



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hotelería

Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

Trabajo de titulación previo a
la obtención del título de
Licenciado en Hotelería

Autores:

William Fernando Gualoto Pucha

CI:010571042-0

Correo electrónico: fernando_gualoto26@hotmail.com

Sonia Verónica Tepán Maita

CI: 010526792-6

Correo electrónico: veronicatepan@gmail.com

Directora:

Ana Lucia Serrano López

CI: 010308649-2

Cuenca, Ecuador

8-diciembre-2021



Resumen:

En la actualidad, los manuales de procesos operativos tienen la finalidad de mejorar la forma de realizar una actividad garantizando la eficiencia del personal dentro de un establecimiento hotelero, el mismo que tiene como objetivo ofrecer un servicio de calidad y sobrepasar las expectativas.

El manual pretende que las actividades a realizarse en cada departamento sean eficientes y cumpla con las medidas de bioseguridad, por tal motivo es necesario determinar cada uno de los departamentos con cada estructura jerárquica, funciones y responsabilidades correspondientes. Los distintos procedimientos se encuentran adaptados a los protocolos de bioseguridad para cada actividad a realizarse dentro del establecimiento, mismo que se realizan para cuidar la integridad, salud de cada una de las personas que laboran con el objetivo de garantizar el bienestar, la tranquilidad del personal y de los huéspedes, estos procesos están establecidos según el área de trabajo de cada persona dentro del establecimiento de alojamiento Hotel Raymipampa.

El hotel al disponer del manual de procesos operativos cuenta con una herramienta adicional y de gran aporte para conseguir mejorar la calidad en el servicio, el mismo aportara a un ahorro de tiempo y dinero, un manual se convierte en una herramienta necesaria para capacitar al personal nuevo para que se integre de manera eficaz a la empresa hotelera, el cual en un futuro servirá de beneficio debido que el hotel podrá obtener mayor competitividad en el sector turístico porque los servicios y sus instalaciones se encontrarán estandarizados.

Palabras claves: Manual, Hotel, Pandemia, Bioseguridad, Protocolos



Abstract

Currently, the manuals of operational processes have the purpose of improving the way of carrying out an activity to guarantee the efficiency of the staff within a hotel establishment, which aims to offer a quality service and exceed expectations.

The manual aims that the activities to be carried out in each department are efficient and comply with biosecurity measures, for this reason it is necessary to determine each of the departments with each hierarchical structure, functions and corresponding responsibilities. The different procedures are adapted to the biosecurity protocols for each activity to be carried out within the establishment, which are carried out to take care of the integrity, health of each of the people who work with the aim of guaranteeing the well-being, the tranquility of the staff and the guests, these processes are established according to the work area of each person within the Hotel Raymipampa accommodation establishment.

The hotel, by having the manual of operational processes has an additional tool and great contribution to improve the quality in the service, it will contribute to time and money saving, a manual becomes a necessary tool to train new staff to integrate them effectively into the hotel company, which in the future will serve as a benefit because the hotel will be able to obtain greater competitiveness in the tourism sector because the services and its facilities will be standardized.

Keywords: Manual, Hotel, Pandemic, Biosecurity, Protocols

Trabajo de titulación: "Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad"

Autor(es): William Fernando Gualoto Pucha y Sonia Verónica Tepán Maita

Directora: Mg. Ana Lucía Serrano

Certificado de Precisión FCH-TR-HTL-167

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.

guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 20 de octubre de 2021

Elaborado por: GEAV _____

cc. Archivo Recibido por: nombre / apellido / firma / fecha / hora



Índice

Resumen:	2
Abstract	3
Índice	4
Índice de Figuras	7
Índice de Tablas	9
Agradecimientos	14
Dedicatoria	16
Introducción	18
Capítulo 1: Antecedentes	19
1.1 La hotelería en Cuenca.....	19
1.2 Base Conceptual de la Hotelería	21
1.3 Historia del hotel	24
1.4 Comportamiento Organizacional del Hotel Raymipampa	27
1.5 Análisis FODA del establecimiento hotelero.	29
1.6 Investigación de las Áreas del Hotel.....	31
Capítulo 2: Conceptos y Actividades para el Personal en Función de su Cargo.	32
2.1 Organigrama de la Empresa y los Responsables de cada Departamento	32
Tipos de Organigramas:	32
Presentación del Organigrama	34
Determinación de un Organigrama Funcional-Vertical para el Establecimiento de Alojamiento Raymipampa.....	37



Determinación de un Organigrama Específico para cada Departamento del Hotel Raymipampa.....	38
2.2 Determinar los Departamentos para el Hotel Raymipampa.....	43
2.3 Perfil del personal para cada área intervenida.....	44
Departamento de Recepción.....	44
Departamento de Alimentos y Bebidas	45
Departamento de Ama de Llaves	46
Departamento de lavandería	47
Departamento de Mantenimiento	47
2.4 Funciones y Responsabilidades que debe Aplicar.	48
Departamento de Recepción.....	48
Departamento de Alimentos y Bebidas	49
Departamento de Ama de Llaves	49
Departamento de Lavandería.....	50
Departamento de Mantenimiento	50
Capítulo 3: Manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad.....	51
Índice Manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad	54
3.2 Introducción	55
Historia del hotel.....	56
Visión.....	56
Misión	56
Valores	57



3.3	Importancia del manual de procesos operativos.....	57
	Objetivos del manual.....	58
	Aplicación del manual	58
3.4	Importancia de los protocolos de bioseguridad en la hotelería.....	59
	Medidas de Protección de Bioseguridad generales para el personal del establecimiento	62
3.5	Organigrama general del Hotel.....	63
3.6	Departamento de Recepción.....	65
3.7	Departamento de Alimentos y Bebidas.....	86
3.8	Departamento de Ama de Llaves.....	107
3.9	Departamento de Lavandería.....	125
3.10	Departamento de Mantenimiento.....	141
3.11	Glosario	156
	3.11.1 Anexos Del Manual de Procesos Operativos para el Hotel Raymipampa con la Aplicación de los Protocolos de Bioseguridad.....	157
	3.11.2 Bibliografía del manual	175
	Conclusiones	177
	Recomendaciones	178
	Referencias	179
	Anexos	182
	Anexo 1 Diseño aprobado por el Consejo Directivo	182



Índice de Figuras

Figura 1.....	26
Fachada antigua del Hotel Raymipampa.....	26
Figura 2.....	26
Fachada actual del Hotel Raymipampa.....	26
Figura 3.....	28
Organigrama actual del Hotel Raymipampa.....	28
Figura 4.....	34
Ejemplo de Organigrama Vertical.....	34
Figura 5.....	35
Ejemplo de Organigrama Horizontal.....	35
Figura 6.....	36
Ejemplo de Organigrama Circular.....	36
Figura 7.....	37
Ejemplo de Organigrama Mixto.....	37
Figura 8.....	39
Organigrama Propuesto para el Establecimiento de Alojamiento.....	39
Figura 9.....	40
Organigrama del Departamento de Recepción.....	40
Figura 10.....	41
Organigrama del Departamento de Alimentos y Bebidas.....	41
Figura 11.....	42
Organigrama del Departamento de Ama de Llaves.....	42
Figura 12.....	42



Organigrama del Departamento de Lavandería	42
Figura 13.....	43
Organigrama del Departamento de Mantenimiento	43
Figura 14.....	59
Medidas de prevención.....	59
Figura 15.....	60
Uso correcto de la mascarilla	60
Figura 16.....	61
Recomendaciones del lavado de manos	61
Figura 17.....	61
Recomendación de desinfección de manos	61
Figura 18.....	64
Organigrama del Hotel Raymipampa.....	64
Figura 19.....	67
Organigrama del departamento de recepción.	67
Figura 20.....	88
Organigrama del departamento de alimentos y bebidas.	88
Figura 21.....	110
Organigrama del departamento de Ama de Llaves.	110
Figura 22.....	127
Organigrama del departamento de lavandería.	127
Figura 23.....	143
Organigrama del departamento de Mantenimiento.	143



Índice de Tablas

Tabla 1	30
Análisis FODA	30



CLÁUSULAS

Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio Institucional

William Fernando Gualoto Pucha en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 8 de diciembre de 2021

William Fernando Gualoto Pucha

C.I: 010571042-0



Cláusula de Licencia y Autorización para Publicación en el Repositorio Institucional

Sonia Verónica Tepán Maita en calidad de autora y titular de los derechos morales y patrimoniales del trabajo de titulación "Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad", de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la Universidad de Cuenca una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo a la Universidad de Cuenca para que realice la publicación de este trabajo de titulación en el repositorio institucional, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

Cuenca, 8 de diciembre de 2021

Sonia Verónica Tepán Maita

C.I: 010528792-8



Cláusula de Propiedad Intelectual

William Fernando Gualoto Pucha, autor del trabajo de titulación "Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en el presente proyecto son exclusivamente responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 8 de diciembre de 2021

William Fernando Gualoto Pucha

C.I: 010571042-0



Cláusula de Propiedad Intelectual

Sonia Verónica Tepán Maita, autora del trabajo de titulación "Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en el presente proyecto son exclusivamente responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 8 de diciembre de 2021 |

Sonia Verónica Tepán Maita

C.I: 010528792-8



Agradecimientos

El presente trabajo de titulación quiero agradecer a Dios, a la Virgen del Cisne a mi madre Teresita a mi hermana Mayra a mis sobrinos Sebastián y Nicolás, a mis tíos Luis, Eduardo, Carlos quienes son como mis padres, a mi tía María a mi abuelita Margarita quienes también han sido mi gran apoyo en cada momento, a todas las personas que me apoyaron, a mis primos y a toda mi familia por a verme permitido llegar a este momento apoyándome día tras día de manera incondicional en las buenas y en las malas aún más, siempre guiándome con sus grandes consejos para convertirme en un gran profesional.

A mi tutora Magister Ana Lucia Serrano quien ha sido un gran apoyo para mi formación académica compartiendo sus grandes conocimientos aconsejándome y apoyándome cada momento enseñándome que para ser un gran profesional hay que ser buenas personas, que a los que hacemos las cosas bien y con el corazón sin ningún interés nos va bien.

Mis amigos quienes estuvieron siempre conmigo en las buenas y en las malas, aunque ya no estén todos donde sea que estén nuestra amistad brillará siempre.

A las personas que no creían en mí les agradezco porque sus criticas me ayudaron a ser cada vez más grande.

Fernando Gualoto



Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por darme la sabiduría y fortaleza para poder llegar hasta donde me encuentro ahora, y de manera especial a mi tutora Magister Ana Lucia Serrano quien nos ha brindado todo su apoyo y tiempo para que pueda llegar a titularme además le agradezco inmensamente por su gran corazón, más que una profesora ha sido una amiga muy paciente. En segundo lugar, quiero agradecer con todo mi corazón a mis padres la señora Rosa Aurora Maita Vele y el señor Manuel Alegre Tepán Quito porque sin su apoyo nada de esto hubiese sido posible, agradezco por su paciencia y su apoyo incondicional a pesar de todas las adversidades de la vida ellos han sido quienes han creído en mi capacidad, han sido mis pilares, mis guías y mi más grande motivación.

Quiero agradecer a mis hermanas y hermanos quienes también me han apoyado para poder sacar mi carrera adelante y han sido mi inspiración para superarme cada día, quiero que tengan presente que nada es imposible, que si uno se propone lo puede lograr.

Finalmente agradezco a tres personas incondicionales a lo largo de mi vida: Diana Farez, Johny Quito y Diego Coronel quienes me han apoyado de una u otra forma y han estado conmigo en los momentos buenos y malos doy gracias a la vida por habernos cruzado en esta vida.

Verónica Tepán



Dedicatoria

Dedicado con todo mi corazón a mi sobrina Adriana Jeanette, quien es mi fuente de inspiración y motivación para lograr cumplir mis metas y sueños, por situaciones de la vida partió muy pronto, cuando apenas iniciaba mi sueño universitario y ahora estoy por cumplirlo, donde sea que se encuentre se está junto a mi cuidándome y protegiéndome y así lo será hasta el momento que nos volvamos a encontrar en el paraíso donde no exista más el dolor ni la tristeza, nos abrazaremos y no nos volveremos a separar nunca más, siempre vivirá dentro de mi corazón, todos mis triunfos dentro de la Universidad de Cuenca son para ella.

A mi madre Teresita quien siempre me está apoyando y motivándome en cada momento para llegar a ser un gran profesional, aunque hemos pasado por momentos muy duros hemos sabido salir adelante y me ha demostrado que nunca hay que rendirse por más fuerte que sea la situación algún momento pasara, siempre hay que luchar por los sueños que en algún momento se hacen realidad y que las cosas siempre pasan por algo.

Fernando Gualoto



Dedicatoria

Este trabajo va dedicado a mi hija Keira Ariadne Gómez Tepán, de quien me he perdido los mejores años de su infancia por seguir mi carrera sin embargo ella es mi más grande motivación para lograr todo aquello que me he propuesto, es por ti hija mía que he luchado y he perseverado hasta poder lograrlo y quiero decirte que este solo es el inicio que vamos a lograr muchas cosas juntas, has sido y siempre serás la prueba de que el amor perfecto si existe y eres tu mi princesa.

También este trabajo lo dedico a mi madre Rosa Aurora Maita Vele y a mi padre Manuel Alegre Tepán Quito, todo el esfuerzo que realizo lo hago por ustedes y para ustedes porque son lo más importante en toda vida esto va por ti mi querida madre incondicional y por ti mi adorado padre que eres el ejemplo de trabajo, esfuerzo y responsabilidad.

Verónica Tepán



Introducción

La hotelería en Ciudad de Cuenca ha sufrido una importante disminución en cuanto a ocupación debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19 misma que llevó a una crisis económica global donde varias empresas del sector turístico como los hoteles, restaurantes y agencias de viajes tuvieron que cerrar sus puertas debido a la baja afluencia de turistas, en el sector hotelero de ciudad de Cuenca varios establecimientos de alojamiento cerraron, entidades como el Ministerio de Turismo con el paso del tiempo buscaron soluciones para reactivar el sector turístico, emitiendo protocolos de bioseguridad para que se vuelvan a reabrir las puertas al público pero sin descuidar la integridad de cada uno de los turistas, con la intervención del Hotel Raymipampa se llevó a cabo la elaboración del presente manual de procesos operativos integrando los protocolos de bioseguridad.

Mediante visitas técnicas al Hotel Raymipampa se determinó los departamentos y las diferentes actividades que se deberían llevar a cabo tomando en cuenta la capacidad del establecimiento de alojamiento, para poder elaborar el manual de procesos operativos con la aplicación de los protocolos de bioseguridad además se tomó en cuenta a cada uno de los detalles en cuanto a las instalaciones del hotel.

El presente documento se encuentra distribuido en 3 capítulos, donde el primer capítulo tiene un contenido en general sobre la hotelería, los principales datos del Hotel Raymipampa e información sobre el COVID-19, en el segundo capítulo se encuentra la forma estructural de cómo debe estar distribuido cada departamento dentro de la empresa hotelera y la importancia de cada uno, finalmente en el último capítulo se encuentra desarrollado de manual de procesos operativos con la aplicación de los protocolos de bioseguridad, con la presente intervención se busca aportar de manera favorable a la empresa hotelera por el bienestar de todos los colaboradores y huéspedes de la empresa.



Capítulo 1: Antecedentes

1.1 La hotelería en Cuenca

La hotelería en la ciudad de Cuenca Santa Ana de los Cuatro Ríos ubicada al Sur del Ecuador ha venido desarrollándose a lo largo de las décadas, empezando en los años 60, cabe recalcar que la hotelería en ese entonces no era considerada una industria como tal, esta empieza a surgir como una necesidad para cubrir otra, en sus inicios aparece como Posadas las cuales eran casas grandes ubicadas cerca de los sitios donde se considera un lugar comercial y los dueños de estas casas que tenían habitaciones extras llegaron a prestar servicios de alojamiento para los comerciantes que visitaban la ciudad de esta manera los primeros establecimientos de alojamiento se encontraban localizados cerca y dentro del Centro Histórico de la ciudad.

Entre algunos establecimientos de alojamientos que surgieron durante el siglo XX algunos aún continúan funcionando, por ejemplo: Gran Hotel, Hostal Azuaya (este establecimiento es conocido como uno de los primeros en prestar servicios de alojamiento de manera oficial), Hotel Pichincha, entre otros. De esta forma surgió la Hotelería en la ciudad de Cuenca (Ullauri, 2018)

Según el Ministerio de Turístico (2021). En la provincia del Azuay se encuentran registrados 102 establecimientos de alojamiento con denominación de Hotel;

Hotel. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin



perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo 5 habitaciones. Acorde a sus característica y servicios con los que cuenta y para su distinción han sido clasificados por estrellas y van desde un mínimo de 1 estrella haciendo referencia a hoteles sencillos pero que cumplan con los requerimientos hasta un máximo de 5 estrellas este último grupo tienen varias características que resaltan sus servicios considerándolos de lujo varios de ellos llegan a superar las expectativas de los clientes. (*Reglamento de Alojamiento Turístico Acuerdo Ministerial 24 Registro Oficial Suplemento 465 de, 2015, Artículo 12, literal a*).

Se considera a los requisitos técnicos diferenciadores de categorización, en un rango de una a cinco estrellas, que permite medir la infraestructura, cantidad y tipo de servicios que prestan los establecimientos de alojamiento turístico a los huéspedes. Se considera a un establecimiento de 5 estrellas como el de más alta categoría y al de 1 estrella como de más baja categoría (*Reglamento De Alojamiento Turístico Acuerdo Ministerial 24 Registro Oficial Suplemento 465 de, 2015, Artículo 13*).

Este establecimiento cuenta con cuatro personas, dos hombres y dos mujeres que laboran en la empresa hotelera, debido a la crisis provocada por la Covid-19, en cuanto a las habitaciones existe un registro el cual indica que existe 17 habitaciones, 29 camas entre simples, dobles, triple y junior suites, cada una con baño privado, llegando así a tener una capacidad de 39 plazas disponibles cada



una de ellas cuenta con servicio de Wi-Fi, baño privado, transporte aeropuerto - hotel – aeropuerto. Además, Hotel Raymipampa ofrece servicio de:

- Televisión por cable
- Cajas de seguridad
- Wi-fi en todas las zonas del hotel
- Mini bar en cada habitación
- Secador de cabello
- Teléfono para llamadas locales, nacionales e internacionales
- Servicio de lavandería (recargo adicional)
- Área de lectura y descanso
- Estación de café y té
- Salón cafetería/restaurante
- Cámaras de Seguridad en Áreas Comunes
- Área recreativa (mesa de billar)
- Área verde (Álvarez, 2019).

1.2 Base Conceptual de la Hotelería

En la industria de la hospitalidad se encuentra palabras técnicas y claves las cuales ayudan a dar un sentido correcto al trabajo que se está realizando por lo tanto es necesario una definición o una explicación clara para que el lector llegue a tener una mayor comprensión del trabajo elaborado:

Hotelería denomina como hotelería a la actividad económica que consiste en el alquiler de un espacio y/o lugar determinado que se destina para alojamiento de personas por cierto lapso de tiempo y por lo general están ligados a una actividad turística (Estrada, 2003).

Ama de llaves el departamento de ama de llaves es la parte más esencial de un establecimiento hotelero debido a que esta área es la parte más sensible al momento del contacto con el huésped. Este departamento se encarga de la limpieza



de las áreas de alojamiento y las áreas denominadas comunes por lo tanto la limpieza de estos espacios debe ser lo más cercano a la palabra perfección.

Alimentos y bebidas (A&B) es el departamento destinado a la preparación y servicio de A&B para los huéspedes de un establecimiento de alojamiento en donde su oferta en su carta tanto de alimentos como bebidas, este dependerá de la categorización en la que se encuentre el hotel (Ruz, 2015).

Mantenimiento es el área encargada de llevar un registro de todas las maquinarias y controlar el estado de los espacios con los que cuenta la empresa hotelera y así poder dar un mantenimiento preventivo o correctivo en cualquier momento, el área de mantenimiento puede tener varias personas encargadas o una sola, esto dependerá del tamaño del hotel. (González, 2007)

Recepción este departamento tiene un contacto directo con los huéspedes del hotel por lo que contar con personal capacitado es indispensable para la empresa hotelera así mismo esta área se encarga de las reservas, cancelaciones, facturación, y ayudar a resolver cualquier suceso que se pueda dar con los clientes. Además, es el encargado de que los huéspedes se sientan tranquilos al momento de que tengan algún problema que resolver, siempre y cuando la solución esté en las manos de la empresa (López, 2006)

Lavandería es el área que se encarga de la limpieza de la lencería de toda la empresa hotelera también de la ropa de los huéspedes cuando el huésped lo requiera, pero dependerá de la categoría de la empresa hotelera ya que algunos hoteles suelen tercerizar este servicio (Martinez, 2004)

El *proceso* es definido como una unidad en el que llaga a cumplir un objetivo de completar, una etapa de diferentes actividades que se inicia y termina con un consumidor interno (Carrasco, 2001).

Manual de procedimientos es un archivo digital o físico en donde se lleva un control de las actividades internas de un establecimiento de alojamiento, en dicho documento se establece los objetivos a alcanzar en todos los departamento, así como también se detalla los procesos a realizar por cada integrante de la empresa



además un manual contiene información en donde se denomina un responsable para cada sección y las actividades que debe llevar a cabo todos los integrantes de un departamento (Vivanco, 2017).

Los manuales de procedimientos son herramientas de apoyo constante para poder transmitir conocimientos y experiencias vividas y pasadas, en ellos se documenta la información adecuada hasta ese momento sobre un tema en específico (Álvarez, 1996).

- Se denomina *pandemia* a la propagación global de un virus que produce una enfermedad de contagio masivo.
- Se genera una pandemia de gripal cuando empieza un nuevo virus, que se propaga por todos los lugares del mundo a afecta a la mayoría de las personas no tienen inmunidad contra él. Los virus que han causado pandemias en el pasado han sido detectados de virus gripales que llegan a infectar de una manera directa a los animales (Organización Mundial de Salud, 2013).
- Los *coronavirus* son una extensa variedad de virus que son causantes de distintas enfermedades que son detectadas desde el resfriado simple hasta al síndrome respiratorio agudo severo que es más grave.
- La sintomatología más común son fiebre, tos y dificultades respiratorias. Siendo lo más habitual que exista la presencia de un cuadro de neumonía. También se ha logrado el registro de varios cuadros de sintomatología gastrointestinales. Algunos casos se han presentado varios cuadros de infección por MERS-CoV el mismo que no presentan síntomas, aunque den positivo para el virus en las pruebas rutinarias de laboratorio (World Health Organization, 2020).

Se asume a la Bioseguridad como un grupo de distintas medidas establecidas que llegan a comprender y comprometer el elemento humano, técnico y ambiental, que



ha sido destinado para proteger a todos los actores y al medio ambiente en común, que pueden atentar contra la vida de cada ser humano (Estrada, 2003).

1.3 Historia del hotel

Según la narración mediante una entrevista por parte de la “Ingeniera Emilia Álvarez” administradora de la empresa hotelera, la idea de hotel nace por una iniciativa entre “Juan Álvarez y la Ingeniera Emilia Álvarez” quienes son hermanos y deciden formar una sociedad y poner en práctica los conocimientos que adquirió con su carrera universitaria llegando así a formar el establecimiento de alojamiento denominado “Hotel Raymipampa”. Esta casa patrimonial ubicada en la Calle Gran Colombia 11-78 y Tarqui fue adquirida mediante una compra por la familia Álvarez en el año 2011 (Figura 1), se estima unos 300 años desde la construcción original del inmobiliario, en años anteriores perteneció a varias familias cuencanas entre ellas la que destaca la familia Andrade.

Cuando esta casa pasó a ser propiedad de la familia Álvarez tenía otra apariencia y se la conocía como un conventillo (lugar de varias habitaciones familiares), luego se le realizó algunos cambios siendo la primera restauración en donde se le modificó para convertirla en un restaurante, en una de las áreas del establecimiento el mismo que a lo largo de los años ha permanecido intacta, y en donde actualmente es el salón principal donde hoy funciona el desayunador. Luego de varios años decidieron cerrar las puertas del restaurante, posteriormente estuvo en renta, y en donde funcionaba una universidad y también una discoteca. Finalmente, en el 2014 la casa pasó a manos de Emilia Álvarez y de su esposo, y como primera iniciativa decidieron dar paso nuevamente a un restaurante, pero debida a la crisis que se llegó a presentar por la construcción del Tranvía de la ciudad de Cuenca el mismo tuvo que cerrar sus puertas, siendo este el último acontecimiento (Figura 2). Surge la idea de convertir la casa en un establecimiento hotelero llegando así a ponerla en marcha, al tratarse de una empresa familiar todos en conjunto decidieron dar el paso



a frente para poder iniciar la construcción del hotel por lo que las obras tuvieron una duración de un año debido a que debieron adaptar muchos servicios que un hotel necesita para su funcionamiento uno de ellos fue la colocación de baños en cada habitación y en las áreas comunes.

Luego de finalizada la construcción y adecuación del hotel empezó el nuevo reto el cual sería el nombre que se lo va a poner y entre varias opciones que se manejaban nació la idea de seguir con la iniciativa del nombre del negocio familiar que es Raymipampa (el nombre tiene un origen quechua que significa Raymi = fiesta y pampa= tierra amplia, valle) para así fortalecer el nombre y llegar a convertirlo en cadena recordando que el restaurante Raymipampa es uno de los restaurantes más antiguos de la ciudad. ¿Por qué el nombre? La primera denominación fue por parte del abuelo de los hermanos Álvarez, el señor Hugo Álvarez el mismo que fue colocado en un principio al restaurante que se encuentra ubicado en la calle Benigno Malo junto a la catedral nueva y desde su fundación en el año de 1933 hasta la actualidad.

Por último, el hotel abre sus puertas en el mes de febrero del año 2019, en febrero del 2020 cumplió un año de funcionamiento y el 17 de marzo del 2020 se vio forzado a cerrar sus puertas debido a la pandemia por Covid 19.

Figura 1

Fachada antigua del Hotel Raymipampa



Nota. Tomado del *Archivo del Hotel Raymipampa* [Fotografía], J. Álvarez, Fachada antigua, 05 de mayo del 2021.

Figura 2

Fachada actual del Hotel Raymipampa



Nota. Figura de elaboración propia que representa la fachada actual del Hotel Raymipampa



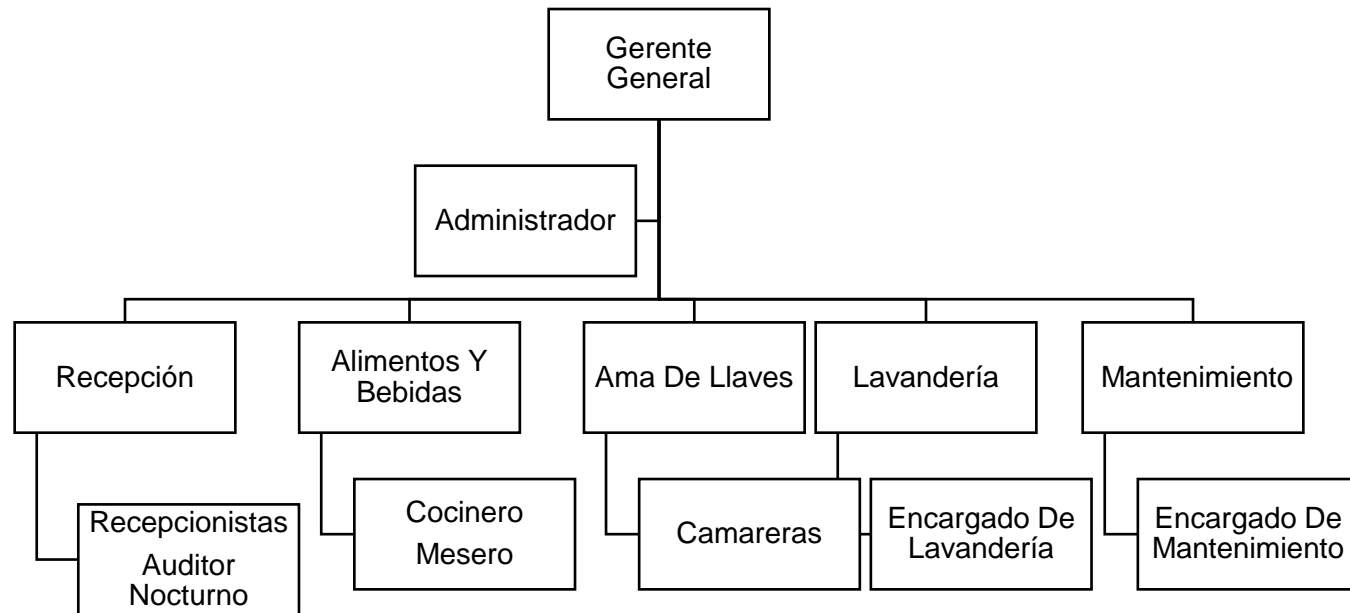
1.4 Comportamiento Organizacional del Hotel Raymipampa

Cuando se menciona el comportamiento organizacional se hace referencia a un estudio sobre el desempeño y los impactos de las personas, grupos o propiamente de las estructuras dentro de una organización o empresa, esto va enfocado a un análisis hacia los empleados para lograr identificar como su desempeño laboral contribuye o disminuye dentro de la organización, con el único fin de saber cuál es el nivel de eficacia laboral en la que se encuentra, para que así en el caso de que exista falencias o debilidades dentro de la organización se puedan diseñar estrategias que cooperen para el mejoramiento de la organización.

Dentro del Hotel Raymipampa existe una organización jerárquica (Figura 3), la misma que va según el cargo y el departamento al que pertenezca, en la cual es gerente general del establecimiento es la máxima autoridad, seguido del administrador seguido de cara responsable de las distintas aéreas con las que cuenta el establecimiento. Organización es una palabra que incluye a todo un conjunto de personas que conforman un solo cuerpo para llegar a cumplir un objetivo en común en una empresa hotelera en donde se debe coordinar un las actividades a realizar las mismas que se deben coordinar con representantes para cada área por ejemplo: un gerente que es la cabeza de la empresa, encargados son las personas que tiene que estar al pendiente para que cada acción se esté realizando de acuerdo a lo establecido, responsables de cada área son las personas que llevan a cabo cada acción en su área (Amorós, 2007).

Figura 3

Organigrama actual del Hotel Raymipampa



Nota. Elaboración propia del organigrama, se observa los departamentos y los encargados de cada área del establecimiento.



1.5 Análisis FODA del establecimiento hotelero.

El presente análisis FODA, realizado al hotel, se indican las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas que existe en el entorno del establecimiento, mismo que se llevó acabo con el objetivo de poder analizar y conocer la situación actual del establecimiento hotelero.

Cuando se hace referencia a las fortalezas dentro de un establecimiento hotelero se dice que, estas son las características internas que llegan a beneficiar, teniendo en cuenta que las mismas son parte importante dentro del establecimiento porque en ellas se encuentran cualidades distintivas en el establecimiento haciendo que destaque y sea reconocido por ello.

En las oportunidades dentro de un análisis FODA hace referencia a los aspectos externos que se presentan dentro de un establecimiento de alojamiento y que son importantes para su correcto desarrollo, en ella destaca todos los aspectos del entorno en que se encuentra para así poder aprovechar y convertirlo en un beneficio que llegue a destacarse.

Al mencionar las debilidades de un establecimiento de alojamiento se indica que en este punto se va a tratar las características que llegan a reducir la capacidad para un correcto desarrollo de las actividades del establecimiento, esta tiene una característica importante porque podrían llegar a ser muy perjudiciales y las mismas deben ser tratadas a tiempo, pero lo más importante es superar todas estas debilidades que se presenten.

Cuando se trata de las amenazas que se llegan a presentar para el establecimiento se trata de los aspectos externos que llegan afectar al establecimiento mismas que en un momento dado pueden impedir que el establecimiento siga creciendo y desarrollándose para lograr captar un público más extenso las mismas que en su momento deben ser tratadas de materia inmediata para así lograr evitar una crisis dentro del establecimiento.

Tabla 1*Análisis FODA*

Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none">• Nombre que ya está establecido hace varios años.• Cuenta con capital familiar.• El establecimiento de alojamiento se encuentra funcionando en una casa patrimonial restaurada lo que le hace atractiva y acogedora para los turistas.• Ofrece un servicio de excelente calidad para sus clientes totalmente recomendable.• Forma parte de una nueva marca que en conjunto forma una cadena con varios negocios que ayudan a un mejor servicio.• Dispone de áreas verdes.	<ul style="list-style-type: none">• Trabajar con Agencias de Viaje Online (OTA's por sus siglas en inglés)• Cuenca es una ciudad que su centro histórico fue declarado patrimonio cultural de la humanidad en el año 1999
Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none">• Poco personal para el funcionamiento ideal de todo el establecimiento.• Poca experiencia en el entorno hotelero.• Poco personal para el funcionamiento ideal de todo el establecimiento.	<ul style="list-style-type: none">• Crisis económica a nivel mundial.• Pandemia.• Competitividad hotelera legal.• Nuevos competidores.• Competitividad ilegal.

Nota. Elaboración propia a partir de una salida técnica al establecimiento.



1.6 Investigación de las Áreas del Hotel.

El hotel Raymipampa actualmente está categorizado según el catastro del ministerio de turismo (MINTUR) del año 2021 como un hotel de 3 estrellas el mismo que cuenta con todos los requerimientos que son solicitados por el Mintur para poder emitir el pertinente permiso para funcionamiento del mismo

El establecimiento al tener 3 estrellas cuenta con un número de áreas limitadas pero que van acorde a lo necesario, motivo por el cual cuenta con 5 áreas las mismas que están distribuidas de la siguiente manera:

- Ama de Llaves.
- Alimentos y Bebidas.
- Mantenimiento.
- Recepción.
- Lavandería.

Las áreas antes mencionadas son importantes para tener un funcionamiento acorde a las necesidades de sus huéspedes, estas áreas no son tan sofisticadas pero son presentadas de una manera correcta y organizada teniendo en cuenta que la atención al cliente es muy importante y para lograr esto es primordial que cada proceso que se realice siga un correcto orden y aún más ahora cuando el país y el planeta en general se encuentra atravesando una de las mayores crisis sanitarias debido a la pandemia ocasionada por el SARS-CoV-2 también conocido como coronavirus o Covid 19, motivo por el cual los organismos gubernamentales han sugerido adaptar nuevas modalidades dentro de todos los establecimientos de alojamiento siguiendo varios protocolos para poder salvaguardar la vida de los trabajadores y de los huéspedes, motivo por el cual es necesario que cada área debe seguir los procesos adaptándose a las necesidades y requerimientos de cada establecimiento.



Capítulo 2: Conceptos y Actividades para el Personal en Función de su Cargo.

2.1 Organigrama de la Empresa y los Responsables de cada Departamento

A lo largo de la historia han existido una gran variedad de organigramas o también conocidos por su gran variedad de nombres que puede llegar a tener como: diagramas de organización, diagramas organizativos o gráficos de jerarquía. Estos son utilizados dentro de una estructura organizacional dentro de las empresas, sin duda alguna el más antiguo de la era moderna, y el considerado el más antiguo y el primer organigrama que marcaría un hito histórico es el de la compañía de ferrocarriles New York and Erie Railroad, junto a su creador Daniel McCallum en el año de 1885, quien fue el pionero en la creación de este nuevo sistema que ayudaría a entender de mejor manera sobre las operaciones que se manejaban dentro de la empresa de ferrocarriles ya que se trataba de un invento nuevo y reciente y por este motivo existían frecuentemente accidentes, con la aplicación de este diagrama u organigrama, sin duda alguna se logró que todos los miembros que conformaban la empresa de ferrocarriles entendieran de mejor manera sobre las operaciones que realizaban y cuáles serían las decisiones más acertadas a tomar en cuenta por quienes estaban mejor calificados y más cerca al momento que se presentaba un inconveniente. (Claude y Álvarez, 2005)

Tipos de Organigramas:

Por su Naturaleza:

- *Micro administrativo* se refiere a una sola empresa en donde se describe como está conformada la institución de manera general.
- *Macro administrativos* son aquellas que integran a dos empresas o más.
- *Meso administrativos* contiene varias empresas que se dedican a una misma actividad y tienen un convenio, estas instituciones pueden ser públicas o privadas (Thompson, 2017).



Por su Finalidad

- *Informativo* está dirigido al público en general ya que debe contener información fácil de entender y en donde se determine las relaciones básicas de la empresa en cuanto a su organización y ubicación.
- *Analítico* este tipo de organigrama está dirigido a personas con especialidad en el tema debido a que contiene información más detallada y relevante la cual ayudara a determinar las acciones correspondientes en cada sección de la empresa.
- *Formal* es en donde se evidencia información clara y real de una entidad por la tanto se encuentra certificada legalmente.
- *Informar* al igual que el formal se describe la información clara en el organigrama, pero aún no dispone de una aprobación legal (Thompson, 2017).

Por su Área

- *Generales* en este organigrama se puede encontrar información determinada sobre la institución, además se puede evidenciar los niveles jerárquicos con los que trabaja determinada empresa dependiendo del tamaño y la capacidad de la que disponga la misma (Münch, 2010).
- *Específicos* en este tipo de representación se puede encontrar de forma puntual la organización por cada área que tenga la empresa por ejemplo los departamentos y los subdepartamentos de cada uno (Münch, 2010).

Por su Contenido

- *Integrales* esta estructura tiene la finalidad de demostrar las áreas principales y su jerarquía en cada uno de los departamentos de la empresa y no contiene información técnica (Münch, 2010).
- *Funcionales* describe cada departamento de manera puntual y contiene información te tipo técnica (Münch, 2010).

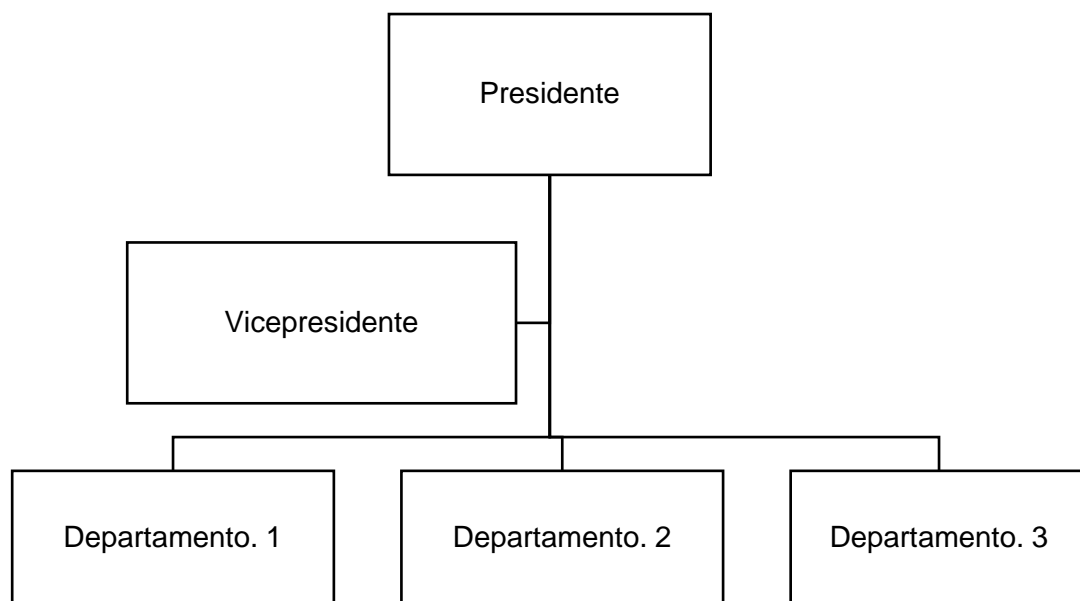
Presentación del Organigrama

Organigrama Vertical es un gráfico donde se puede observar los mandos más altos desde la parte de arriba hasta llegar al departamento de menos jerarquía.

Se puede ver un ejemplo de este tipo de organigramas (Figura 4).

Figura 4

Ejemplo de Organigrama Vertical



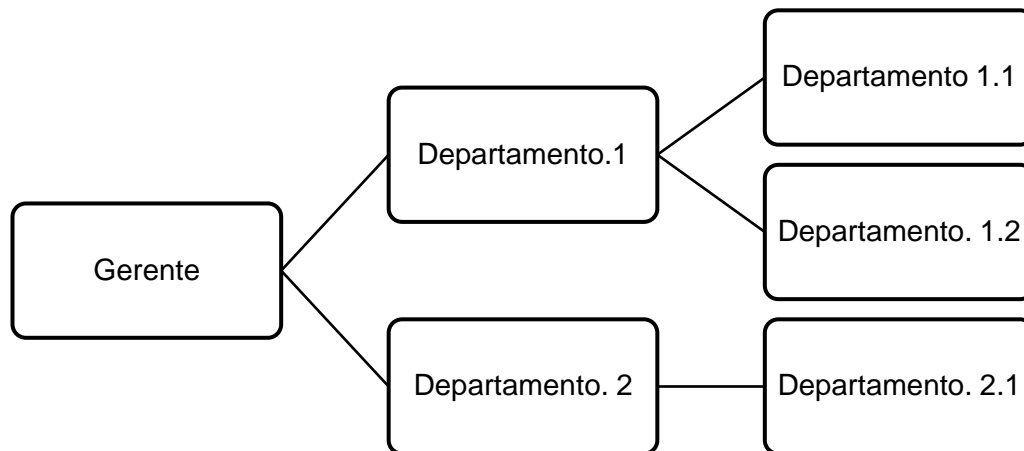
Nota. La figura de elaboración propia representa un organigrama de orientación vertical.

Organigrama Horizontal en este diseño se encuentra en el extremo izquierdo la cabeza de la organización y en el derecho las áreas con las que cuenta la entidad.

Se puede ver un ejemplo de un organigrama horizontal (Figura 5).

Figura 5

Ejemplo de Organigrama Horizontal

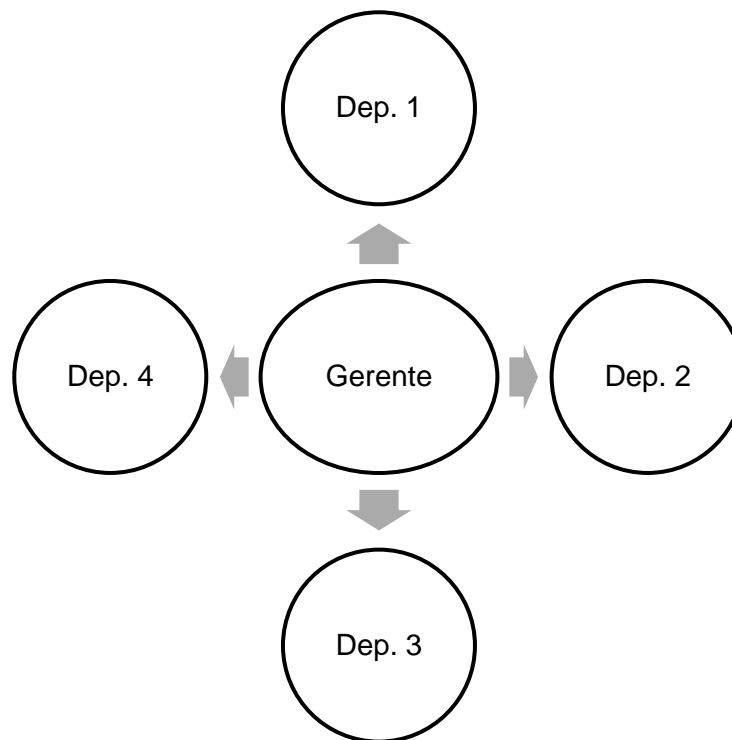


Nota. La figura de elaboración propia representa un organigrama de orientación horizontal.

Organigrama Circular dentro de este la jerarquía se encuentra distribuida desde el centro hacia afuera esto quiere decir que el presidente o el gerente se encuentra en el centro del gráfico y a partir del mismo se distribuye los diferentes niveles. A continuación, un ejemplo del organigrama: (Figura 6).

Figura 6

Ejemplo de Organigrama Circular

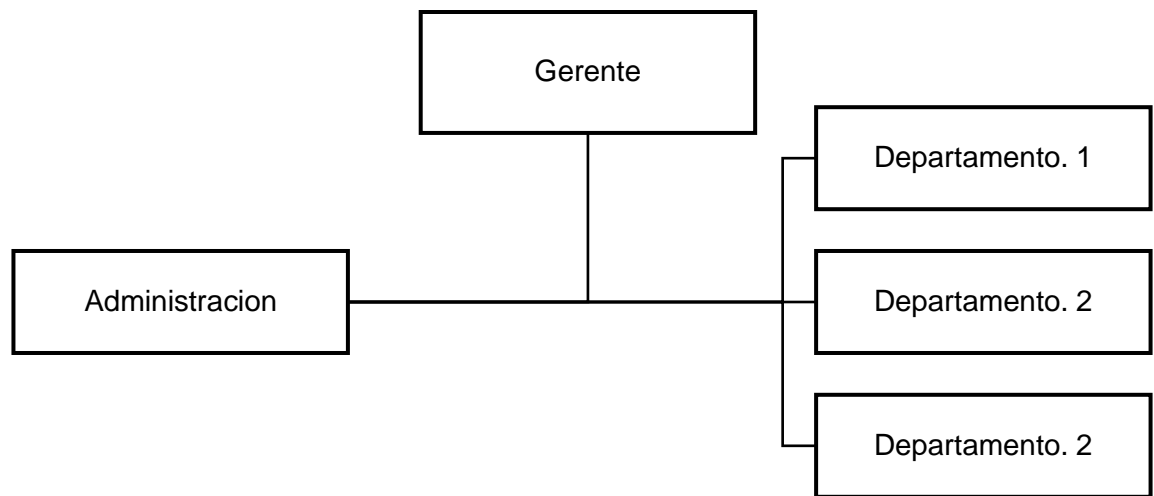


Nota. La figura de elaboración propia representa un organigrama de orientación circular.

Organigrama Mixto quiere decir que se puede combinar verticales con horizontales este proceso se realiza por el poco espacio que disponen las empresas para determinar las distintas áreas, se puede ver un ejemplo del organizador mixto (Figura 7).

Figura 7

Ejemplo de Organigrama Mixto



Nota. La figura de elaboración propia representa un organigrama de orientación mixto.

Determinación de un Organigrama Funcional-Vertical para el Establecimiento de Alojamiento Raymipampa.

A partir de la información anterior se procede a definir un organigrama óptimo para el Hotel Raymipampa en donde se determina las jerarquías y los responsables de cada departamento, además el siguiente grafico está elaborado en función de la capacidad y el número de personas que necesita el establecimiento cuando se encuentra en su máxima capacidad, se detalla de esa forma porque en la actualidad el hotel se encuentra funcionando con el aforo de un 50 % debido a la COVID-19.

En el siguiente organigrama representado (figura 8) se puede observar un diseño realizado específicamente para el Hotel Raymipampa, tomando en cuentas sus instalaciones y la capacidad de plazas disponibles con los que cuenta, mismo que está distribuido en un orden jerárquico que va desde el departamento con mayor carga de responsabilidad dentro del establecimiento, seguido de esto están 5 áreas



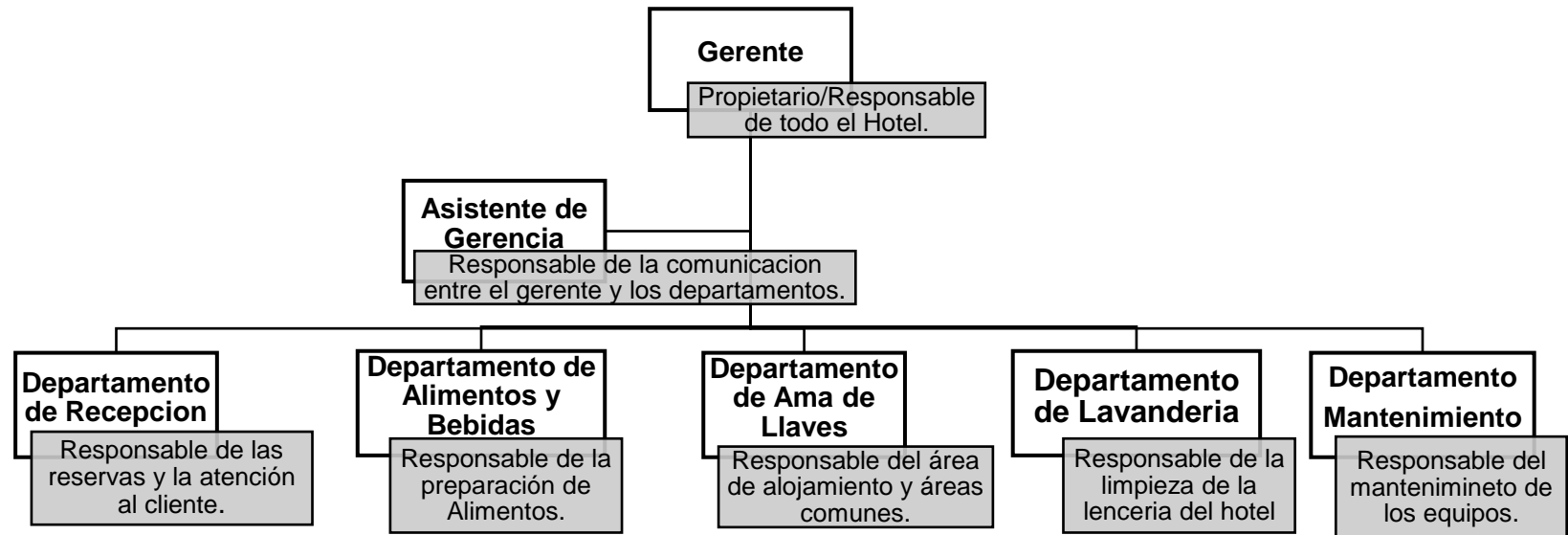
departamentales divididas en recepción alimentos y bebidas, ama de llaves, lavandería y mantenimiento, cada una de ellas se encuentran con su respectivo jefe de cada departamento, con el personal adecuado y necesario para un correcto desempeño de las funciones que tendrán a su cargo.

Determinación de un Organigrama Específico para cada Departamento del Hotel Raymipampa.

Para la determinación del organigrama específico para cada departamento del Hotel Raymipampa se tiene en cuenta las áreas o también reconocidas como departamentos que en este caso son 5 departamentos los cuales son: Departamento de Recepción, Departamento de Alimentos y Bebidas, Departamento de Ama de llaves, Departamento de Lavandería y el Departamento de Mantenimiento, que son con los que cuenta el establecimiento, el orden jerárquico con el que cuenta el establecimiento también es un factor a tomar en cuenta y para finalizar el personal con el que se cuenta en el hotel.

Figura 8

Organigrama Propuesto para el Establecimiento de Alojamiento



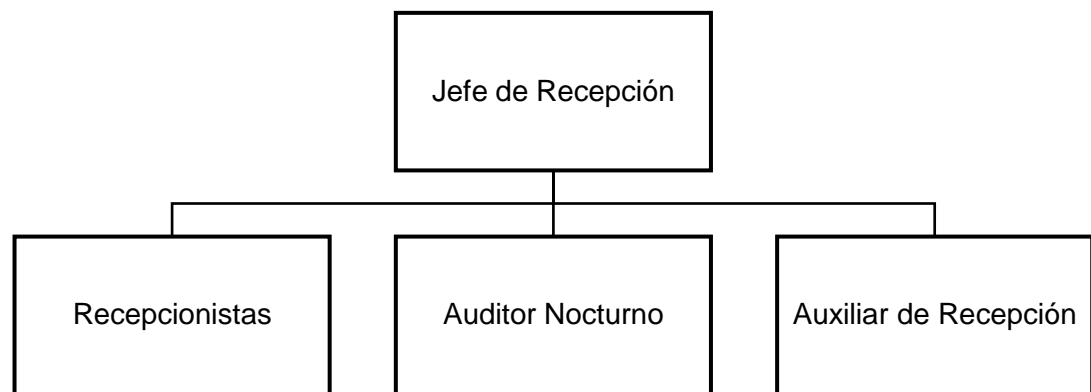
Nota. Elaboración propia basada en la estructura organizacional del hotel.

2.1.1.1 Organigrama del Departamento de Recepción.

El presente Organigrama se propone una forma en cómo se encuentra conformada esta área en el Hotel Raymipampa y ha sido diseñada en función del número de plazas con las que cuenta, se puede visualizar el organigrama elaborado para el departamento de recepción específicamente (Figura 9).

Figura 9

Organigrama del Departamento de Recepción



Nota. La figura representa un organigrama diseñado para el hotel.

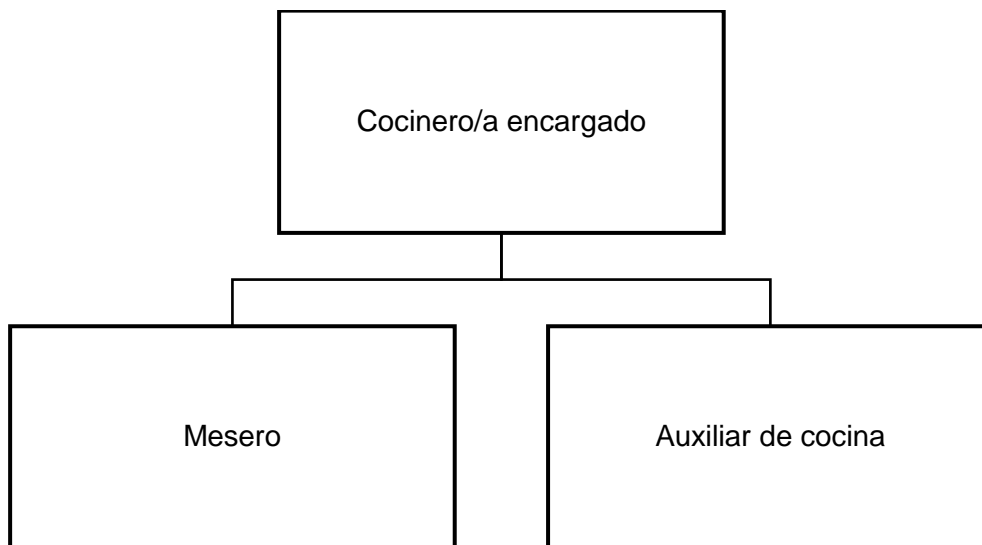
2.1.1.2 Organigrama del Departamento de Alimentos y Bebidas.

En el departamento de alimentos y bebidas tiene la función únicamente del servicio de desayunos y bebidas soft en el Hotel Raymipampa en cuanto a platos a la carta este establecimiento trabaja directamente con el Restaurante Raymipampa el cual pertenece a la misma marca por lo tanto el requerimiento de personal para esta área es bajo, por lo que los colaboradores de todo el establecimiento en general realizan

varias funciones, en el siguiente organigrama (Figura 10) se puede ver como se encuentra distribuido este departamento.

Figura 10

Organigrama del Departamento de Alimentos y Bebidas



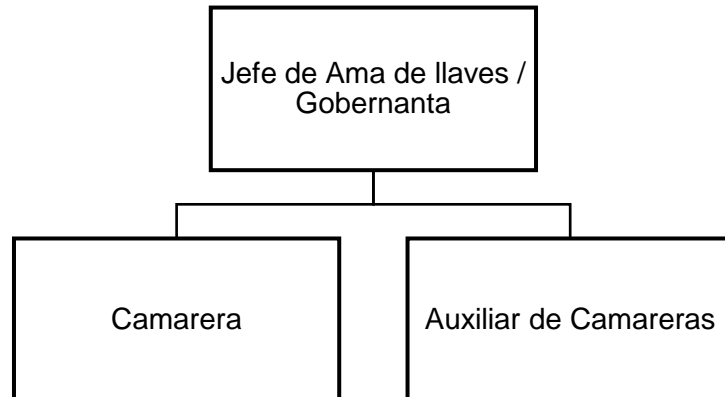
Nota. La figura de elaboración propia que representa un organigrama diseñado para el hotel.

2.1.1.3 Organigrama del Departamento de Ama de Llaves.

El diseño del siguiente organigrama (Figura 11) para el Hotel Raymipampa en el área de ama de llaves se realizó según el número de habitaciones que se encuentran disponibles en la actualidad y la cantidad de colaboradores con los que cuenta el hotel en este departamento.

Figura 11

Organigrama del Departamento de Ama de Llaves



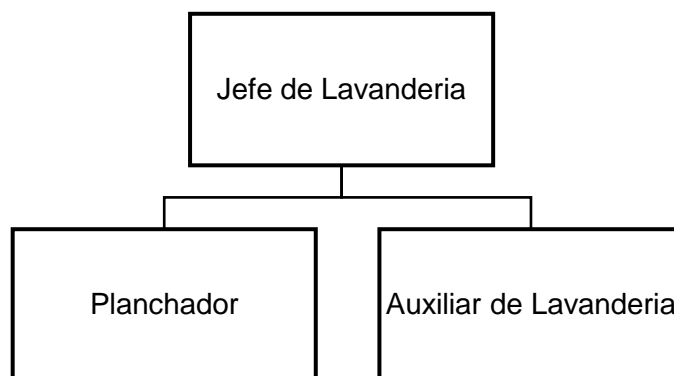
Nota. La figura de elaboración propia, representa un organigrama diseñado para el hotel.

2.1.1.4 Organigrama del Departamento de Lavandería.

El Departamento de Lavandería es el encargado de la limpieza y planchado de la lencería del hotel para su uso. Se sugiere el siguiente organigrama (Figura 12) para un óptimo funcionamiento.

Figura 12

Organigrama del Departamento de Lavandería.



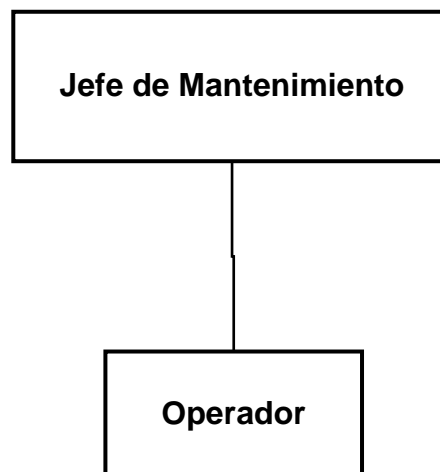
Nota. La figura de elaboración propia, representa un organigrama diseñado para el hotel.

2.1.1.5 Organigrama del Departamento de Mantenimiento.

El Departamento de Mantenimiento es el encargado de operar los equipos disponibles del hotel y de mantenerlos en un estado óptimo para su uso. Para el correcto funcionamiento de este departamento se propone el siguiente organigrama (Figura 13).

Figura 13

Organigrama del Departamento de Mantenimiento



Nota. La figura de elaboración propia, representa un organigrama diseñado para el hotel.

2.2 Determinar los Departamentos para el Hotel Raymipampa.

Para llevar a cabo esta intervención en el establecimiento de alojamiento se procedió a visitar el inmueble en donde se realizó una investigación a profundidad de las instalaciones que dispone el Hotel Raymipampa, además se entrevistó a la socia-propietaria del establecimiento Ingeniera Emilia Álvarez, quien menciona que antes de designar una área hay que tomar en cuenta la capacidad, el tamaño y el personal que dispone la entidad para en función del total de plazas disponibles se divida cada sección y de esa forma tener una idea clara de los departamentos operativos que requiere la organización.



Para el Hotel Raymipampa al ser una empresa hotelera con clasificación de 3 estrellas se ha llegado a establecer los siguientes departamentos:

- Departamento de Recepción
- Departamento de Ama de Llaves
- Departamento de Mantenimiento
- Departamento de Alimentos y Bebidas
- Departamento de Lavandería

Dichos departamentos están distribuidos con la cantidad necesaria de personal que necesita para su óptimo funcionamiento cuando el Hotel se encuentra funcionando con su aforo al 100%, cabe recalcar que en la fecha actual la empresa Hotelera está funcionando con un aforo del 50% debido a la pandemia ocasionada por el COVID-19.

2.3 Perfil del personal para cada área intervenida.

Departamento de Recepción

- Jefe de Recepción
 - Llevar el control del departamento y cada área de manera organizada y responsable.
 - Capacidad para trabajar en Equipo.
 - Ser Bilingüe
 - Poder de mando y dirección.
 - Liderar
 - Trabajar en equipo con los demás departamentos.
 - Ser comunicativo
 - Ser cordial y respetuoso con el grupo de trabajo y los huéspedes.
 - Formación académica a fines.
- Recepcionista
 - Ser Bilingüe
 - Ser comunicativo



- Resolver problemas
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Atender inquietudes de manera cordial.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Ser cordial y respetuoso con el grupo de trabajo y los huéspedes.
- Resolver problemas de manera eficiente.
- Formación académica a fines.
- Auditor Nocturno
 - Ser Bilingüe
 - Ser comunicativo
 - Resolver problemas
 - Capacidad para trabajar bajo presión.
 - Atender inquietudes de manera cordial.
 - Capacidad de trabajo en equipo.
 - Ser cordial y respetuoso con el grupo de trabajo y los huéspedes.
 - Cuadrar las cuentas de la jornada del día.
 - Resolver problemas de manera eficiente.
 - Formación académica a fines.
- Auxiliar de Recepción
 - Ser Bilingüe
 - Ser comunicativo
 - Atender inquietudes de manera cordial.
 - Capacidad de trabajo en equipo.

 - Ser cordial y respetuoso con el grupo de trabajo y los huéspedes.
 - Formación académica a fines (López, 2006).

Departamento de Alimentos y Bebidas

Cocinero/a encargado



- Ser responsable
- Supervisar que las tareas se lleven a cabo de manera correcta
- Trabajo en equipo
- Ser un líder
- Comunicativo
- Tener conocimiento en administración de alimentos y bebidas.
- Formación académica a fines
- Mesero
 - Ser responsable
 - Eficiente
 - Trabajar en equipo
 - Comunicativo
 - Ser Bilingüe
 - Disposición para resolver problemas.
 - Empatía
 - Espíritu servicial.
 - Conocimientos en servicio al cliente.
 - Formación académica a fines.
- Auxiliar de cocina
 - Ser responsable
 - Trabajo en equipo
 - Disposición para colaborar y aprender (Martínez, 2004).

Departamento de Ama de Llaves

- Jefe de Ama de Llaves
 - Capacidad de coordinar y organizar el trabajo.
 - Distribuir el trabajo para cada área a su cargo.
 - Trato respetuoso al personal y a los huéspedes.
 - Capacidad de trabajar en equipo.



- Supervisar que las tareas se lleven a cabo de manera correcta.
- Formación académica a fines
- Camarera/o
 - Ser responsable
 - Trabajo en equipo
 - Trato respetuoso al personal y a los huéspedes
 - Eficiente
 - Formación académica a fines.
- Auxiliar de Camareras
 - Ser responsable
 - Trabajo en equipo
 - Disposición para colaborar

Departamento de lavandería

- Lavandera / Planchador
 - Ser responsable
 - Eficiente
 - Trabajo en equipo
- Auxiliar de Lavandería
 - Ser responsable
 - Trabajo en equipo
 - Disposición para colaborar y aprender.

Departamento de Mantenimiento

- Jefe de Mantenimiento
 - Ser responsable
 - Supervisar que las tareas se lleven a cabo de manera correcta.
 - Trabajo en equipo
 - Ser un líder
 - Comunicativo



- Formación académica a fines.
- Operador
 - Llevar a cabo las tareas encomendadas
 - Ser responsable
 - Eficiente
 - Trabajo en equipo
 - Comunicativo
 - Formación académica a fines

2.4 Funciones y Responsabilidades que debe Aplicar.

Departamento de Recepción

Este departamento de recepción tiene una jornada de trabajo que está distribuida en tres turnos durante las 24 horas que son: turno de la mañana, turno de la tarde y turno de la noche, dicho esto a continuación se describe las funciones en general que tiene el departamento:

- *Check In*
- *Check Out*
- Catalogar las reservas que se han recibido por las *Online Travel Agency* (OTA's) o reservas directas al hotel.
- Cuadrar las cuentas sobre las comisiones a agencias
- Realizar cambios en las reservas cuando los clientes los soliciten estos pueden ser, cancelaciones, *early check in, no show, early check out*.
- Manejar un software hotelero para las reservas donde se pueda tener el control de las llegadas por día, las reservas de la semana y el mes.
- Presentar informes a sus superiores de las reservaciones
- Verificar depósitos y transferencias bancarias realizadas por reservaciones hacia el hotel.
- Generar una base de datos de los clientes



- Verificar que las actividades del todo el personal de este departamento se esté realizando de manera correcta y coordinada (Báez, 2011).
- Control de sintomatología al personal para prevención del COVID-19.
- Asegurarse que no falten los implementos de bioseguridad para el personal.

Departamento de Alimentos y Bebidas

El área de alimentos y bebidas es de primordial cuidado debido al contacto que se tiene con los clientes, al integrar este servicio a un establecimiento de alojamiento tiene mayor ventaja de competitividad, a continuación, se detalla alguna de las funciones de este departamento:

- Ofertar varias opciones en su menú
- Disponer de un inventario de compras
- Supervisar al personal a cargo de este departamento.
- Verificar que las normas de bioseguridad se estén respetando al momento de la manipulación de alimentos.
- Control de sintomatología al personal para prevención del COVID-19.
- Asegurarse que no falten los implementos de bioseguridad para el personal.

Departamento de Ama de Llaves

El departamento de ama de llaves es el producto que se vende por lo tanto la columna vertebral de la empresa hotelera, esto quiere decir que las funciones como tal deben ser realizadas de una manera organizada para obtener y mantener resultados favorables para el hotel, a continuación, se describe las siguientes:

- Coordinar el trabajo para cada piso del hotel
- Llevar un inventario de los productos de limpieza
- Llevar un inventario de la lencería y el estado de las mismas.
- Elaborar reportes para sus superiores
- Verificar el estado de cada habitación y comprobar su óptimo funcionamiento
- Transmitir pulcritud y orden en toda el área a su cargo.



- Conocer sobre el uso y manejo de las máquinas de lavandería
- Control de sintomatología al personal para prevención del COVID-19.
- Asegurarse que no falten los implementos de bioseguridad para el personal.

Departamento de Lavandería

El área de Lavandería es la encargada de mantener la limpieza y el planchado de la lencería que va ser ocupada en las habitaciones para el confort del huésped por lo cual mantiene las siguientes funciones son:

- Llevar un inventario de lencería
- Encargado del lavado.
- Encargado del planchado.
- Dar de baja el stock deteriorado
- Control de sintomatología al personal para prevención del COVID-19.
- Asegurarse que no falten los implementos de bioseguridad para el personal.

Departamento de Mantenimiento

El área de mantenimiento tiene la finalidad de evitar inconvenientes en el establecimiento y esto se vea afectado en la tranquilidad del huésped por esta razón las siguientes funciones son:

- Llevar un mantenimiento preventivo
- Realizar mantenimiento correctivo
- Evitar inconvenientes a los huéspedes.
- Llevar un control del estado de los equipos e instalaciones de la empresa hotelera
- Control de sintomatología al personal para prevención del COVID-19.
- Asegurarse que no falten los implementos de bioseguridad para el personal.



Capítulo 3: Manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA EL HOTEL RAYMIPAMPA CON LA APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD



William Fernando Gualoto Pucha

Sonia Verónica Tepán Maita



Universidad de Cuenca
Facultad de Ciencias de la Hospitalidad
Carrera de Hotelería

MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA EL HOTEL RAYMIPAMPA CON LA APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD

Proyecto de Intervención previo a la obtención del título de: Licenciado(a) en
Hotelería

Tutora: Magister Ana Lucia Serrano López

Autores: William Fernando Gualoto Pucha
Sonia Verónica Tepán Maita

Cuenca, Septiembre 2021



Índice Manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad

3.2	Introducción	55
	Historia del hotel.....	56
	Visión.....	56
	Misión	56
	Valores	57
3.3	Importancia del manual de procesos operativos	57
	Objetivos del manual	58
	Aplicación del manual	58
3.4	Importancia de los protocolos de bioseguridad en la hotelería	59
	Medidas de Protección de Bioseguridad generales para el personal del establecimiento	62
3.5	Organigrama general del Hotel	63
3.6	Departamento de Recepción	65
3.7	Departamento de Alimentos y Bebidas	86
3.8	Departamento de Ama de Llaves	107
3.9	Departamento de Lavandería	125
3.10	Departamento de Mantenimiento	141
3.11	Glosario	156
	3.11.1 Anexos Del Manual de Procesos Operativos para el Hotel Raymipampa con la Aplicación de los Protocolos de Bioseguridad	157
	3.11.2 Bibliografía del manual	175



3.2 Introducción

En el presente manual se conocerá los procesos operativos que se utilizan dentro del hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad, que han sido adaptados a las nuevas modalidades debido a la pandemia que se presentó a nivel mundial a causa del SARS COV 2 o COVID 19, que han sido presentadas por el Ministerio de Turismo (MINTUR) en conjunto con el comité de operaciones de emergencia (COE).

Para un correcto funcionamiento del establecimiento es necesario conocer, el establecimiento y cuáles son sus procesos a llevar a cabo dentro del establecimiento a partir de la información obtenida se diseñará un manual de procesos operativos adaptando procesos de bioseguridad para salvaguardar la integridad y la salud de todos lo que se encuentren dentro del establecimiento, su funcionamiento, su personal, sus características, sus perfiles requeridos entre otros, las mismas que se han tenido que acoplarse a protocolos de bioseguridad debido a la pandemia.

Pensando en el bienestar del personal y sobre todo de los huéspedes que lleguen al establecimiento se pretende implementar un manual de procesos operativos como una herramienta de fácil comprensión y accesible para cada uno de los miembros del hotel, el cual contendrá las actividades y los diversos procedimientos en el departamento de recepción, ama de llaves, alimentos y bebidas, lavandería y el departamento de mantenimiento, el propósito es dotar de una guía eficiente la misma que asegure un desarrollo óptimo en cada procedimiento. Esta herramienta contiene en forma organizada, secuencial y una descripción clara de los pasos que se deben seguir por cada una de las actividades correspondientes a cada departamento en el establecimiento hotelero.



Historia del hotel

La empresa Raymipampa tiene más de 2 décadas en el sector turístico en donde empezó con el Restaurante Raymipampa, durante esos años la empresa se ha dedicado al servicio al cliente en donde ha recibido turistas nacionales e internacionales, con esa trayectoria la marca Raymipampa tiene la insignia de uno de los más antiguos en la ciudad de Cuenca.

En el año 2019 la familia Raymipampa decidió reconstruir una casa colonial para luego convertirla en un cálido y acogedor establecimiento de alojamiento denominado HOTEL RAYMIPAMPA con categorización de 3 estrellas, el cual se encuentra ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca en las calles Gran Colombia 11-78 y Tarqui, tiene 17 habitaciones confortables, dispone de todos los servicios: internet, cable, desayuno buffet, espacios verdes, parqueadero entre otros. Es así como empezó a funcionar el Hotel Raymipampa.

Visión

- Participar en el desarrollo económico y turístico de Cuenca y el país.
- Promover empleo a nivel local.
- Posesionarnos como uno de los mejores hoteles a nivel local y nacional.

Misión

Nuestra misión es dar al huésped una experiencia única y personalizada al visitar nuestra hermosa ciudad ya sea por motivos de negocios o por placer.

Creemos que Cuenca al ser una ciudad turística con mucho potencial, el complemento para que la experiencia del huésped sea insuperable es: el hospedaje; y sin duda creemos en nuestro servicio, comodidad, calidad, nuestro equipo de trabajo y nuestras instalaciones que darán bienestar y cubrirán las necesidades del cliente.



Valores

Valores como honestidad, lealtad, respeto, trabajo en equipo y sinceridad, son característicos de todos quienes conformamos el equipo de trabajo de Hotel Raymipampa.

Creemos también en el valor social, es decir, somos responsables y colaboradores con el medio ambiente.

3.3 Importancia del manual de procesos operativos.

Un manual de procesos operativos dentro de un establecimiento de alojamiento es muy importante debido a los grandes beneficios que el mismo puede presentar, el ahorro de tiempo para la capacitación del personal lo cual implica un ahorro en lo económico dado a que se reducirá los gastos en capacitaciones

La importancia de disponer de un manual de procedimientos operativos en una empresa es considerada como una gran ventaja para el establecimiento, así como también para el empleado porque le permite llevar a cabo las actividades correspondientes en el menor tiempo posible y con el uso correcto de los recursos necesarios para de esa manera contribuir a la realización de los objetivos empresariales a continuación se describe algunas ventajas:

- Permite establecer un protocolo estricto para las actividades.
- Se determina un procedimiento específico para cada actividad y así poder obtener los resultados deseados.
- Los procesos se estandarizan para todo el hotel.
- Disponer de un documento físico y/o digital en donde el personal del establecimiento pueda recurrir de manera fácil para apoyarse con el contenido del mismo.
- Establecer las responsabilidades y actividades a cada miembro de la empresa dependiendo de su rango en el establecimiento de alojamiento.
- Se puede llevar un control y una mejora continua de cada proceso.



- Mediante un manual de procesos se puede llegar a tomar decisiones de manera acertada.
- Evita que las actividades sean realizadas varias veces por diferentes personas es decir que el trabajo se distribuye de manera coordinada.
- Ayudan a capacitar a los nuevos integrantes del establecimiento por lo tanto facilitara la adaptación de manera eficaz a los puestos de trabajo.

Objetivos del manual

General

Implementar un manual de procesos operativos con la aplicación de los protocolos de bioseguridad, para el establecimiento de alojamiento Hotel Raymipampa, ubicado en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay.

Específicos

- Diagnosticar los cargos que desempeñan los colaboradores dentro de las diferentes áreas del establecimiento hotelero.
- Creación de un manual adaptándose a los protocolos de bioseguridad en cada departamento intervenido.
- Aplicar el manual dentro del establecimiento para mejorar la calidad y seguridad del servicio dentro del Hotel

Aplicación del manual

El siguiente manual de procesos con la adaptación de los protocolos de bioseguridad está diseñado con actividades específicas para las áreas operativas del establecimiento de alojamiento “Hotel Raymipampa” el mismo que tiene la finalidad de un autoaprendizaje y también se puede usar como una herramienta para la capacitación al personal.

3.4 Importancia de los protocolos de bioseguridad en la hotelería.

Debido a la pandemia a nivel mundial que se presenta debido al SARS COV 2 o también conocida como corona virus, la hotelería ha tenido que adaptarse a los nuevos protocolos de bioseguridad que han recomendado los organismos de salud en el caso del Ecuador es el Ministerio de turismo, el Ministerio de Salud y el Comité de Operaciones de Emergencia.

Por tal razón es importante que un establecimiento hotelero cuente con un manual de procesos operativos con protocolos de bioseguridad debido a que hoy en día se vive una nueva realidad y ha llevado a muchos cambios en la vida empresarial, comercial, diaria de cada una de las personas, el propósito de contar con un manual integrado con protocolos de bioseguridad aplicando varias señalizaciones donde indique el correcto uso de las medidas de prevención (figura 14) otro aspecto importante es proteger la vida de cada integrante del establecimiento los mismos que hacen posible el funcionamiento de la empresa por ejemplo: los trabajadores, los huéspedes, los proveedores siendo lo primordial la salud de cada uno de ellos porque conforman un grupo grande detrás del funcionamiento de esta industria.

Figura 14

Medidas de prevención



Nota. La figura de elaboración propia, representa la señalética de las medidas de prevención implementadas en el hotel.

Se debe tener en cuenta cada una de las recomendaciones emitidas por las autoridades correspondientes y aplicarlas dentro del establecimientos como el uso correcto de la mascarilla (figura 15) y también la recomendación del correcto lavado (figura 16) y la desinfección (figura 17), mismas que deben ser implementadas en lugares visibles y en las áreas públicas con la finalidad que todas las personas que ingresen al establecimiento estén informadas sobre el correcto uso de las medidas de bioseguridad.

Figura 15

Uso correcto de la mascarilla



Nota. La figura de elaboración propia, representa la señalética del uso correcto de la mascarilla implementadas en el hotel

Figura 16

Recomendaciones del lavado de manos



Nota. Adaptado del Procedimiento de lavado correcto de manos, de Ministerio de Turismo, 2020 <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>

Figura 17

Recomendación de desinfección de manos



Nota. Adaptado del Procedimiento de desinfectado correcto de manos, de Ministerio de Turismo, 2020 <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>



Por lo tanto, seguir los protocolos de bioseguridad en un establecimiento es una prioridad necesaria debido a que compromete la vida de cada persona y la empresa debe brindar seguridad a todos los que conforman un hotel. Poner en práctica un manual con protocolos de bioseguridad brindará seguridad a los colaboradores, así como también se convertirá en una herramienta competitiva para el Hotel Raymipampa.

Medidas de Protección de Bioseguridad generales para el personal del establecimiento

Disponer de todos los implementos de bioseguridad necesarios para todo el personal del establecimiento.

Recomendaciones para el personal antes de llegar al trabajo:

- Usar ropa que cubra todo su cuerpo
- Usar mascarilla quirúrgica
- Mantener una distancia de 2 metros hacia las demás personas
- No utilizar accesorios (aretes cadenas relojes, etc.)
- Desinfectar sus manos con alcohol de 70%
- No tocar el rostro y ninguna parte de la cara antes de arribar al lugar de trabajo
- Si presenta alguna sintomatología relacionada a COVID-19 no debe asistir y debe reportar a su superior.
- Lavado y desinfección de manos a menudo durante la jornada de trabajo.
- Colocar información visible en áreas comunes referente a prevención y protección contra COVID-19
- Limitar el aforo de personas en las habitaciones, así como también en el área de restaurante



Proteger y prevenir la salud de cada uno de los miembros del establecimiento hotelero mediante las siguientes sugerencias:

- En el caso de tener un caso positivo de COVID-19 se debe realizar el debido aislamiento de esa persona y aquellas que se tenga sospecha de un posible contagio.
- Hacer un seguimiento a todo el personal sobre los síntomas de COVI-19.
- Designar un lugar específico para el vestuario del personal
- Para las comidas del personal se debe realizar en un lugar donde se puede tener un distanciamiento de 2 metros.
- Los horarios deben rotar para evitar la aglomeración del personal en el hotel.
- Respetar las normas de seguridad establecida para empleados.

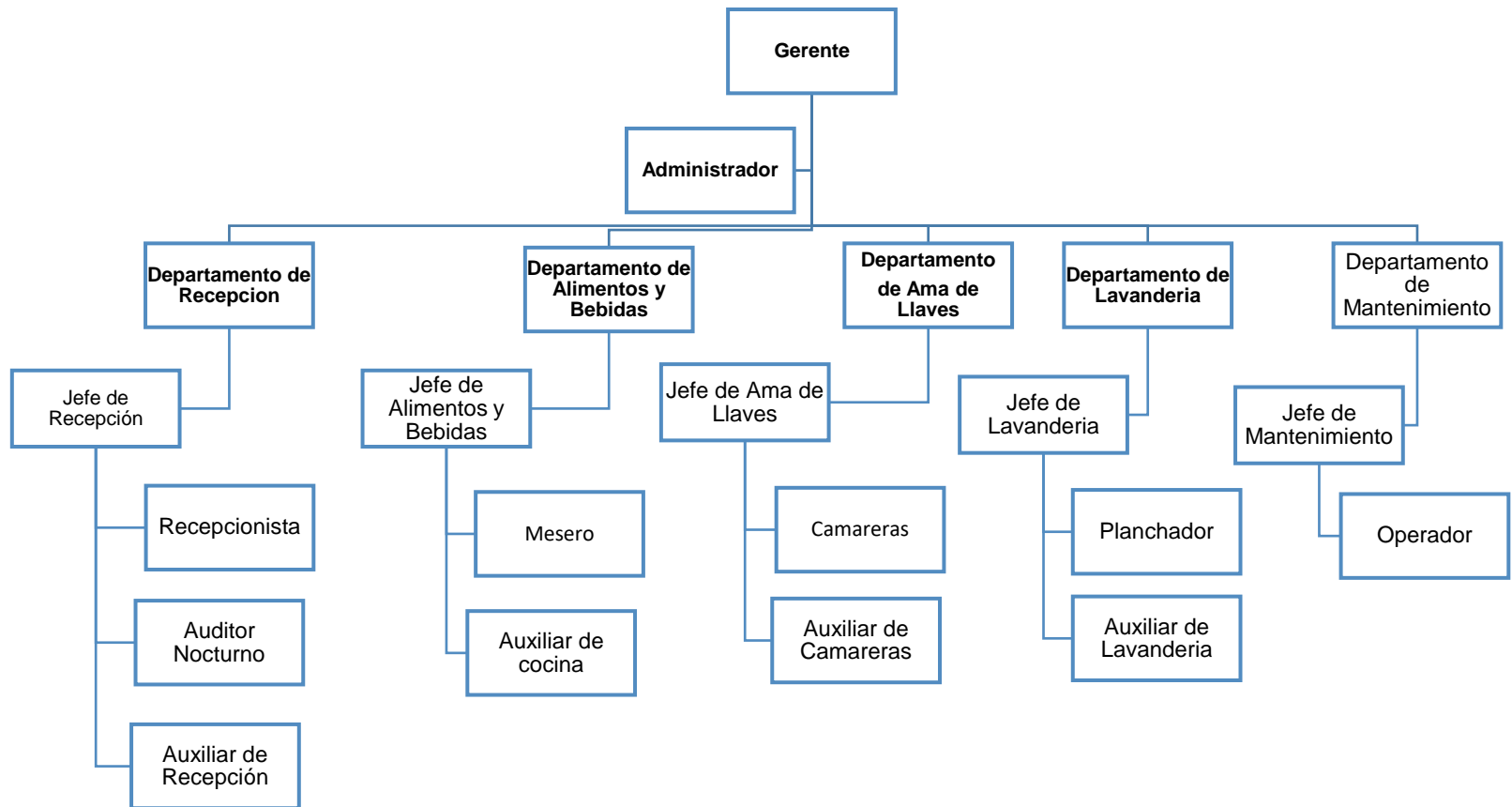
3.5 Organigrama general del Hotel.

Una empresa hotelera necesita de una organización estructurada detalladamente para lograr que el hotel salga hacia adelante, en donde las personas que la visitan se lleven un gran recuerdo de su estadía, por tal razón las actividades deben estar descritas y distribuidas cuidadosamente por cada área, para que el personal tenga claro sus responsabilidades y las realice de manera correcta con la finalidad de obtener resultados favorables para toda la organización ahorrando tiempo, dinero y recursos. Al tener una estructura organizacional adecuada donde cada departamento disponga de un manual de procesos que debe seguir para lograr un objetivo en común, así se obtendrá una empresa atractiva tanto para los clientes, así como también para el personal que desee formar parte del entorno del servicio.

Dentro del hotel un organigrama es importante debido que en el mismo se encontrará un correcto orden jerárquico de posiciones.

Figura 18

Organigrama del Hotel Raymipampa



Nota. Organigrama de elaboración propia, diseñado para cada área del establecimiento.



3.6 Departamento de Recepción.

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN





Departamento de recepción este departamento tiene la finalidad de cumplir con las expectativas de los huéspedes al momento de su llegada al establecimiento de alojamiento, además es el encargado de concluir con las ventas de las habitaciones. El área de recepción se encuentra conformado por varios integrantes los cuales cumplen diferentes actividades, pero cabe recalcar que la dimensión de cada departamento variará dependiendo del tamaño y la capacidad de la empresa hotelera, en este caso específico el Hotel Raymipampa se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Jefe de recepción.

Es el responsable de coordinar y revisar que todo el departamento funcione correctamente

Actividades a su cargo:

- Liderar
- Distribuir el trabajo de manera coordinada al personal a cargo.
- Supervisar que las actividades del departamento se estén llevando a cabo de manera correcta.
- Trabajar en equipo.
- Poseer habilidades comunicativas para poder guiar al personal a su cargo.
- Verificar que el personal a su cargo ponga en práctica los protocolos de bioseguridad.

Recepcionista.

Es aquella que representa la imagen del establecimiento hotelero al ser la primera persona con la que el cliente tiene un contacto directo.

Actividades a su cargo:

- Realizar ventas.
- Recibir al huésped.
- Asistir al cliente durante su estadía en el Hotel.
- Despedir a la o las personas hospedadas.
- Comunicarse siempre de forma cortés.



- Facturar.
- Solicitar al huésped que respete las medidas de bioseguridad establecidas.

Auditor nocturno.

Se encarga de la recepción durante su turno y cerrar las cuentas del día.

Actividades a su cargo:

- Facturar
- Cuadrar las ventas del día.
- Asistir a los huéspedes.

Auxiliar de recepción.

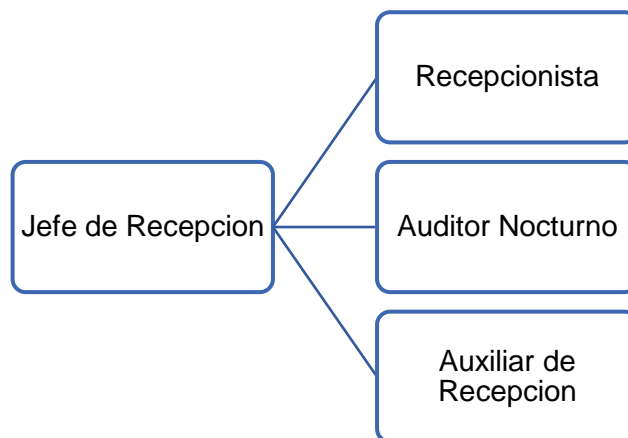
Es una persona que se encuentra en el establecimiento para sustituir a alguna persona por cualquier motivo que este no pueda asistir al trabajo o también pueda ayudar a llevar a cabo determinadas actividades.

Actividades a su cargo:

- Estar atento a cualquier suceso
- Asistir a sus superiores

Figura 19

Organigrama del departamento de recepción.



Nota. Elaboración propia

Proceso de una Reservación

Se conoce como una reservación a todo aquello que una persona solicite un determinado lugar para hospedarse, en una fecha y hora específica, hoy en día las reservaciones se pueden realizar de una manera fácil y práctica, por ejemplo:

- Reservación por las agencias de viajes en línea (OTA's por sus siglas en ingles)
- Reservación por la página web de empresa
- Reservación vía teléfono
- Reservación directamente en la recepción del establecimiento




Procedimiento de Reservación Mediante OTA's y Página Web del Hotel

Las reservaciones mediante OTA's y pagina web se realizan utilizando internet en donde el cliente puede encontrar la disponibilidad de fechas en el establecimiento de alojamiento, el tipo de habitaciones con las que dispone, las diferentes tarifas, los servicios e incluso se puede visualizar fotos del hotel y sus instalaciones. Con toda esta información disponible el cliente puede realizar una reserva en donde enviara su solicitud y esperara la confirmación y todo lo referente para llevar a cabo este proceso, la persona encargada de esta actividad es el recepcionista.

Procesos a seguir:

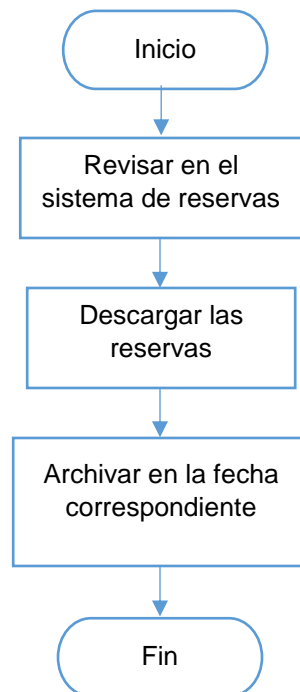
- Revisar en el sistema de reservas
- Descargar las reservas
- Archivar en la fecha correspondiente

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento de Reservación Mediante OTA's y Página Web del Hotel








Procedimiento de Reservación Vía Telefónica

Las reservaciones por medio del teléfono del establecimiento hotelero se llevan a cabo mediante llamadas que realizan los clientes para solicitar alojamiento en determinada fecha y con determinados servicios en donde el recepcionista es el responsable de realizar este proceso y ofrecer las mejores ofertas tanto para el cliente, así como también para el hotel.

Procesos a seguir:

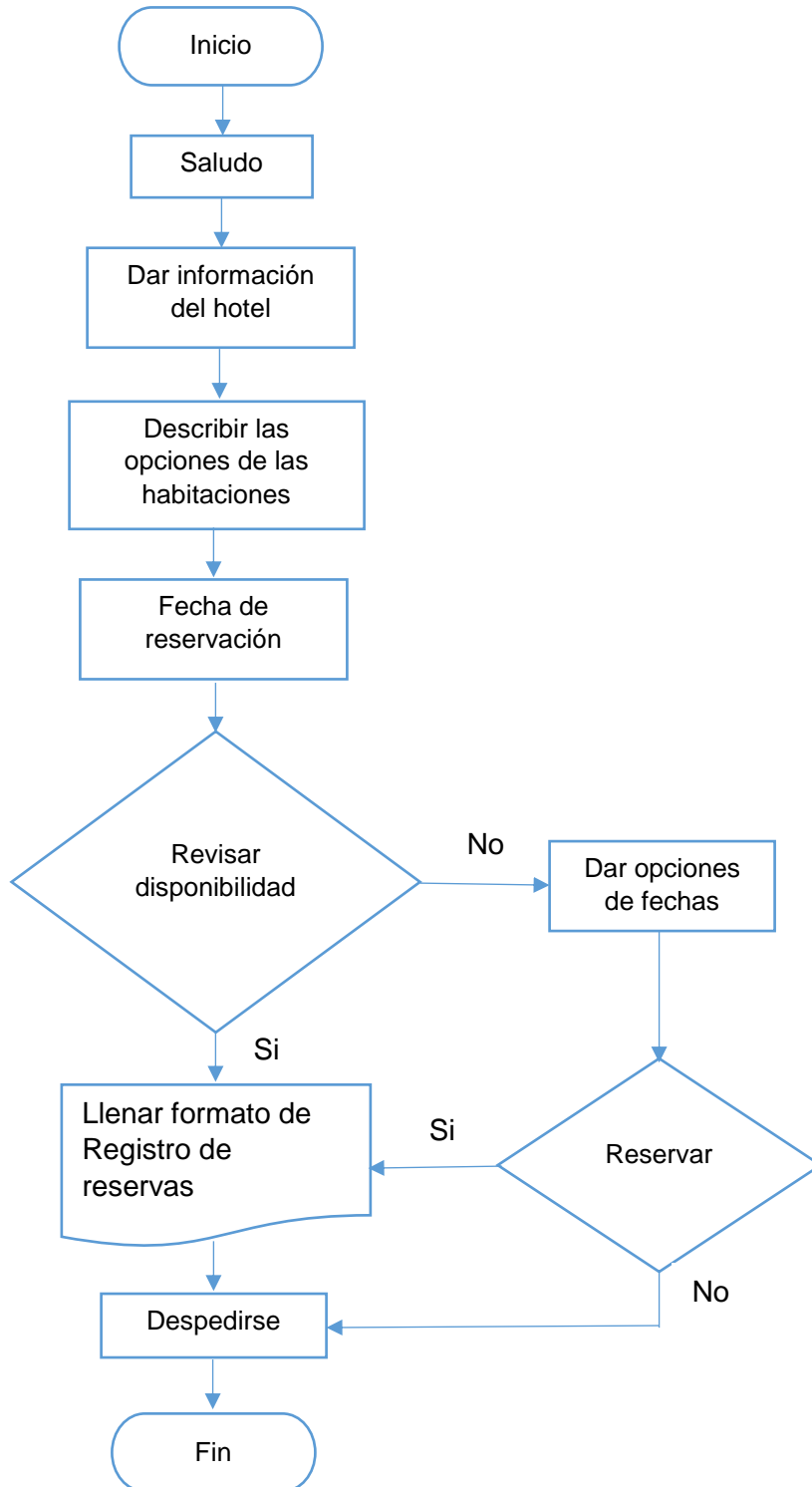
- Saludo
- Dar información del hotel
- Describir las opciones de las habitaciones
- Fecha de reservación
- Revisar disponibilidad de fechas en el hotel
- Llenar formato de registro de reservas (ANEXO 1)
- Despedirse

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo



Procedimiento de Reservación Vía Telefónica








Procedimiento de Reservación De Grupo Vía Telefónica

El siguiente procedimiento de reservación de grupo vía telefónica es un proceso en donde el hotel recibe una llamada solicitando una reserva con una fecha específica y para varias personas que se les considera como grupo en este caso el recepcionista quien es el encargado de realizar este procedimiento debe ofrecer todas las facilidades más convenientes para los clientes y poder cerrar la reserva de manera satisfactoria.

Procesos a seguir:

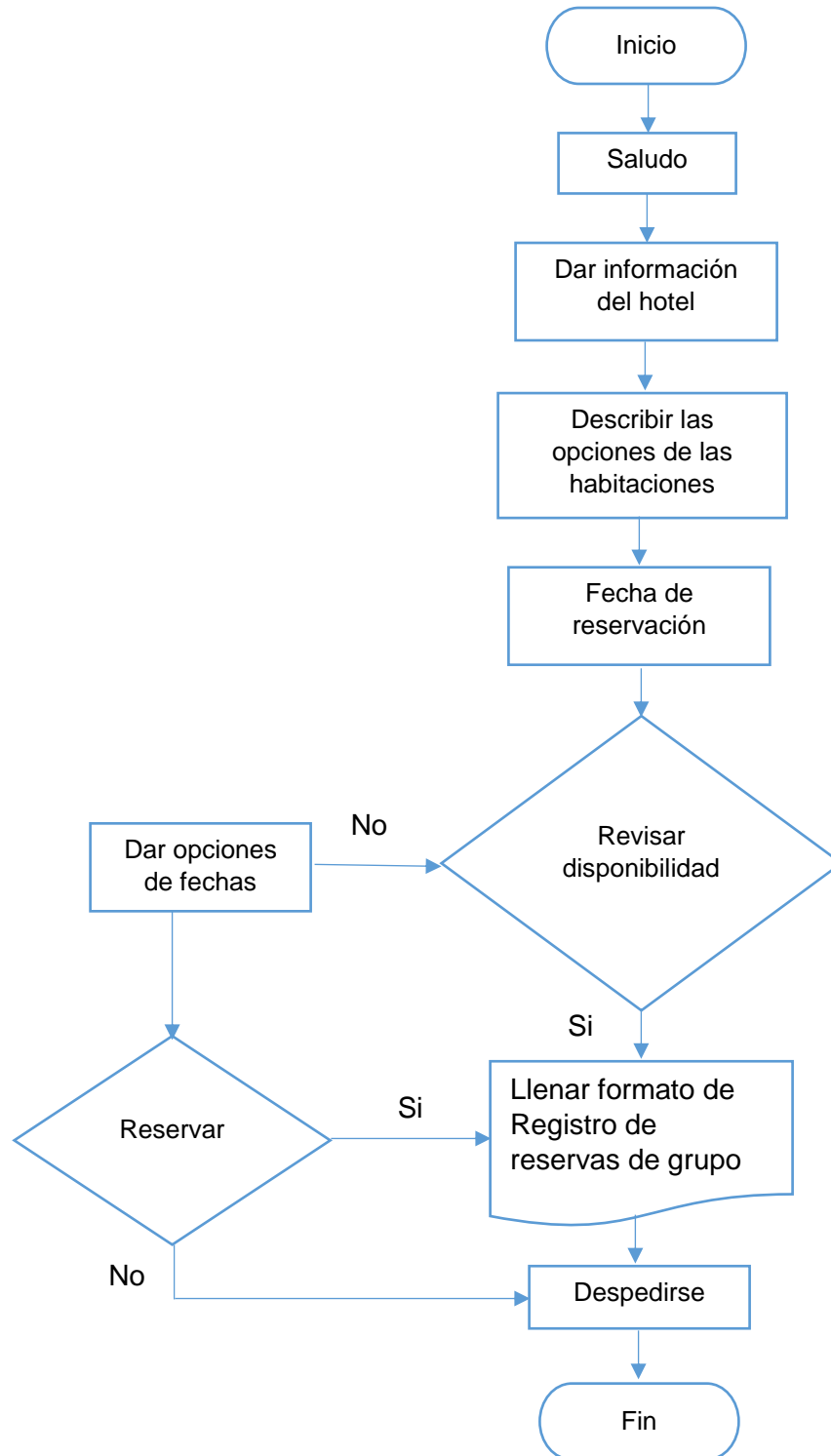
- Saludo
- Dar información del hotel
- Describir las opciones de las habitaciones
- Fecha de reservación
- Revisar disponibilidad de fechas en el hotel
- Llenar formato de registro de reservas de grupo (ANEXO 2)
- Despedirse

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo



Procedimiento de Reservación De Grupo Vía Telefónica








Procedimiento de Reservación Directamente en la Recepción

El siguiente procedimiento de una reserva directamente en el establecimiento, el recepcionista debe seguir de manera estricta los protocolos de bioseguridad para salvaguardar la salud del cliente, así como también su propia salud, una vez realizado el protocolo debe proceder a atender la solicitud del cliente y cerrar la venta de las habitaciones de manera favorable para las dos partes cliente y hotel.

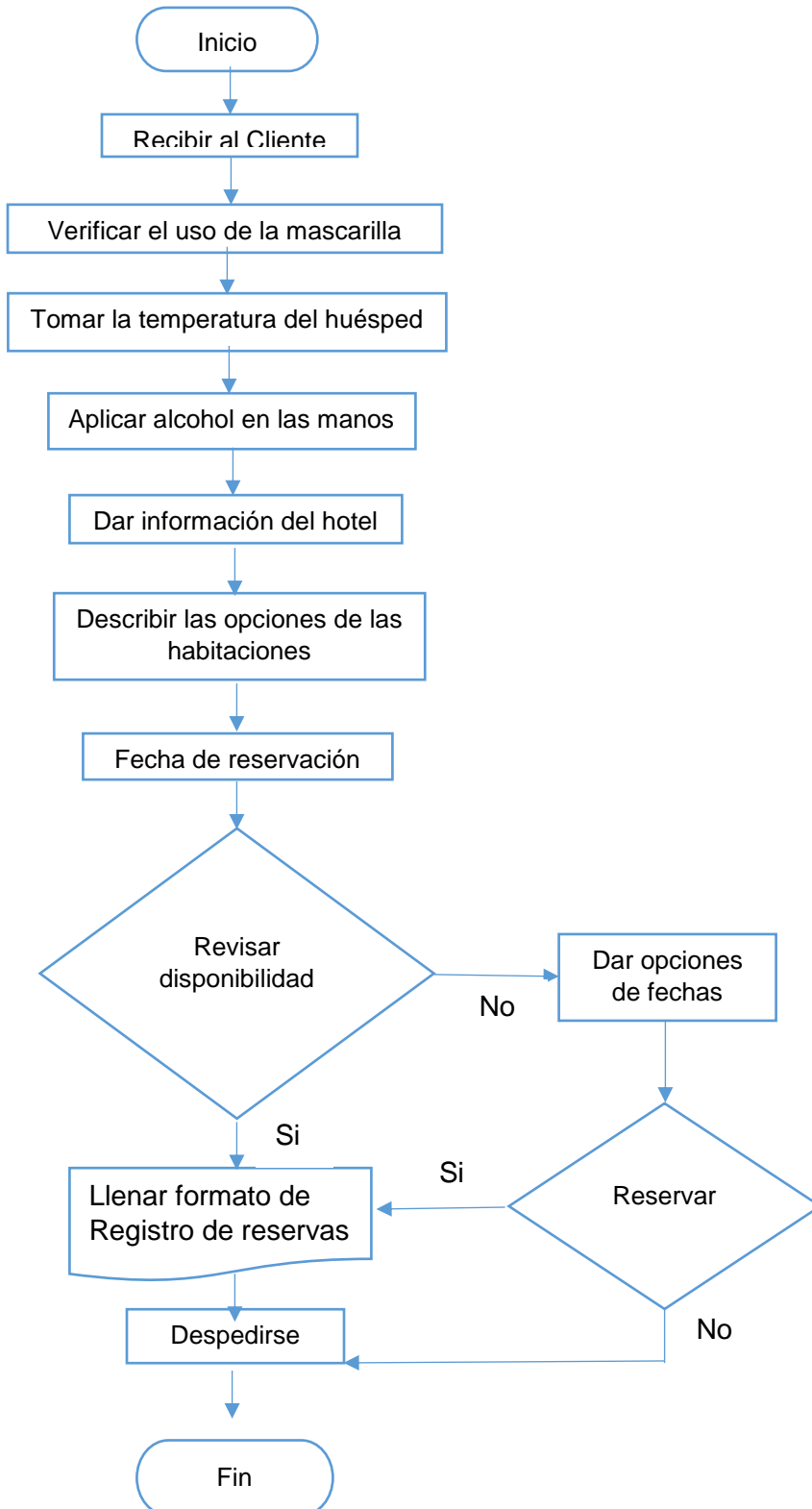
Procesos a seguir:

- Recibir al cliente de manera hospitalaria
- Verificar el uso de la mascarilla
- Tomar la temperatura del huésped
- Aplicar alcohol 70% previo al ingreso al establecimiento
- Dar información del hotel
- Describir las opciones de las habitaciones
- Fecha de reservación
- Revisar disponibilidad de fechas en el hotel
- Llenar formato de registro de reservas (ANEXO 1)
- Despedirse

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo

Procedimiento de Reservación Directamente en la Recepción








Procedimiento de Reservación Grupal Directamente en la Recepción del Establecimiento

El proceso de realizar una reservación grupal en el establecimiento, para llevar a cabo esta actividad se debe precautelar la salud mediante los protocolos de bioseguridad ya establecidos con el objetivo de cuidar la salud de los huéspedes y del personal que labora en la empresa hotelera, para luego continuar con el procedimiento de una reserva grupal de la cual se encarga el recepcionista de turno.

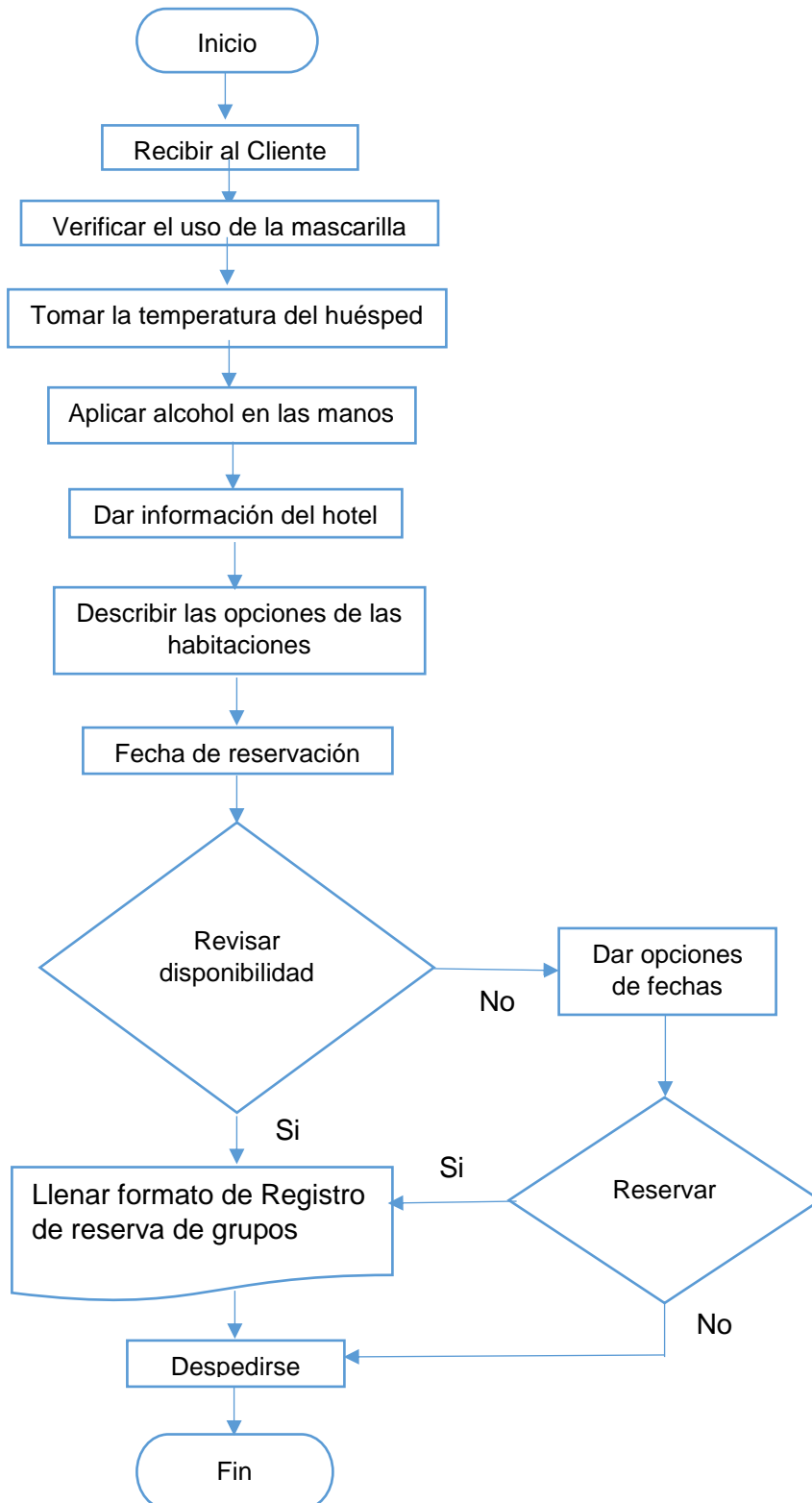
Procesos a seguir:

- Recibir al cliente de manera hospitalaria
- Verificar el uso de la mascarilla
- Tomar la temperatura del huésped
- Aplicar alcohol 70% previo al ingreso al establecimiento
- Dar información del hotel
- Describir las opciones de las habitaciones
- Fecha de reservación
- Revisar disponibilidad de fechas en el hotel
- Llenar formato de registro de reserva de grupos (ANEXO 2)
- Despedirse

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo

Procedimiento de reservación grupal directamente en la recepción








Procedimiento de Check-In

El procedimiento de check-in es el registro del huésped al ingreso del hotel y se realiza una vez que un cliente tenga una reserva confirmada en determinada fecha y hora, el recepcionista responsable de este proceso primero debe encargarse de que se respeten los protocolos de bioseguridad como prioridad para evitar futuros contagios y luego seguir los pasos descritos a continuación para ofrecer un servicio eficaz a los huéspedes.

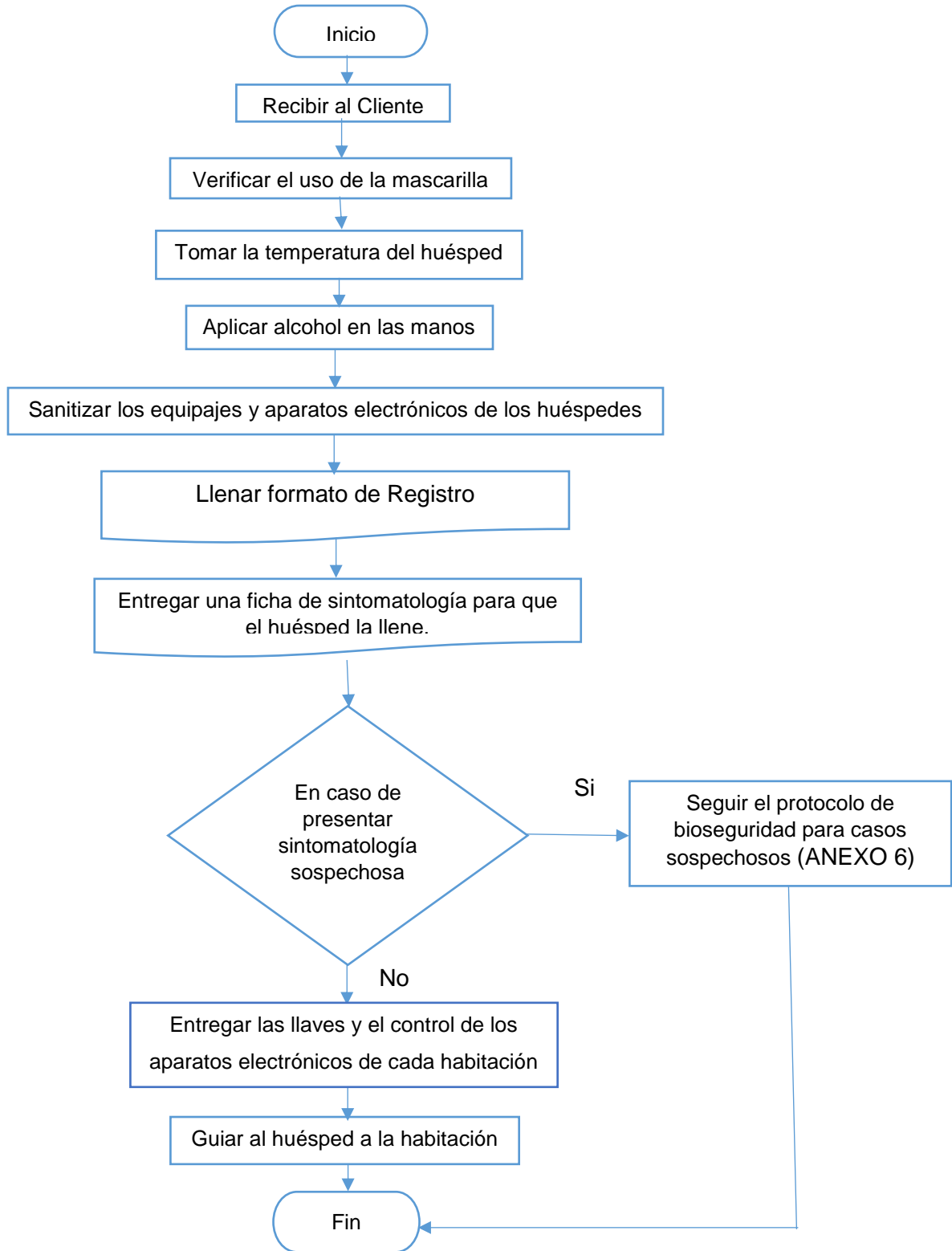
Procesos a seguir:

- Recibir al cliente de manera hospitalaria
- Verificar que el huésped use mascarilla
- Tomar la temperatura a todos los huéspedes
- Aplicar alcohol 70% previo al ingreso al establecimiento
- Sanitizar todos los equipajes y aparatos electrónicos de los huéspedes
- Llenar formato de registro del huésped (ANEXO 3) o grupo (ANEXO 4)
- Entregar una ficha de sintomatología para que cada huésped pueda llenarlo (ANEXO 5)
- En caso de sintomatología sospechosa se debe seguir otro protocolo (ANEXO 6)
- Entregar las llaves y el control de los aparatos electrónicos de cada habitación
- Guiar al huésped a la habitación

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo

Procedimiento de Check-In



Procedimiento de Cambio De Habitación





El proceso de cambio de habitación se realiza cuando la habitación este defectuoso o no cumpla con las expectativas del huésped por otra parte, se debe revisar que el hotel tenga disponibilidad y que los cambios deben ser autorizados por el jefe de recepción, esta actividad es llevada a cabo por el recepcionista.

Los cambios deben ser autorizados por el jefe de recepción

Procesos a seguir:

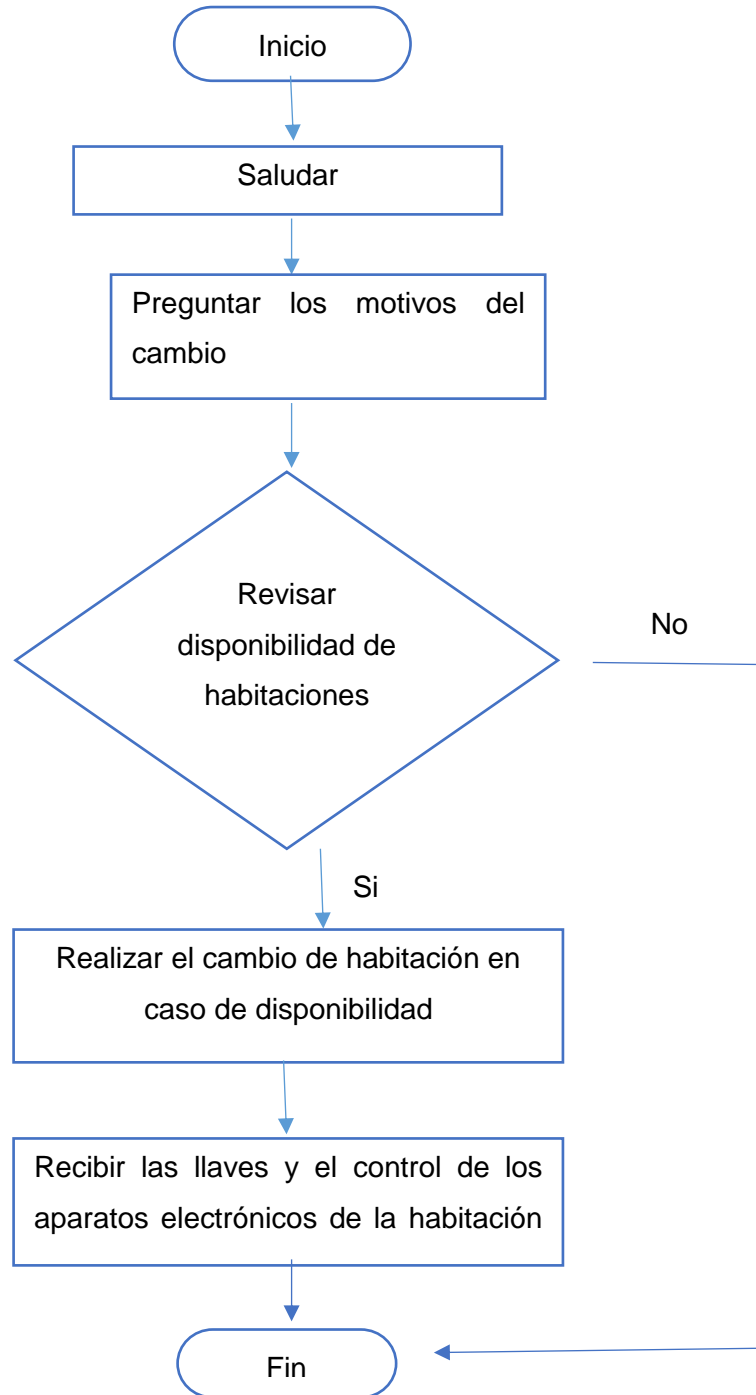
- Saludar
- Preguntar los motivos del cambio
- Revisar disponibilidad de habitaciones
- Realizar el cambio de habitación en caso de disponibilidad
- Recibir las llaves y el control de los aparatos electrónicos de la habitación anterior
- Entregar las llaves y el control de los aparatos electrónicos de la nueva habitación designada
- Informar al departamento de ama de llaves para que se verifique y se realice la limpieza de la habitación cambiada

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Decisión
	Líneas de Flujo



Procedimiento de Cambio de Habitación






Procedimiento de Check Out

El procedimiento de Check Out es cuando el huésped va a abandonar el establecimiento de alojamiento, el proceso es llevado a cabo por el recepcionista de turno el mismo que debe verificar que el huésped use mascarilla y use alcohol antes de acercarse a la recepción para evitar el contagio de COVI-19, luego proceder a seguir con los pasos descritos a continuación.

Procesos a seguir:

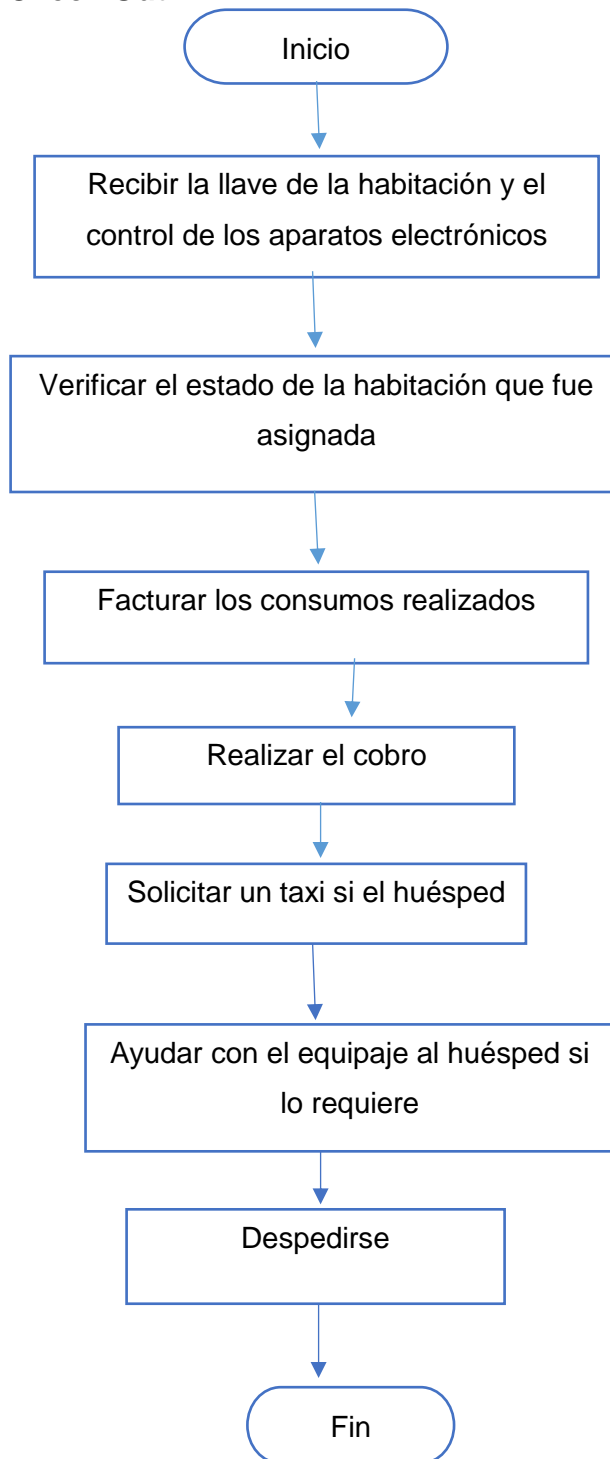
- Recibir la llave de la habitación y el control de los aparatos electrónicos
- Verificar el estado de la habitación que fue asignada
- Facturar los consumos realizados
- Realizar el cobro
- Solicitar un taxi si el huésped lo pide
- Ayudar con el equipaje al huésped si lo requiere
- Despedirse

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento de Check Out







Procedimiento de Reportes del Día de Recepción

Los reportes del día de recepción se realizan con la finalidad de llevar un control de posibles situaciones que podrían surgir en cada jornada de laboral y así poder resolverlas e la manera más eficiente y sin incomodar a los huéspedes, generalmente el encargado de elaborar este reporte son los recepcionistas de turno.

Procesos a seguir:

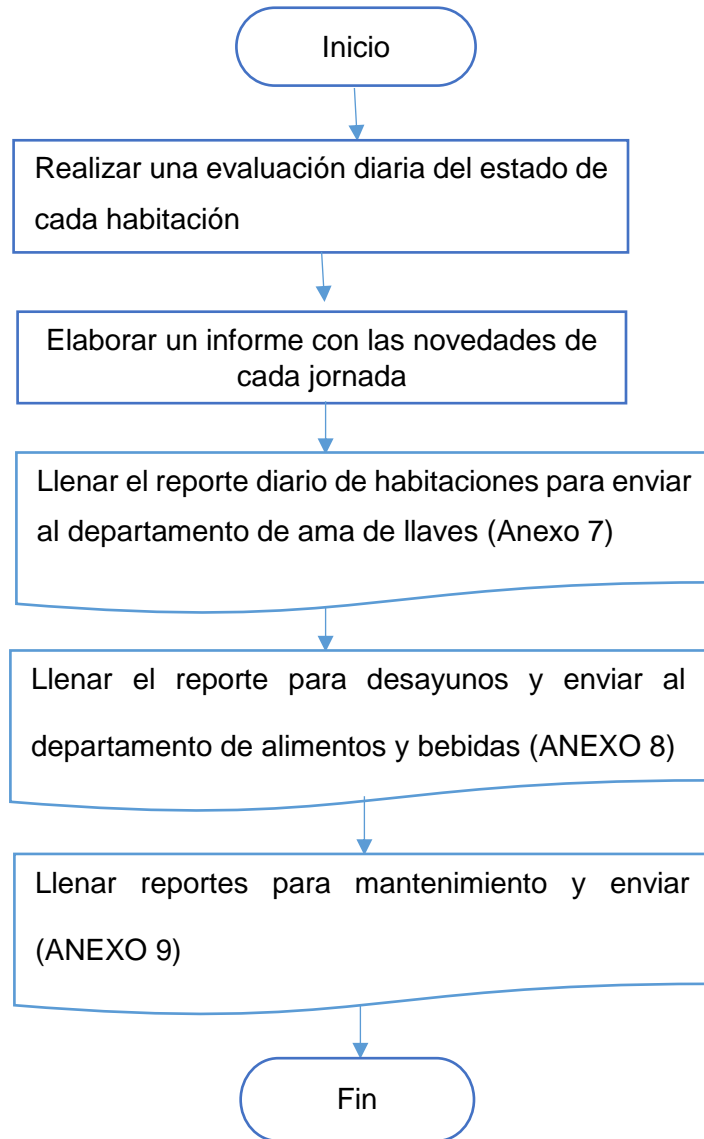
- Realizar una evaluación diaria del estado de cada habitación
- Elaborar un informe con las novedades de cada jornada
- Llenar el reporte de habitaciones para enviar al departamento de ama de llaves (ANEXO 7)
- Llenar el reporte para desayunos y enviar al departamento de alimentos y bebidas (ANEXO 8)
- Llenar reportes para mantenimiento y enviar (ANEXO 9)

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Líneas de Flujo



Procedimiento de Reportes del Día de Recepción





3.7 Departamento de Alimentos y Bebidas.

DEPARTAMENTO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS





Departamento de Alimentos y Bebidas en esta área se enfoca en la alimentación de los clientes del hotel por lo que es un punto crítico que se debe tratar cuidadosamente para poder cumplir con los requerimientos de cada huésped y así asegurar que la estadía de los clientes sea placentera.

Este departamento se determina en función de la capacidad del establecimiento de alojamiento por lo que puede variar el número de personas que se encargan de este, en este caso se tiene el siguiente personal:

Cocinero.

Es el responsable de la preparación de los alimentos para los clientes y asegurarse que el servicio este a tiempo.

Actividades a su cargo:

- Preparar los alimentos
- Llevar inventario de la cocina
- Averiguar sobre las alergias alimentarias de los huéspedes.

Auxiliar de cocina.

Se encarga de colaborar en la cocina para que la preparación se lleve a cabo y el servicio se dé a tiempo.

- Actividades a su cargo:
- Asistir al cocinero
- Ayudar en cualquier área de la cocina

Mesero.

Se encarga de dar el servicio en el área de alimentos y bebidas.

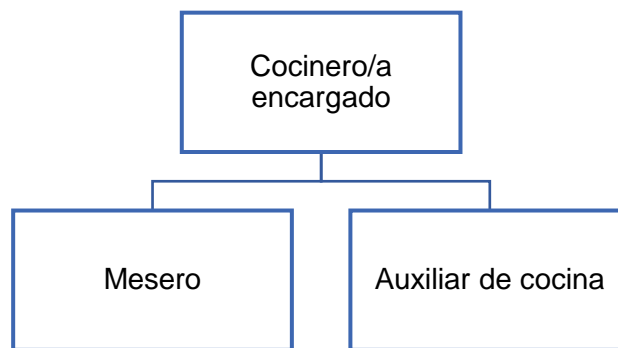
Actividades a su cargo:

- Servir los platos
- Reponer los alimentos en el área del buffet si es necesario.
- Pulir la vajilla
- Desinfectar la vajilla
- Poner la mesa



Figura 20

Organigrama del departamento de alimentos y bebidas.



Nota. Elaboración propia



Procesos para el departamento de Alimentos y Bebidas

Los procesos en el área de alimentos y bebidas van enfocados únicamente al servicio de desayunos, mismo que trata de satisfacer los gustos y necesidades al momento de servirse la primera comida del día de los huéspedes, al mismo tiempo cuidar la salud de cada una de las personas que se encuentran hospedadas dentro del establecimiento hotelero, siendo así uno de los lugares primordiales en el hotel, a continuación se determinara los diferentes procedimientos operativos integrando los protocolos de bioseguridad en cuanto a alimentación que tiene a cargo este departamento en cual está dividida en dos áreas:

Área de manipulación de alimentos

Procedimiento para la Recepción de Alimentos






Recepción de alimentos es cuando el hotel ha solicitado determinada mercadería faltante para el área de alimentos y la misma es entregada por los diferentes proveedores en el hotel, esta actividad debe llevar un proceso con protocolos de bioseguridad estricto para evitar cualquier tipo de contaminación, el responsable de recibir dicha mercadería es el jefe o encargado de cocina.

Procesos a seguir:

- Verificar que las personas encargadas de la entrega estén utilizando los implementos de bioseguridad.
- Verificar que los productos sean los que se ha solicitado
- Revisar que los productos estén en buen estado
- Devolver si alguno esta defectuoso
- Desinfectar mediante aspersion fina todos los productos
- Enviar para el área de bodega

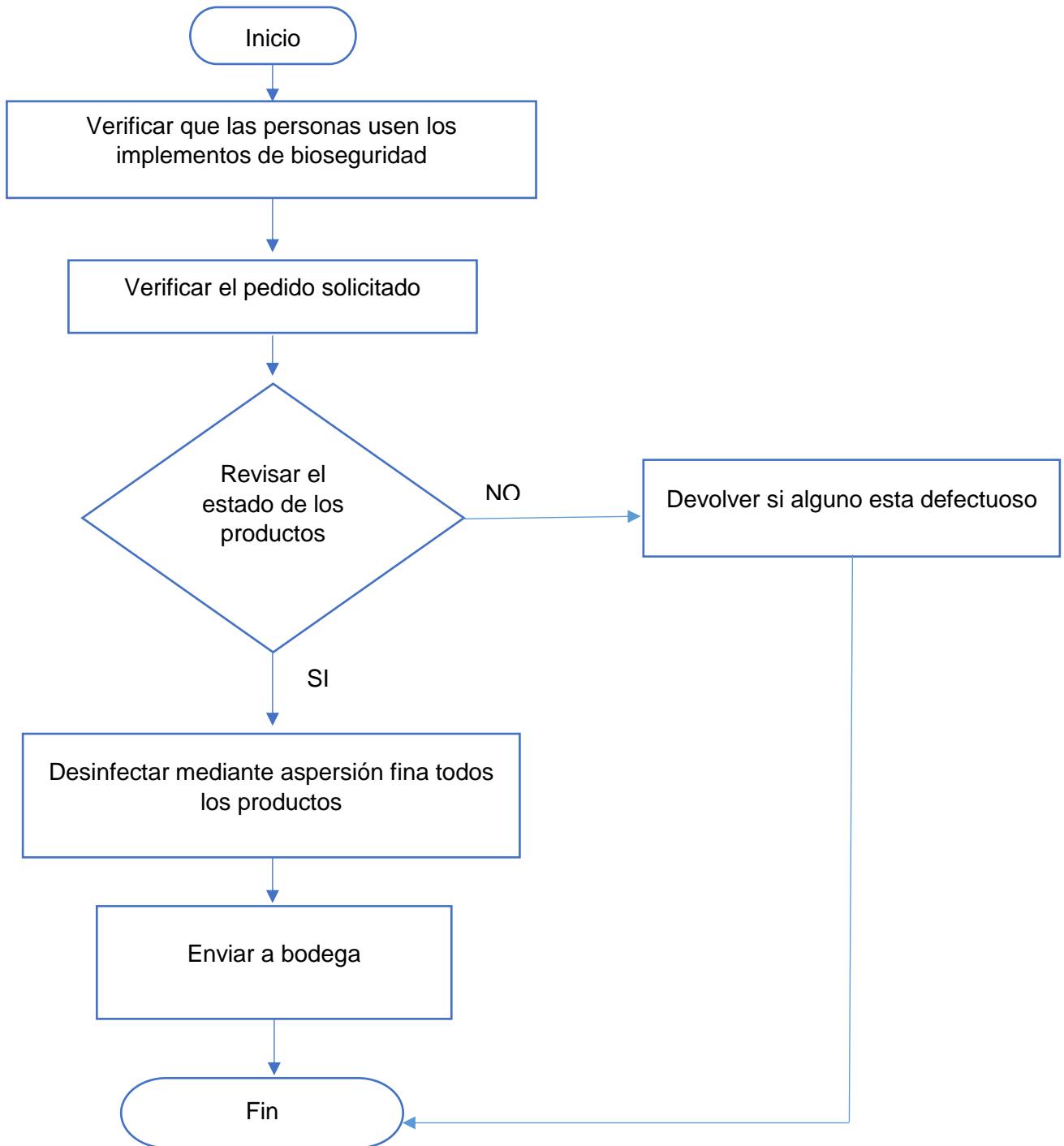


Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo



Procedimiento para la Recepción de Alimentos y Bebidas






Procedimiento para el Almacenamiento de Alimentos y Bebidas

El almacenamiento de la mercadería adquirida por la empresa hotelera se debe clasificar alimentos perecibles y no perecibles y cada uno de ellos debe ser almacenada de manera que se pueda preservar al máximo su utilidad en el área de alimentos y así evitar al máximo los desperdicios que podrían llegar a convertirse en pérdidas para el hotel, el encargado de realizar esta actividad es generalmente la persona encargada de cocina.

Pasos a seguir:

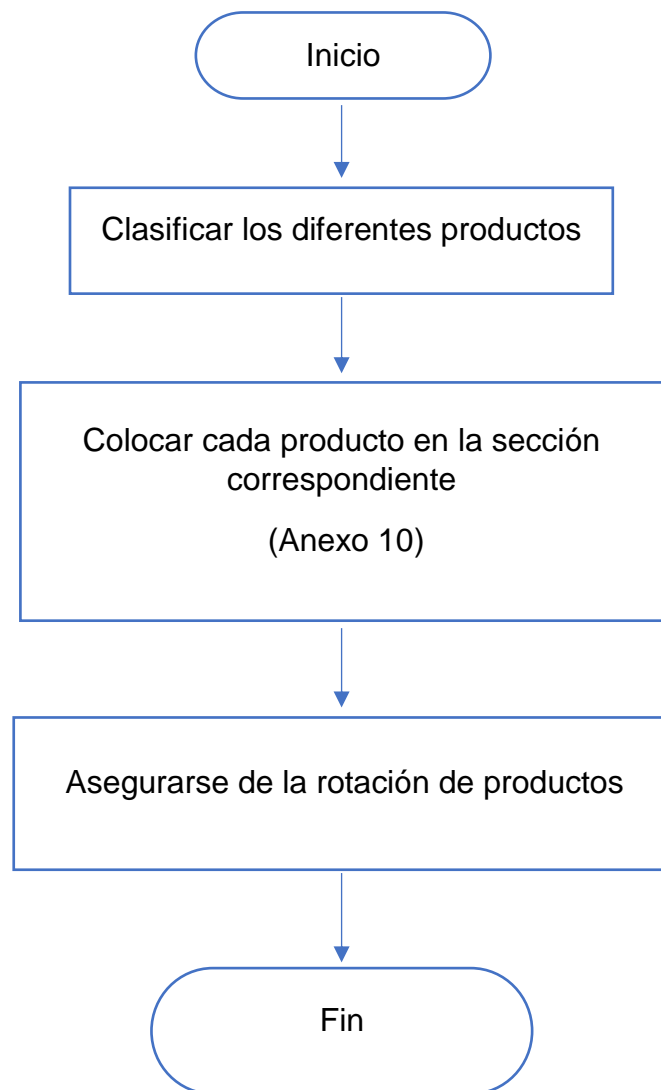
- Clasificar los diferentes productos
- Colocar en cada sección destinada (Anexo 10)
- Asegurarse de la rotación de los productos

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento para el Almacenamiento de Alimentos y Bebidas






Procedimiento para la Manipulación de Alimentos y Bebidas

El procedimiento para la manipulación de alimentos es uno de los puntos más críticos de este departamento porque la comida elaborada por el personal encargado tiene un contacto directo con los huéspedes por lo tanto se debe seguir un riguroso proceso para evitar la contaminación cruzada y la contaminación con la COVID-19, tanto para los huéspedes así como también para el personal del establecimiento hotelero, por las razones ya expuestas el cocinero debe seguir cuidadosamente los procesos que se describen a continuación:

Procesos a seguir:

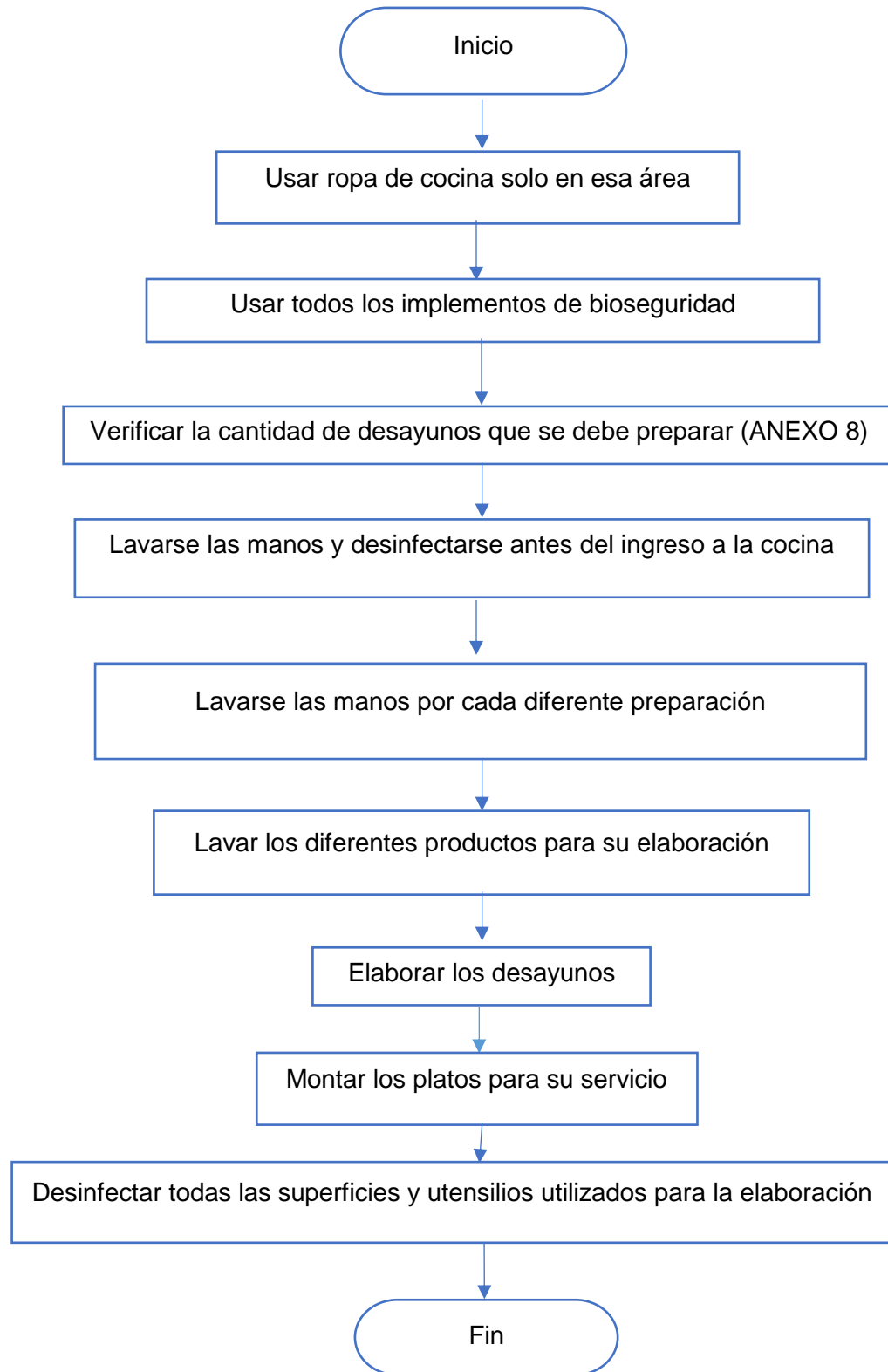
- Usar la ropa de cocina únicamente en el área de cocina
- Usar todos los implementos de bioseguridad
- Verificar la cantidad de desayunos que se debe preparar (ANEXO 8)
- Lavarse las manos y desinfectarse antes del ingreso a la cocina
- Lavarse las manos por cada preparación diferente para evitar la contaminación cruzada
- Lavar los diferentes productos alimenticios
- Preparar la comida una vez asegurada todas las medidas de desinfección
- Montar los platos para su servicio
- Desinfectar las superficies utilizadas y los utensilios por cada elaboración de un plato

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento para la Manipulación de Alimentos y Bebidas






Procedimiento de la limpieza y desinfección de la cocina

La limpieza y desinfección en la cocina se debe realizar todos los días para evitar la aparición de plagas en esta área e incluso la desinfección del ambiente de cocina es la que se debe hacer varias veces al día para evitar la propagación del coronavirus por lo general las personas responsables de esta área son las mismas que trabajan en esta sección.

Pasos a seguir:

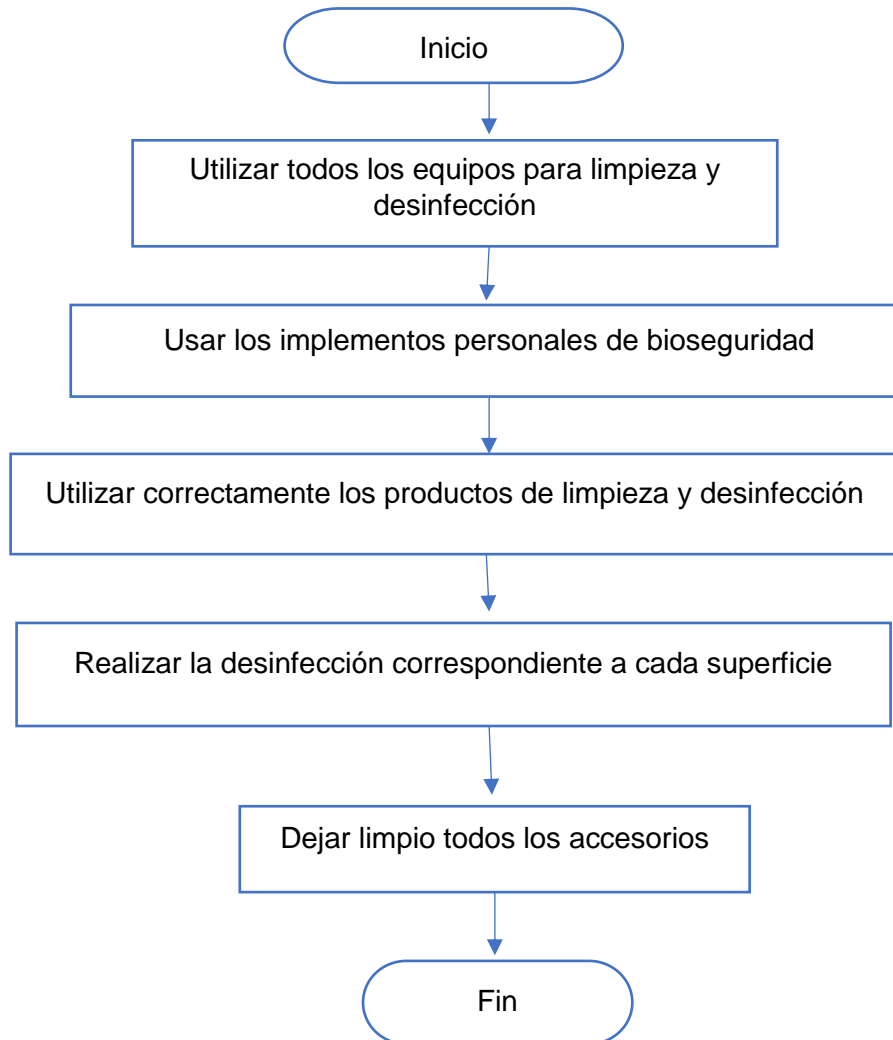
- Utilizar todos los equipos para limpieza y desinfección
- Usar los implementos personales de bioseguridad para evitar cualquier tipo de accidente
- Utilizar correctamente los productos de limpieza y desinfección
- Realizar la desinfección correspondiente a cada superficie
- Dejar limpio todos los accesorios utilizados

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento de la limpieza y desinfección de la cocina








Procedimiento para el manejo de desechos

Para el proceso del manejo de desechos se debe realizar una clasificación de los mismos para luego ser entregada a la empresa que se encarga de los diferentes desechos que genera el área de cocina, los encargados de realizar esta clasificación son todas las personas que se encargan de la cocina.

Procesos a seguir:

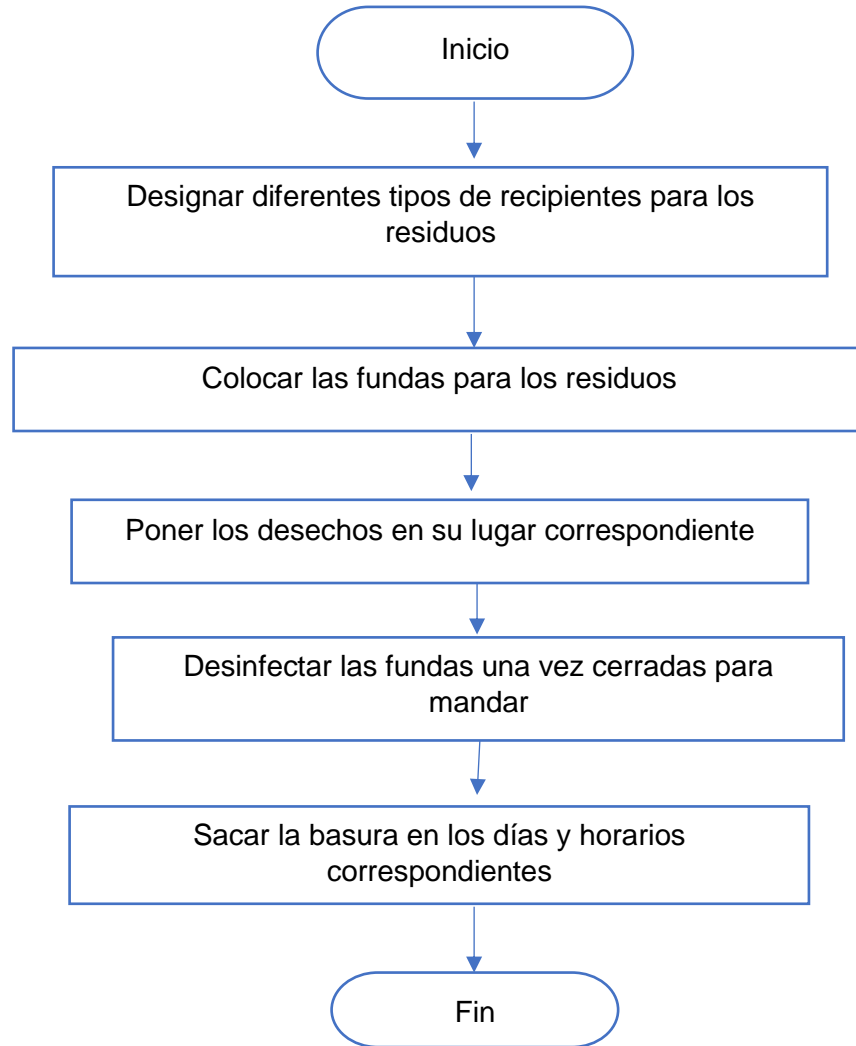
- Designar diferentes recipientes para cada tipo de residuos
- Colocar las fundas para los residuos
- Poner los desechos en su lugar correspondiente
- Desinfectar las fundas una vez cerradas para sacarlas
- Sacar los días y la hora establecida

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento para el manejo de desechos



Área de comedor




Procedimiento de la limpieza y desinfección antes del servicio

El procedimiento de la limpieza y desinfección en el área del comedor antes del servicio de desayunos es cuando el mesero o encargado del montaje de los desayunos debe asegurarse que todos los utensilios, mesas y menaje estén debidamente limpios y desinfectados, siendo esta la persona que se encargara de pulir y desinfectar todos los utensilios antes de que sean utilizados por los huéspedes durante el desayuno.

Procesos a seguir:

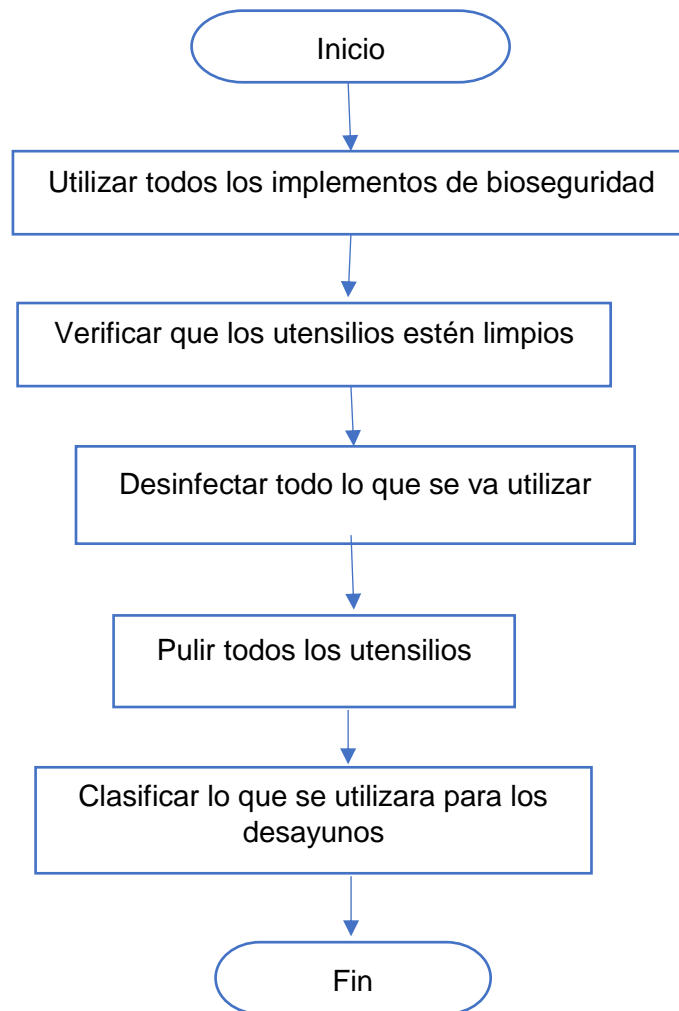
- Utilizar todos los implementos de bioseguridad
- Verificar que los utensilios estén limpios
- Desinfectar todo lo que se va utilizar
- Pulir los utensilios
- Clasificar lo que se destinara para los desayunos

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento de la limpieza y desinfección antes del servicio



Proceso de montaje de desayuno






En el proceso del montaje del desayuno el mesero se encargará de colocar en el área de buffet todo lo que se ofrece en el menú asegurándose de su excelente presentación para que luego sea consumido por cada uno de los huéspedes según sus preferencias.

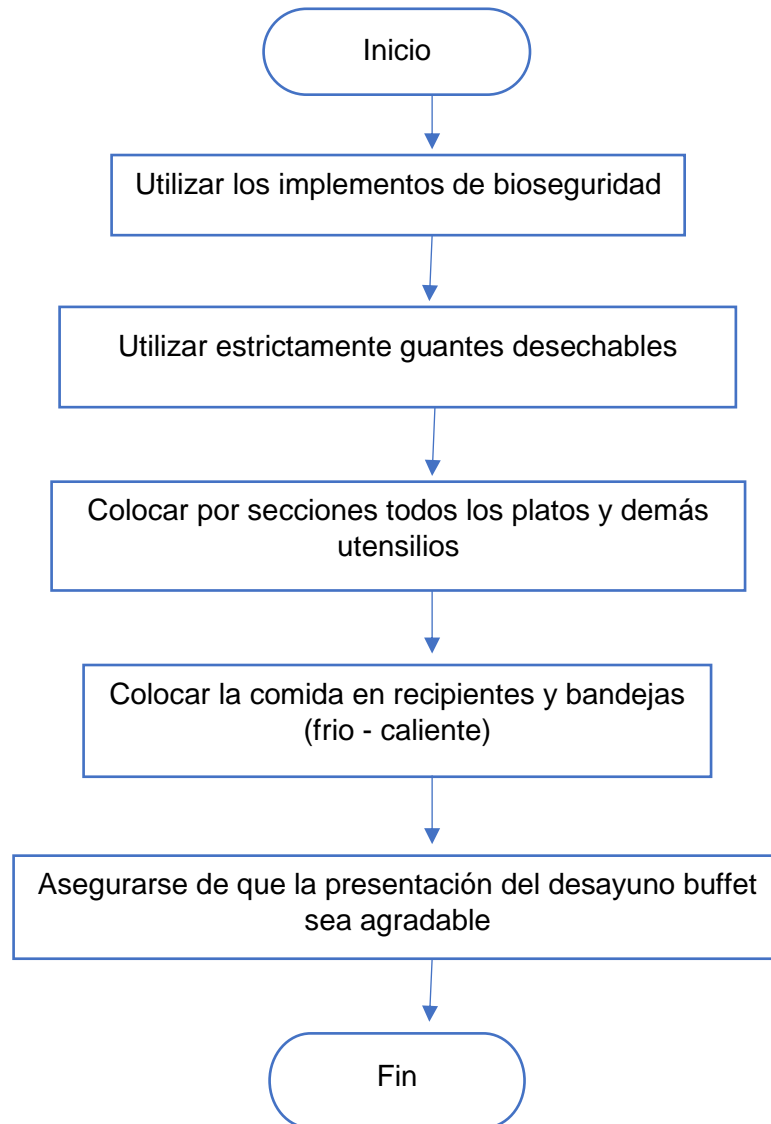
Procesos a seguir:

- Utilizar los implementos de bioseguridad
- Utilizar de manera estricta guantes desechables
- Colocar por secciones los platos, utensilios, copas, servilletas y tazas
- Colocar las variedades del menú en diferentes bandejas y recipientes (frio - caliente)
- Asegurarse de que la presentación del desayuno buffet sea agradable a la vista

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo

Proceso de montaje de desayuno






Procedimiento para el Servicio de Alimentos

El servicio de alimentos en este caso el hotel Raymipampa ofrece desayuno buffet por lo que el servicio lo realiza el propio huésped, pero hay casos específicos que el huésped solicita que el mesero sea quien le sirva el desayuno en la mesa para este proceso el mesero debe usar todos los implementos en cuanto a bioseguridad para preservar su salud y la de los huéspedes.

Procesos a seguir:

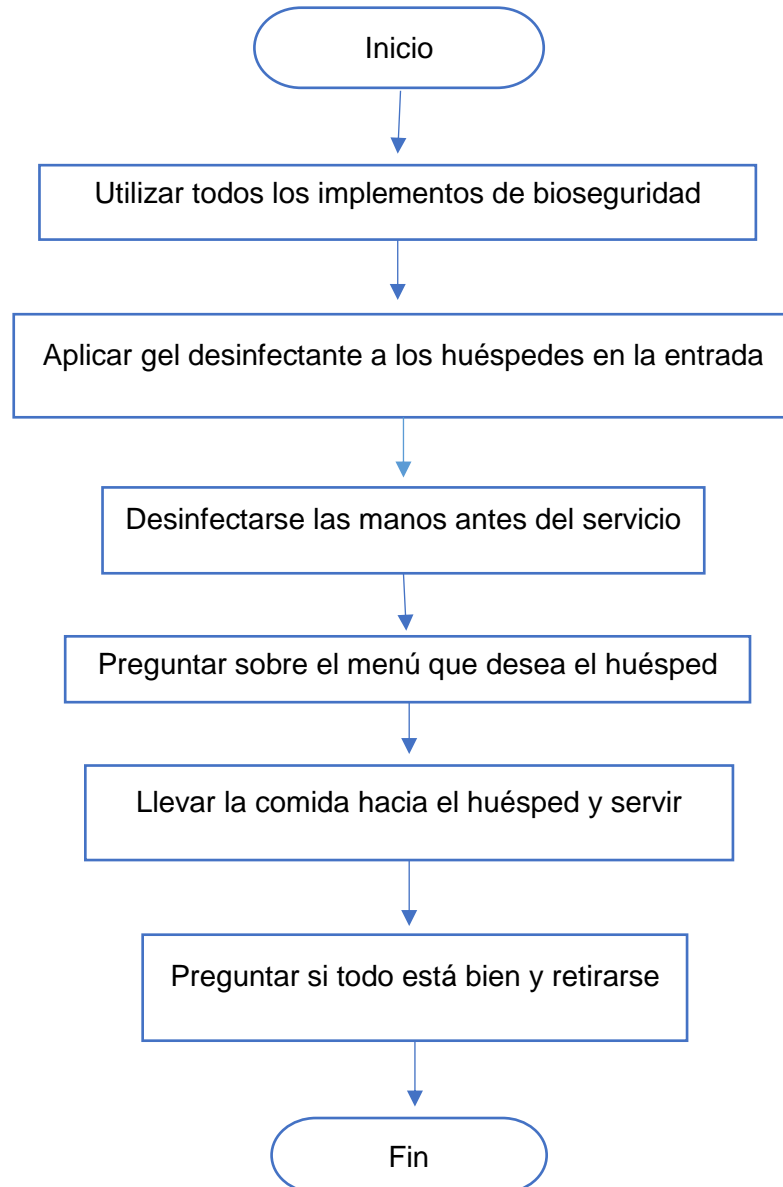
- Utilizar todos los implementos de bioseguridad
- Aplicar gel desinfectante a los huéspedes antes de que ingresen al comedor
- Desinfectarse las manos antes del servicio
- Preguntar sobre el menú que desea el huésped
- Llevar la comida hacia el huésped y servir
- Preguntar si todo está bien y retirarse

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento para el Servicio de Alimentos






Procedimiento para la limpieza y desinfección del menaje después del servicio de desayuno

El procedimiento para la limpieza y desinfección del menaje el mesero debe asegurarse de que todos los huéspedes hayan tomado su desayuno para luego proceder a levantar todo lo que fue utilizado por los huéspedes y proceder a la limpieza y desinfección correspondiente:

Procesos a seguir:

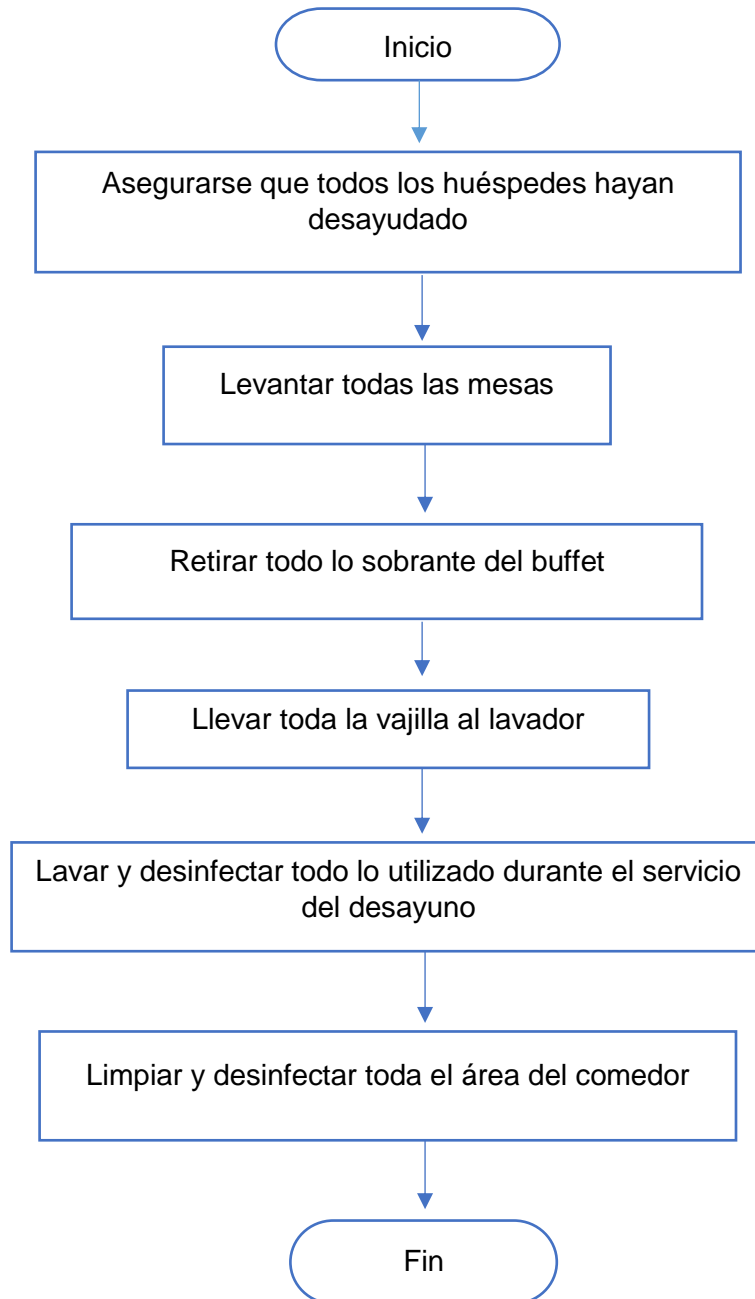
- Asegurarse que todos los huéspedes hayan desayunado
- Levantar todas las mesas
- Retirar todo lo sobrante del buffet
- Llevar toda la vajilla al lavador
- Lavar y desinfectar todo lo utilizado durante el servicio del desayuno
- Limpiar y desinfectar toda el área del comedor

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento para la limpieza y desinfección del menaje después del servicio de desayuno





3.8 Departamento de Ama de Llaves.

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES





Departamento de ama de llaves esta área es el alma del hotel porque su trabajo se enfoca en cuidar minuciosamente cada detalle en cuanto se refiere a limpieza, orden, seguridad y la apariencia que muestra el hotel.

Esta sección al igual que las demás depende del tamaño y capacidad que tenga la empresa hotelera para que se conforme un número específico de encargados en este caso tenemos el siguiente personal:

Jefe de ama de llaves.

Es el jefe de este departamento por lo tanto la responsable del personal a su cargo y de las actividades que se realizan en el mismo.

Actividades a su cargo:

- Supervisar que se cumplan las actividades encomendadas a cada uno de los integrantes en sus puestos de trabajo.
- Coordinar de forma ordenada las tareas a realizar diariamente.
- Liderar su departamento a cargo.
- Distribuir el trabajo.

Camarera/o.

Es el responsable de la limpieza y la pulcritud de las áreas del hotel y sobretodo la más importante el área de alojamiento.

Actividades a su cargo:

- Limpiar las habitaciones
- Limpiar las áreas comunes
- Ayudar en lavandería

Auxiliar de camarera/o.

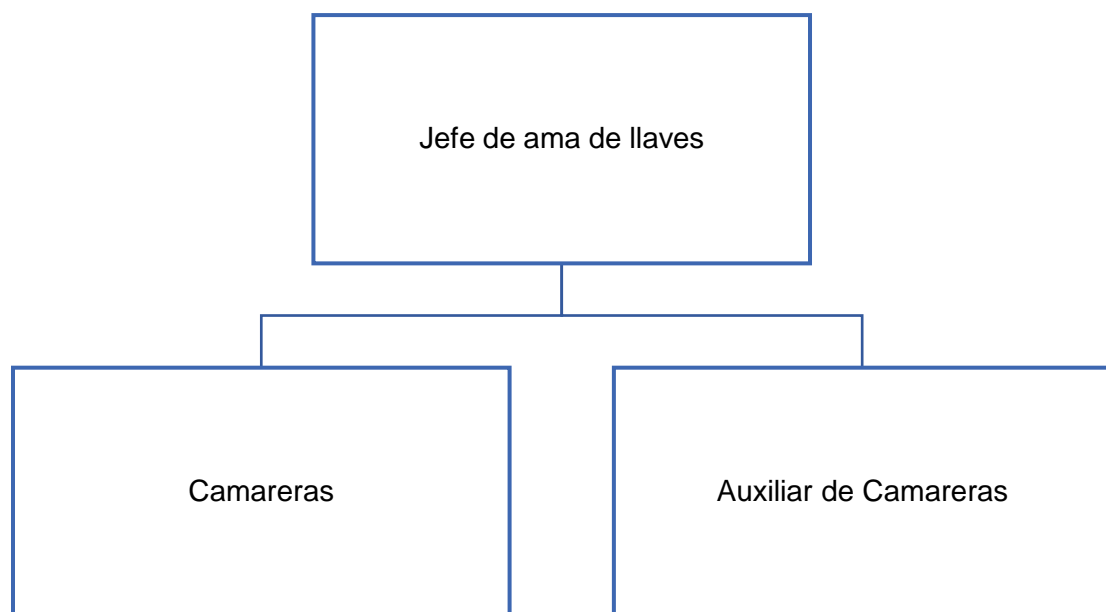
Es la persona que colabora en las actividades de la camarera y también puede cubrir los turnos si la camarera llegara a faltar

Actividades a su cargo:

- Limpiar las habitaciones
- Limpiar las áreas comunes
- Ayudar en lavandería
- Asistirá la camarera

Figura 21

Organigrama del departamento de Ama de Llaves.



Nota. Elaboración propia

Procedimientos para el departamento de ama de llaves

En los procesos para realizar la limpieza del área de alojamiento se debe llevar a cabo de la manera más cuidadosa debido a que en esta área y seguir todas las indicaciones establecidas para que se pueda obtener un resultado final favorable para la calidad e imagen de la empresa hotelera, las principales actividades dentro de este departamento están determinadas de la siguiente manera:




Procedimiento para la distribución limpieza de las habitaciones

En la distribución de limpieza se considera a las habitaciones que tienen la mayor prioridad hasta la menor, esto se determina por medio del reporte de ocupación que es entregado por el departamento de recepción el encargado de llevar a cabo esta actividad es el jefe de ama de llaves.

Procesos a seguir:

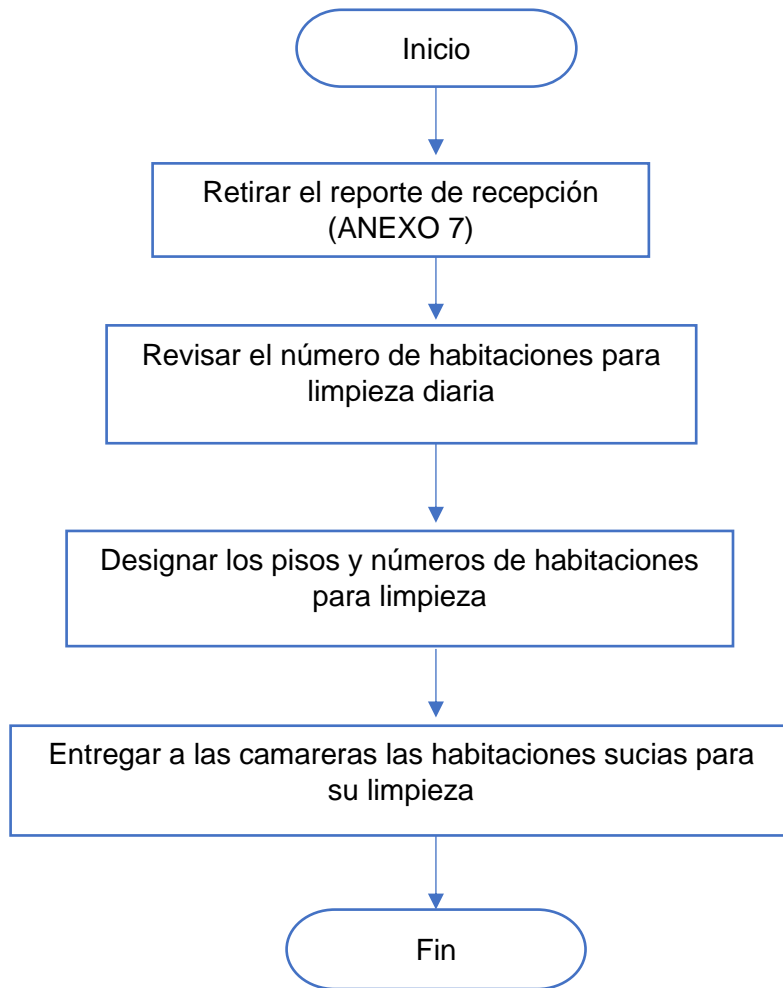
- Retirar el reporte de recepción (ANEXO 7)
- Revisar el número de habitaciones que se tiene para limpieza de cada día
- Designar los pisos y el número de habitaciones para limpieza
- Entregar a las camareras las habitaciones sucias para la limpieza

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento para la distribución limpieza de las habitaciones








Procedimiento para preparar el carrito de limpieza

En la preparación del carrito de limpieza se debe agregar todos los productos que necesita para limpieza y otros que necesite reemplazar, la persona encargada de llevar a cabo esta actividad es la camarera:

Proceso a seguir:

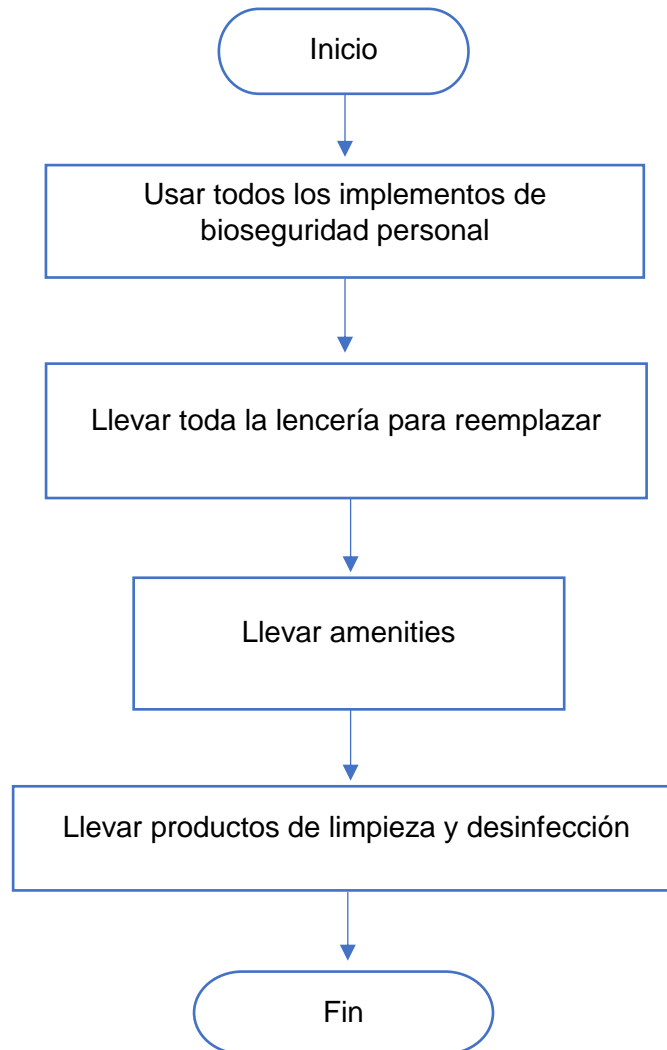
- Usar todos los implementos de bioseguridad personal
- Llevar toda la lencería para reemplazar
- Llevar amenities (shampoo, jabón, rinse y papel higiénico)
- Llevar productos de limpieza y desinfección

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento para preparar el carrito de limpieza








Procedimiento para el tendido de cama

En el procedimiento del tendido de cama se determinará unos pasos para que la camarera quien es la encargada de esta actividad lo realice de manera eficiente y pueda salir a tiempo con su horario de trabajo.

Proceso a seguir:

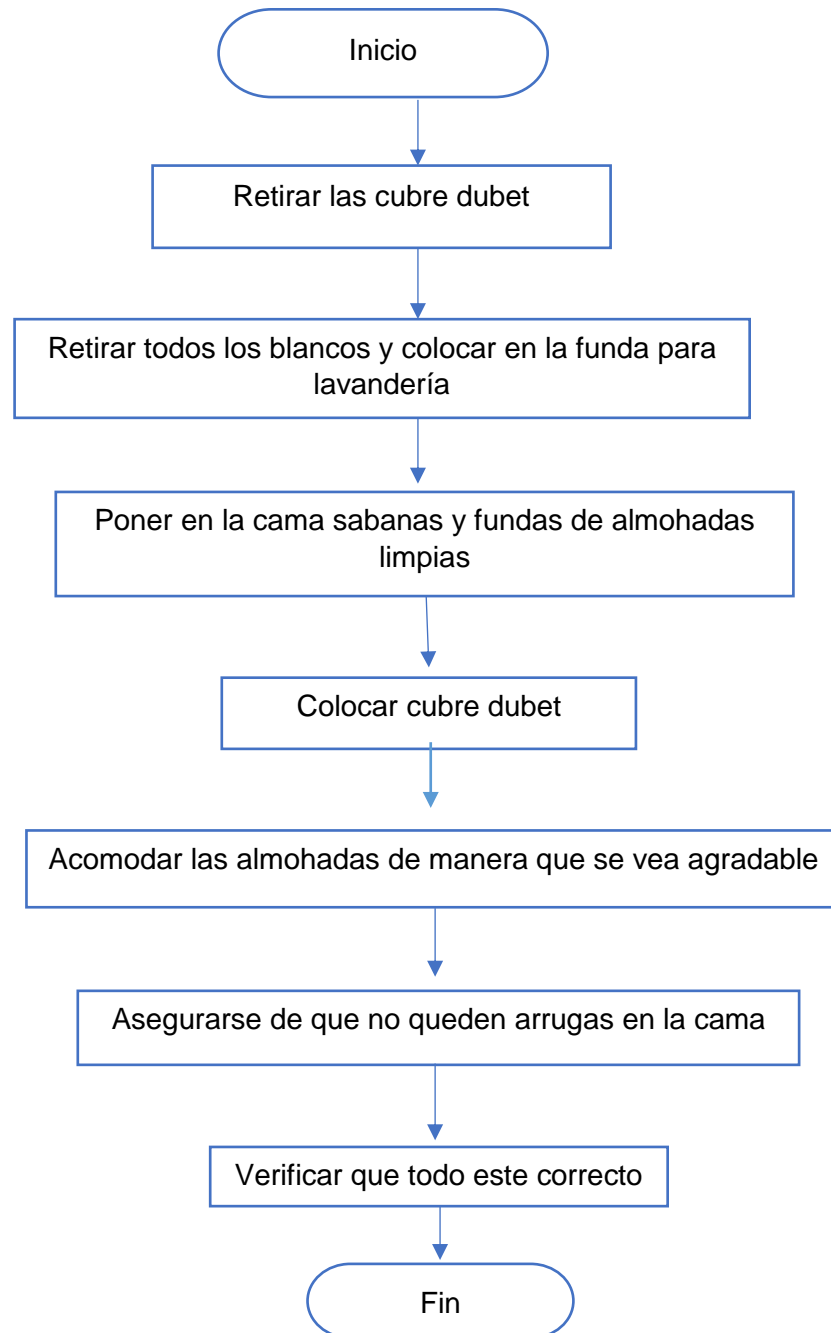
- Retirar cubre dubet
- Retirar todos los blancos y colocar en la funda para lavandería
- Poner sábanas y fundas de almohada limpias
- Colocar cubre dubet
- Acomodar las almohadas de manera que se vea agradable
- Asegurarse de que no queden arrugas en la cama

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento para el tendido de cama






Procedimiento para limpieza de baño

Para la limpieza de baño en las habitaciones la camarera quien es la que lleva a cabo esta actividad debe asegurarse de usar los productos adecuados para la limpieza y desinfección, así como también asegurarse de que al final de la limpieza quede impecable este lugar.

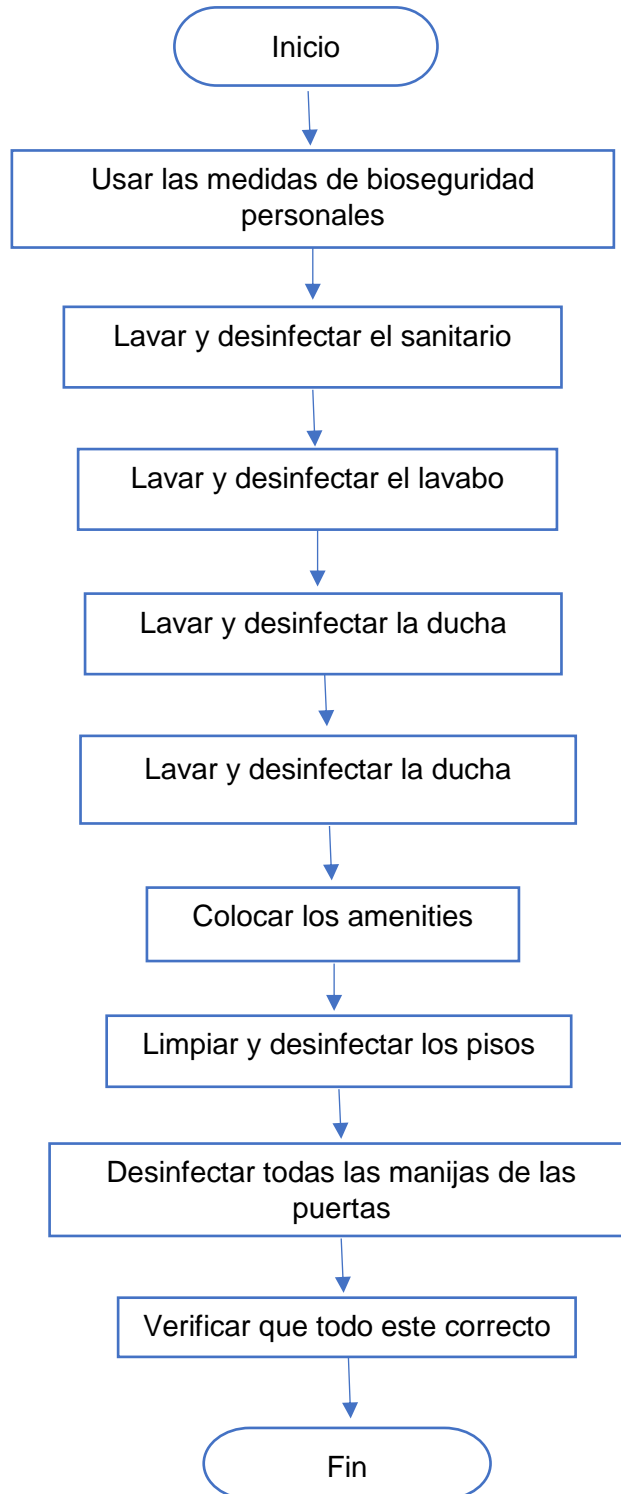
Proceso a seguir:

- Usar las medidas de bioseguridad personales
- Lavar y desinfectar el sanitario
- Lavar y desinfectar el lavabo
- Lavar y desinfectar la ducha
- Colocar amenities
- Limpiar y desinfectar el piso
- Desinfectar todas las manijas de las puertas

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo

Procedimiento para limpieza de baño







Proceso de objetos olvidados.

El proceso de objetos olvidados es uno de los eventos más comunes en los establecimientos de alojamiento, motivo por el cual se tiene que tener un proceso para garantizar que el objeto olvidado por el huésped tenga un buen trato y sea almacenado hasta que el huésped logre recuperarlo.

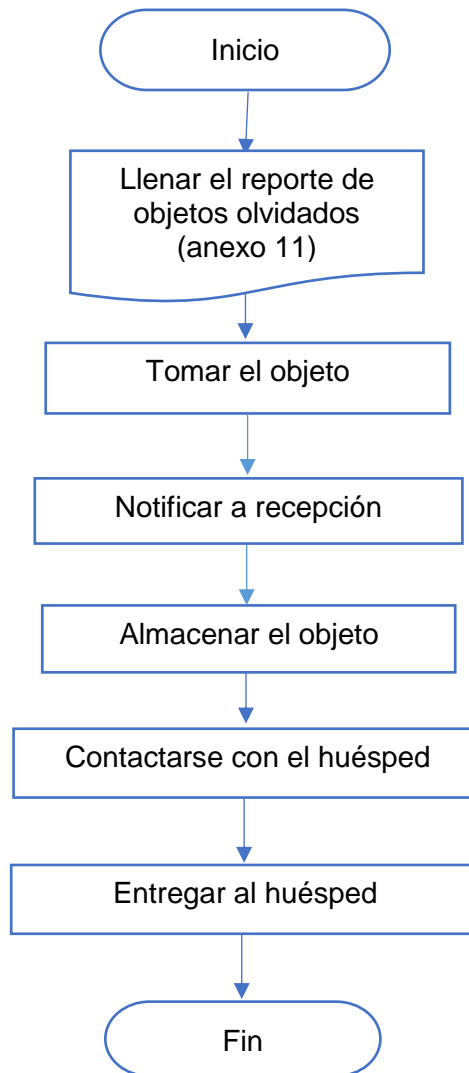
Pasos a seguir:

- Llenar el reporte de objetos olvidados (anexo 11)
- Tomar el objeto
- Notificar a recepción
- Almacenar el objeto
- Contactarse con el huésped
- Entregar al huésped

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo
	Documento

Proceso de objetos olvidados.








Proceso de bloqueo de habitaciones.

El proceso de bloqueo de habitaciones se lo puede realizar por distintos motivos en los cuales requiera que la misma no pueda ser comercializada, existen varios aspectos que puede ocasionar un bloqueo es por la preparación de la habitación para la llegada de un huésped considerado importante, también se puede considerar que la habitación necesite una reparación o una limpieza profunda entre otros motivos que se pueden presentar.

Procesos a seguir:

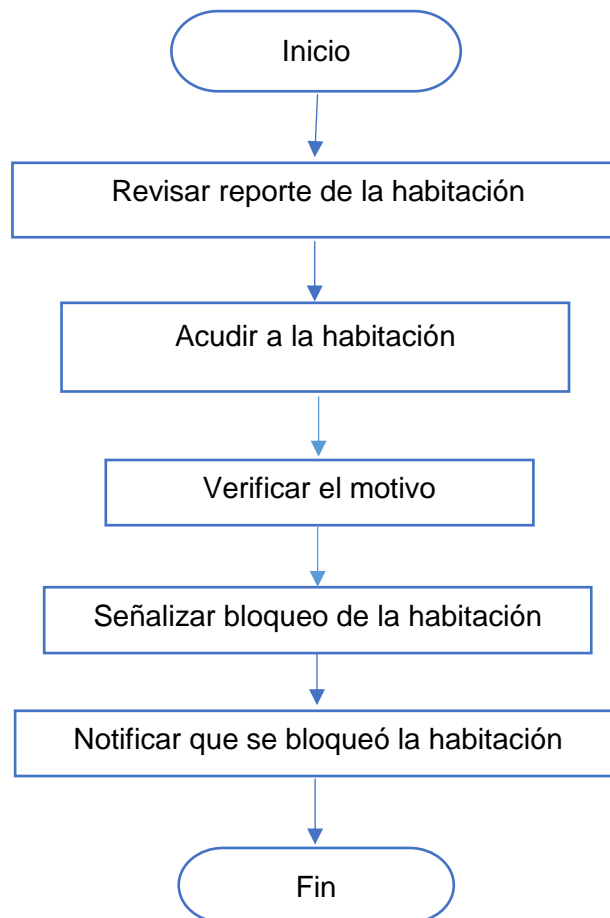
- Revisar reporte de la habitación
- Acudir a la habitación
- Verificar el motivo
- Señalizar bloqueo de la habitación
- Notificar que se bloqueó la habitación

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Proceso de bloqueo de habitaciones






Proceso de desbloqueo de habitaciones.

Para realizar el proceso de desbloqueo de habitaciones se debe tener en cuenta que la misma se encuentre en óptimas condiciones para poder comercializarla luego de que haya superado el motivo por el cual fue bloqueada.

Procesos a seguir:

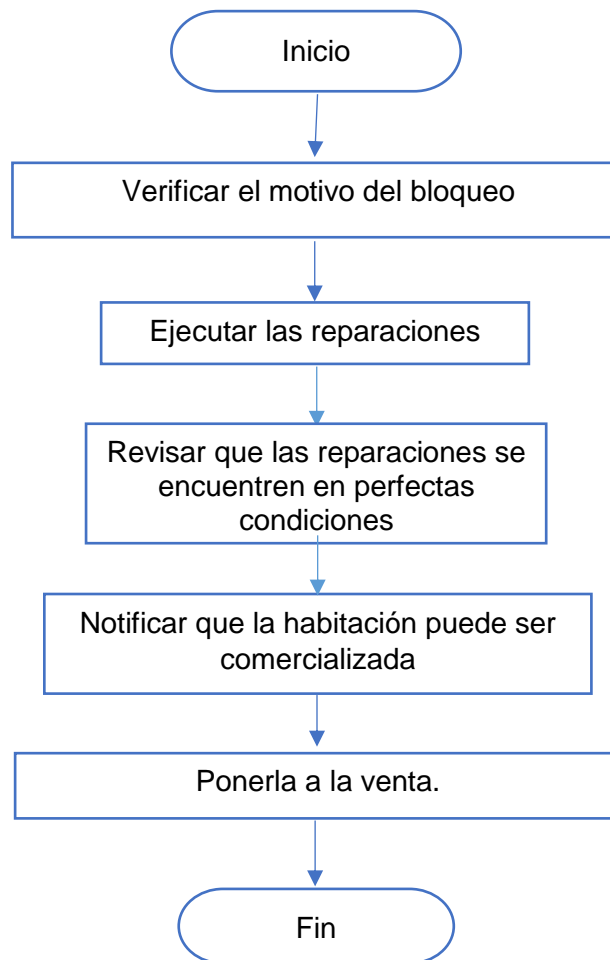
- Verificar el motivo del bloqueo
- Ejecutar las reparaciones
- Revisar que las reparaciones se encuentren en perfectas condiciones
- Notificar que la habitación puede ser comercializada
- Ponerla a la venta.

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Proceso de desbloqueo de habitaciones





3.9 Departamento de Lavandería.

DEPARTAMENTO DE LAVANDERÍA





Jefe de lavandería.

El jefe de este departamento es responsable del personal a su cargo y de las actividades que se realizan en el mismo.

Actividades a su cargo:

- Supervisar que se cumplan las actividades del área
- Liderar el departamento de lavandería.
- Trabajar en equipo.

Lavandera/o.

Es el encargado de la lencería de las habitaciones y también de la ropa del huésped si este requiere del servicio.

Actividades a su cargo:

- Limpiar la lencería del establecimiento hotelero.
- Llevar inventarios del stock y del estado de la lencería.
- Lavar la ropa del huésped.

Organigrama del Departamento de Lavandería.

Auxiliar de Lavandería.

Se encarga de colaborar en el área de lavandera para que los procesos se lleven a cabo y el servicio se dé a tiempo.

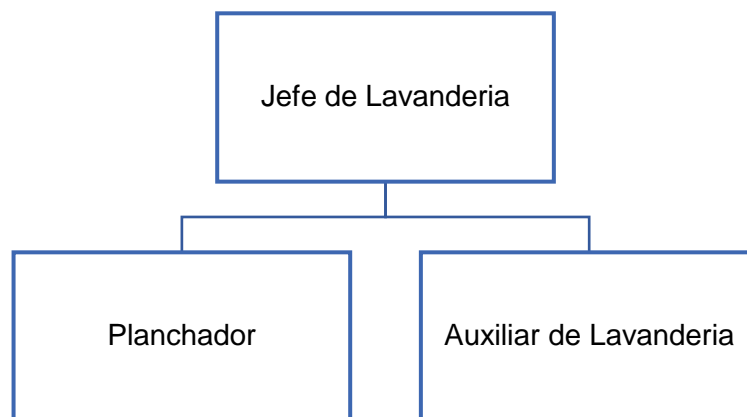
Actividades a su cargo:

- Asistir al lavandero/a
- Ayudar en lavandería



Figura 22

Organigrama del departamento de lavandería.



Nota. Elaboración propia



Procedimientos en el departamento de lavandería

En el departamento de lavandería se debe llevar un conjunto de procesos para poder obtener resultados favorables para el hotel mediante el uso de recursos de manera que no generen un gasto excesivo y para los huéspedes ofrecer la mayor confortabilidad durante su estadía por esa razón se ha determinado los siguientes procesos principales a seguir.

Procedimiento de lavado de la lencería.






El lavado de la lencería es un proceso que se lo debe realizar diariamente debido a las normas de bioseguridad garantizando la limpieza e higiene para brindar al huésped un exente servicio con lencería limpia y en óptimas condiciones.

Procesos a seguir.

- Recepción de lencería
- Revisar estado de prendas
- En caso de presentar novedades llenar el reporte de pérdidas o bajas (anexo 12)
- Clasificar lencería
- Agregar detergente y suavizante de ropa
- En caso de carecer de detergente o suavizante llenar el reporte de para compras de productos (anexo 13)
- Colocar ropa en la lavadora
- Programar el ciclo de lavado
- Iniciar ciclo de lavado
- Esperar que termine el ciclo de lavado
- Sacar de ropa de la lavadora

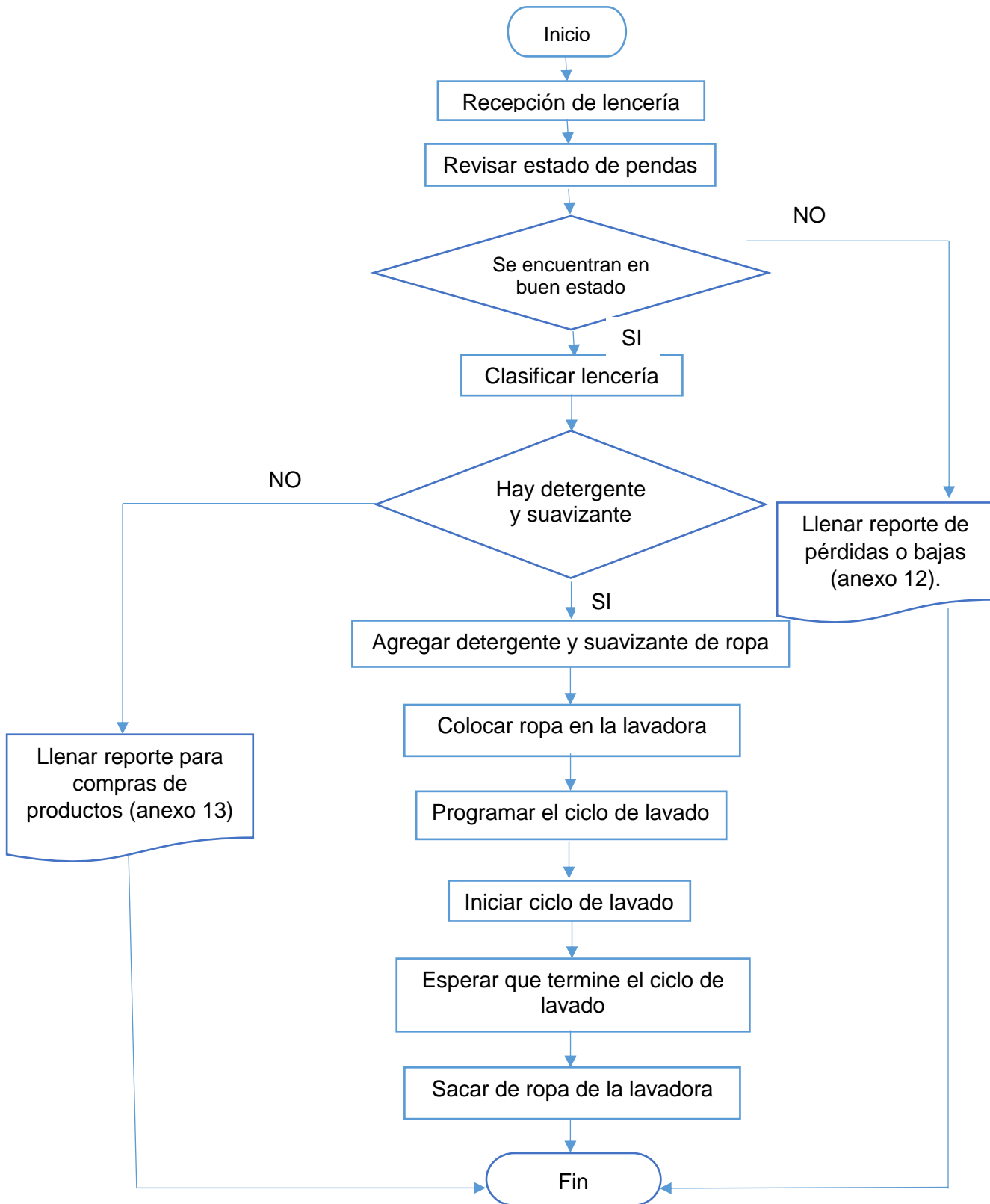


Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo



Procedimiento de lavado de la lencería.






Procedimiento de secado de la lencería.

El procedimiento de secado de la lencería lo debe realizar al momento de terminar el lavado de la ropa, con el motivo de evitar que se lleguen a acumular grandes cantidades de lencería lo que podría ocasionar que la ropa se deteriore, se manche o se pierda.

Procesos a seguir.

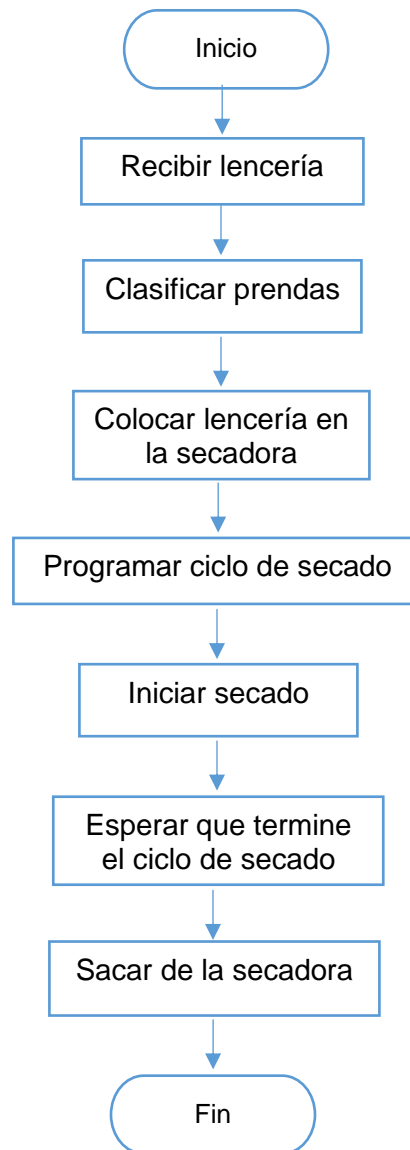
- Recibir lencería
- Clasificar prendas
- Colocar lencería en la secadora
- Programar ciclo de secado
- Iniciar secado
- Esperar que termine el ciclo de secado
- Sacar de la secadora

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento de secado de la lencería.







Proceso de doblado de lencería.

Dentro del proceso de doblado de la lencería del establecimiento es necesario realizarla luego del lavado y del secado para evitar que las prendas llegasen a perderse o a tomar un aspecto que no sea el más adecuado para el establecimiento

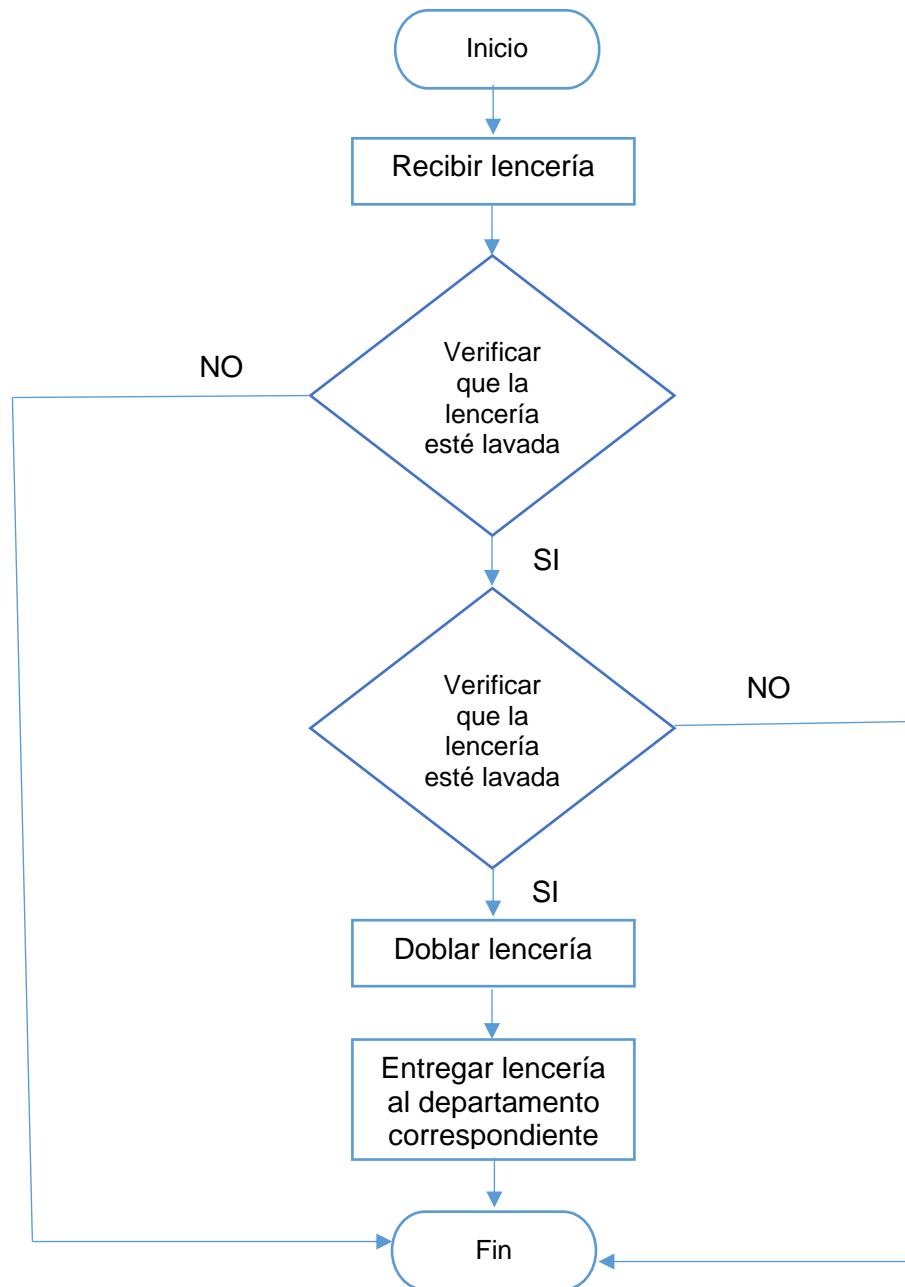
Procesos a seguir.

- Recibir lencería
- Verificar que la lencería esté lavada
- Verificar que la lencería esté seca
- Doblar lencería
- Entregar lencería al departamento correspondiente

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Decisión
	Líneas de Flujo

Procedimiento de doblado de lencería.








Recepción de lencería de Alimentos y bebidas

Procesos a seguir.

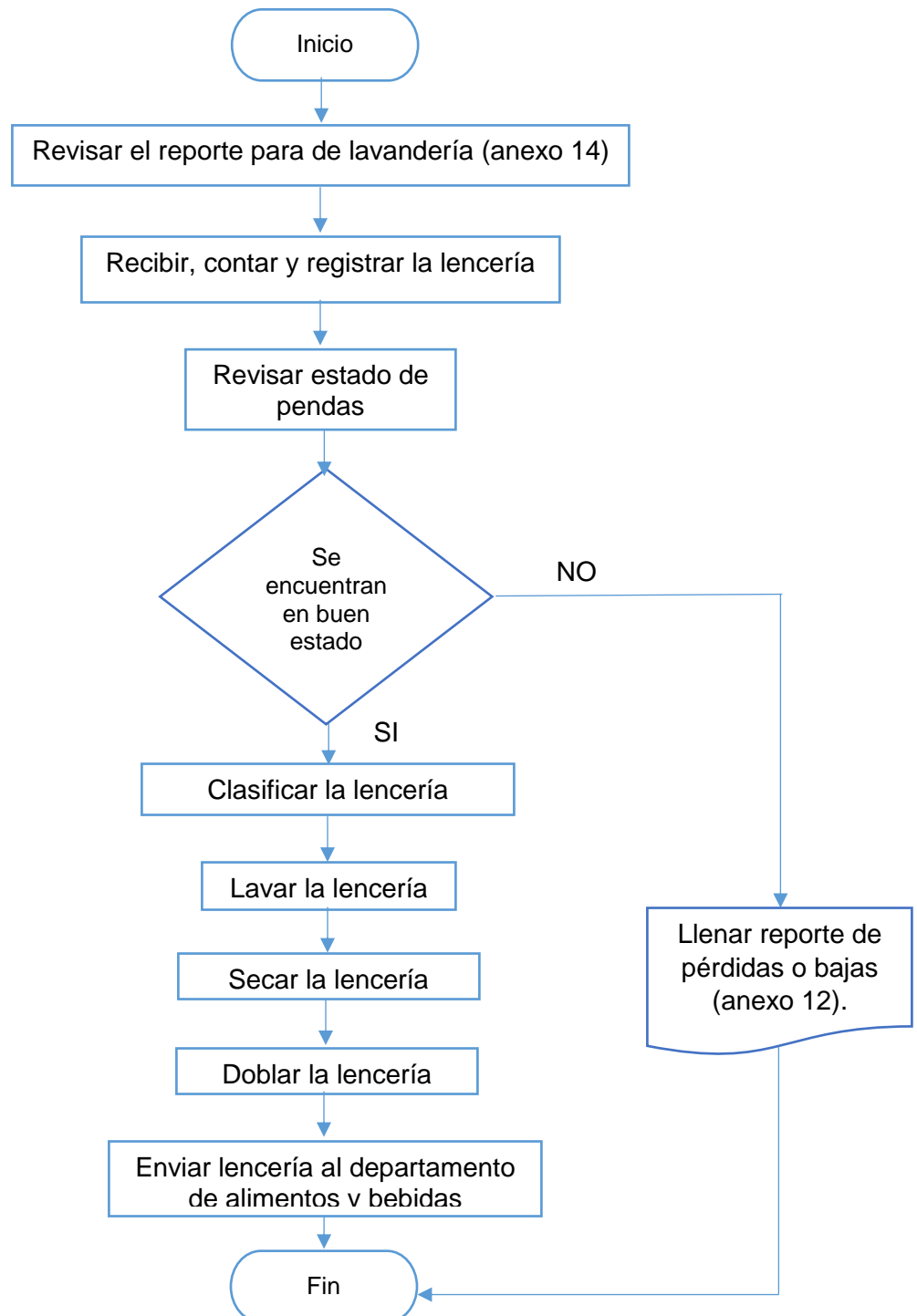
- Revisar el reporte para de lavandería (anexo14)
- Recibir, contar y registrar la lencería
- Revisar estado de pendas
- En caso que una renda presente novedades llenar el reporte de pérdidas o bajas (anexo 12)
- Clasificar la lencería
- Lavar la lencería
- Secar la lencería
- Doblar la lencería
- Enviar lencería al departamento de alimentos y bebidas

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo



Recepción de lencería de Alimentos y bebidas.








Proceso de recepción de la lencería de las habitaciones

Dentro del proceso de recepción de la lencería de las habitaciones se deben tener en cuenta los procesos a seguir de una manera ordenada para evitar que se acumule o que se lleguen a presentar novedades con la lencería por su manipulación incorrecta.

Procesos a seguir.

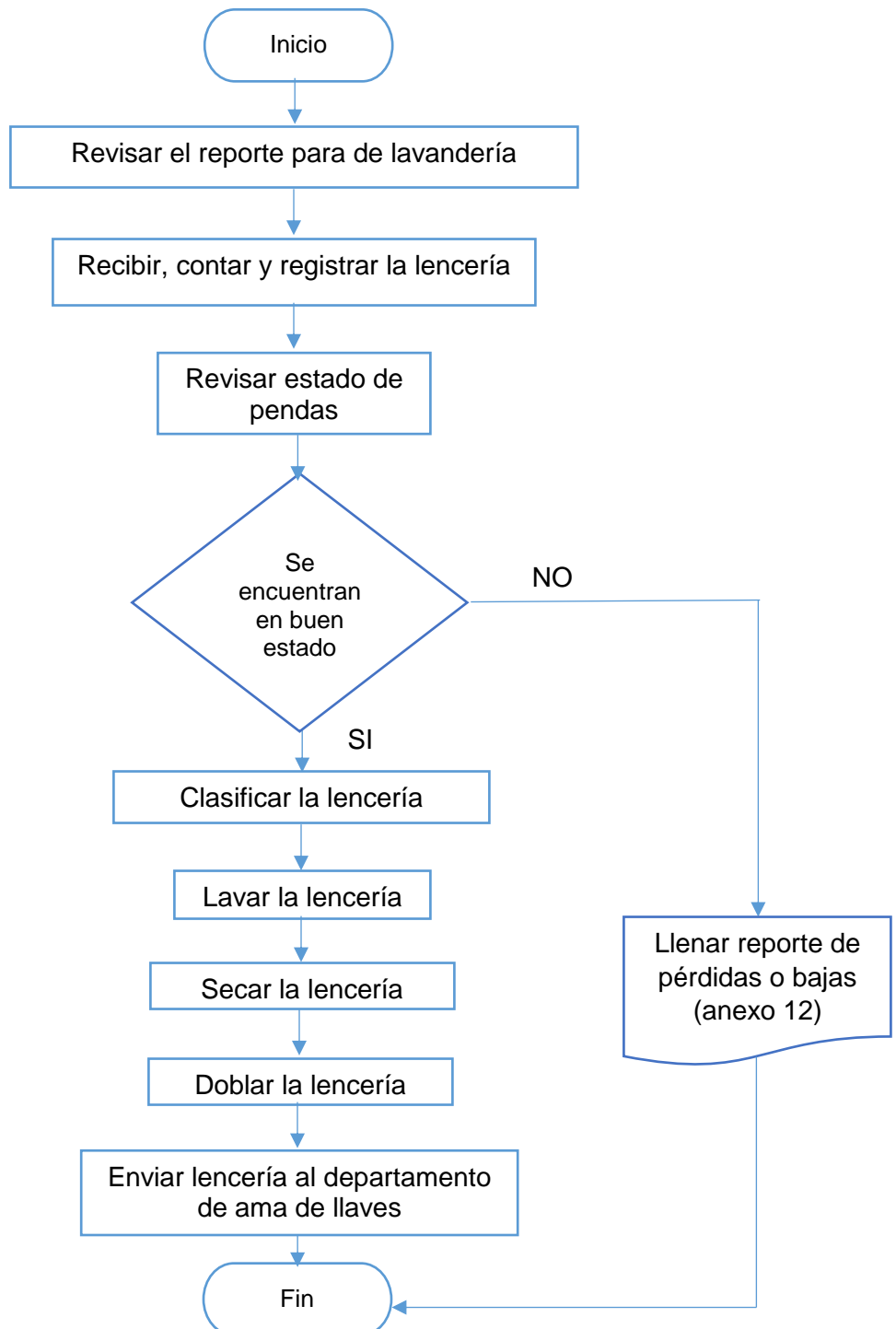
- Revisar el reporte para de lavandería
- Recibir, contar y registrar la lencería
- Revisar estado de pendas
- Clasificar la lencería
- Lavar la lencería
- Secar la lencería
- Doblar la lencería
- Enviar la lencería al departamento de ama de llaves

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Documento
	Decisión
	Líneas de Flujo



Proceso de recepción de lencería de las habitaciones.






Proceso de lavandería con servicio tercerizado.

Para el servicio de lavandería con servicio tercerizado hay que tener en cuenta que se lo realizará únicamente cuando el establecimiento no se encuentre en condiciones para realizar la actividad requerida, motivo por el cual se acude a una empresa especializada que cumpla con las necesidades requeridas.

Procesos a seguir.

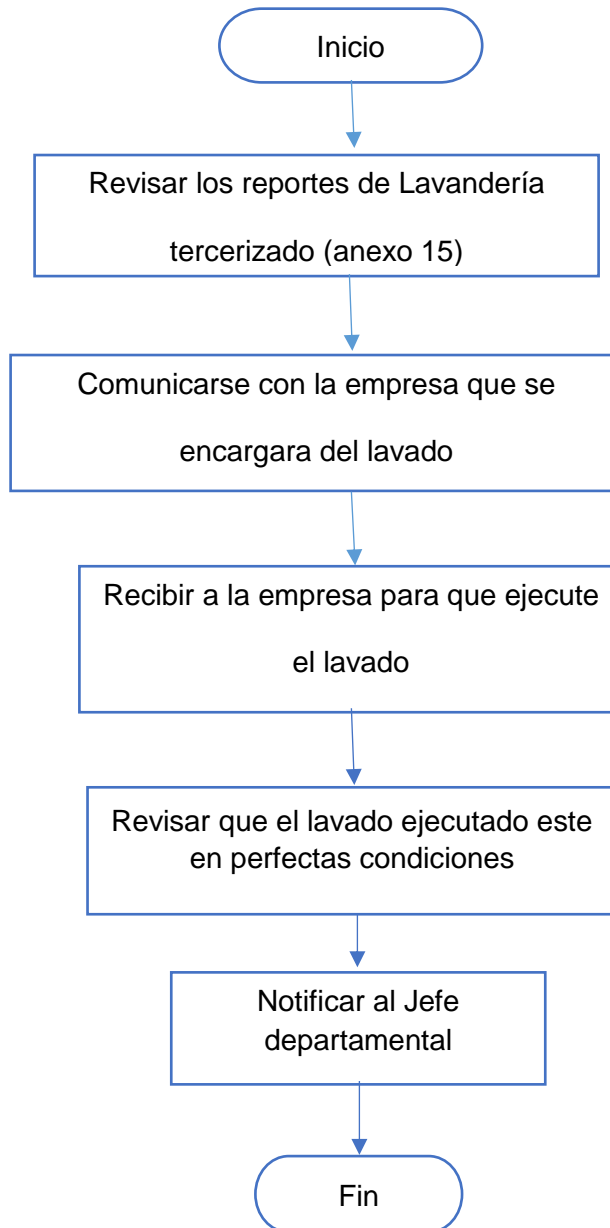
- Revisar los reportes de lavandería tercerizado (anexo 15)
- Comunicarse con la empresa que se encargara del lavado
- Recibir a la empresa para que ejecute el lavado
- Revisar que el lavado ejecutado este en perfectas condiciones
- Notificar al Jefe departamental

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento de lavandería con servicio tercerizado.





3.10 Departamento de Mantenimiento.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO





Departamento de mantenimiento dicha sección tiene como objetivo cuidar de las instalaciones de la empresa hotelera para que se mantenga en un estado óptimo y así evitar momentos inoportunos hacia las personas hospedadas en el lugar.

Para esta área se determinará las personas encargadas dependiendo de los equipos con los que trabaje el hotel, las instalaciones que disponga y su capacidad por esta razón el hotel dispone de los siguientes:

Jefe de mantenimiento.

Es el responsable de este departamento y mantener en un óptimo funcionamiento de los equipos y las instalaciones.

Actividades a su cargo:

- Dar mantenimiento correctivo
- Dar mantenimiento preventivo
- Mantener en óptimas condiciones las instalaciones del hotel.

Operador de mantenimiento.

Es el encargado de ejecutar el mantenimiento en el área requerida para que el establecimiento se encuentre en óptimas condiciones.

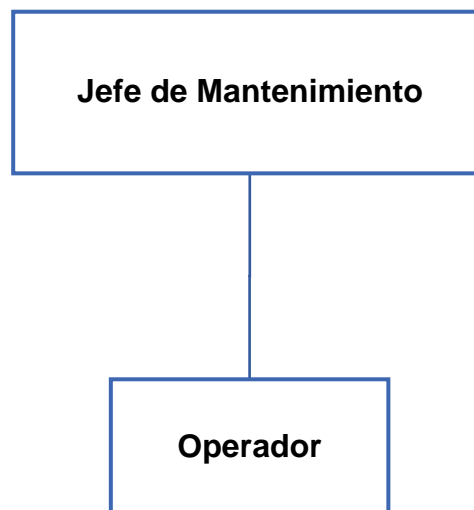
Actividades a su cargo:

- Ejecutar el mantenimiento.
- Reportar novedades al jefe departamental.



Figura 23

Organigrama del departamento de Mantenimiento.



Nota. Elaboración propia

Procedimientos en el departamento de mantenimiento

Los procedimientos en el área de mantenimiento se han establecido con la finalidad de evitar inconvenientes a los huéspedes durante el hospedaje. Por tal razón se debe disponer de un lugar y un documento el cual se enfoque en el mantenimiento de las instalaciones, equipos y otros que son propias de la operación de la empresa.





Ejecución de los reportes del día

La revisión de los reportes del día es un aspecto importante para poder organizar las actividades que se van a realizar y más aún cuando de esto depende una correcta organización y también la gravedad y sobretodo la intervención que debería realizar por el tiempo que esta pueda tomar y más aún cuando existen ciertos casos existen varios tipos de mantenimiento que requiere de un servicio tercerizado, es decir que es necesario llamar a una empresa especializada en el mantenimiento requerido.

Procesos a seguir.

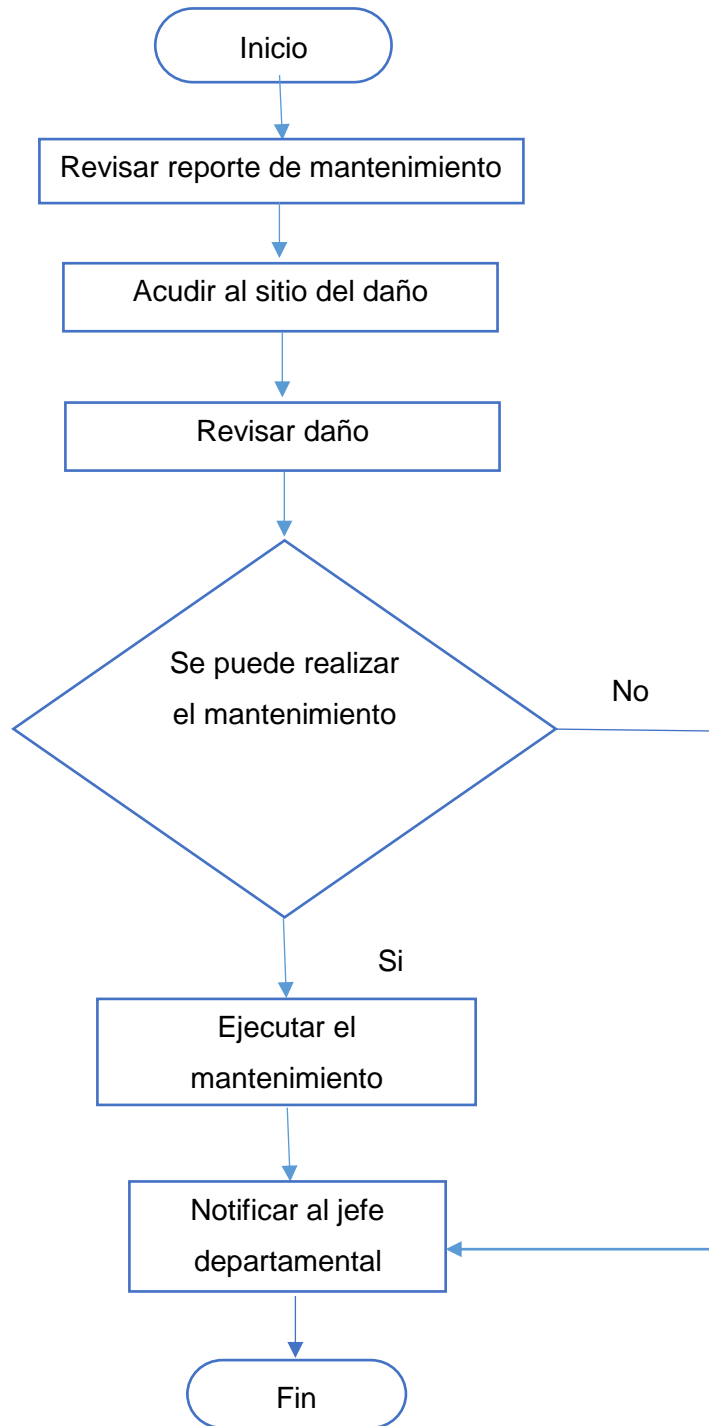
- Revisar reporte de mantenimiento
- Acudir al sitio del daño
- Revisar el daño
- Ejecutar el mantenimiento
- Notificar al Jefe departamental

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Decisión
	Líneas de Flujo



Ejecución de los reportes del día









Proceso de mantenimiento de la habitación

El proceso de mantenimiento preventivo es necesario realizarlo periódicamente para mantener óptimas condiciones las habitaciones con el fin de evitar que se lleguen a presentar daños graves, mismos que pueden llegar a ser muy costosos y podrían ocasionar perdidas al hotel.

Procesos a seguir.

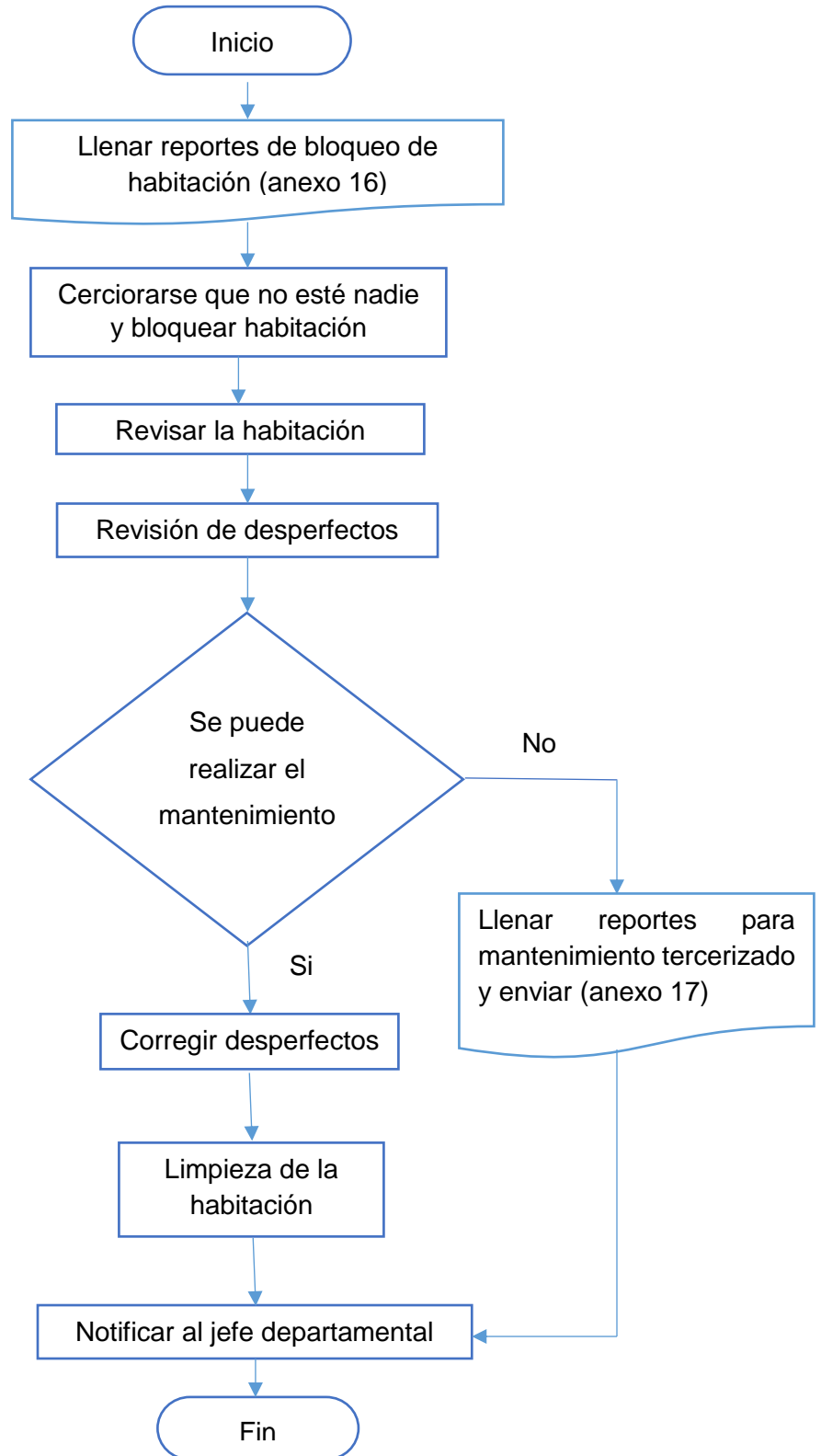
- Llenar reporte de bloqueo de habitación (anexo 16)
- Cerciorarse que no esté nadie y bloquear habitación
- Revisar la habitación
- Revisión de desperfectos
- Corregir desperfectos
- Limpieza de la habitación
- Notificar al Jefe departamental

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Decisión
	Líneas de Flujo



Proceso de mantenimiento de la habitación









Proceso de mantenimiento del salón

El proceso de mantenimiento del salón consiste en mantener el salón en óptimas condiciones dado que en el mismo se realiza el servicio de desayunos, es por eso que se lo debe tener en excelentes condiciones para que los huéspedes puedan tener un espacio con todas las condiciones para poder servirse sus alimentos.

Procesos a seguir.

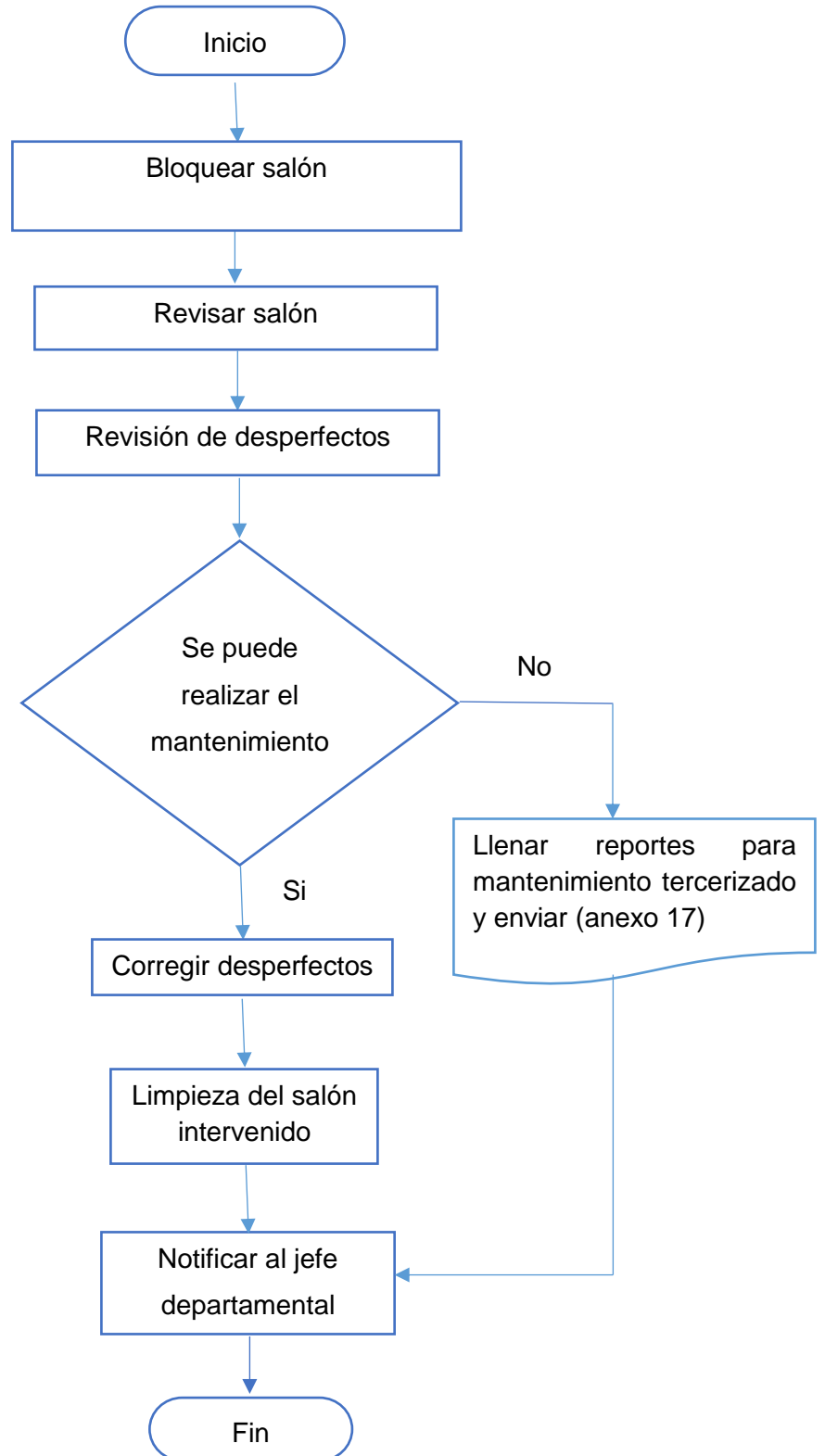
- Bloquear Salón
- Revisar el salón
- Revisión de desperfectos
- Corregir desperfectos
- Limpieza del salón intervenido
- Notificar al Jefe departamental

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Decisión
	Líneas de Flujo



Proceso de mantenimiento del salón.







Proceso de mantenimiento en áreas públicas.

El proceso del mantenimiento de áreas públicas ayuda a mejorar la imagen del establecimiento puesta en muchos casos estas áreas son utilizadas por los huéspedes para un descanso o simplemente para recorrer las instalaciones del establecimiento, por tal motivo es de vital importancia que las mismas se encuentren en óptimas condiciones.

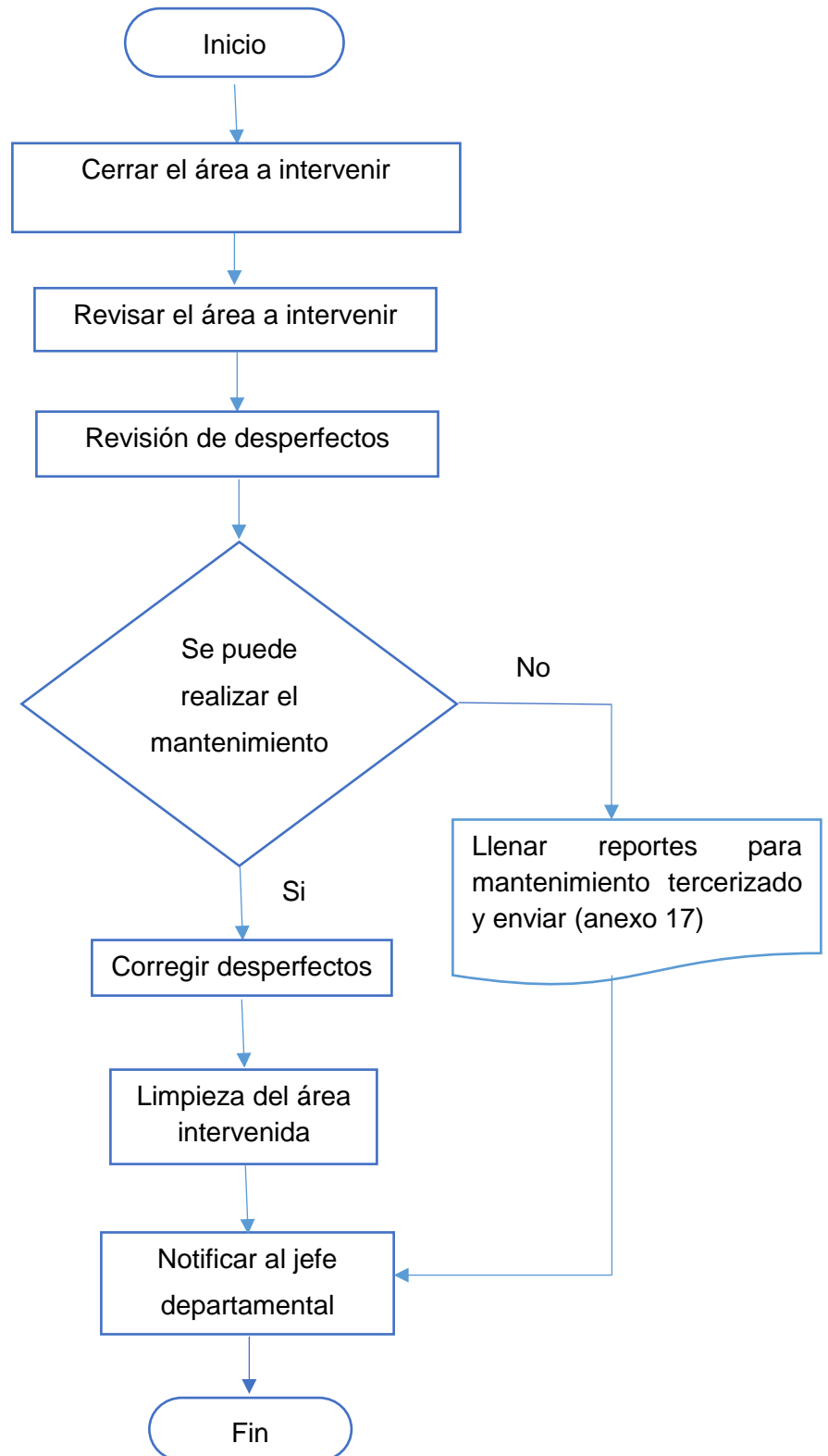
Procesos a seguir.

- Cerrar el área a intervenir
- Revisar el área a intervenir
- Revisión de desperfectos
- Corregir desperfectos
- Limpieza del área intervenida
- Notificar al Jefe departamental

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Decisión
	Líneas de Flujo

Proceso de mantenimiento en áreas públicas.









Proceso de mantenimiento del jardín.

El proceso de mantenimiento del jardín se lo debe realizar constantemente, puesto que esta área verde que se encuentra dentro del establecimiento es un lugar donde los huéspedes salen muy seguido para poder estar en un espacio muy tranquilo, motivo por el cual esta área tiene que estar en las mejores condiciones.

Procesos a seguir.

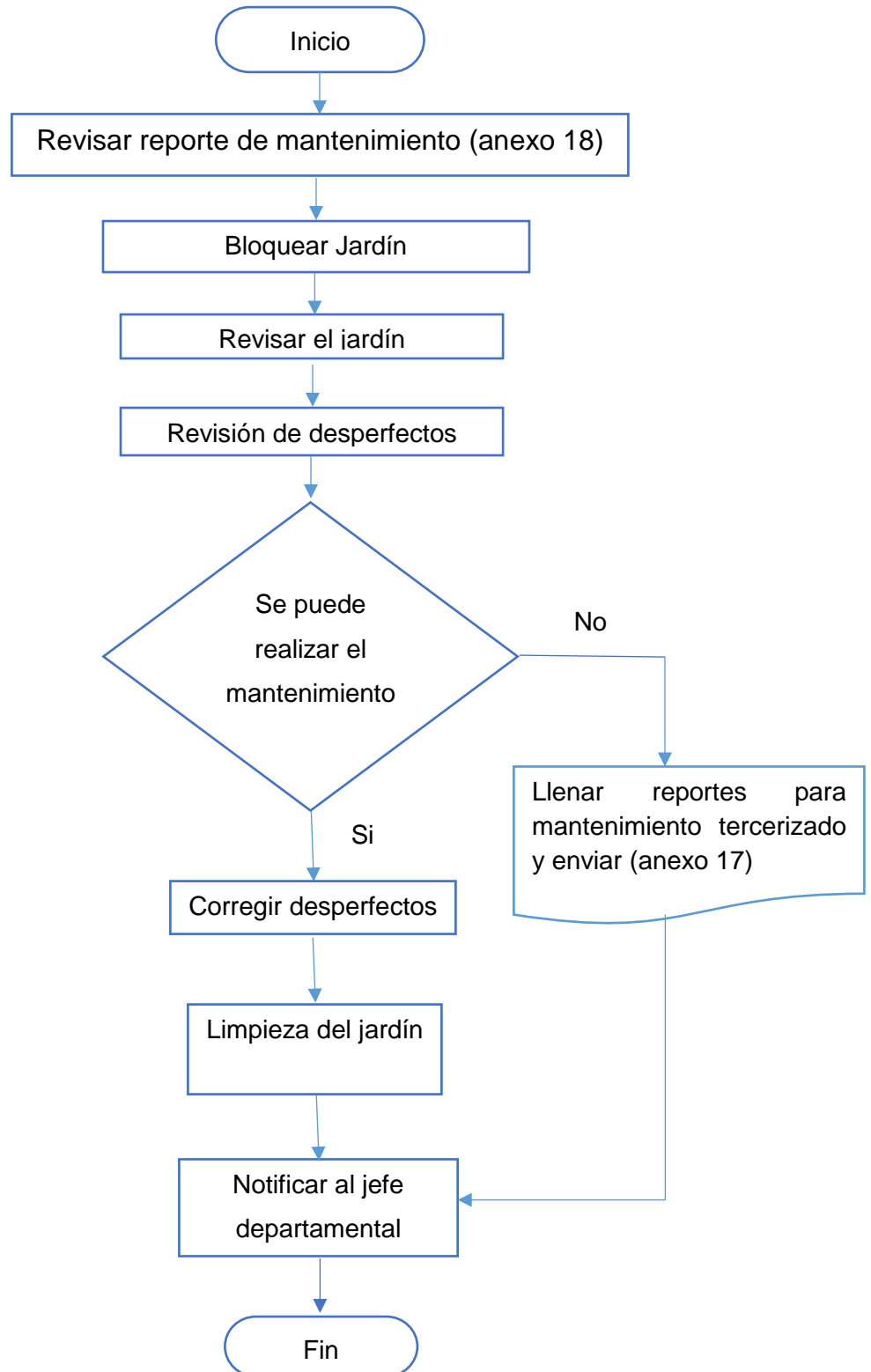
- Revisar reporte de mantenimiento (anexo 18)
- Bloquear jardín
- Revisar el jardín
- Revisión de desperfectos
- Corregir desperfectos
- Limpieza del jardín
- Notificar al Jefe departamental

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Decisión
	Líneas de Flujo



Proceso de mantenimiento del jardín.






Proceso de mantenimiento con servicio tercerizado.

Dentro del mantenimiento con servicio tercerizado se debe tener en cuenta que se lo realizara cuando el establecimiento no se encuentre en condiciones para realizarlos motivo por el cual se acude a otra empresa que sea especializada y que cumpla con los requerimientos necesarios para poder tener el establecimiento en óptimas condiciones.

Procesos a seguir.

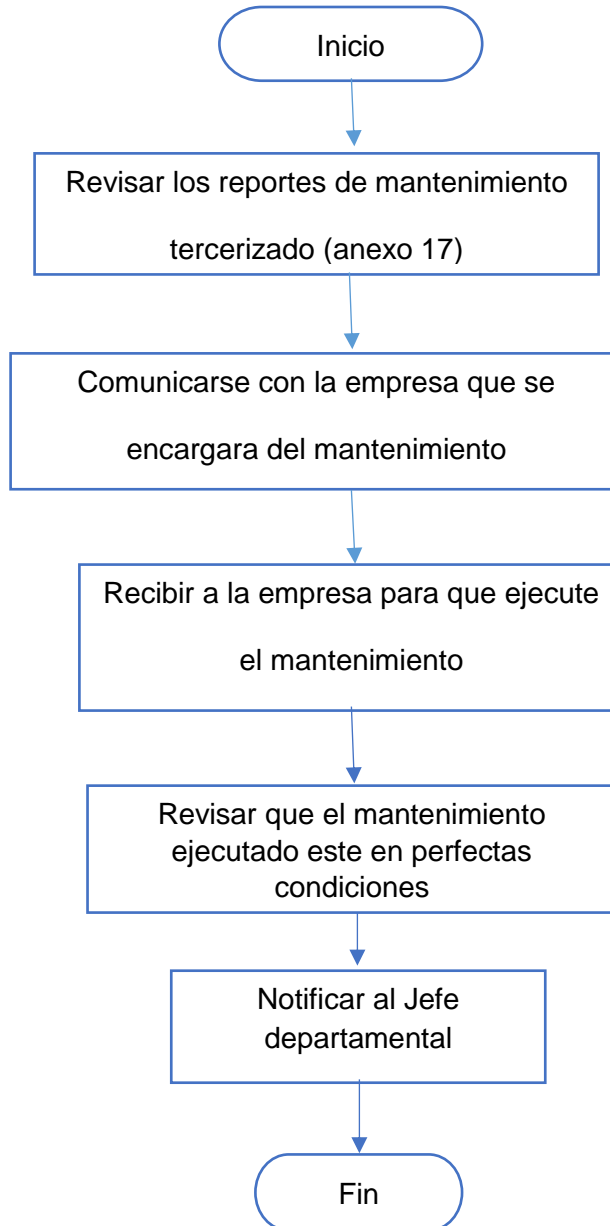
- Revisar los reportes de mantenimiento tercerizado
- Comunicarse con la empresa que se encargara del mantenimiento
- Recibir a la empresa para que ejecute el mantenimiento
- Revisar que el mantenimiento ejecutado este en perfectas condiciones
- Notificar al Jefe departamental

Flujograma

Símbolo	Significado
	Inicio/Fin
	Operación/Actividad/Proceso
	Líneas de Flujo



Procedimiento de mantenimiento con servicio tercerizado.





3.11 Glosario

Amenities: Son los productos que se entregan a los clientes en los hoteles y común mente son usados para el aseo personal.

Check In: Es el registro de ingreso de un huésped cuando llega en un establecimiento de alojamiento.

Check Out: Es el registro de la salida del cliente del establecimiento.

Desayuno buffet: Es un autoservicio de desayuno con distintas variedades alimentos para que un huésped tenga libre elección.

Ejecutar: Realizar la actividad propuesta.

Jefe Departamental: Hace referencia a un jefe de un departamento de un establecimiento

Lencería: son todos los blancos que se utilizan en el área de alojamiento sabanas y toallas.

Mantenimiento Correctivo: Hace referencia a un grupo de tareas técnicas, que tienen como finalidad corregir daños cuya necesidad es de reparación o reemplazo.

Mantenimiento Preventivo: Se refiere un conjunto de actividades técnicas, que tienen como su principal objetivo prevenir futuros daños que se puedan ocasionar.

Polifuncional: Es una persona que tiene conocimiento de varios procesos en diferentes áreas y puede desenvolverse con facilidad en las mismas.

Servicio tercerizado: Es una actividad que realiza una empresa cuando contrata los servicios de otra empresa que este en capacidades de realizar el servicio.



3.11.1 Anexos Del Manual de Procesos Operativos para el Hotel Raymipampa con la Aplicación de los Protocolos de Bioseguridad.

Anexo 1


Registro de Reservas Individual

Registro de Reservas Individual				
Día:		Mes:		Año:
Turno de:			Parqueadero:	
Nombre:			Cedula/Pasaporte:	
Fecha de llegada:		Hora:	Fecha de salida:	Hora:
Dirección:			Teléfono:	
Transfer:	Día:	Hora:	Vuelo/Transporte:	
Numero de Pax:			Numero de Habitación:	
Precio de Reserva:			Forma de Pago:	
Observaciones:				
_____ Firma del responsable			_____ Firma del Huésped	



Anexo 2

Registro de Reservas de Grupo

Registro de Reservas de Grupo					
Día:		Mes:		Año:	
Turno de:			Parqueadero:		
Nombre de Grupo:					
Responsable de grupo:			Cedula/Pasaporte:		
Fecha de llegada:		Hora:	Fecha de salida:		Hora:
Dirección:			Teléfono:		
Transfer:	Día:	Hora:	Vuelo/Transporte:		
Numero de Pax:			Número de Habitaciones:		
Precio de Reserva:			Forma de Pago:		
Integrantes del grupo:					
_____			_____		
Firma del responsable			Firma del Huésped		



Anexo 3


Registro del Huésped

Registro del Huésped			
CHECK IN:	CHECK OUT:	OBSERVACIONES:	
TARIFA FINAL:	PAX:		HABITACIÓN:
TURNO DE:	PARQUEADERO:		
FORMA DE PAGO:			
NOMBRE (NAME):			
CEDULA (PASSPORT N°):			
DIRECCIÓN (ADDRESS):			
CIUDAD (CITY):	PAÍS (COUNTRY):		
TELÉFONO (TELEPHONE):			
EMAIL:			
DATOS PARA FACTURA			
MISMOS DATOS DEL REGISTRO:			
CEDULA/ PASSPORT / RUC/			
NOMBRE (NAME):			
DIRECCIÓN (ADDRESS):			
TELÉFONO (TELEPHONE):			
EMAIL:			
FIRMA DEL HUÉSPED (GUEST SIGNATURE):			



Anexo 4

Registro Grupal

Registro Grupal			
CHECK IN:	CHECK OUT:	OBSERVACIONES:	
TARIFA FINAL:	PAXS:		
TURNO DE:	PARQUEADERO:		
FORMA DE PAGO:			
RESPONSABLE (NAME):			
CEDULA (PASSPORT N°):			
DIRECCIÓN (ADDRESS):			
CIUDAD (CITY):	PAÍS (COUNTRY):		
TELÉFONO (TELEPHONE):			
EMAIL:			
DATOS PARA FACTURA			
MISMOS DATOS DEL REGISTRO:			
CEDULA/ PASSPORT / RUC/			
NOMBRE (NAME):			
DIRECCIÓN (ADDRESS):			
TELÉFONO (TELEPHONE):			
EMAIL:			
Habitación	Huésped	Habitación	Huésped
FIRMA DEL HUÉSPED (GUEST SIGNATURE):			

**Anexo 5****Cuestionario de Sintomatología COVID-19 Al Huésped**

CUESTIONARIO DE SINTOMATOLOGÍA COVID-19 AL HUÉSPED			
Hotel Raymipampa			
Formulario No.		Fecha:	
Nombres y Apellidos:		Edad:	Sexo:
Lugar de proveniencia:	Lugar y fecha de nacimiento:		Documento de Identidad:
Contacto de emergencia:	Nombre del contacto y parentesco:		Número del contacto:
ENCUESTA (MARQUE CON UNA X)	SI	NO	COMENTARIOS
Presenta usted alguno de estos síntomas:			
Dificultad para respirar moderada a grave (no puede decir frases completas) o extrema (respira con dificultad o se queda sin aliento al hablar)			
Fiebre o sentirse afiebrados (escalofríos, sudoración)			
Tos			
Dolores musculares, dolores corporales o dolor de cabeza			
Cansancio o fatiga			
Náuseas, vómitos o diarrea			
¿Ha tomado o está tomando algún medicamento antiviral o antibiótico para algún proceso respiratorio en los últimos 14 días?			
¿Ha acudido a algún médico por alguna sintomatología respiratoria en los últimos 14 días?			
¿Ha estado en contacto con personas expuestas a síntomas respiratorios infecciosos, como tos, fiebre?			
¿Ha realizado viajes internacionales previos en los últimos 14 días? (Especifique)			
¿En los últimos 14 días ha tenido contacto con algún familiar de otro país con riesgo COVID-19?			



Anexo 6

Procedimiento en Casos Sospechosos de Covid-19

Procedimiento en Casos Sospechosos de Covid-19	
•	Informar al gerente o administrador
•	Aislar al huésped en una habitación
•	Dotar de equipos de bioseguridad a la persona que tendrá contacto con el huésped
Aplicar el protocolo de respuesta	
•	Llamar al 911 para reportar el caso y una vez sea evaluado por el ministerio de salud pública (MSP) se debe seguir sus recomendaciones.
•	Todas las personas que se encuentra en el hotel deberán esperar a que llegue el MSP.
•	Una vez que arribe el MSP se encargara de evaluar directamente el caso sospechoso.
•	Hacer un informe con los datos personales de cada uno de los empleados y huéspedes para ser entregados al personal de salud.
•	Si el caso llega a ser un caso confirmado el MSP se encargará de verificar más contagio en el lugar.
•	Cuando se haya determinado los casos sospechosos el MSP creara un cerco epidemiológico.
•	Si el huésped necesita hospitalización será llevado al centro de salud más cercano, caso contrario deberá realizar aislamiento en el hotel y los gastos serán cubiertos por el huésped.
•	Las personas que tuvieron un contacto directo con el caso en el hotel deberán cumplir un aislamiento preventivo.
•	El establecimiento hotelero en cuanto a bioseguridad debe servir los alimentos en recipientes desechables a las personas que estén cumpliendo un aislamiento en sus instalaciones.



Anexo 10

Almacenamiento

Almacenamiento
Un sitio adecuado para almacenar alimentos tiene mantener las condiciones sanitarias adecuadas para evitar que se lleguen a contaminar además ayudara a evitar la propagación de plagas dentro del establecimiento.
1. Se debe almacenar el producto como se indican las condiciones del fabricante, en caso que el producto requiera condiciones de congelación asegurar el correcto almacenamiento con las temperaturas adecuadas.
2. Almacenar los productos nuevos atrás del producto anterior.
3. Todos los alimentos se deben almacenar con una separación de los pisos de la misma manera de las paredes además deben estar alejados de cualquier tubería con fugas de agua.
4. Las condiciones de la temperatura y de la humedad deber las más adecuadas dependiendo del tipo de alimento.
5. Todos los alimentos que se van almacenar tienen que estar cubiertos para evitar que se contaminen.
6. se debe tener un control estricto y diario de todos los alimentos almacenados y desecharlos en caso que se presenten productos contaminados o en mal estado.
7. los productos químicos tóxicos como limpiadores, desinfectantes deben estar almacenados en un lugar lejano y seguro a los alimentos.
8. Almacenar correctamente la vajilla, cubertería y utensilios después de su correcta limpieza y mantenerlos limpios, todas las tazas y los vasos deben ser almacenadas boca abajo.
Para el almacenamiento de alimentos se debe utilizar los métodos PEPS (Primer producto en Entrar, primer producto en salir) o también conocido como PCPS (próximo a caducar primero en salir).



Anexo 11

Reporte de Objetos Olvidados

Reporte de Objetos Olvidados		
Día:	Mes:	Año:
Fecha de olvido:		
N° de Habitación:		
Nombre del cliente:		
Encontrado por:		
Nombre del objeto:		
Descripción del objeto:		
Encontrado en:		
Quien lo recibe:		
<hr/> Firma del responsable		





Anexo 13

Reporte para Compra de Productos

Reporte para Compra de Productos			
Día:		Mes:	Año:
Área	Producto	Cantidad	Observación
<hr/> Firma del responsable			





Anexo 14

Reporte lara Lavandería

Reporte para Lavandería			
Día:		Mes:	Año:
Habitación	Descripción:	Cantidad:	Observación:
<hr/> Firma del responsable			





Anexo 15

Reporte para Lavandería Tercerizado

Reporte para Lavandería Tercerizado			
Día:		Mes:	Año:
Habitación	Descripción:	Cantidad:	Observación:
<hr/> Firma del responsable			





Anexo 16

Reporte de Bloqueo de Habitaciones

Reporte de Bloqueo de Habitaciones		
Día:	Mes:	Año:
N° de habitación:		
Tipo de habitación:		
Motivo:		
Periodo de bloqueo:	Desde:	Hasta:
<hr/> Firma del responsable		





Anexo 17

Reporte para Mantenimiento Tercerizado

Reporte para Mantenimiento Tercerizado					
Día:		Mes:		Año:	
Mantenimiento interno:			Mantenimiento externo:		
Mantenimiento preventivo:			Mantenimiento correctivo:		
Empresa	Daño:	Equipo:	Marca:	Observación:	
<hr/> Firma del responsable					



Anexo 18

Reporte para Mantenimiento

Reporte para Mantenimiento				
Día:		Mes:		Año:
Mantenimiento interno:			Mantenimiento externo:	
Mantenimiento preventivo:			Mantenimiento correctivo:	
Lugar:	Daño:	Equipo:	Marca:	Observación:

Firma del responsable





3.11.2 Bibliografía del manual

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2020). *Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos*.
https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-B.3.0-PF-01_Descriptivo-de-establecimientos-sujetos-a-vigilancia-y-control-sanitario_v6.0.pdf
- Álvarez, M. (1996). *Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos*. México. Panorama.
- Álvarez, J. (2019). *Hotel Raymipampa*. Nuestros servicios. Raymipampahotel.com.
<https://raymipampahotel.com/hotel/>
- Estrada M. (2003). *Principios de Bioseguridad y su aplicación por los estudiantes, de Od. UCV*. Trabajo de ascenso para la categoría de Agregado. Caracas.
- Fernández, L. (2010). *El mantenimiento en la hostelería actual*. Revista de Ingeniería del mantenimiento en Canarias. (1), 22-26.
<https://www.tbn.es/es/documents/show/more/16>
- González, F. (2007). *Contratación Avanzada del Mantenimiento*.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479787981.pdf>
- Hotel Raymipampa. (2019). *Nuestros servicios*. Raymipampahotel.com.
<https://raymipampahotel.com/hotel/>
- López, S. (2006). *Recepción y atención al cliente*. Hotelería y turismo.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NtCIMDrbOsMC&oi=fnd&pg=P1&dq=DEPARTAMENTO+DE+RECEPCION&ots=3iop8Do5nz&sig=yQiaplZqjvX2a01dGqhsdm8jJnw#v=onepage&q=DEPARTAMENTO%20DE%20REC EPCION&f=true>
- Martínez, J. (2004). *Dirección de alimentos y bebidas en hoteles*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=348vk7FJ6iwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=%C3%A1rea+de+alimentos+y+bebidas&ots=Z4IXuothDM&sig=JI3n8X6wjdmGoQIb->



zbX8zyra0M#v=onepage&q=%C3%A1rea%20de%20alimentos%20y%20bebidas&f=false

Ministerio de Turismo. (2020). *Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid-19.* <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>

Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.*

file:///C:/Users/User/Downloads/Administraci%C3%B3n%20gesti%C3%B3n%20organizacional,%20enfoques%20y%20procesos%20administrativos.pdf

Ruz, M. (2015). *Lavandería. Alojamiento y lavandería.* (2), 77-90. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771181.pdf>

Vivanco, M. (2017). *Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control Interno de una Organización.* Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038



Conclusiones

Como conclusión de este trabajo de intervención es que todo establecimiento de alojamiento necesita un manual en donde se indiquen los procesos que deberían realizar, adaptándose a las nuevas modalidades que llegaron a presentarse debido a la pandemia del Covid 19, y con la aplicación de los protocolos de bioseguridad dentro del Hotel Raymipampa se garantiza la higiene y tranquilidad que el huésped necesita para poder disfrutar de la estadía en el establecimiento, aplicando estándares propios del hotel que se pueden llegar a mantener con el paso del tiempo ya que el mismo podrá ser utilizado a largo plazo.

La aplicación de este manual implica cambios dentro de la estructura del establecimiento, pero la gran diferencia que se llega a marcar es que el principal beneficiado es el hotel debido a que el manual es una herramienta para que el personal pueda integrarse al hotel de manera fácil y rápida por lo tanto podrá tener claro cuáles son los procesos que debe seguir, no solo en el área que va a desempeñarse sino también en las distintas áreas con las que cuenta el Hotel Raymipampa y de esta manera lograr tener un personal altamente capacitado en los distintos departamentos de la empresa hotelera en caso que se requiera de un apoyo en un área distinta a la que se llega a desempeñar cada persona tendrá un conocimiento adicional sobre los procesos a seguir en otra área y se logrará disponer de personal polifuncional.



Recomendaciones

Las recomendaciones que se realizan con la implementación de este manual de procedimientos es:

- Mantener su implementación constante ya que el mismo ayuda a reducir gastos y tiempo que se ocupa durante la capacitación del personal nuevo, ya que en el mismo se encontrarán varios procesos que se deben seguir para un correcto funcionamiento del establecimiento.
- El respetar las medidas de bioseguridad dentro del establecimiento serán una garantía para lograr precautelar la salud, el bienestar y la seguridad que necesita cada una de las personas que se encuentren dentro del establecimiento.
- Para lograr la reducción de errores y malos entendidos que se suelen llegar a presentar dentro del establecimiento se debe poner en práctica cada uno de los procedimientos previamente establecidos en cada una de las áreas intervenidas.



Referencias

- Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria. (2020). *Protocolo que deben cumplir los establecimientos de alimentación colectiva y para quienes preparen y entreguen alimentos*.
https://www.controlsanitario.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/04/IE-B.3.0-PF-01_Descriptivo-de-establecimientos-sujetos-a-vigilancia-y-control-sanitario_v6.0.pdf
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas. ¿Qué es el comportamiento organizacional?* Google Books.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=uRf1b44BjEC&oi=fnd&pg=PA6&dq=comportamiento+organizacional+concepto&ots=XtTiCl2GWF&sig=NZ-sMVoto8Zvv8C1Hk0-lb8zeHs#v=onepage&q=comportamiento%20organizacional%20concepto&f=false>
- Álvarez, M. (1996). *Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos*. México. Panorama.
- Álvarez, J. (2019). *Hotel Raymipampa*. Nuestros servicios. Raymipampahotel.com.
<https://raymipampahotel.com/hotel/>
- Báez, S. (2011). *Hotelería*. Actitudes que debe tener el empleado. Google Books.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=4FyqBAAQBAJ&oi=fnd&pg=P1&dq=libro+sobre+hoteleria&ots=bCb9xdBOJo&sig=yIzPavhZ9JNjyDMDJ-dpdNKbwYE#v=onepage&q=libro%20sobre%20hoteleria&f=false>
- Carrasco, J. (2001). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile, Ed. Evolución S. A.
- Claude, G y Álvarez, L. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. Pearson Educación.
<https://books.google.com.ec/books?id=Jc8tBZb-ZJkC&pg=PA72&lpg=PA72&dq=Daniel+McCallum+en+el+a%C3%B1o+de+1854.&source=bl&ots=103e-weiKB&sig=ACfU3U1BTnljDBGBm8KudSEVIQHcNcSnLA&hl=es&sa=X&ved>



=2ahUKEwincms0MDxAhXbRjABHepVDHoQ6AEwDXoECCEQAw#v=onepage&q=Daniel%20McCallum%20en%20el%20a%C3%B1o%20de%201854.&f=false

Estrada M. (2003). Principios de Bioseguridad y su aplicación por los estudiantes, de Od. UCV. Trabajo de ascenso para la categoría de Agregado. Caracas.

Fernández, L. (2010). *El mantenimiento en la hostelería actual*. Revista de Ingeniería del mantenimiento en Canarias. (1), 22-26.
<https://www.tbn.es/es/documents/show/more/16>

González, F. (2007). *Contratación Avanzada del Mantenimiento*.
<https://www.editdiazdesantos.com/wwwdat/pdf/9788479787981.pdf>

Hotel Raymipampa. (2019). *Nuestros servicios*. Raymipampahotel.com.
<https://raymipampahotel.com/hotel/>

López, S. (2006). *Recepción y atención al cliente*. Hotelería y turismo.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=NtCIMDrbOsMC&oi=fnd&pg=P1&dq=DEPARTAMENTO+DE+RECEPCION&ots=3iop8Do5nz&sig=yQiaplZqjvX2a01dGqhsdm8jJnw#v=onepage&q=DEPARTAMENTO%20DE%20RECEPCION&f=true>

Martínez, J. (2004). *Dirección de alimentos y bebidas en hoteles*.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=348vk7FJ6iwC&oi=fnd&pg=PA11&dq=%C3%A1rea+de+alimentos+y+bebidas&ots=Z4IXuothDM&sig=JI3n8X6wjdmGoQIb-zbX8zyra0M#v=onepage&q=%C3%A1rea%20de%20alimentos%20y%20bebidas&f=false>

Ministerio de Turismo. (2020). *Protocolo general para el uso de equipos de bioseguridad y medidas sanitarias para establecimientos de alojamiento turístico, al momento de su reapertura, en el contexto de la emergencia sanitaria por covid-19*. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/PROTOCOLO-ALOJAMIENTOS-V2.pdf>

Münc, L. (2010). *Administración*. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo.



- file:///C:/Users/User/Downloads/Administraci%C3%B3n%20gesti%C3%B3n%20organizacional,%20enfoques%20y%20procesos%20administrativos.pdf*
- Palermo, F. (2018). *Tipos de organigrama*. Googleusercontent.com. http://scholar.googleusercontent.com/scholar?q=cache:EKZpLK-t718J:scholar.google.com/+tipos+de+organigramas&hl=es&as_sdt=0,5
- Reglamento de Alojamiento Turístico. *Acuerdo Ministerial 24 Registro Oficial Suplemento 465 de*. (2015). <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Thompson, I. (2017). *Tipos de Organigramas, Promonegocios*. <https://www.promonegocios.net/organigramas/tipos-de-organigramas.html>
- Ullauri, N. (2018). *La hotelería en Cuenca, Ecuador*. *Revista Universidad Y Sociedad*, 10(2), 228–233.
- Ruz, M. (2015). *Lavandería. Alojamiento y lavandería*. (2), 77-90. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788490771181.pdf>
- Vivanco, M. (2017). *Los Manuales de Procedimientos como Herramientas de Control Interno de una Organización*. Scielo. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- World Health Organization. (2020). *Coronavirus (CoV) GLOBAL*. World Health Organization: WHO. https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1



Anexos

Anexo 1

Diseño aprobado por el Consejo Directivo

Santa Ana de los Rios de Cuenca, 12 de febrero de 2021

Señores

William Fernando Gualoto Pucha
Sonia Verónica Tepán Maita
**ESTUDIANTES DE LA CARRERA HOTELERÍA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**
Presente.

De mi consideración:

Con un cordial saludo, comunico a ustedes que el Consejo Directivo de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad en sesión celebrada el día 10 de febrero del 2021 conoció el diseño de su trabajo de titulación, intitulado: "IMPLEMENTACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS OPERATIVOS PARA EL HOTEL RAYMIPAMPA CON LA APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE BIOSEGURIDAD", en uso de sus atribuciones contempladas en el literales a) y n) del artículo 87 del Estatuto de la Universidad de Cuenca, **RESOLVIO**; Aprobar el Diseño de su Trabajo de Titulación y designar como Directora a la Mg. Ana Lucia Serrano López.

Se les recuerda a los señores estudiantes: William Fernando Gualoto Pucha y Sonia Verónica Tepán Maita, que a la presente fecha son estudiantes regulares, que al cumplir un año de haber culminado su malla académica y no han sustentado su trabajo de titulación deberán cursar y aprobar el curso de actualización de conocimientos.

Para el desarrollo del trabajo de titulación tienen un mínimo de 6 meses y un máximo de un año y medio, es decir hasta el 29 de julio del 2022.

Particular que se comunica para los fines pertinentes.

Atentamente,

Mg. Marlene Jaramillo Granda
DÉCANA (E)



**MARIA JOSE
CARRION
ANDRADE**

Dra. María José Carrion A.
SECRETARIA - ABOGADA (E)

c.c. Director/a de Carrera
Director de Trabajo de Titulación: Mg. Ana Lucia Serrano López
Tribunal: Mg. Gustavo Iñiguez - Dr. Claudio Sánchez
Asistente de Gestión de la carrera de Hotelería
Archivo



UNIVERSIDAD DE CUENCA

**FACULTAD CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERÍA**

**Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel
Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad.**

LÍNEA DE INTERVENCIÓN:

**4.Organización y dirección de empresas de alojamiento de acuerdo a la
demanda del sector empresarial.**

SUBLÍNEA DE INTERVENCIÓN:

5909.01 Gestión Administrativa

TUTOR:

Mgst. Ana Lucia Serrano López

AUTORES:

William Fernando Gualoto Pucha

CI: 0105710420

Sonia Verónica Tepán Maita

CI: 0105267926

CUENCA, enero 2021



TÍTULO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Implementación de un manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE/ CORREO ELECTRÓNICO.

Sonia Verónica Tepán Maita veronica.tepani@ucuenca.edu.ec

William Fernando Gualoto Pucha fernando.gualoto@ucuenca.edu.ec

RESUMEN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El presente proyecto tiene como objetivo implementar un manual de procesos operativos para los diferentes departamentos de un establecimiento hotelero en donde se detallarán los procedimientos y las actividades que debe seguir el personal en las diferentes áreas intervenidas, buscando brindar una mejor calidad y seguridad en el servicio pensando siempre en el personal y en los clientes.

El siguiente trabajo de intervención tiene la intención de llegar a aportar de manera favorable al establecimiento, adaptando las nuevas recomendaciones de bioseguridad emitidas por el Comité de Operaciones de Emergencia (COE) y el Ministerio de Turismo (MINTUR) emitidos debido a la pandemia.

La propuesta se llevará a cabo en el establecimiento hotelero Hotel Raymipampa ubicado en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay.

PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

Los manuales de procesos se crearon con el objetivo de ayudar a mejorar el rendimiento de una empresa por parte del personal que labora en el establecimiento, mediante la creación de un documento físico y/o digital en donde se describe los procesos que debe llevar a cabo cada una de las personas según



su área de trabajo, por otra parte, adaptar de manera accesible a los nuevos empleados del hotel. Además, ayuda a ganar diferenciación en el sector hotelero, así como también reconocimientos para el establecimiento debido a su eficacia para prestar un servicio de calidad.

En el Ecuador se han integrado varios tipos de manuales de procesos en el sector hotelero, el cual ha generado beneficio para los distintos establecimientos de alojamiento porque, ayuda ahorrar tiempo y dinero al momento de instruir a los nuevos colaboradores, así como también ayuda a un correcto funcionamiento al momento de brindar un servicio basados en los estándares previamente establecidos. Por otro lado, Cuenca es considerada como Patrimonio Cultural de la Humanidad en el año 1999 por su majestuoso centro histórico, además, es una de las principales ciudades turísticas del Ecuador, cuenta con una gran variedad de establecimientos hoteleros de distinta categorización que han llegado a ser reconocidos dentro y fuera del país.

El Hotel Raymipampa es un establecimiento de alojamiento categorizado como de 3 estrellas, se encuentra ubicado en el centro histórico de la ciudad de Cuenca en las calles Gran Colombia 11-78 y Tarqui.

Con el actual plan de intervención se busca desarrollar un manual de procesos para cada área que conforma el establecimiento hotelero como: recepción, ama de llaves, alimentos y bebidas, lavandería y mantenimiento, siendo así las diferentes áreas parte importante dentro de un hotel, debido a su contacto ya sea de forma directa e indirecta con los clientes, por tal razón se pretende mejorar la calidad del servicio añadiendo la nueva modalidad que se llegó a implementar debido a la pandemia que se presentó a nivel mundial, donde se pueda facilitar y mejorar el desempeño del personal dentro del hotel pensando en el bienestar de los huéspedes.

Crear un manual ayuda al hotel a disminuir errores por parte de sus colaboradores al momento de ofrecer un servicio, porque al disponer de una guía cada una de las personas que laboran en el establecimiento tendrán una base a su disposición, al cual podrán recurrir para realizar sus actividades de manera correcta o si surge un



imprevisto podrían encontrar una posible solución dependiendo del suceso. Al mismo tiempo se convierte en una herramienta para la diferenciación y la competencia en el mercado.

Este proyecto tendrá un alcance metodológico descriptivo y explicativo.

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización (Palma, 2005).

Los manuales de procedimientos son una herramienta eficaz para transmitir conocimientos y experiencias, porque ellos documentan la tecnología acumulada hasta ese momento sobre un tema". (Torres Álvarez, 1996)

La hotelería fue la actividad que influyó en el turismo organizado en Cuenca. Bajo este precepto este estudio no puede ser estimado como una realidad nacional, toda vez que, responde a una investigación realizada en el cantón Cuenca. En este ámbito tampoco se profundiza la revisión del Reglamento General de Actividades Turísticas vigente en Ecuador (Cordero Iñiguez, 2007).

La hotelería es una de las actividades principales en el turismo sostenible de un destino. La gestión de la calidad del servicio en estos establecimientos y para efectos de este proyecto, se aborda desde la filosofía del Marketing (Serrano, López & García, 2007)

Se podría asumir la Bioseguridad como un conjunto de medidas organizadas que comprenden y comprometen el elemento humano, técnico y ambiental, destinado a proteger a todos los actores y al medio ambiente, de los riesgos que entraña la práctica odontológica, con énfasis en el proceso de enseñanza–aprendizaje. (Estrada, 2003)



Hernández y Martí (2006,p. 5)mencionan que:

El conocimiento organizacional no sólo se encuentra en las mentes de los recursos humanos sino también, se puede encontrar alojado en documentos, tanto en formato impreso como en formato digital, en computadoras, discos o CD. Además, como plantean Davenport y Prusak: "con frecuencia el conocimiento organizacional no sólo se arraiga en documentos o bases de datos, sino también en las rutinas, procesos, prácticas y normas institucionales".² Incluso, hasta el que se encuentra alojado en las mentes de sus recursos humanos, se considera también un bien propio de la organización.

Pucheu Moris señala que López-Guzman, Sanchez y Nascimento (2010, p.38) es muy importante que el trabajador esté satisfecho con el trabajo que realiza, ya que ello implica llevar a cabo sus funciones con mayor calidad. Por lo tanto, si la empresa cuenta con colaboradores que se apasionen por su trabajo esto se refleja en los huéspedes de cada uno de los establecimientos hoteleros llegando así a tener mayor competitividad.

González, Sánchez y López (2014, p.4) por otro lado el contacto intenso entre cliente y empleado en el ámbito hotelero es evidente que contar con colaboradores satisfechos y comprometidos con su trabajo y el establecimiento se convierte en una garantía en la satisfacción al cliente, llegando así a ser una gran ventaja para el empleador en este caso. Por lo tanto, buscar el bienestar emocional y físico de los trabajadores en un lugar de trabajo es primordial para la industria hotelera.

Se define al proceso como: "una unidad en sí que cumple un objetivo completar, un ciclo de actividades que se inicia y termina con un cliente o un usuario interno" (Carrasco, B., 2001, pg.11)

Hoyos (2011) Llevar un proceso que este dirigió a la correcta organización y dirección de las personas, se refleja en las retribuciones que recibirá la empresa por ejemplo los empleados rendirán de mejor forma en su lugar de trabajo, por lo tanto, será más productivo, además los clientes diferenciarán su capacidad para trabajar y ofrecer un servicio de calidad.



Según Von Martens y Hilbert (2011, p.85) dicen que la aceptación de las solicitudes de reserva que llegan a su valor mínimo con cierta antelación a la fecha destinada suelen llegar a impedir que exista una disponibilidad de toda la capacidad que llegar a ser suficiente para atender las solicitudes de reservas que llegan a ser de mayor valor aplicando los desplazamientos de los ingresos. Sin embargo, cuando llega a existir un decaimiento de solicitudes de reserva anticipada, con frecuencia suelen provocar una cancelación en una capacidad ociosa en el momento de la prestación del servicio llegando a provocar pérdidas en los ingresos estimados dentro del establecimiento. Es por este motivo que la gestión de ingresos tiene como uno de sus principales objetivos la utilización de la capacidad de forma eficiente mediante un control pertinente y adecuado la aceptación de solicitudes de reserva.

Según el Instituto Ecuatoriano de Normalización INEN Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 430:2007. - El departamento de ama de llaves se encarga de: el equipo, los servicios de limpieza, higienización, ordenamiento y ornamentación de las habitaciones, lavandería, sala de refrigeración, áreas externas e internas (excepto cocina) y manejar los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes.

Lizurek y Cannizzaro (2018, p.21) dice que:

En el sector hotelero, el papel protagónico del personal que presta su fuerza laboral en la organización, resulta fundamental. En la prestación de servicios, el cliente/consumidor forma parte "in situ" del proceso de producción y es el beneficiario directo del mismo, por lo tanto, la percepción y la vivencia que obtenga del intercambio se vincula directamente a una multiplicidad de factores y elementos subjetivos que determinan en él, la "experiencia vivida" y que deben ser planificados por la organización para alcanzar tal expectativa. Por lo tanto, el éxito de las empresas turísticas depende en gran parte de la calidad, motivación, productividad y capacitación del personal involucrado (Barreto A., Azeglio A., Cannizzaro E., Lizurek M., Pereyra S. & Uriel C. 2014).



Ven y Korver (1997) Las organizaciones son asociaciones de individuos que intentan alcanzar metas, en las que el trabajo es dividido en diferentes tareas especialización y diferenciación, en las que la integración de actividades tiene lugar por medio de reglas formalizadas y una estructura jerárquica de dirección, y con una determinada permanencia temporal.

Mallar, Ángel, (2010, p.5) "Gestión por Procesos método estructurado para la mejora del rendimiento, que se concentra en el diseño disciplinado y la cuidadosa ejecución de todos los procesos de una organización". Por lo tanto, contar con un manual físico donde se encuentre detallados los pasos a seguir en cada proceso y los debidos conceptos para que no haya tergiversaciones es de gran importancia para la empresa hotelera.

Según la Real Academia Española (2019) el proceso es un conjunto de las fases sucesivas de un fenómeno natural o una operación artificial.

RAE (2019) el manual es algo fácil de entender y de llevar a cabo.

OBJETIVOS

General

Implementar un manual de procesos operativos con la aplicación de los protocolos de bioseguridad, para el establecimiento de alojamiento Hotel Raymipampa, ubicado en la ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay.

Específicos

1. Diagnosticar el comportamiento organizacional de los colaboradores dentro de las diferentes áreas del establecimiento hotelero.
2. Crear un manual de procesos hoteleros aplicando los protocolos de bioseguridad.
3. Aplicar el manual dentro del establecimiento para mejorar la calidad del servicio dentro del Hotel



BIBLIOGRAFÍA

- Carrasco, J. B. (2001). *Gestión de Procesos*. Santiago, Chile, Ed. Evolución S. A.
- Cordero Iñiguez, J. (2007). *Historia de Cuenca y su región Siglo XVI choque y reajustes culturales*. Municipio de Cuenca. Cuenca: Imprenta Monsalve Moreno.
- Duque, E. H. (2011). *Diagnóstico socialmente responsable de la gestión humana*, recuperado de: *Repositorio Universidad Javeriana*: <https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/9476/tesis571.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Estrada M. (2003). *Principios de Bioseguridad y su aplicación por los estudiantes de la Fac. de Od. UCV. Trabajo de ascenso para la categoría de Agregado*. Caracas.
- González Santa Cruz Francisco, S. C. (2014, mayo-agosto). *Influencia de variables personales en el compromiso organizativo de los empleados del sector hotelero*. *Revista Galega de Economía*, vol. 23, num. 2: Retrieved 10 22, 2019, from <https://www.redalyc.org/pdf/391/39138754002.pdf>
- Hernández Silva, F. E.; Martí Lahera, Y. *Conocimiento organizacional: la gestión de los recursos y el capital humano*. *ACIMED*, [s. l.], v. 14, n. 1, p. 1–32, 2008. Disponible en: <http://search.ebscohost.com.ucuenca.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=20837781&lang=es&site=eds-live>. Acceso en: 2 jan. 2020.
- Instituto Ecuatoriano de Normalización (2007). *Requisitos de competencia laboral. Ama de llaves*. (NTE INEN 2 430:2007). <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/AMA%20DE%20LLAVES.pdf>
- Lizurek, M. I.; Cannizzaro, E. I. *Reclutamiento, Selección E Inducción. Aplicación en Los Cargos Operativos De Las Organizaciones Mipymes De Alojamiento Turístico De Santa Teresita Partido De La Costa Atlántica Bonaerense*. *Revista Electrónica CECIET*, [s. l.], v. 6, n. 10, p. 18–33, 2016. Disponible en:



- <http://search.ebscohost.com.ucuenca.idm.oclc.org/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=120838705&lang=es&site=eds-live>. Acceso en: 2 jan. 2020.
- Mallar, Miguel Ángel (2010). La gestión por procesos: un enfoque de gestión eficiente. Revista Científica "Visión de Futuro", vol. 13, núm. 1, enero-junio. Recuperado 09 01 2020 de: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Pucheu Moris, A. (2014). Desarrollo y eficacia organizacional: como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones. Santiago, Chile: Ediciones UC.
- Quintero, X. Aroca, K. Jaya W. Ojeda, A. (2020). *Protocolo General para el Uso de Equipos de Bioseguridad y Medidas Sanitarias para Establecimientos de Alojamiento, al momento de su reapertura, en el contexto de la Emergencia Sanitaria por Covid-19*. Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-de-Reapertura-Establecimientos-de-Alojamiento-Turi%CC%81stico.pdf>
- Serrano, A. López, C. García, G. (2007), Gestión de la Calidad en Servicios: una revisión desde la Perspectiva del Management. Cuadernos de Gestión 7 (1) pp. 33-49
- Tomás J. López-Guzmán Guzmán, S. M. (2010). La satisfacción como valor intangible de los recursos humanos. *Un estudio de caso en establecimientos hoteleros*. Recuperado de [redalyc.org: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145285003](https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145285003)
- Torres Álvarez, M. (1996). Manual para Elaborar Políticas y Procedimientos. México. Panorama.
- Real Academia Española (2019). Diccionario de la lengua española. Recuperado 09 12 2019 de: <https://dle.rae.es/manual?m=form>



TALENTO HUMANO

RECURSO	DEDICACION	VALOR TIEMPO
Director	3 horas semanal/ 6 meses	\$900.00
Estudiantes	4 horas semanal / 6 meses	\$240.00
Total		\$1140.00

10. RECURSOS MATERIALES

CANTIDAD	CONCEPTO	VALOR
	Papelería	
1500	Copias	\$30,00
2	Computadoras	\$1000,00
10	Libros y Artículos	\$100,00
2	Cuadernos	\$2,50
3	Esferos	\$2,55
3	Carpetas	\$1.50
1	Resma de papel	\$4,00
3	Lápices	\$1.50
3	Borrador	\$0.75
Total		\$1142,80



CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividad						
MES	1	2	3	4	5	6
<ul style="list-style-type: none"> Recopilación bibliográfica en fuentes secundarias Diseño de la herramienta de recolección de información 	X	X				
<ul style="list-style-type: none"> Organización y recolección de la información 	x	x				
<ul style="list-style-type: none"> Trabajo de campo 			x	x	X	
<ul style="list-style-type: none"> Depuración de la información levantada 			x	x	X	
<ul style="list-style-type: none"> Análisis e interpretación de resultados 				x	x	
<ul style="list-style-type: none"> Redacción del trabajo 					X	X
<ul style="list-style-type: none"> Revisión final 						X

• Presupuesto

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE	OTROS APORTES	VALOR TOTAL
Talento humano Investigadores	\$1100,00	0	\$1140,00
Gastos de movilización	\$250,00	0	\$250,00
Gastos de la investigación Insumos, material de escritorio y bibliografía	\$1142,80	0	\$1142,80
Total			\$2532,80



13. Esquema

Resumen

Abstract

Índice

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

Capítulo 1

Antecedentes

- 1.1 La hotelería en Cuenca
- 1.2 Base conceptual de la hotelería.
- 1.3 Historia del hotel.
- 1.4 Comportamiento Organizacional.
- 1.5 Análisis FODA del establecimiento hotelero.
- 1.6 Investigación de las Áreas del Hotel.

Capítulo 2

Conceptos y actividades para el personal en función de su cargo.

- 2.1 Organigrama de la empresa y los responsables de cada departamento
- 2.2 Determinar los departamentos dentro del hotel.
- 2.3 Perfil del personal para cada área intervenida.
- 2.4 Funciones y Responsabilidades que debe aplicar.

Capítulo 3

Manual de procesos operativos para el Hotel Raymipampa con la aplicación de los protocolos de bioseguridad.

- 3.1 Índice
- 3.2 Introducción.
- 3.3 Importancia del manual de procesos operativos.
- 3.4 Importancia de los protocolos de bioseguridad en la hotelería.
- 3.5 Organigrama general del Hotel.



- 3.6 Departamento de Recepción.
- 3.7 Departamento de Alimentos y Bebidas.
- 3.8 Departamento de Ama de Llaves.
- 3.9 Departamento de Lavandería.
- 3.10 Departamento de Mantenimiento.
- 3.11 Glosario.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos