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Organizar y llevar la contabilidad de acuerdo los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.
- 2) Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las labores de contabilidad y del personal a su cargo.
- 3) Elaborar los Estados Financieros.
- 4) Realizar el control de inventarios.
- 5) Efectuar labores administrativas afines al cargo.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Egresada de Contabilidad y Auditoria.
- Tener matricula de Contador.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

1 año en trabajos afines.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Computación
- Contabilidad de servicios
- Manejo de inventarios

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Precisión
- Honradez

2.4.2. Habilidades Manuales

Para manejo de equipos de computación

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por los procedimientos que adopte para efectuar su trabajo.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por la información que proporciona a Jefe financiero.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el trabajo que desarrolla la Auxiliar de Contabilidad

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por equipo de computación y por el archivo a su cargo

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre el Auxiliar de Contabilidad

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El adecuado.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

Se requiere fija y sostenida.

2.7.4. Riesgos

Posee riesgo de tipo económico

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Financiero
Sección : Contabilidad
Título del Puesto : Auxiliar de Contabilidad
Depende de : Contador
Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de ingresar las facturas y revisar los reportes de caja.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Ingresar facturas.
- 2) Controlar los precios en las facturas de Restaurant.
- 3) Revisar los reportes de Caja.
- 4) Realizar el archivo de Facturas y de más documentos.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de identificación
- Instrucción secundaria.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

- No se requieren

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- Contabilidad General

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Precisión
- Orden.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por un buen control de reportes de caja.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por la información proporcionada al contador.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No Aplicable

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo existente en su Oficina

2.6. AUTORIDAD

No posee autoridad.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El Adecuado.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El Normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

Requiere que la atención sea fija y sostenida.

2.7.4. Riesgos

No existen.

**GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES**

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Financiero
Sección : Proveduría
Título del Puesto : Jefe de Bodega
Depende de : Jefe Financiero
Supervisa a : Bodeguero

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de realizar las adquisiciones y controlar el trabajo del Bodeguero.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Realizar la compra de materiales.
- 2) Autorizar las salidas de mercaderías y materiales.
- 3) Controlar la realización del trabajo del bodeguero.
- 4) Informar sobre stock a Jefe Financiero.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de Identificación
- Instrucción Superior.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

1 año de experiencia en trabajos afines.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

- En archivo
- Manejo de activos y otros bienes.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Responsabilidad
- Honradez
- Iniciativa
- Precisión.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por los procedimientos adoptados en el control de Bodega.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por la información proporcionada a Jefe Financiero, Contabilidad y a proveedores.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

Por el trabajo realizado por su ayudante.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por los bienes a su cargo.

2.6. AUTORIDAD

Posee autoridad de línea sobre el Bodeguero.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

El adecuado.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

Se requiere de concentración mental constante, pero no sostenida.

2.7.4. Riesgos

De tipo económico.

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Financiero
Sección : Proveduría
Título del Puesto : Bodeguero
Depende de : Jefe de Bodega
Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Se encarga de llevar kardex de la mercadería existentes.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Recibir la mercadería adquirida.
- 2) Llevar el registro de kardex.
- 3) Entregar a empleados la mercadería de acuerdo a cada área.
- 4) Controlar el stock de los materiales, de tal manera que no se sobre pase las existencias determinadas tanto en mínimo como máximo.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

- Documentos de identificación

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

No se requieren.

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

En el registro de kardex.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

- Responsabilidad
- Honradez
- Organización

2.4.2. Habilidades Manuales

En el manejo de Kardex

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

Por el abastecimiento oportuno de los materiales.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por la información entregada a su Jefe y a contabilidad.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo existente en su departamento.

2.6. AUTORIDAD

No posee.

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

Su trabajo lo desarrolla en un lugar con poco espacio.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

Sus labores requieren de concentración mental constante y fija.

2.7.4. Riesgos

De tipo económicos

GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento : Financiero
Sección : Tesorería
Título del Puesto : Tesorero
Depende de : Jefe Financiero
Supervisa a :

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

Manejo y resguardo de dinero.

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

- 1) Manejar el fondo de caja chica.
- 2) Realizar cobros a huéspedes.
- 3) Realizar pagos sobre gastos efectuados por el Hotel.
- 4) Informar de sus actividades al Director Financiero.

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

Egdo. de Contabilidad y Auditoría.

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

1 año en trabajos similares

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

Sobre manejo de fondos.

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

Creatividad, iniciativa y destreza.

2.4.2. Habilidades Manuales

No se requieren.

2.5. RESPONSABILIDADES**2.5.1. Responsabilidad Funcional**

Por los procedimientos adoptados para el cumplimiento de sus funciones.

2.5.2. Responsabilidad por Información

Por información proporcionada al Jefe Financiero.

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

No aplicable.

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

Por lo entregado bajo inventarios.

2.6. AUTORIDAD

No posee

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO**2.7.1. Espacio Físico**

El conveniente.

2.7.2. Esfuerzo Físico

El normal.

2.7.3. Esfuerzo Mental

El normal.

2.7.4. Riesgos

No se dan

COMPROBACION DE HIPOTESIS

1. ANUNCIADO.

En el Grand Hotel Loja, la falta de manuales de organización y de funciones no permite un eficiente aprovechamiento del recurso disponible.

2. COMPROBACION

MANUAL	CUADRO DE LA MODERNA ADMINISTRACION HOTELERA	TIENE ACTUALMENTE EL HOTEL?	CONCLUSION
- Manual de Organización	La formulación e implementación del manual	NO	Los manuales de organización y funciones deben ser formulados y utilizados por los directivos del Hotel Pues esto facilitara su dirección y se conseguirá un mejor aprovechamiento del recurso humano, generandose de esta manera una mayor rentabilidad.
- Manual de Funciones	La formulación e implementación del manual	NO	

3. CONCLUSIONES

La importancia que tiene la existencia de los Manuales de Organización y de funciones, en la administración moderna permite, sugerir a los directivos del Grand Hotel Loja la formulación y aplicación de los manuales; si que facilitarán la acertada dirección y el eficaz aprovechamiento de los recursos disponibles.

CONCLUSIONES

Luego del desarrollo de la presente Práctica Profesional se expresan a continuación las siguientes conclusiones.

1. En el Grand Hotel Loja, no se cuenta en la actualidad, con un Manual de Organización ni de Funciones, que permitan que la administración del Hotel se desarrolle en condiciones de eficiencia, efectividad y economía.
2. Criterios importantes de la administración moderna como son especialización, unidad de mando, unidad de dirección no se consideran en la gestión diaria en el hotel.
3. La estructura que está vigente y en el Hotel no considera en forma clara los distintos niveles jerárquicos que dispuestos correctamente permitan una adecuada coordinación operativa.
4. Existe cierta restricción en lo que compete a las relaciones intersecciones o interdepartamentales debido a la no definición de las responsabilidades y deberes.
5. La gestión de administración del personal se ha dado mediante acciones que se las podrían calificar como bien intencionadas pero alejadas de lo que dispone la

moderna ciencia administrativa.

6. En ocasiones se distrae la función específica de los servidores por el hecho de no haber una definición exacta de su rol en la organización.

7. Se pueden conseguir el logro de los objetivos del Hotel y el incremento de sus utilidades, al disponer de ciertos instrumentos administrativos como los Manuales de Políticas, de Organización, de Funciones y de Procedimientos.

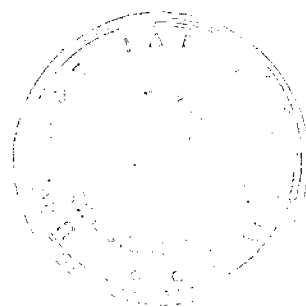
RECOMENDACIONES

Sobre la base de las conclusiones establecidas en el estudio se han podido establecer las siguientes recomendaciones.

- Que en la gestión de dirección de los recursos humanos en el Grand Hotel Loja se utilicen los Manuales de Organización y Funciones elaboradas en el presente trabajo, pues este permitirá determinar deberes y responsabilidades en forma adecuada, y el logro de una mejor estructura organizacional y mayor eficiencia en el desarrollo de la empresa.
- Que se establezcan los ajustes necesarios a la estructura administrativa del Hotel, pues al definirse adecuadamente los niveles y sus unidades administrativas la empresa estaría racionalmente conformada para el cumplimiento de sus objetivos.
- Que se revise periódicamente la estructura organizativa y las funciones pues éstas no son estáticas sino que se deben ajustar a los cambios sociales.
- Que los ejecutivos del Hotel continúen impulsando las acciones de optimización en los diferentes campos de la actividad hotelera y especialmente en la función administrativa.

ANEXOS

ANEXO # 1
GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE ORGANIZACION



NIVEL :

DEPARTAMENTO :

SECCION :

TAREAS:

ESTRATEGIAS DE EJECUCION

ANEXO 2
GRAND HOTEL LOJA
MANUAL DE FUNCIONES

1. DESCRIPCION DEL PUESTO:

1.1. IDENTIFICACION:

Departamento :.....
Sección :.....
Título del Puesto :.....
Depende de :.....
Supervisa a :.....

1.2. RESUMEN DEL PUESTO:

1.3. DEBERES Y OBLIGACIONES:

2. ESPECIFICACION DEL PUESTO:

2.1. REQUISITOS MINIMOS EXIGIBLES

2.2. REQUISITOS ESPECIFICOS (EXPERIENCIA)

2.3. CONOCIMIENTOS ESPECIFICOS

2.4. HABILIDADES

2.4.1. Habilidades Personales

2.4.2. Habilidades Manuales

2.5. RESPONSABILIDADES

2.5.1. Responsabilidad Funcional

2.5.2. Responsabilidad por Información

2.5.3. Responsabilidad por Subordinados

2.5.4. Responsabilidad por Equipo y Maquinaria

2.6. AUTORIDAD

2.7. CONDICIONES DE TRABAJO

2.7.1. Espacio Físico

2.7.2. Esfuerzo Físico

2.7.3. Esfuerzo Mental

2.7.4. Riesgos

BIBLIOGRAFIA

- BAEZ C. Sixto. Enciclopedias de Hotelería y Turismo, México, Editorial Continental, 1987.
- BAEZ C. Sixto, Capacitación Y Adiestramiento en Hotelería y Turismo, México, Editorial Continental, 1985.
- FERNANDEZ G. David, Escuela Daly de Hosteria y Turismo, Ediciones Daly, Barcelona.
- ANDERSON, R.G; Organización y Métodos, Ediciones EDAF, Madrid, 1982
- REYES P. Agustín; Administración de Empresas Teoría y Práctica, Editorial Limusa - Wileis S.A., México 1968
- REINOSO C. Victor, El Proceso Administrativo y su Aplicación en la Empresa. 3era Edición Corregida.
- VASQUEZ Victor Hugo, Organizacion Aplicada. Impreso en Gráficas "Arboledo" OFFSET, Quito, octubre de 1983.
- FERNANDEZ E. Fernando, Dirección y Organización de Empresas Privadas y Públicas. Ediciones MARCHA S.A. Buenos Aires.

- Ley de Fomento Turístico del Ecuador.

- Folletos de CETUR



INDICE

INDICE

CONTENIDO

Certificación.....	i
Autoría.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Contenido.....	v
Presentación.....	viii
Justificación.....	ix
Objetivos.....	xi
Hipótesis.....	xii
Metodología.....	xiii
Introducción.....	xiv
Materiales y Métodos.....	xviii

CAPITULO I

ACTIVIDAD HOTELERA

1.1. Aspectos Generales de la Actividad Hotelera.....	01
1.2. Actividad Hotelera en la Provincia de Loja.....	08
1.3. Grand Hotel Loja.....	14
1.3.1. Antecedentes.....	14
1.3.2. Marco Legal.....	15
1.3.3. Actividades.....	19

CAPITULO II

DIAGNOSTICO DEL FUNCIONAMIENTO ADMINISTRATIVO DEL GRAN HOTEL LOJA.

2.1. Objetivos.....	21
2.1.1. Generales.....	21
2.1.2. Específicos.....	21
2.2. Estructura.....	22
2.2.1. Organigramas.....	22
Estructural.....	23
Funcional.....	24
Posición.....	25
2.3. Recursos.....	27
2.3.1. Humanos.....	27
2.3.2. Materiales.....	28
2.3.3. Financieros.....	29

CAPITULO III

MANUAL ORGANICO FUNCIONAL PARA EL GRAND HOTEL LOJA

3.1. Concepto, Objetivos y Políticas.....	31
---	----

3.1.1.	Definición.....	31
3.1.2.	Clasificación.....	31
3.1.3.	Uso e importancia de los Manuales.....	33
3.1.4.	Objetivos.....	33
3.1.5.	Políticas.....	34
3.2.	De la estructura.....	35
3.2.1.	Organigramas.....	35
a)	Estructural.....	36
b)	Funcional.....	37
c)	Posición.....	40
3.3.	Manual Orgánico Funcional.....	42
a.	Importancia y Aplicación del Manual.....	43
b.	Objetivos.....	43
3.3.1.	Manual de Organización del Grand Hotel	
Loja.....		44
Nivel Directivo.....		45
Nivel Ejecutivo.....		47
Nivel Asesor.....		50
Nivel de Apoyo.....		52
Nivel Operativo.....		56
3.3.2.	Manual de Funciones del Grand Hotel	
Loja.....		74
Nivel Directivo.....		77
Nivel Ejecutivo.....		80
Nivel Asesor.....		84
Nivel de Apoyo.....		87
Nivel Operativo.....		101
	COMPROBACION DE HIPOTESIS.....	154
	CONCLUSIONES	156
	RECOMENDACIONES.....	159
	ANEXOS.....	161
	BIBLIOGRAFIA	
	INDICE	