

# **ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LEVANTAMIENTO, DISEÑO EN BPM, DOCUMENTACIÓN Y  
PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS PROCESOS DEL HOTEL RÍO  
AMAZONAS**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
INGENIERO EMPRESARIAL**

**ADRIANA MICHELLE CARRIEL MOGRO**

[adriana.carriel.944@gmail.com](mailto:adriana.carriel.944@gmail.com)

**MAURICIO DANIEL TASIGUANO VELASTEGUÍ**

[maurodtv@yahoo.com](mailto:maurodtv@yahoo.com)

**Director: Ing. Giovanni Paulo D´Ambrosio Verdesoto, M.Sc.**

[giovanni.dambrosio@epn.edu.ec](mailto:giovanni.dambrosio@epn.edu.ec)

**2016**

## **DECLARACIÓN**

Nosotros, Adriana Michelle Carriel Mogro y Mauricio Daniel Tasiguano Velasteguí, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

---

**Adriana Michelle Carriel Mogro**

---

**Mauricio Daniel Tasiguano Velasteguí**

## **CERTIFICACIÓN**

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Adriana Michelle Carriel Mogro y Mauricio Daniel Tasiguano Velasteguí, bajo mi supervisión.

---

**Ing.Giovanni Paulo D´Ambrosio Verdesoto, M.Sc.**  
**DIRECTOR**

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradecemos al Hotel "Río Amazonas" por su apertura para realizar este proyecto, en especial a la Sra. Mónica Bonilla y al Ing. Julio Endara por su ayuda para coordinar el levantamiento de información. Además agradecemos al Ing. Giovanni D'Ambrosio por su guía y consejos. A nuestros familiares y amigos por el apoyo incondicional.

De igual manera queremos agradecer a la Escuela Politécnica Nacional por los conocimientos y experiencias adquiridas. Al Ing. Efrén Galarraga por su amistad y por la ayuda para el desarrollo del proyecto.

Y principalmente queremos dar las gracias a Dios por darnos la vida y cuidar de nuestros pasos.

## **DEDICATORIA**

Este proyecto lo dedico especialmente a Dios, quien ha sido mi fuerza y nunca ha soltado mi mano para luchar frente a las adversidades. A mi hija Valentina quien es mi motor para cada día seguir superándome y quien me ayuda a ser un mejor ser humano y conocer el significado de un verdadero amor. Agradezco a mi familia que siempre ha estado apoyándome y dándome ánimos para crecer profesionalmente, en especial agradezco a mi madre Kerly que sin su ayuda y paciencia no hubiera alcanzado este logro y a mi abuelita Manuela quien ha sido otra madre consejera y amorosa siempre alentándome a seguir con ánimos en el camino de la vida.

**Adriana Carriel**

Dedico el presente proyecto sobre todo a Dios por ser bueno y bondadoso en mi vida, a mi mamá Aida por ser un ejemplo de lucha para mí, a mi mamá Enith por el apoyo incondicional que me ha brindado, a mis hermanos Noemí y Freddy por cuidarme desde cielo, a mi amada familia y en especial a mi hijo Matías por ser el amor más puro de mi vida.

**Mauricio Tasiguano**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS .....	i	
LISTA DE TABLAS .....	iii	
LISTA DE ANEXOS .....	iv	
RESUMEN .....	v	
ABSTRACT .....	vi	
<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
1.1	RESEÑA HISTÓRICA .....	2
1.2	LOCALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN .....	2
1.3	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	3
1.4	PRODUCTOS Y SERVICIOS .....	4
1.4.1	HABITACIONES .....	5
1.4.2	SALONES DE CONFERENCIAS Y RECEPCIONES .....	6
1.4.3	PARQUEADERO .....	7
1.4.4	RESTAURANTE .....	7
1.4.5	CAFETERÍA .....	8
1.5	CLIENTES .....	9
1.5.1	CLIENTES INTERNOS .....	9
1.5.2	CLIENTES EXTERNOS .....	9
1.6	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.7	OBJETIVOS .....	10
1.7.1	OBJETIVO GENERAL .....	10
1.7.2	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	10
<b>2</b>	<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>11</b>
2.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	11
2.1.1	MISIÓN .....	11
2.1.2	VISIÓN .....	11
2.1.3	VALORES .....	12

<b>2.2</b>	<b>CADENA DE VALOR</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2.1</b>	<b>ACTIVIDADES PRIMARIAS</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2.1.1</b>	<b>Logística de entrada</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2.1.2</b>	<b>Operaciones</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2.1.3</b>	<b>Logística de salida</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.4</b>	<b>Mercadotecnia y ventas</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.1.5</b>	<b>Servicio</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2</b>	<b>ACTIVIDADES DE APOYO</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2.1</b>	<b>Infraestructura</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.2.2</b>	<b>Gestión de recursos humanos</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.2.3</b>	<b>Desarrollo tecnológico</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.2.4</b>	<b>Aprovisionamiento</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.3</b>	<b>EL MARGEN</b> .....	<b>15</b>
<b>2.3</b>	<b>GESTIÓN POR PROCESOS</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3.1</b>	<b>DEFINICIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS</b> .....	<b>16</b>
<b>2.3.2</b>	<b>IMPORTANCIA DE CENTRARSE EN LA GESTIÓN PROCESOS</b> .....	<b>16</b>
<b>2.4</b>	<b>DEFINICIÓN DE PROCESOS</b> .....	<b>17</b>
<b>2.4.1</b>	<b>ELEMENTOS DEL PROCESO</b> .....	<b>17</b>
<b>2.4.1.1</b>	<b>Entrada o insumo</b> .....	<b>17</b>
<b>2.4.1.2</b>	<b>Recursos y estructuras</b> .....	<b>18</b>
<b>2.4.1.3</b>	<b>Salida o producto</b> .....	<b>18</b>
<b>2.4.1.4</b>	<b>Sistema de control</b> .....	<b>18</b>
<b>2.4.1.5</b>	<b>Límites</b> .....	<b>18</b>
<b>2.4.2</b>	<b>CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS</b> .....	<b>18</b>
<b>2.4.2.1</b>	<b>Procesos gobernantes</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4.2.2</b>	<b>Procesos operativos</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4.2.3</b>	<b>Procesos de apoyo o soporte</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4.3</b>	<b>JERARQUÍA DE LOS PROCESOS</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4.3.1</b>	<b>Macro proceso</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4.3.2</b>	<b>Proceso</b> .....	<b>19</b>
<b>2.4.3.3</b>	<b>Sub proceso</b> .....	<b>20</b>
<b>2.4.3.4</b>	<b>Actividades</b> .....	<b>20</b>
<b>2.5</b>	<b>DISEÑO DE PROCESOS</b> .....	<b>20</b>

2.5.1	<b>INVENTARIO DE PROCESOS .....</b>	<b>20</b>
2.6	<b>MEDICIÓN DE PROCESOS.....</b>	<b>21</b>
2.6.1	<b>INDICADORES.....</b>	<b>21</b>
2.6.1.1	<b>Características.....</b>	<b>21</b>
2.6.1.2	<b>Componentes .....</b>	<b>22</b>
2.7	<b>MEJORAMIENTO DE PROCESOS.....</b>	<b>22</b>
2.8	<b>BPM .....</b>	<b>24</b>
2.8.1	<b>BPMN .....</b>	<b>24</b>
2.8.1.1	<b>Importancia de BPMN.....</b>	<b>24</b>
2.8.1.2	<b>Elementos de BPMN .....</b>	<b>25</b>
2.8.1.2.1	<b>Objetos de flujo .....</b>	<b>25</b>
2.9	<b>MANUAL DE PROCESOS .....</b>	<b>28</b>
2.9.1	<b>DEFINICIÓN E IMPORTANCIA.....</b>	<b>28</b>
2.9.2	<b>OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS.....</b>	<b>29</b>
2.9.3	<b>ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS .....</b>	<b>30</b>
2.10	<b>INDUSTRIA HOTELERA .....</b>	<b>30</b>
2.10.1	<b>ESTRUCTURA.....</b>	<b>31</b>
2.10.2	<b>CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES .....</b>	<b>32</b>
2.10.2.1	<b>Hoteles de cinco estrellas .....</b>	<b>32</b>
2.10.2.2	<b>Hoteles de cuatro estrellas.....</b>	<b>33</b>
2.10.2.3	<b>Hoteles de tres estrellas.....</b>	<b>34</b>
2.10.2.4	<b>Hoteles de dos estrellas .....</b>	<b>34</b>
2.10.2.5	<b>Hoteles de una estrella .....</b>	<b>35</b>
3	<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>36</b>
3.1	<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....</b>	<b>36</b>
3.1.1	<b>MISIÓN .....</b>	<b>36</b>
3.1.2	<b>VISIÓN .....</b>	<b>36</b>
3.1.3	<b>VALORES.....</b>	<b>37</b>
3.2	<b>CADENA DE VALOR .....</b>	<b>37</b>
3.2.1	<b>MAPA DE PROCESOS .....</b>	<b>38</b>
3.2.2	<b>INVENTARIO DE PROCESOS .....</b>	<b>38</b>
3.3	<b>DISEÑO DE LOS PROCESOS ACTUALES .....</b>	<b>40</b>
3.4	<b>MEDICIÓN DE LOS PROCESOS.....</b>	<b>41</b>



<b>3.4.1</b>	<b>RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO .....</b>	<b>41</b>
3.4.1.1	Análisis de Valor Agregado de Gestión de Marketing .....	42
3.4.1.2	Análisis de Valor Agregado de Gestión de Ventas .....	43
3.4.1.3	Análisis de Valor Agregado de Gestión de Reservas .....	44
3.4.1.4	Análisis de Valor Agregado de Limpieza de Habitaciones .....	45
3.4.1.5	Análisis de Valor Agregado de Servicio de hospedaje .....	46
3.4.1.6	Análisis de Valor Agregado de Lavandería .....	47
3.4.1.7	Análisis de Valor Agregado de Dirigir a Parqueadero .....	48
3.4.1.8	Análisis de Valor Agregado de Servicio de Restaurante .....	49
3.4.1.9	Análisis de Valor Agregado de Servicio de Eventos .....	50
3.4.1.10	Análisis de Valor Agregado de Logística de Eventos .....	51
3.4.1.11	Análisis de Valor Agregado de Cocina .....	52
3.4.1.12	Análisis de Valor Agregado de Planificación .....	53
3.4.1.13	Análisis de Valor Agregado de Gestión Documental Interna .....	54
3.4.1.14	Análisis de Valor Agregado de Gestión Documental Externa .....	55
3.4.1.15	Análisis de Valor Agregado de Control de Registros .....	56
3.4.1.16	Análisis de Valor Agregado de Auditorías Internas .....	57
3.4.1.17	Análisis de Valor Agregado de Preventivas .....	58
3.4.1.18	Análisis de Valor Agregado de Acciones Correctivas .....	59
3.4.1.19	Análisis de Valor Agregado de Gestión de Pedidos .....	60
3.4.1.20	Análisis de Valor Agregado de Dirigir a Bodega .....	61
3.4.1.21	Análisis de Valor Agregado de Recepción y Almacenamiento .....	62
3.4.1.22	Análisis de Valor Agregado de Despacho .....	63
3.4.1.23	Análisis de Valor Agregado de Pedido y Recepción de Insumos .....	64
3.4.1.24	Análisis de Valor Agregado de Producción y Despacho .....	65
3.4.1.25	Análisis de Valor Agregado de Selección, Reclutamiento, Inducción y Contratación del Personal .....	66
3.4.1.26	Análisis de Valor Agregado de Contratación del Personal .....	67
3.4.1.27	Análisis de Valor Agregado de Nómina .....	68
3.4.1.28	Análisis de Valor Agregado de Mantener un Adecuado Clima Laboral .....	69
3.4.1.29	Análisis de Valor Agregado de Cobros .....	70
3.4.1.30	Análisis de Valor Agregado de Pagos .....	71
3.4.1.31	Análisis de Valor Agregado de Control Inventarios .....	72

<b>3.4.1.32</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Registros.....</b>	<b>73</b>
<b>3.4.1.33</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Conciliación Bancaria.....</b>	<b>74</b>
<b>3.4.1.34</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Generación de Informes .....</b>	<b>75</b>
<b>3.4.1.35</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Gestión de Telecomunicaciones .....</b>	<b>76</b>
<b>3.4.1.36</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Mantenimiento de Hardware.....</b>	<b>77</b>
<b>3.4.1.37</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Mantenimiento de Software .....</b>	<b>78</b>
<b>3.4.1.38</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Seguridad Física .....</b>	<b>79</b>
<b>3.4.1.39</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</b>	<b>80</b>
<b>3.4.1.40</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Tratamientos de Accidentes Laborales .....</b>	<b>81</b>
<b>3.4.1.41</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Comité Paritario.....</b>	<b>82</b>
<b>3.4.1.42</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Implementación del Reglamento de SST ...</b>	<b>83</b>
<b>3.4.1.43</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Planificación del Mantenimiento .....</b>	<b>84</b>
<b>3.4.1.44</b>	<b>Análisis de Valor Agregado de Ejecución del Mantenimiento .....</b>	<b>85</b>
<b>3.5</b>	<b>MEJORAMIENTO DE PROCESOS .....</b>	<b>85</b>
<b>3.5.1</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: A.1 GESTIÓN DE MARKETING Y A.2 GESTIÓN DE VENTAS.....</b>	<b>86</b>
<b>3.5.2</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: B.2 LIMPIEZA DE HABITACIONES Y B.4 LAVANDERÍA .....</b>	<b>88</b>
<b>3.5.3</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: C.1 DIRIGIR A PARQUEADERO Y C.4 LOGÍSTICA DE EVENTOS.....</b>	<b>88</b>
<b>3.5.4</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: E.1 GESTIÓN DOCUMENTAL INTERNA, E.2 GESTIÓN DOCUMENTAL EXTERNA Y E.4 AUDITORÍAS INTERNAS.....</b>	<b>89</b>
<b>3.5.5</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: F.2 DIRIGIR A BODEGA, F.3 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO Y F.4 DESPACHO.....</b>	<b>90</b>
<b>3.5.6</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: G.1 PEDIDO Y RECEPCIÓN DE INSUMOS.....</b>	<b>91</b>
<b>3.5.7</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: H.1 SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO, INDUCCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL, H.3 NÓMINA Y H.4 MANTENER UN ADECUADO CLIMA LABORAL .....</b>	<b>92</b>
<b>3.5.8</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: I.2 PAGOS Y I.3 CONTROL INVENTARIOS.....</b>	<b>93</b>

<b>3.5.9</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: J.1 GESTIÓN DE TELECOMUNICACIONES, J.2 MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y J.3 MANTENIMIENTO DE SOFTWARE.....</b>	<b>94</b>
<b>3.5.10</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: K.2 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.....</b>	<b>95</b>
<b>3.5.11</b>	<b>PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: L.1 PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO.....</b>	<b>95</b>
<b>3.6</b>	<b>COMPARACIÓN DE ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO.....</b>	<b>96</b>
<b>3.7</b>	<b>MANUAL DE PROCESOS.....</b>	<b>97</b>
<b>3.8</b>	<b>INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS.....</b>	<b>98</b>
<b>4</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>4.1</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>99</b>
<b>4.2</b>	<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>101</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>102</b>

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Mapa de ubicación del Hotel.....	2
Figura 2 – Organigrama Jerárquico - Funcional.....	3
Figura 3 – Habitaciones.....	5
Figura 4 – Salón de eventos.....	6
Figura 5 – Parqueadero.....	7
Figura 6 – Restaurante.....	8
Figura 7 – Cafetería del Río.....	8
Figura 8 – Cadena de Valor.....	12
Figura 9 – Cadena de Valor HRA.....	37
Figura 10 – Mapa de Procesos HRA.....	38
Figura 11 – Resultado de AVA Gestión de Marketing.....	42
Figura 12 – Resultado de AVA Gestión de Ventas.....	43
Figura 13 – Resultado de AVA Reservas.....	44
Figura 14 – Resultado de Limpieza de habitaciones.....	45
Figura 15 – Resultado de AVA Reservas.....	46
Figura 16 – Resultado de AVA Lavandería.....	47
Figura 17 – Resultado de AVA Dirigir a Parqueadero.....	48
Figura 18 – Resultado de AVA Servicio de Restaurante.....	49
Figura 19 – Resultado de AVA Servicio de Eventos.....	50
Figura 20 – Resultado de AVA Logística de Eventos.....	51
Figura 21 – Resultado de AVA Cocina.....	52
Figura 22 – Resultado de AVA Planificación.....	53
Figura 23 – Resultado de AVA Gestión Documental Interna.....	54
Figura 24 – Resultado de AVA Gestión Documental Externa.....	55
Figura 25 – Resultado de AVA Control de Registros.....	56
Figura 26 – Resultado de AVA Auditorías Internas.....	57
Figura 27 – Resultado de AVA Acciones Preventivas.....	58
Figura 28 – Resultado de AVA Acciones Correctivas.....	59
Figura 29 – Resultado de AVA Gestión de Pedidos.....	60

Figura 30 – Resultado de AVA Dirigir a Bodega .....	61
Figura 31 – Resultado de AVA Recepción y Almacenamiento .....	62
Figura 32 – Resultado de AVA Despacho.....	63
Figura 33 – Resultado de AVA Pedido y Recepción de Insumos .....	64
Figura 34 – Resultado de AVA Producción y Despacho .....	65
Figura 35 – Resultado de AVA Selección, Reclutamiento, Inducción Contratación del Personal.....	y 66
Figura 36 – Resultado de AVA Capacitar al Personal .....	67
Figura 37 – Resultado de AVA Nómina .....	68
Figura 38 – Resultado de AVA Mantener un Adecuado Clima Laboral.....	69
Figura 39 – Resultado de AVA Cobros.....	70
Figura 40 – Resultado de AVA Pagos.....	71
Figura 41 – Resultado de AVA Control Inventarios .....	72
Figura 42 – Resultado de AVA Registros .....	73
Figura 43 – Resultado de AVA Conciliación Bancaria.....	74
Figura 44 – Resultado de AVA Generación de Informes.....	75
Figura 45 – Resultado de AVA Gestión de Telecomunicaciones .....	76
Figura 46 – Resultado de AVA Mantenimiento de Hardware .....	77
Figura 47 – Resultado de AVA Mantenimiento de Software.....	78
Figura 48 – Resultado de AVA Seguridad Física.....	79
Figura 49 – Resultado de AVA Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.....	80
Figura 50 – Resultado de AVA Tratamiento de Accidentes Laborales .....	81
Figura 51 – Resultado de AVA Comité Paritario.....	82
Figura 52 – Resultado de AVA Implementación del Reglamento de SST .....	83
Figura 53 – Resultado de AVA Plan del Mantenimiento.....	84
Figura 54 – Resultado de AVA Ejecución del Mantenimiento .....	85

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - Objetos de flujo .....	25
Tabla 2 - Objetos de conexión.....	27
Tabla 3 – Canales .....	27
Tabla 4 - Artefactos .....	28
Tabla 5 - Inventario de los Procesos del Hotel Río Amazonas .....	39
Tabla 6 - Procesos que no se modifican .....	86
Tabla 7 - Comparación de Análisis de Valor Agregado.....	97

## **LISTA DE ANEXOS**

ANEXO A- CLIENTES INTERNOS DEL HOTEL RÍO AMAZONAS

ANEXO B- DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS ACTUALES

ANEXO C- DESCRIPTORES DE LOS PROCESOS ACTUALES

ANEXO D- ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS ACTUALES

ANEXO E- ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS MEJORADOS

ANEXO F- MANUAL DE PROCESOS

ANEXO G- PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS

## **RESUMEN**

En el presente proyecto se realizó el levantamiento de información de los procesos del Hotel Río Amazonas, para luego diseñarlos en el BPM Bizagi, además se realizó el análisis y propuestas de mejora de los mismos, para finalmente documentarlos en un manual de procesos.

En el capítulo 1 encontramos la descripción del hotel detallando los servicios que ofrece y como se encuentra estructurado, además se plantea el problema y los objetivos de la investigación.

En el capítulo 2 se encuentran los fundamentos teóricos en los que se basa el desarrollo del proyecto.

En el capítulo 3 se detalla el direccionamiento estratégico, el diseño de los procesos actuales, el análisis de valor y propuestas de mejoras. También se incluye un análisis de los procesos mejorados con su respectiva comparación y un sistema de evaluación y seguimiento a los procesos mejorados.

En el capítulo 4 se presentan como resultado del proyecto las conclusiones y recomendaciones.



## **ABSTRACT**

In the following project was developed the gathering of information of the Hotel Río Amazonas, so then design them in the BPM Bizagi, also an analysis and proposals for improving them took place to finally document them in a manual of processes.

In chapter 1 we find the description of the hotel, detailing the services that are offered and how it is structured. Also the problem and the objectives of the investigation are presented.

In chapter 2 are found the theoretical foundations on which the development of the project is based.

In chapter 3 is detailed the strategic direction, the design of the current process and the analysis of the value and proposals for improving. It also includes an analysis of the improved processes with their respective comparison and a system of evaluation and following to the improved processes.

In chapter 4 is presented as result of the project the conclusions and recommendations

# 1 INTRODUCCIÓN

El Ecuador es un país pequeño, pero desde un punto de vista topográfico cuenta con gran variedad de zonas climáticas, complementada por la diversidad de especies tanto animales como vegetales. Por lo cual los turistas pueden en cuestión de horas movilizarse dentro de todo el territorio nacional y contemplar los diferentes paisajes y atractivos de nuestro país.

La ciudad de Quito es famosa por su estructura arquitectónica, la cual mezcla tanto la parte colonial como su infraestructura moderna. Posee uno de los centros históricos más importante y mejor conservado de América Latina, contando con una amplia gama de iglesias, museos, esculturas, tradiciones, etc., por lo cual Quito fue declarada por la UNESCO “Patrimonio Cultural de la Humanidad” el 8 de septiembre de 1978. Por estas razones se tiene una gran afluencia de turistas en la ciudad, además de poseer una ubicación estratégica para que ellos se puedan desplazar a los diferentes atractivos del país. Por lo tanto, esto ha generado la necesidad de que la ciudad posea una infraestructura de servicios turísticos, siendo clave el servicio de hospedaje y alimentación.

La industria hotelera ha incrementado su oferta de servicios debido a la constante demanda, es el caso del Hotel Rio Amazonas, que abrió sus puertas en repuesta a las necesidades de la industria. Debido a que en la actualidad los mercados son muy competitivos y la orientación se encuentra enfocada en el cliente, la gestión por procesos se presenta como una poderosa herramienta a la cual el hotel puede recurrir para acaparar una mayor cuota del mercado turístico, ya que esta herramienta está orientada a la competitividad y rentabilidad.

El Hotel Rio Amazonas está categorizado como un hotel 4 estrellas, el cual cuenta con la certificación ISO 9001-2000 desde el año 2012, para lo cual se realizó una breve descripción de las áreas para cumplir con los requerimientos de la

certificación, pero hasta la actualidad no cuenta con un manual de procesos para poder así brindar un mejor servicio a sus clientes.

## 1.1 RESEÑA HISTÓRICA

El Hotel Río Amazonas fue constituido el 25 de Octubre de 1997 desde entonces ha prestado sus servicios de hospedaje y alimentación a las personas de distintas nacionalidades. Desde el año 2003 comenzó una ampliación y remodelación de todas sus instalaciones, empezando con la construcción donde ahora opera el Restaurante “La Canoa” el cual ofrece una gran variedad de platos típicos ecuatorianos para el deleite de sus distintos clientes, tanto extranjeros como ecuatorianos, tres años después con la construcción del Salón Amazonas, culminando con la remodelación de las habitaciones en el año 2009, finalmente en el año 2015 se construyó el Café del Río que es una cafetería donde se brinda diferentes variedades de postres y café.

## 1.2 LOCALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

El Hotel Río Amazonas se encuentra localizado en la calle Luis Cordero E4-375 y Av. Amazonas, en el barrio de “La Mariscal” ubicado en el centro norte de la ciudad de Quito.

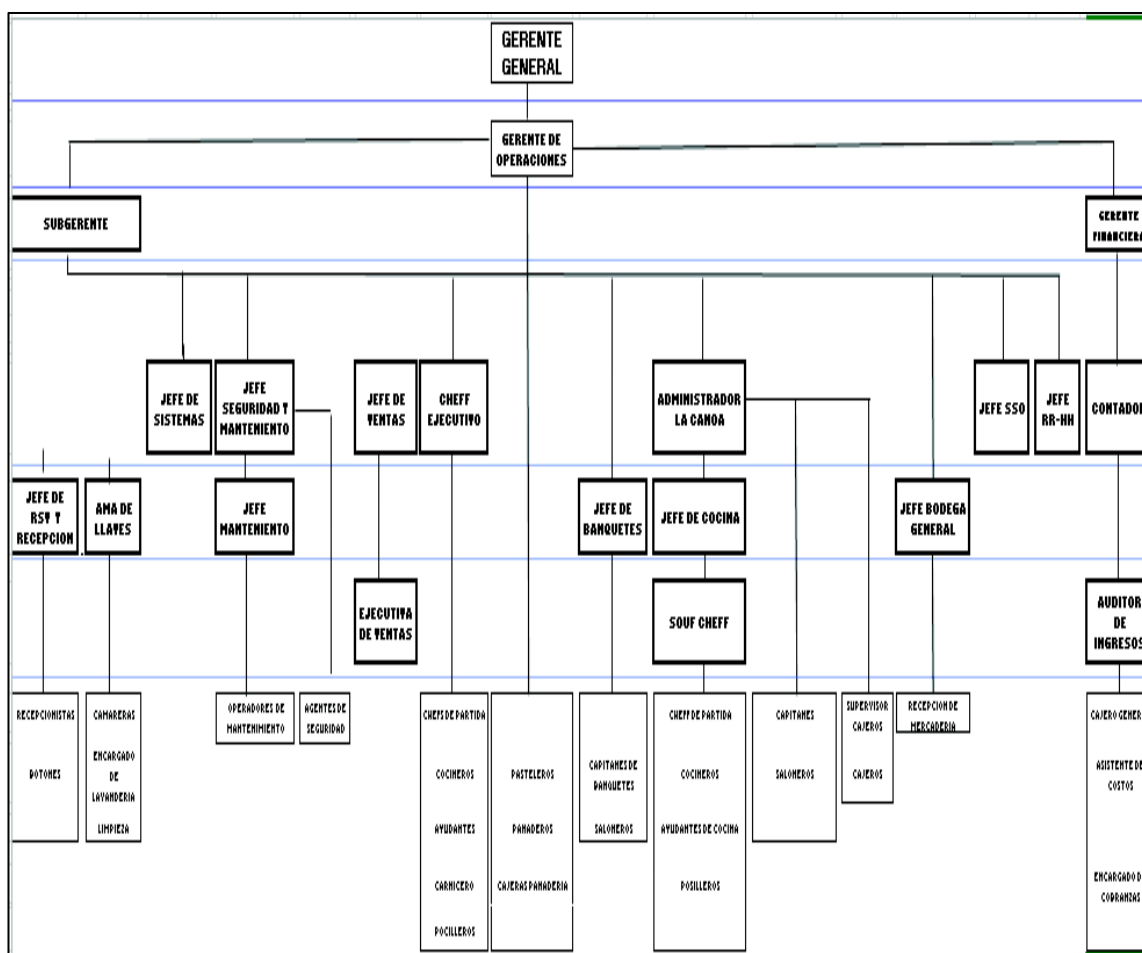


**Figura 1 – Mapa de ubicación del Hotel**  
(Página web del hotel)

**Adaptado por:** Los autores

### 1.3 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Hotel Río Amazonas tiene el siguiente organigrama jerárquico funcional como se muestra en la figura:



**Figura 2 – Organigrama Jerárquico - Funcional**  
Adaptado por: Los autores

Las áreas en las que se ha clasificado el hotel se las puede agrupar de la siguiente forma:

- **Bodega:** En esta área se encarga de proveer a los diferentes ambientes los insumos, suministros y materiales de una manera oportuna.
- **Seguridad:** Esta área se encarga de precautelar la seguridad y la salud de todos los colaboradores del hotel y sus clientes, mediante una gestión de riesgos preventiva y enmarcada al cumplimiento legal.
- **Café París:** Es el área la cual se refiere al servicio de eventos que presta la empresa.
- **Ama de llaves:** Se responsabiliza de la atención y satisfacción al cliente en el servicio de alojamiento.
- **Lavandería:** Se encarga de brindar servicio de lavado a los clientes internos y externos del hotel.
- **Mantenimiento:** Dotar de instalaciones y equipos óptimos a empleados y huéspedes del hotel.
- **Recepción:** Esta área se encarga de la logística del check-in y el check-out de las personas que se hospedan en el hotel.
- **Mercadeo:** Se encarga de desarrollar estrategias competitivas de mercadeo y ventas para ofrecer los productos y servicios de la organización.
- **Panadería:** Ofrece los diferentes productos de panificación a las áreas que brindan los servicios de alimentos y bebidas.
- **Canoa:** Gestiona el servicio de restauración otorgando un servicio de calidad brindando diversas opciones de la gastronomía ecuatoriana.
- **Administrativo:** Es responsable de la dirección estratégica y operativa del hotel.

## 1.4 PRODUCTOS Y SERVICIOS

Actualmente el Hotel Rio Amazonas cuenta con los siguientes productos y servicios:

### 1.4.1 HABITACIONES

El hotel Río Amazonas Internacional ofrece en sus habitaciones un ambiente contemporáneo, elegante, cómodo y de lujo tanto para un ejecutivo de negocios como para una familia de vacaciones.

Actualmente consta con 86 habitaciones equipadas de:

- Televisión de pantalla plana.
- Aire acondicionado.
- Mini-safe.
- Conexión wi-fi.
- Secador de pelo y teléfono en todos los cuartos de baño.
- Alarma de incendios.
- Restaurante y servicio de habitaciones 24 horas.
- Servicio de lavandería.
- Estacionamiento privado cubierto.



**Figura 3** – Habitaciones  
(Página web del hotel)  
**Adaptado por:** Los autores

#### 1.4.2 SALONES DE CONFERENCIAS Y RECEPCIONES

El hotel Rio Amazonas dispone de dos salones con capacidad para entre 350 a 400 personas para eventos como: bodas, fiestas de la sociedad, cenas de entrega de premios, fiestas y cenas, organización de conferencias, exposiciones y espectáculos.

El local está totalmente equipado para apoyar una variedad de eventos con los siguientes implementos:

- Proyector digital con una pantalla de proyección cinematográfica.
- Tablero interactivo.
- Sistema de altavoces y audio.
- 6 micrófonos.
- 4 micrófonos inalámbricos
- 2 podios.
- Punteros láser.
- Fotocopiadora.
- Fax.



**Figura 4 – Salón de eventos**  
(Página web del hotel)  
**Adaptado por:** Los autores

### 1.4.3 PARQUEADERO

Existen 30 plazas de aparcamiento con sombra dentro del hotel. Para eventos grandes se tiene un acuerdo parking cercano, el cual tiene una capacidad de 800 vehículos. El lugar tiene aire acondicionado y dispone de acceso para minusválidos.



**Figura 5 – Parqueadero**  
(Página web del hotel)  
**Adaptado por:** Los autores

### 1.4.4 RESTAURANTE

El restaurante "La Canoa" combina la tradición con la modernidad de una manera excepcional. En este lugar se sirve principalmente cocina tradicional ecuatoriana y un menú que varía según las estaciones, con el fin de ofrecer a los huéspedes la mejor comida.

El restaurante satisface incluso las expectativas culinarias más sofisticadas de los clientes. "La Canoa" restaurante es un lugar ideal para almuerzos, cenas, reuniones de negocios, reuniones familiares.





**Figura 6 – Restaurante**  
(Página web del hotel)  
**Adaptado por:** Los autores

#### 1.4.5 CAFETERÍA

La Cafetería del Río es un nuevo servicio implementado por el Hotel Río Amazonas, el cual ofrece un ambiente renovador, lleno de vida y color para la Zona de la Mariscal. Toda la gastronomía está elaborada con los mejores productos de la más alta calidad y fresca.



**Figura 7 – Cafetería del Río**  
(Página web del hotel)  
**Adaptado por:** Los autores

## **1.5 CLIENTES**

### **1.5.1 CLIENTES INTERNOS**

Actualmente se cuenta con 79 empleados los cuales se encuentran distribuidos en las diferentes áreas del hotel como se detalla en el Anexo A.

### **1.5.2 CLIENTES EXTERNOS**

El Hotel Río Amazonas ofrece sus diversos servicios a clientes nacionales y extranjeros. Dentro de los clientes externos más frecuentes se pueden mencionar a los siguientes:

- Corporación El Rosado
- Comandato
- Difare
- Cooperativa 29 de Octubre
- Mavesa
- Novacero
- Produbanco
- Banco Pichincha

## **1.6 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En el hotel “Río Amazonas” no se encuentran los procesos definidos y tampoco cuenta con un mapa de procesos, el cual es fundamental en esta metodología, la gestión por procesos es uno de los principios fundamentales en la gestión de la calidad y en la aplicación del modelo ISO 9001-2008. La certificación ISO en el hotel “Río Amazonas” se la realizó en el año 2012, tomando en cuenta que para esto, solo se realizó una descripción de las áreas con sus respectivas funciones y documentos que se generan en las mismas, lo cual se presentó como detalle de lo que se realizaba en el hotel para la respectiva certificación, mas no se realizó

un manual de procesos, el mismo que les serviría para ser más competitivos en el mercado hotelero de la ciudad de Quito.

## **1.7 OBJETIVOS**

### **1.7.1 OBJETIVO GENERAL**

Levantar, diseñar en BPM, documentar y plantear propuestas de mejora de los procesos del Hotel Rio Amazonas.

### **1.7.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer el mapa de procesos.
- Levantar y diseñar los procesos actuales.
- Realizar un análisis de los procesos actuales
- Realizar el diseño de los procesos mejorados.
- Establecer un sistema de seguimiento y medición a los procesos mejorados.
- Elaborar el manual de los procesos mejorados.

## **2 MARCO TEÓRICO**

Se detalla a continuación los fundamentos teóricos en los cuales se sustenta la presente investigación:

### **2.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

#### **2.1.1 MISIÓN**

La misión se puede definir como la razón de ser de la empresa u organización, que enuncia a qué cliente sirve, qué necesidades satisface y qué tipo de productos o servicios ofrece, estableciendo en general los límites o alcance de sus actividades; es un propósito que crea compromisos e induce comportamientos (Gallardo, 2012).

Según (Henry Mintzberg, 1997) la misión organizacional se define como una declaración duradera de propósitos que distingue una institución de otras similares. “La misión resume la razón de ser una organización, es la parte esencial para determinar objetivos y formular estrategias”.

#### **2.1.2 VISIÓN**

Según (Fleitman, 2000) viene a ser “el camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad

La visión se convierte en el objetivo máximo que toda organización debe alcanzar, en la guía sobre la cual todas las decisiones estratégicas serán validadas. Toda inversión, desarrollo o proyecto deberá estar orientado a la consecución de la visión, lo que permite la clarificación de las prioridades a futuro (Gallardo, 2012).

### 2.1.3 VALORES

La mayoría de las personas tenemos ideas o creencias que nos ayudan a definir lo que es o no importante, bueno o malo, correcto o equivocado. A esto le llamamos valores. En la vida práctica los valores sirven como filtros que nos ayudan en la toma de decisiones y como marco de referencia para juzgar lo que es correcto o no en las acciones de sus miembros (Gallardo, 2012).

## 2.2 CADENA DE VALOR

Según (Porter, 2010) la cadena de valor es un modelo teórico que muestra de una forma gráfica las actividades que generan valor con el fin de identificar las fuentes potenciales para obtener una ventaja competitiva.

Al valor se lo define como la diferencia entre los beneficios que reciben los clientes y los costos incurridos para obtener dicho beneficio, dicho de otra forma el valor “es lo que la gente está dispuesta a pagar por lo que se le ofrece” (Porter, 2010).

La ventaja competitiva es un factor diferenciador de las organizaciones entre sus competidores, el cual se puede presentar como características propias de la empresa, productos o servicios los cuales los son considerados como únicos.



**Figura 8 – Cadena de Valor**  
(Porter, 2010)

**Adaptado por:** Los autores

La cadena de valor se compone por las actividades generadoras de valor y el margen, una cadena de valor genérica está constituida por tres elementos básicos:

- Actividades primarias
- Actividades de apoyo
- Margen

### **2.2.1 ACTIVIDADES PRIMARIAS**

Son aquellas que tienen que ver con el desarrollo del producto, su producción, las de logística y comercialización y los servicios de post-venta. Existen cinco categorías genéricas para las actividades primarias las cuales son:

- Logística de entrada
- Operaciones
- Logística de salida
- Mercadotecnia y ventas
- Servicio

#### **2.2.1.1 Logística de entrada**

En la logística de entrada se incluyen a las actividades relacionadas con la recepción, almacenamiento y distribución de los insumos del producto como por ejemplo: almacenaje, control de inventarios, devoluciones a los proveedores, etc.

#### **2.2.1.2 Operaciones**

Son aquellas actividades que se relacionan directamente con la transformación de los insumos en el producto final, por ejemplo: ensamblaje, operaciones de planta, mantenimiento de equipos, etc.

### **2.2.1.3 Logística de salida**

Las actividades de logística de salida se consideran a aquellas por las cuales se obtiene almacenaje y distribución para los clientes.

### **2.2.1.4 Mercadotecnia y ventas**

Son aquellas actividades las cuales inducen al cliente a adquirir el producto como por ejemplo: publicidad, fuerza de ventas, promociones, etc.

### **2.2.1.5 Servicio**

En el servicio se incluye a las actividades las cuales tienen el fin de mejorar o conservar el valor del producto, instalación, reparación, capacitación, suministro de partes y ajuste del producto (Porter, 2010).

## **2.2.2 ACTIVIDADES DE APOYO**

Son aquellas actividades las cuales dan soporte a las actividades primarias. A las actividades de apoyo se las divide en cuatro grupos que son:

- Infraestructura
- Gestión de RRHH
- Desarrollo tecnológico
- Aprovisionamiento

### **2.2.2.1 Infraestructura**

La infraestructura consta de aquellas actividades que dan apoyo a toda la cadena de valor a diferencia de las otras actividades de apoyo, consta de varias

actividades dentro de las cuales encontramos a: la administración general, finanzas, contabilidad, aspectos legales, etc.

#### **2.2.2.2 Gestión de recursos humanos**

La gestión de recursos humanos son todas las actividades relacionadas con el talento humano de la empresa, el fin de la gestión de recursos humanos es el de proporcionar el personal adecuado para el correcto funcionamiento de la organización. Algunas de las actividades que podemos destacar en la gestión de recursos humanos son: reclutamiento, contratación, capacitación, etc.

#### **2.2.2.3 Desarrollo tecnológico**

En el desarrollo tecnológico se consideran a todas las actividades relacionadas con la tecnología. Estas actividades son agrupables en acciones las cuales ayudan a mejorar el producto o al proceso. El desarrollo tecnológico es importante para la ventaja competitiva en todas las industrias, siendo clave para muchas de ellas.

#### **2.2.2.4 Aprovechamiento**

El aprovisionamiento o adquisiciones son aquellas actividades las cuales se encargan de comprar los insumos o materias primas, suministros y otros componentes consumibles, al igual que la adquisición de activos como maquinarias, equipos de laboratorio, etc.

### **2.2.3 EL MARGEN**

Es la diferencia entre el valor total y los costos totales incurridos por la empresa para desempeñar las actividades generadoras de valor.



## **2.3 GESTIÓN POR PROCESOS**

Centrarse en los procesos es totalmente diferente a centrarse en una estructura organizacional, ya que al basarse en los procesos se puede identificar cual es el aporte que realiza cada persona para que fluyan las actividades, de esta manera se puede eliminar barreras tratando de mejorar el proceso y no tomar decisiones drásticas que se dan comúnmente de cambiar a las personas.

A las personas les resulta difícil la idea de cambio, esto no es un proceso simple ya que requiere de mucha reflexión sobre si la organización orientada hacia los procesos traerá beneficios y también se sienten intimidados ya que la creencia es que lo que se está evaluando es el funcionar de las personas y su puesto podría sentirse amenazado.

### **2.3.1 DEFINICIÓN DE GESTIÓN POR PROCESOS**

La gestión por procesos es pensar en mejorar cada una de las actividades que se realizan, teniendo conciencia de por qué y para quién lo hace.

En la gestión por procesos se va a dejar a un lado aquella organización en la cual se tiene una estructura en la que sólo constan departamentos con funciones específicas para cada una de las personas; lo contrario a esto, se va a pensar en procesos globales en donde todos persigan la misma meta, que es la consecución de la calidad y lo más importante la satisfacción del cliente.

### **2.3.2 IMPORTANCIA DE CENTRARSE EN LA GESTIÓN PROCESOS**

En la actualidad lo que se desea conseguir es tener contento al cliente, es por esto que se debe partir por ser eficientes y eficaces desde el interior de la organización, mediante una gestión por procesos se puede medir y controlar las actividades haciendo que todo fluya eliminando barreras que implican duplicidad, mal uso de los recursos y demora en tiempos al brindar el producto final.

## **2.4 DEFINICIÓN DE PROCESOS**

Se pueden encontrar algunas definiciones de procesos según sea el autor, pero todas se caracterizan por tener la misma esencia. Dentro de los autores más representativos encontramos los siguientes conceptos:

- “Cualquier actividad o grupo de actividades que empleen un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno” (Harrington, 1998).
- “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (ISO, 2008).
- “Proceso es el desarrollo continuo de actividades que en un determinado momento están relacionados y articulados entre sí, cuya conexión agrega valor de acción, con el objeto de mezclar y transformar los insumos para que produzcan un rendimiento” (Zambrano, 2001).

Se puede concluir que el proceso es un conjunto de actividades que generan valor, transformando las entradas (insumos) en salidas (productos) para satisfacer al cliente, ya sea este interno o externo.

### **2.4.1 ELEMENTOS DEL PROCESO**

Dentro de los elementos del proceso podemos identificar a:

#### **2.4.1.1 Entrada o insumo**

Según (Fernández, 2010) la entrada es un insumo, materia prima o información entregados por otros procesos o provenientes del proveedor. Las entradas deben

responder a un estándar o aceptación definido y cabe decir que en algunas ocasiones las entradas de un proceso son las salidas de otro.

#### **2.4.1.2 Recursos y estructuras**

Son todos aquellos elementos que se necesitan para la transformación de las entradas en una salida, por ejemplo: personas, instalaciones, herramientas, software, etc.

#### **2.4.1.3 Salida o producto**

Las salidas son el resultado de la ejecución del proceso, las salidas pueden ser: productos materiales, información, servicios, etc. las salidas en algunas ocasiones son entradas de otros procesos.

#### **2.4.1.4 Sistema de control**

Los controles indican las pautas y criterios con los que se debe realizar el proceso.

#### **2.4.1.5 Límites**

Los límites son aquellos que indican en donde inicia un proceso y en donde termina.

### **2.4.2 CLASIFICACIÓN DE LOS PROCESOS**

Según (Harrington, 1998) los procesos se clasifican en:

#### **2.4.2.1 Procesos gobernantes**

Los procesos gobernantes son aquellos procesos que se encuentran direccionados a la planificación y control, cuya finalidad es el cumplimiento de los objetivos, metas y políticas de la organización.

#### **2.4.2.2 Procesos operativos**

Son aquellos procesos los cuales trabajan directamente en la transformación y entrega del producto o servicio al cliente externo.

#### **2.4.2.3 Procesos de apoyo o soporte**

Son aquellos procesos los cuales ayudan al desempeño de los procesos operativos, dando soporte para su adecuado funcionamiento y desarrollo.

### **2.4.3 JERARQUÍA DE LOS PROCESOS**

Según (Harrington, 1998) la jerarquía de los procesos está dada en base a su complejidad, es decir en base a las actividades ordenadas sistemáticamente que posee el proceso. Según la jerarquía se pueden identificar a:

#### **2.4.3.1 Macro proceso**

Es un gran proceso el cual contiene un conjunto de procesos los cuales se encuentran relacionados entre sí e interactúan mutuamente.

#### **2.4.3.2 Proceso**

Es un conjunto de actividades relacionadas entre sí las cuales agregan valor a los insumos para convertirlos en productos o servicios.

### **2.4.3.3 Sub proceso**

Son una secuencia lógica de los procesos para contribuir en la realización de los mismos, se los puede ver como procesos más pequeños los cuales se encuentran dentro de un proceso.

### **2.4.3.4 Actividades**

Son las acciones que deben realizarse para desarrollar el proceso.

## **2.5 DISEÑO DE PROCESOS**

Los procesos son diseñados con la ayuda de una representación gráfica (diagrama del proceso), donde pueden apreciarse con facilidad las interrelaciones existentes entre distintas actividades, analizar cada actividad, definir los puntos de contacto con otros procesos, así como identificar los subprocesos comprendidos.

Al mismo tiempo, los problemas existentes pueden ponerse de manifiesto claramente dando la oportunidad al inicio de acciones de mejora (Mariño, 2001).

Las actividades que estarán presentes en un proceso se las representan gráficamente en diagramas de flujo en los cuales se observa la secuencia de actividades y se facilita la comunicación entre las áreas, esto se lo realiza mediante símbolos, líneas, palabras simples, etc.

### **2.5.1 INVENTARIO DE PROCESOS**

El inventario de procesos es un listado de todos los procesos existentes, los cuales estarán en una secuencia lógica y con la respectiva codificación, los mismos que serán la base para la diagramación.

## 2.6 MEDICIÓN DE PROCESOS

Medir los procesos es una parte clave dentro de la gestión por procesos, ya que representa la base fundamental para la mejora. Para medir a los procesos se deben recolectar, procesar y evaluar datos, los cuales permitirán ver de una manera cuantitativa y gráfica el desempeño de la empresa en relación a sus factores claves para el éxito.

En la gestión por procesos las organizaciones deben tener siempre un sistema de medición, ya que para tener decisiones acertadas se las deben tomar en base al análisis de datos e información.

Según (García, 2006) la medición de procesos es importante porque permite saber qué está ocurriendo objetivamente. Los indicadores son una importante herramienta de medición ya que ellos nos muestran de forma numérica la realidad de la empresa y nos permiten establecer estándares de gestión.

### 2.6.1 INDICADORES

Los indicadores son según (ISO, 2008) los instrumentos de monitorización y observación de un sistema, contruidos a partir de la evaluación y relación de variables del sistema.

#### 2.6.1.1 Características

Según (Mariño, 2001) los indicadores deben cumplir con las siguientes características:

- **Medibles.**- Esto se refiere a que el indicador se pueda expresar en una cantidad numérica.

- **Tener significado.**- El indicador debe ser de fácil comprensión para sus usuarios, por lo cual deberá tener una definición de qué es y qué es lo que mide.
- **Ser controlable.**- Los indicadores deben tener límites dentro de los cuales el proceso se desarrolle de forma óptima.

### 2.6.1.2 Componentes

Los indicadores deben poseer los siguientes componentes:

- **Nombre o descriptor.**- Es una expresión verbal del patrón de evaluación.
- **Definición.**- Es la cualidad del indicador, se trata de la relación que existe entre sus componentes.
- **Unidad de medida.**- La unidad de medida de un indicador dependerá de la relación de sus componentes y se expresa de forma numérica.
- **Unidad operacional.**- Se refiere a la fórmula matemática utilizada para calcular los valores.

## 2.7 MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Según (Harrington, 1998) es de gran importancia ser competitivos en el siglo XXI, por lo cual se debe centrar en el mejoramiento de los procesos de la empresa (MPE) para así tener los siguientes beneficios:

- Le permite a la organización basarse en el cliente.
- Le permite a la compañía predecir y controlar el cambio.
- Aumenta la capacidad de la empresa para competir, mejorando el uso de los recursos disponibles.
- Suministra los medios para realizar, en forma rápida, cambios importantes hacia actividades muy complejas.
- Apoya a la organización para manejar de manera efectiva sus interrelaciones.

- Ofrece una visión sistemática de las actividades de la firma.
- Mantiene a la organización centrada en el proceso.
- Previene posibles errores.
- Ayuda a la empresa a comprender como se convierten los insumos en productos.
- Le suministra a la organización una medida de sus costos de la mala calidad (desperdicio).
- Da una visión sobre la forma en que ocurren los errores y la manera de corregirlos.
- Desarrolla un sistema completo de evaluación para las áreas de la empresa.
- Ofrece una visión de lo buena que podría ser la organización y define el modo de lograr ese objetivo.
- Suministra un método para preparar la organización a fin de cumplir con sus desafíos futuros.

### **2.7.1 ANÁLISIS DE VALOR (AV)**

Según (Aiblis Susel Vidal Marrero, 2010) todas las actividades comerciales se llevan a cabo con el objetivo de ofrecer algún tipo de valor, siendo el valor una combinación de los beneficios obtenidos por la actividad y el costo de lograr esos beneficios.

El análisis de valor es un método para mejorar el valor de un artículo o proceso entendiendo los elementos que lo constituyen y sus costos asociados, y tratando después de mejorar los componentes, bien reduciendo su costo o bien incrementando el valor de las funciones. Su objetivo es determinar y mejorar el valor de un producto o proceso a través de la comprensión de sus funciones y el valor de las mismas, así como de los componentes que lo constituyen y los costos que a ellos se asocien. Todo ello con el fin de reducir sus costos e incrementar el valor de las funciones.



Según (Machuca, 1995) el análisis de valor puede ser definido como un “método de gestión cuyo objetivo es lograr el adecuado grado de satisfacción de las necesidades del consumidor o el usuario a un mínimo costo”. Mediante la aplicación de esta técnica, todos aquellos componentes del bien o servicio que añaden costos o tiempo en el ciclo del proceso, pero que no incorporan ningún valor al resultado final, son candidatos a la sustitución o eliminación.

## **2.8 BPM**

Según (AuraPortal, 2016) BPM es una nueva categoría de software empresarial que permite a las empresas modelar, implementar y ejecutar procesos. Con una herramienta BPM las organizaciones pueden automatizar de manera sencilla cualquier proceso.

Cabe aclarar “Aunque BPMS identifica el software que se ocupa de la gestión de los procesos operativos de la empresa u organización, está generalmente aceptado el uso del término BPM para ambos significados: la gestión en sí y el software que facilita dicha gestión” (AuraPortal, 2016).

Las empresas que implantan BPM mejoran toda la entidad, muestran los puntos débiles y fortalecen las actividades más importantes. Como resultado se obtiene una empresa más flexible, competitiva y eficiente.

### **2.8.1 BPMN**

Según (Curto, 2013) BPMN es una notación gráfica que describe la lógica de los pasos de un proceso de negocio. El objetivo de BPMN es proporcionar una notación estándar que sea comprensible por todas las partes involucradas.

#### **2.8.1.1 Importancia de BPMN**

Según (Bizagi, 2016) BPMN es importante por:

- Ser un estándar internacional de modelado de procesos aceptado por la comunidad.
- Ser independiente de cualquier metodología de modelado de procesos.
- Crear un puente estandarizado para disminuir la brecha entre los procesos de negocio y la implementación de estos.
- Permitir modelar los procesos de manera unificada y estandarizada para un entendimiento de las personas en la organización.

### 2.8.1.2 Elementos de BPMN



Según (Bizagi, 2016) los elementos de BPMN se encuentran clasificados en 4 categorías que son:










- Objetos de flujo
- Objetos de conexión
- Canales
- Artefactos

#### 2.8.1.2.1 Objetos de flujo

Son los principales elementos gráficos que definen el comportamiento de los procesos. Los objetos de flujo se encuentran detallados en la siguiente tabla:

**Tabla 1** - Objetos de flujo

	<p><b>Evento de inicio:</b> En caso de que se tenga una entrada a un proceso se utiliza este símbolo.</p>
	<p><b>Evento intermedio de mensaje (envía):</b> Se utiliza cuando se envía por medio electrónico algún mensaje, oficio, memo, etc., después de realizar alguna actividad.</p>

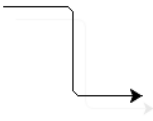

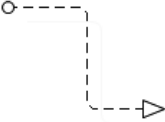
	<b>Evento intermedio de mensaje (recepta):</b> Sirve para identificar cual actividad recibe el mensaje.
	<b>Evento intermedio de enlace (envía):</b> Se utiliza para lanzar un evento a otra actividad y se las identifica por un número.
	<b>Evento intermedio de enlace (recepta):</b> Sirve para identificar a la actividad en la que ingresa el evento según sea la actividad que lo dispara.
	<b>Evento intermedio temporizador:</b> Se utiliza para poder identificar las esperas antes de que se dé la siguiente actividad.
	<b>Compuerta exclusiva basada en datos:</b> Se utiliza cuando en un punto del flujo en los datos del proceso se escoge un solo camino de varios disponibles.
	<b>Compuerta paralela:</b> Se utiliza cuando se dan dos actividades al mismo tiempo.
	<b>Evento de fin:</b> Se utiliza para indicar que un proceso finaliza.
	<b>Actividad:</b> Este elemento sirve para identificar a las actividades dentro del proceso.
	<b>Subproceso:</b> Se utiliza para identificar que existen actividades de otro proceso dependiente.

Adaptado por: Los autores

#### 2.8.1.2.2 Objetos de conexión

Son los elementos usados para conectar dos objetos del flujo dentro de un proceso. Los objetos de conexión se encuentran detallados en la siguiente tabla.

**Tabla 2 - Objetos de conexión**



	<p><b>Secuencia:</b> Representa la secuencia de todos los objetos que encontramos en el flujo como son las actividades, compuertas, y eventos.</p>
	<p><b>Asociaciones:</b> Se utilizan para asociar información adicional sobre el proceso.</p>
	<p><b>Mensaje:</b> Sirven para representar información entre varios procesos o pools.</p>

**Adaptado por:** Los autores

### 2.8.1.2.3 Canales

Son elementos utilizados para organizar las actividades del flujo en diferentes categorías visuales que representan áreas funcionales, roles o responsabilidades. Los canales se encuentran detallados en la siguiente tabla.

**Tabla 3 – Canales**




	<p><b>Pool:</b> Es el que contiene a todo el proceso. El nombre del Pool se lo va a identificar con el nombre del proceso.</p>
	<p><b>Lane:</b> Sirve para hacer las subdivisiones del Pool, en la cual van a estar representados por los distintos participantes que se encuentran dentro de la organización.</p>

**Adaptado por:** Los autores

#### 2.8.1.2.4 Artefactos

Los artefactos son usados para proveer información adicional sobre el proceso. Existen 3 tipos de artefactos los cuales se detallan en la siguiente tabla.

**Tabla 4 – Artefactos**

	<p><b>Objetos de datos:</b> Muestra información que una actividad necesita como las entradas o las salidas.</p>
	<p><b>Base de datos:</b> Sirve para almacenar información.</p>
	<p><b>Anotaciones:</b> Se utilizan para proporcionar información adicional sobre el proceso.</p>

**Adaptado por:** Los autores

## 2.9 MANUAL DE PROCESOS

En toda organización, sin importar el tamaño, es importante contar con un documento en donde se pueda tener agrupado a los procesos, las normas, descripción de las actividades y los formularios necesarios para el correcto manejo de la organización.

### 2.9.1 DEFINICIÓN E IMPORTANCIA

El manual de procesos es un documento en el cual se realiza la descripción de actividades y funciones, los mismos que se encuentran relacionados entre sí con el fin de perseguir un mismo objetivo que es la optimización de recursos físicos y humanos.

## 2.9.2 OBJETIVOS DEL MANUAL DE PROCESOS

Según (Ibañez, 2010) plantea los siguientes objetivos específicos enfocándose en el cliente y la eficiencia de la organización mediante la optimización de recursos:

- Identificar todos los procesos y procedimientos que son vitales para el correcto funcionamiento de la empresa.
- Estandarizar los procedimientos, los cuales permitan tener a las actividades necesarias pensando en lo que realmente se requiere para dar el servicio.
- Lograr la participación de los dueños de los procesos haciendo que tomen responsabilidades.
- Documentar las actividades que se realizan diariamente en la organización y llevar un registro.
- Establecer estándares de calidad en cada procedimiento que contribuyan a un brindar un mejor servicio, los cuales se pueden medir mediante los indicadores de gestión.
- Diseñar mecanismos de control que contribuyan a la eficiencia de los recursos.
- Permitir una rápida inducción del personal en las actividades que van a llevar a cabo, realizar un control que permita minimizar el riesgo.
- Apoyar la Gestión de Calidad y de Control interno a través de la participación activa de todas las áreas.
- Servir de línea de referencia para apoyar la gestión administrativa al aplicar sus actividades de acuerdo a un mismo objetivo organizacional.
- Estimular el mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de la empresa al ser mejores en la ejecución del servicio prestado.

### **2.9.3 ESTRUCTURA DEL MANUAL DE PROCESOS**

La estructura que debe contener un manual de procesos no sigue una norma definida, pero varios autores concuerdan que un manual de procesos debe incluir las siguientes partes:

1. Introducción
  - Descripción de las revisiones
  - Caracterización de la Empresa
  - Objetivo del Manual
  - Alcance del Manual
  - Glosario de términos
2. Mapa de procesos
3. Inventario de procesos
4. Caracterización de los procesos
5. Descripción de las actividades
6. Representación gráfica de los procesos
7. Anexos

## **2.10 INDUSTRIA HOTELERA**

Al hablar de la industria hotelera debemos remontarnos a la antigüedad, casi a la aparición del hombre, ya que debido a su instinto de conservación las personas viajaban fuera de sus tierras constantemente con el fin de intercambiar sus productos. Al tener que viajar durante ciertas temporadas, nace la necesidad de que los viajeros busquen lugares en donde pudiesen pasar las noches durante el tiempo que duraba su estadía en tierras lejanas.

Nació en los pueblos primitivos la costumbre de dar albergue gratuito, pero con el tiempo se empezó a cobrar por dicho servicio, lo cual con el tiempo la industria hotelera ha ido tomando fuerza y convirtiéndose en un protagonista en la economía de las naciones.

En el siglo XIX la introducción de las líneas ferroviarias tuvo una influencia en el sector hotelero ya que a medida que se abría paso a las vías del tren en el mundo occidental, comenzaron a surgir los hoteles de estaciones. Y eso lo podemos notar claramente en los aeropuertos ya que en la actualidad las grandes cadenas hoteleras se fijan en lugares cercanos a estos puertos aéreos para brindar sus servicios.

En el caso del Ecuador según (INEC, 2013) el 29% de las empresas se dedicaban a actividades de hotelería y restauración, ubicándose un 59% en la región Sierra, 33% en la Costa y el restante 8% en la Amazonía y Región Insular.

### **2.10.1 ESTRUCTURA**

En la industria hotelera el organigrama es la representación gráfica en el cual se ve reflejado el grado de interrelación de funciones, la jerarquía, autoridad y responsabilidad de las personas que se encuentran dentro de la organización en base a una política hotelera.

Las áreas que se encuentran dentro de una estructura hotelera la podemos resumir en las siguientes:

- Alojamiento: En la cual incluye reservaciones, recepción, comunicación interna, pisos, lavandería y almacenes (lencería y otros).
- Alimentos y bebidas: Está constituido por restaurantes, cafetería, bar, cocina, y servicios diversos (almacenes y servicio de habitaciones).
- Marketing hotelero: Se considera a la promoción, publicidad y ventas.
- Relaciones humanas: Esta dado por relaciones públicas, eventos y animaciones.
- Personal: Se incluye administración de personal, administración de recursos humanos y administración salarial.
- Servicios: seguridad y mantenimiento.



- Actividades diversas: salas de juego, instalaciones deportivas y tiendas.

## **2.10.2 CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES**

Según (Turismo, 2008) se define al hotel como todo establecimiento que de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde. Los hoteles se los clasifica según los servicios prestados en:

- Hoteles de cinco estrellas
- Hoteles de cuatro estrellas
- Hoteles de tres estrellas
- Hoteles de dos estrellas
- Hoteles de una estrella

### **2.10.2.1 Hoteles de cinco estrellas**

Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.
- De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de un Ama de Llaves. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones.
- De habitaciones que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas.
- De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas.

- Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz.
- De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento.
- Médico debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno.

#### **2.10.2.2 Hoteles de cuatro estrellas**

Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto.
- De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de un Ama de Llaves, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones.
- De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente.
- De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo.
- Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz.
- De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento.
- Médico debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente.

### **2.10.2.3 Hoteles de tres estrellas**

Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto.
- De pisos, para mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de un Ama de Llaves, deberá existir al menos una camarera por cada dieciséis habitaciones.
- De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo.
- Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz.
- De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento.
- Botiquín de primeros auxilios.

### **2.10.2.4 Hoteles de dos estrellas**

Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado.
- De pisos para el mantenimiento de las habitaciones así como para su limpieza, que será atendido por camareras, debiendo existir al menos una camarera por cada dieciocho habitaciones.
- De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo.
- Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción.

- De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado.
- Botiquín de primeros auxilios.

#### **2.10.2.5 Hoteles de una estrella**

Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

- De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado.
- De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, debiendo existir al menos una camarera por cada dieciocho habitaciones.
- De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento.
- Teléfono público.
- Botiquín de primeros auxilios.

### **3 METODOLOGÍA**

La gestión por procesos aplicada, es una poderosa herramienta la cual permitirá desempeñar los procesos de una manera efectiva ya que con ella se logra alcanzar los objetivos organizacionales optimizando los recursos.

El direccionamiento estratégico fue proporcionado por el Jefe de Recursos Humanos del Hotel, el levantamiento de información se lo realizó por medio de entrevistas a los dueños de los procesos. Se realizaron dos entrevistas, en la primera se obtuvo la información de las actividades del proceso y se realizó un diseño preliminar en el cual constaba el diagrama de flujo y el descriptor de las actividades. En la segunda entrevista se validó los procesos diseñados para luego proceder a tomar los tiempos promedios para realizar el AVA.

#### **3.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

##### **3.1.1 MISIÓN**

Ofrecer hospedaje y alimentación al segmento empresarial y turístico nacional e internacional en la ciudad de Quito, brindando atención con servicio personalizado de calidad y calidez, buscando una rentabilidad adecuada cuidando el bienestar de nuestros clientes, accionistas y colaboradores, en base a una innovación constante. Además de contribuir al crecimiento del país y la preservación del medio ambiente.

##### **3.1.2 VISIÓN**

En el año 2020 ser un hotel líder en el mercado corporativo y turístico ofreciendo servicios de calidad certificada y de clase mundial con personal altamente capacitado para brindar un producto de excelencia en el corazón de la capital.

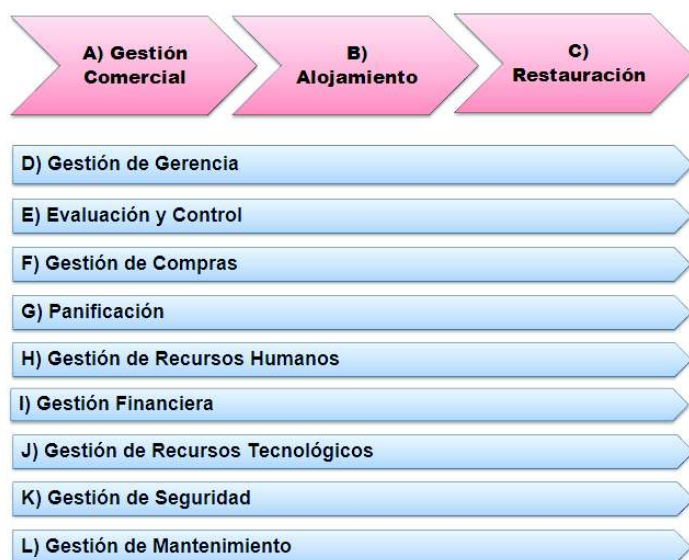
### 3.1.3 VALORES

En el Hotel Río Amazonas los valores organizacionales son considerados como un elemento fundamental para la consecución de objetivos, dentro de los cuales se pueden mencionar los siguientes:

- Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad
- Dedicación
- Eficiencia

### 3.2 CADENA DE VALOR

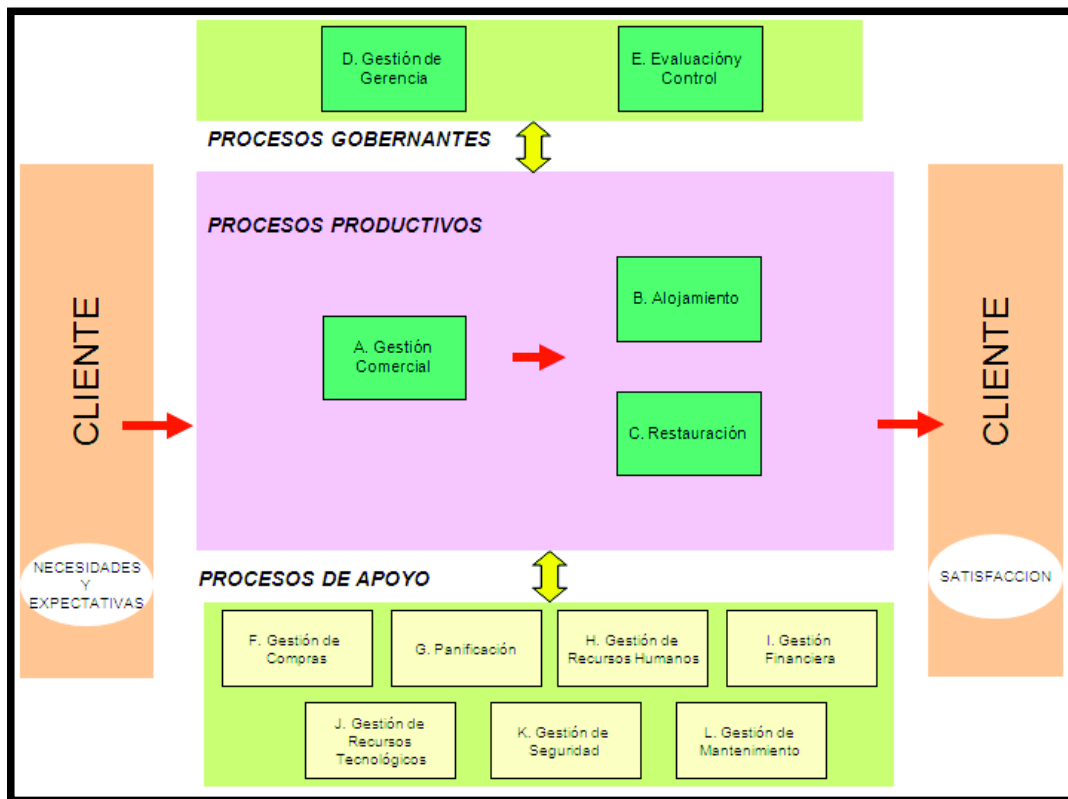
La cadena de valor se estructuró con la información obtenida luego de realizar las diferentes entrevistas a los dueños de los procesos y observando las interacciones de los procesos levantados, la cual se la puede observar en la figura 9.



**Figura 9 – Cadena de Valor HRA**  
Adaptado por: Los autores

### 3.2.1 MAPA DE PROCESOS

De acuerdo a la clasificación de Harrington se clasificaron a los procesos en Gobernantes, Productivos y de Apoyo como se muestra a continuación en el Mapa de Procesos.



**Figura 10 – Mapa de Procesos HRA**  
Adaptado por: Los autores

### 3.2.2 INVENTARIO DE PROCESOS

Con los procesos levantados y validados se estableció un listado en el cual constan los macro procesos con sus respectivos procesos como se muestra en la siguiente tabla:

**Tabla 5** - Inventario de los Procesos del Hotel Río Amazonas

<b>PROCESOS PRODUCTIVOS</b>	
<b>A.</b>	<b>Gestión Comercial</b>
A.1	Gestión de marketing
A.2	Gestión de ventas
<b>B.</b>	<b>Alojamiento</b>
B.1	Reservas
B.2	Limpieza de habitaciones
B.3	Servicio de hospedaje
B.4	Lavandería
<b>C.</b>	<b>Restauración</b>
C.1	Dirigir a Parquadero
C.2	Servicio de Restaurante
C.3	Servicio de Eventos
C.4	Logística de Eventos
C.5	Cocina
<b>PROCESOS GOBERNANTES</b>	
<b>D.</b>	<b>Gestión de Gerencia</b>
D.1	Planificación
<b>E.</b>	<b>Evaluación y Control</b>
E.1	Gestión Documental Interna
E.2	Gestión Documental Externa
E.3	Control de Registros
E.4	Auditorías Internas
E.5	Acciones Preventivas
E.6	Acciones Correctivas
<b>PROCESOS DE APOYO</b>	
<b>F.</b>	<b>Gestión de Compras</b>
F.1	Gestión de pedidos
F.2	Dirigir a Bodega
F.3	Recepción y almacenamiento
F.4	Despacho
<b>G.</b>	<b>Panificación</b>



G.1	Pedido y recepción de insumos
G.2	Producción y despacho
<b>H.</b>	<b>Gestión de RRHH</b>
H.1	Selección, reclutamiento, inducción y contratación de personal
H.2	Capacitar al personal
H.3	Nómina
H.4	Mantener un adecuado clima laboral
<b>I.</b>	<b>Gestión Financiera</b>
I.1	Cobros
I.2	Pagos
I.3	Control inventarios
I.4	Registros
I.5	Conciliación bancaria
I.6	Generación de informes
<b>J.</b>	<b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b>
J.1	Gestión de Telecomunicaciones
J.2	Mantenimiento de Hardware
J.3	Mantenimiento de Software
<b>K</b>	<b>Gestión de Seguridad</b>
K.1	Seguridad Física
K.2	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
K.3	Tratamiento de Accidentes Laborales
K.4	Comité Paritario
K.5	Implementación del Reglamento SST
<b>L.</b>	<b>Gestión de Mantenimiento</b>
L.1	Planificación del mantenimiento
L.2	Ejecución del mantenimiento

Elaborado por: Los autores

### 3.3 DISEÑO DE LOS PROCESOS ACTUALES

El diseño de los procesos actuales del hotel se los realizó con la ayuda de levantamiento de información mediante varias entrevistas a los dueños de los

procesos, con el objetivo de realizar un diseño preliminar para luego proceder a validarlos, los mismos que fueron diseñados en el programa Bizagi Modeler, los cuales podemos encontrar en el Anexo B y las respectivas descripciones las cuales se muestran en el Anexo C.

### **3.4 MEDICIÓN DE LOS PROCESOS**

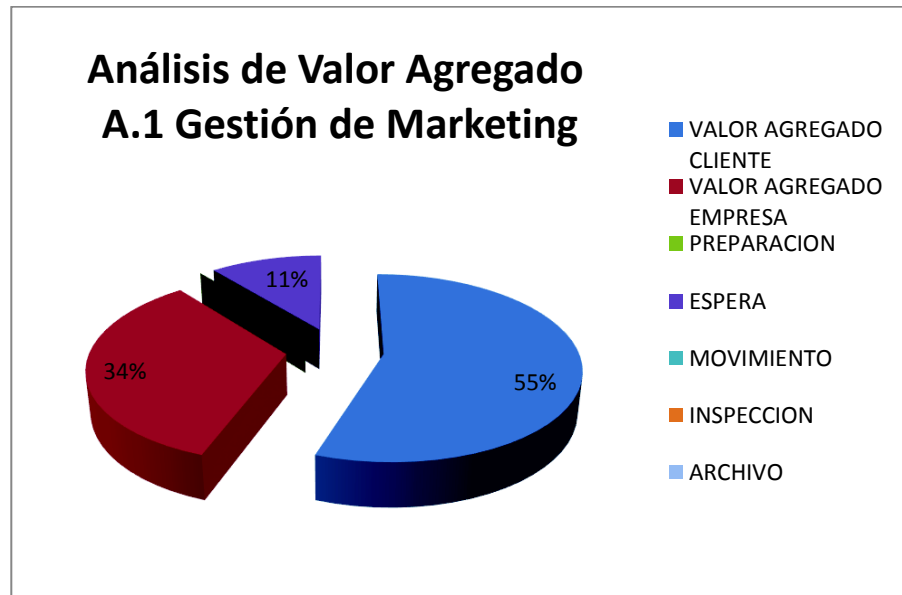
Para realizar la medición de los procesos actuales del hotel utilizamos el análisis de valor agregado (AVA), para poder diferenciar aquellas actividades que generan valor tanto para el cliente como para la empresa, de aquellas actividades que no generan valor.

Cabe mencionar que para el análisis de valor se utilizaron tiempos promedios, debido a que en algunos de los procesos su tiempo de ciclo es demasiado prologando. Los tiempos promedios fueron proporcionados por los dueños de los procesos para proceder a realizar los análisis de valor agregado los cuales se encuentran en el Anexo D.

#### **3.4.1 RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO**

Del análisis de valor agregado se obtienen los siguientes resultados:

### 3.4.1.1 Análisis de Valor Agregado de Gestión de Marketing

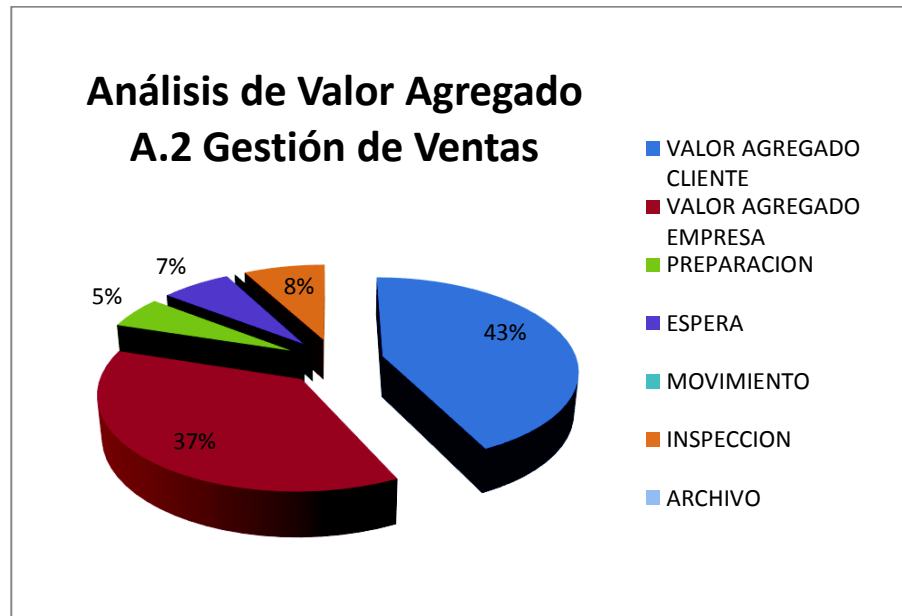


**Figura 11** – Resultado de AVA Gestión de Marketing  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Gestión de Marketing se obtiene un índice de valor agregado del 89,19%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 7 actividades, siendo no generadora de valor la de espera con un 10,81%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.2 Análisis de Valor Agregado de Gestión de Ventas

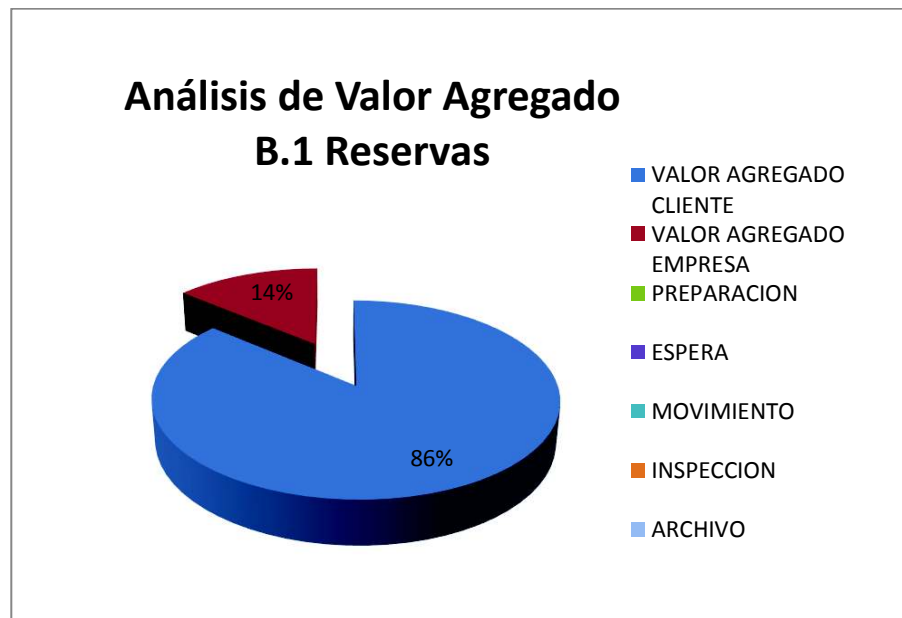


**Figura 12** – Resultado de AVA Gestión de Ventas  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Gestión de Ventas se obtiene un índice de valor agregado del 79,91%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 15 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 5,58%, la de espera con un 6,70% y la de inspección 7,81%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.3 Análisis de Valor Agregado de Gestión de Reservas

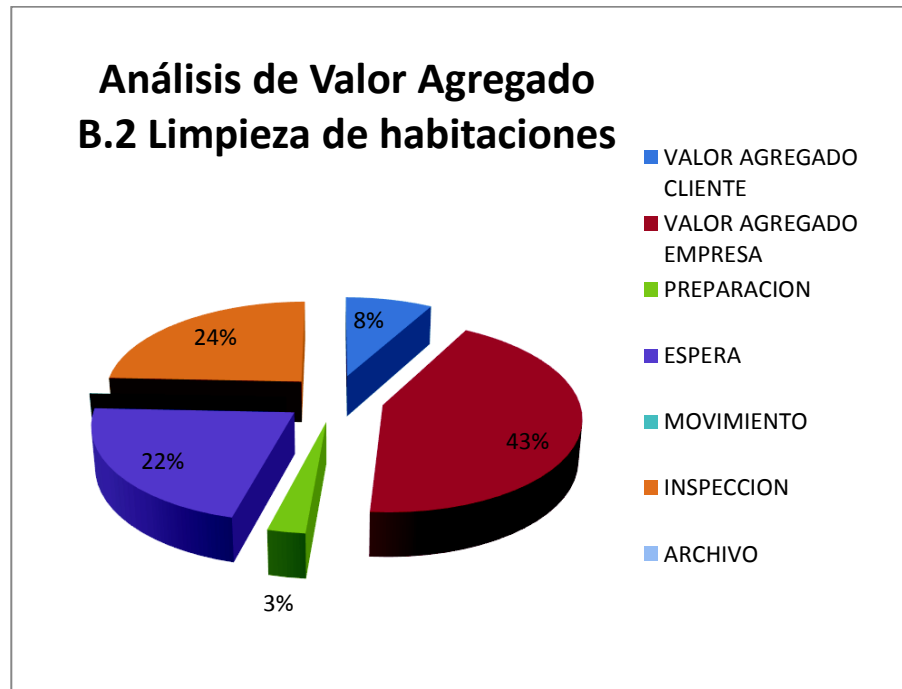


**Figura 13** – Resultado de AVA Reservas  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Reservas se obtiene un índice de valor agregado del 100,00%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 5 actividades.

### 3.4.1.4 Análisis de Valor Agregado de Limpieza de Habitaciones

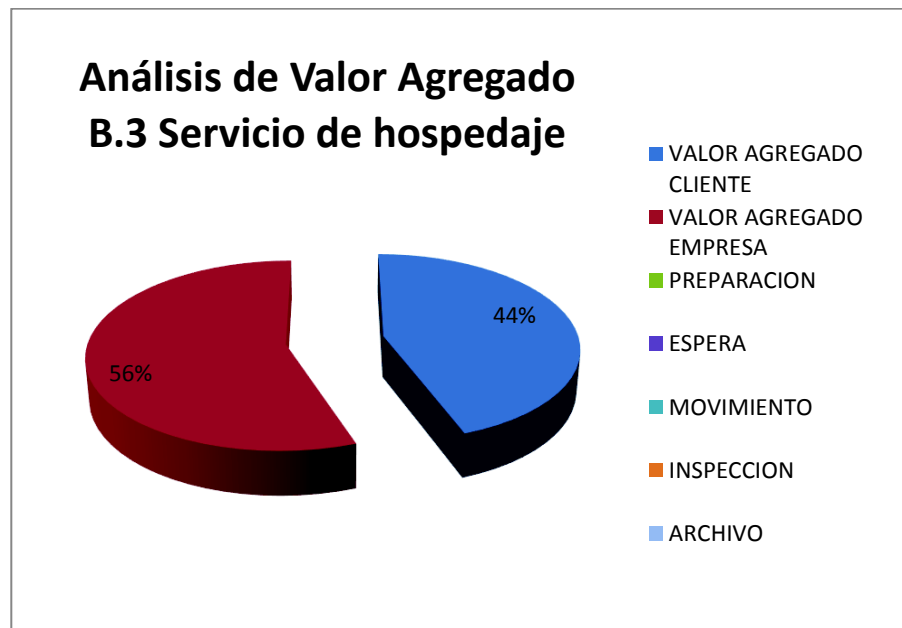


**Figura 14** – Resultado de Limpieza de habitaciones  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Limpieza de habitaciones se obtiene un índice de valor agregado del 51,35%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 2,70%, la de espera con un 21,62% y la de inspección 24,32%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.5 Análisis de Valor Agregado de Servicio de hospedaje

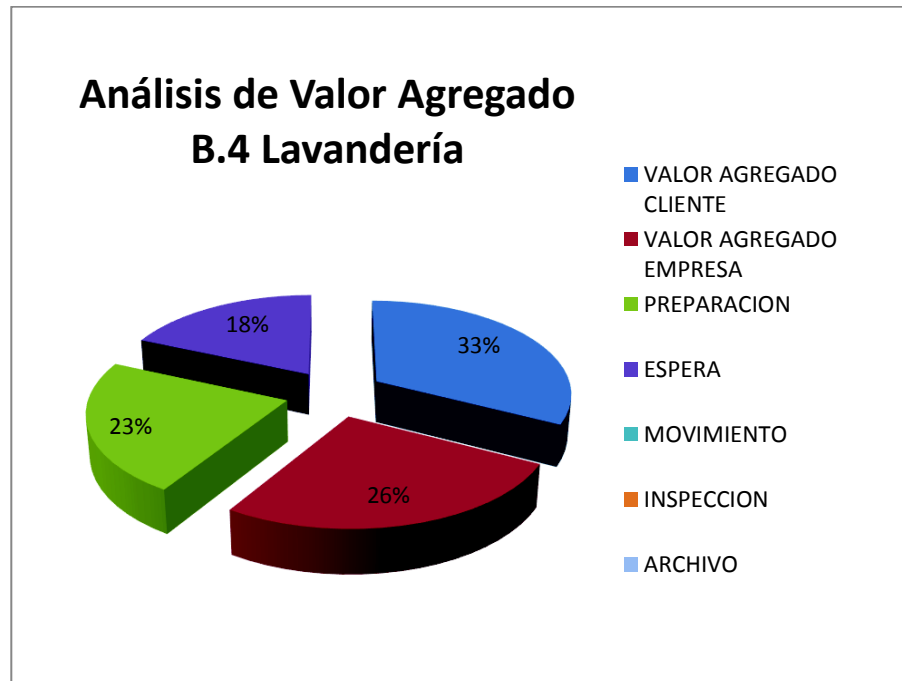


**Figura 15** – Resultado de AVA Reservas  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Servicio de hospedaje se obtiene un índice de valor agregado del 100,00%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 7 actividades.

### 3.4.1.6 Análisis de Valor Agregado de Lavandería



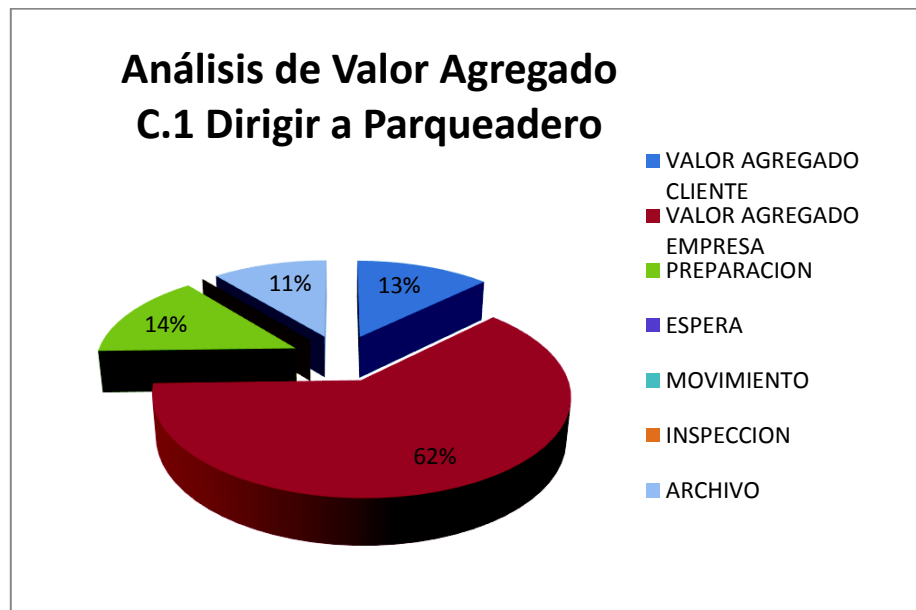
**Figura 16 – Resultado de AVA Lavandería**  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Lavandería se obtiene un índice de valor agregado del 58,90%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 13 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 22,70% , la de espera con un 18,40%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.



### 3.4.1.7 Análisis de Valor Agregado de Dirigir a Parquedero

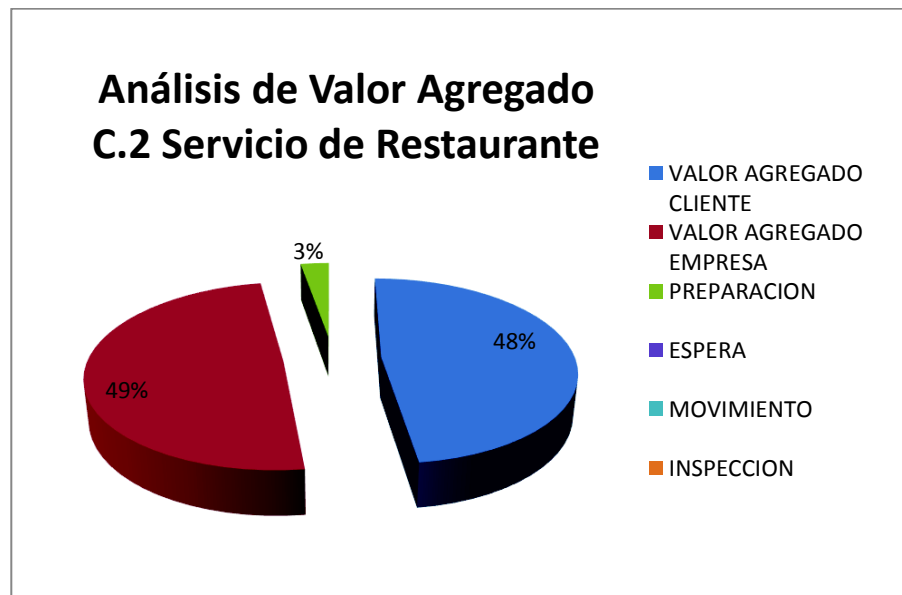


**Figura 17** – Resultado de AVA Dirigir a Parquedero  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Dirigir a Parquedero se obtiene un índice de valor agregado del 74,55%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 14,55%, la de archivo con un 10,91%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.8 Análisis de Valor Agregado de Servicio de Restaurante

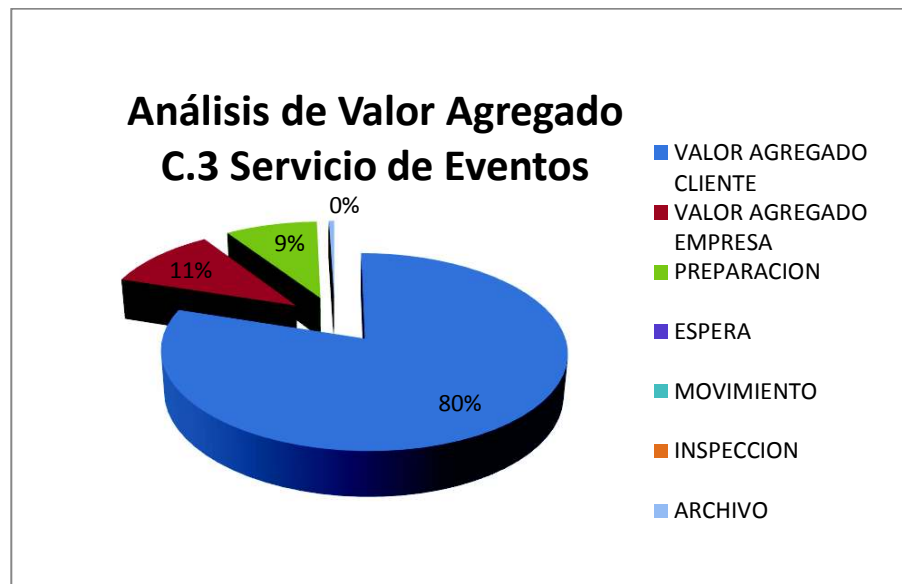


**Figura 18** – Resultado de AVA Servicio de Restaurante  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Servicio de Restaurante se obtiene un índice de valor agregado del 97,26%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 13 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 2,74%, en las cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.9 Análisis de Valor Agregado de Servicio de Eventos

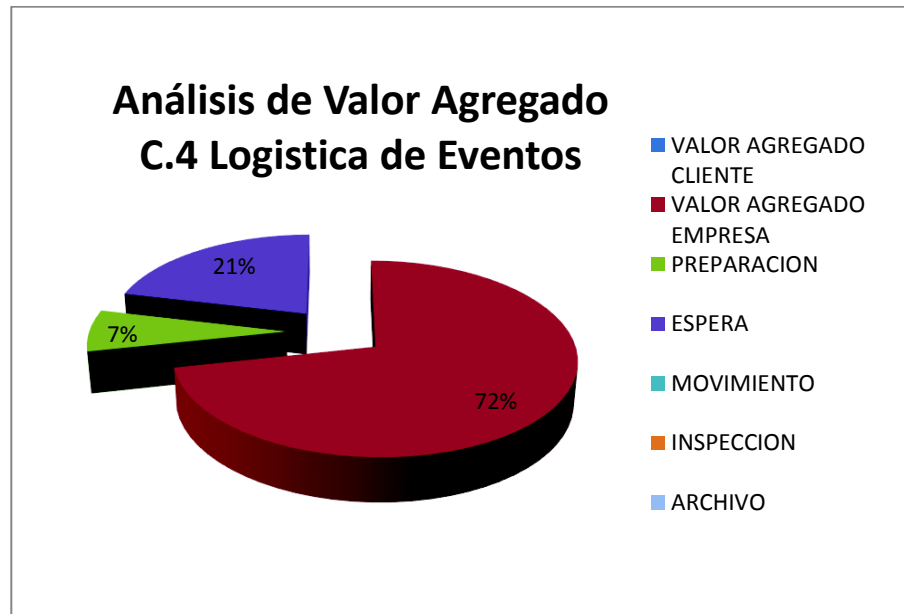


**Figura 19** – Resultado de AVA Servicio de Eventos  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Servicio de Eventos se obtiene un índice de valor agregado del 90,75%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 12 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 8,75% y la de archivo con un 0,50%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.10 Análisis de Valor Agregado de Logística de Eventos



**Figura 20** – Resultado de AVA Logística de Eventos  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Logística de Eventos se obtiene un índice de valor agregado del 71,63%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 7 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 7,09% y la de espera con un 21,28%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.11 Análisis de Valor Agregado de Cocina

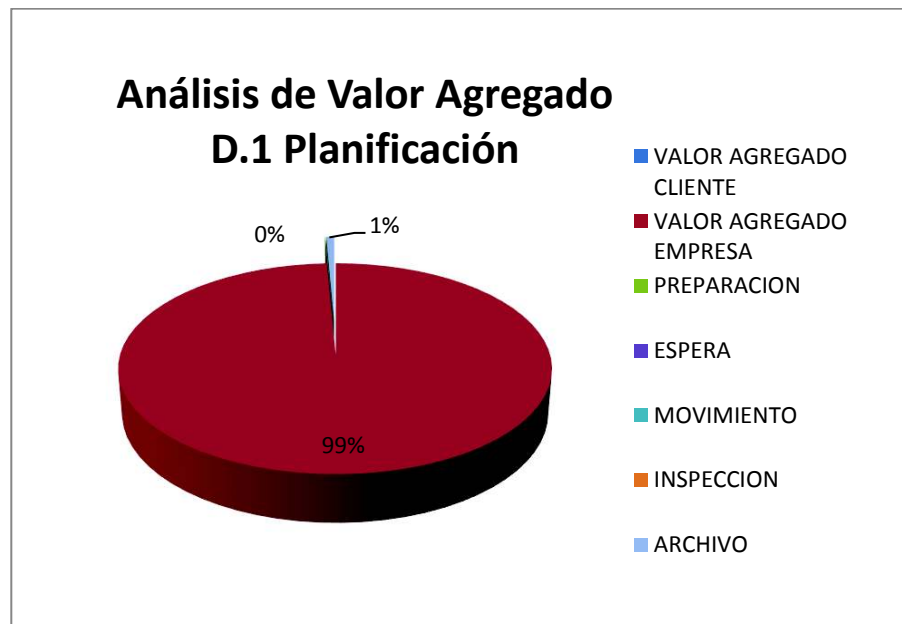


**Figura 21 – Resultado de AVA Cocina**  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Cocina se obtiene un índice de valor agregado del 82,62%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 14 actividades, siendo no generadoras de valor la de espera con un 2,22%, de movimiento con 14,79% y las de inspección con un 0,37%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.12 Análisis de Valor Agregado de Planificación

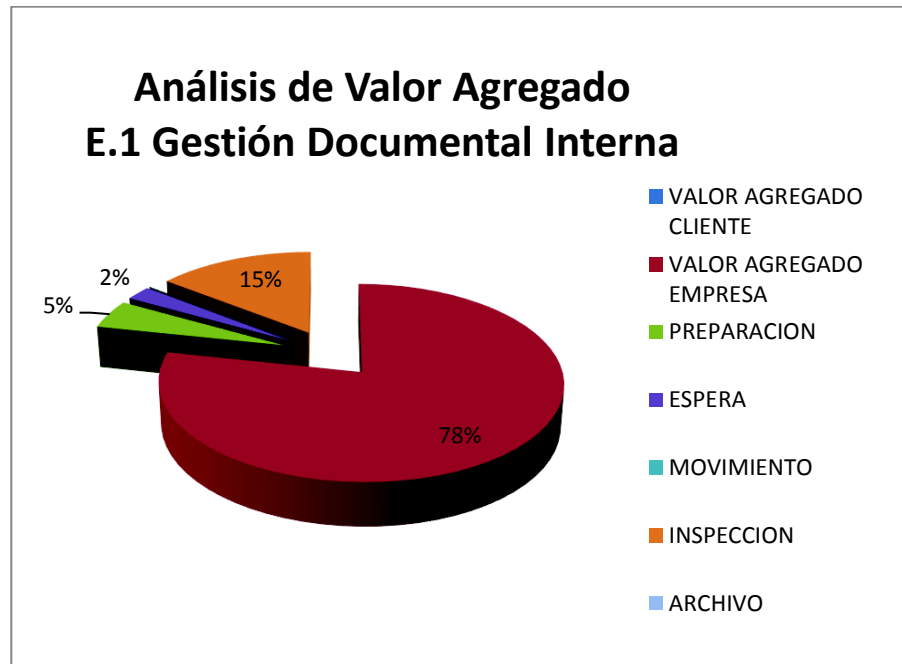


**Figura 22** – Resultado de AVA Planificación  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Planificación se obtiene un índice de valor agregado del 99,26%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 11 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 0,05% y la de archivo con un 0,69%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.13 Análisis de Valor Agregado de Gestión Documental Interna

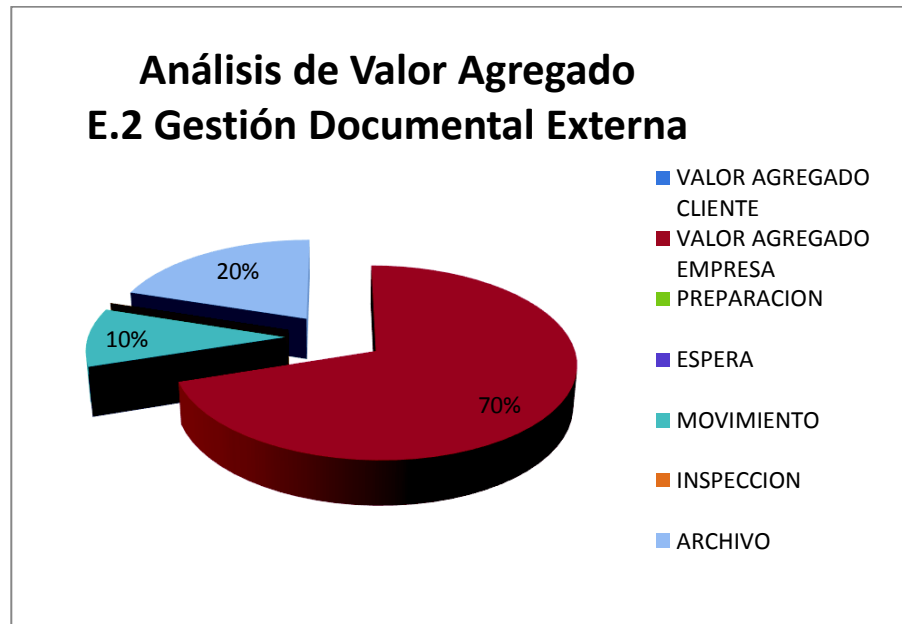


**Figura 23** – Resultado de AVA Gestión Documental Interna  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Gestión Documental Interna se obtiene un índice de valor agregado del 78,31%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 9 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 4,82%, la de espera con un 2,41%, y la de inspección 14,46%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.14 Análisis de Valor Agregado de Gestión Documental Externa



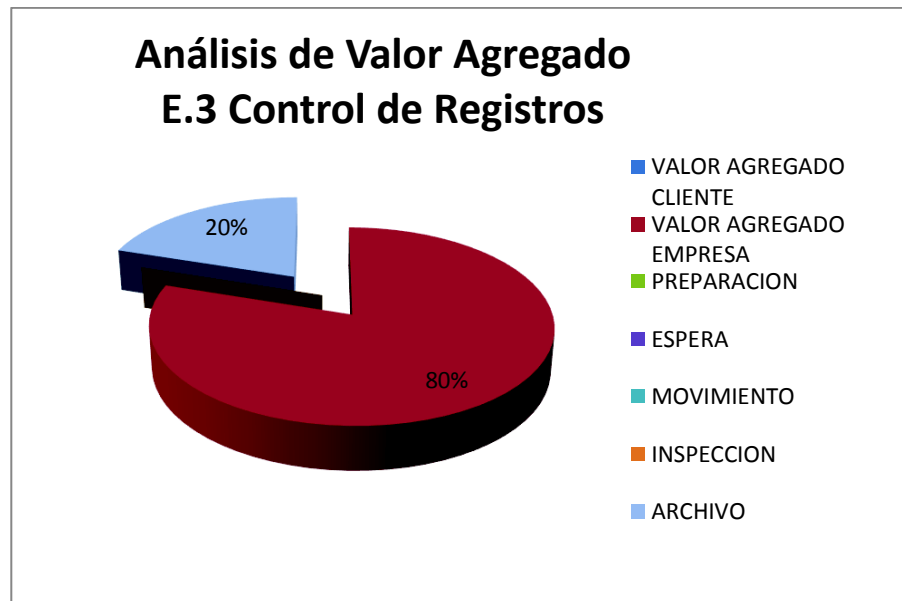
**Figura 24** – Resultado de AVA Gestión Documental Externa  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Gestión Documental Externa se obtiene un índice de valor agregado del 70,00%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 5 actividades, siendo no generadoras de valor la de movimiento con un 10,00% y de archivo del 20%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.



### 3.4.1.15 Análisis de Valor Agregado de Control de Registros

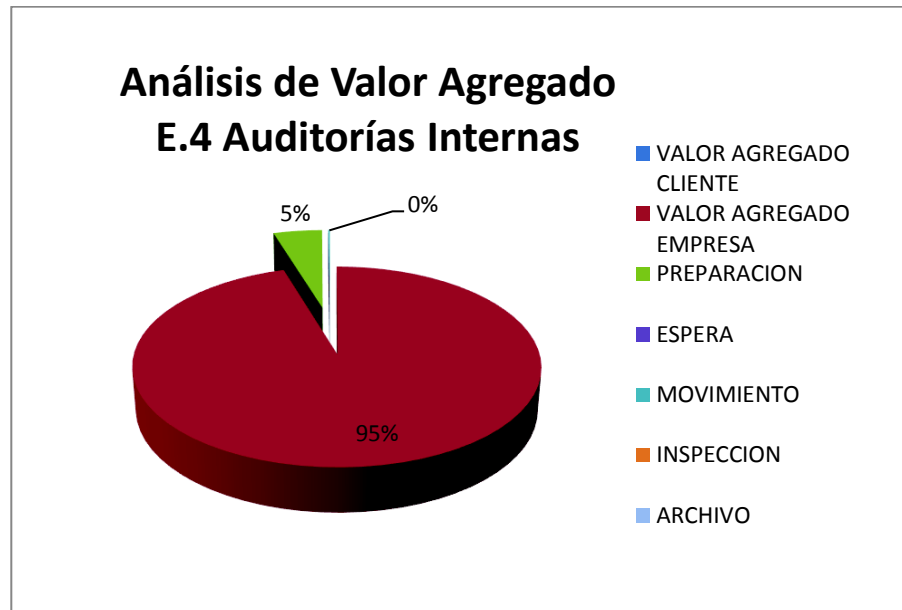


**Figura 25** – Resultado de AVA Control de Registros  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Control de Registros se obtiene un índice de valor agregado del 80,00%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 5 actividades, siendo no generadora de valor la de archivo con un 20,00%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.16 Análisis de Valor Agregado de Auditorías Internas



**Figura 26 – Resultado de AVA Auditorías Internas**  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Auditorías Internas se obtiene un índice de valor agregado del 95,30%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 9 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 4,57%, la de movimiento con un 0,13%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.17 Análisis de Valor Agregado de Preventivas



**Figura 27** – Resultado de AVA Acciones Preventivas  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Acciones Preventivas se obtiene un índice de valor agregado del 96,95%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 2,13%, y la de archivo con un 0,91%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.18 Análisis de Valor Agregado de Acciones Correctivas

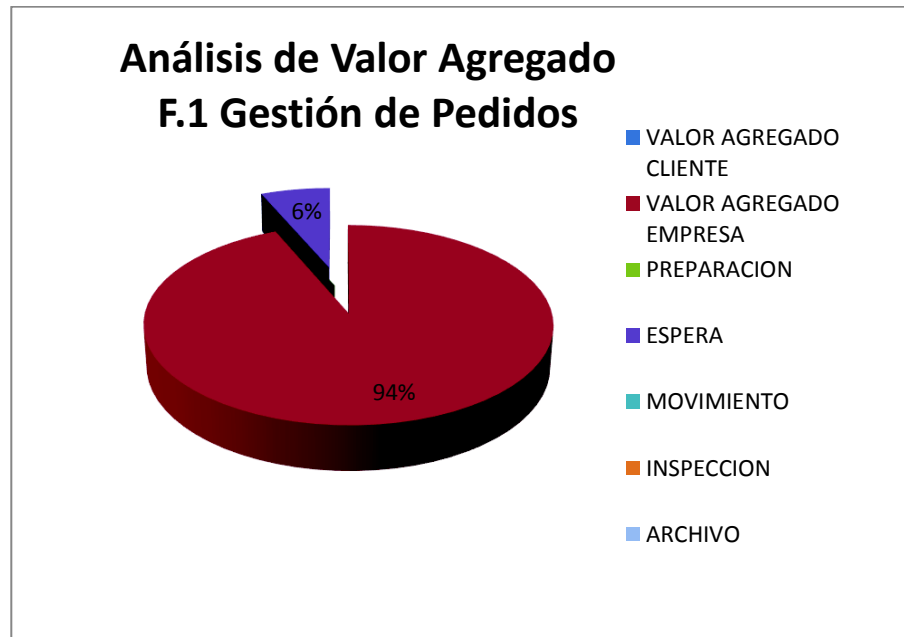


**Figura 28** – Resultado de AVA Acciones Correctivas  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Acciones Correctivas se obtiene un índice de valor agregado del 98,58%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 1,13%, y la de archivo con un 0,28%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.19 Análisis de Valor Agregado de Gestión de Pedidos

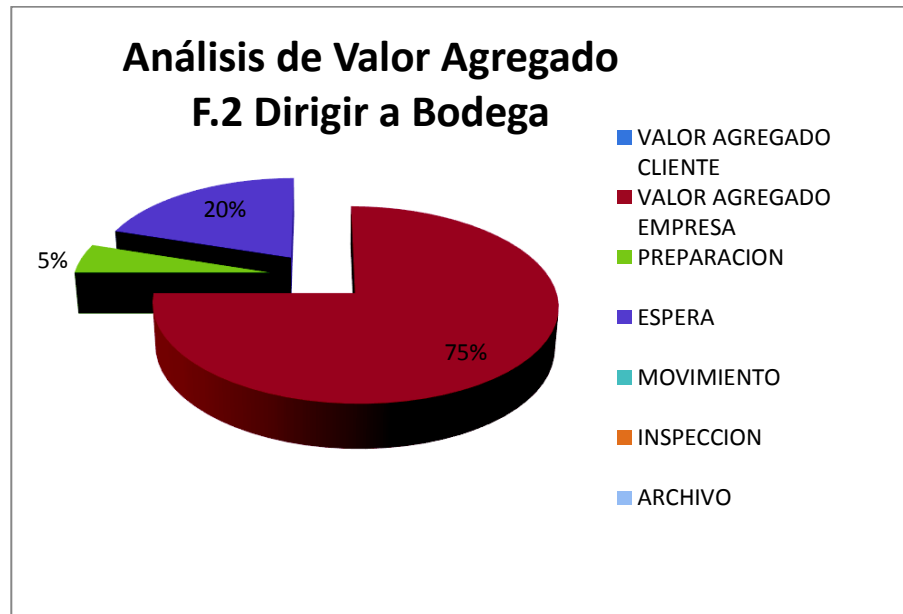


**Figura 29** – Resultado de AVA Gestión de Pedidos  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Gestión de Pedidos se obtiene un índice de valor agregado del 93,59%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 6 actividades, siendo no generadora de valor la de espera con un 6,41%, en las cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.20 Análisis de Valor Agregado de Dirigir a Bodega

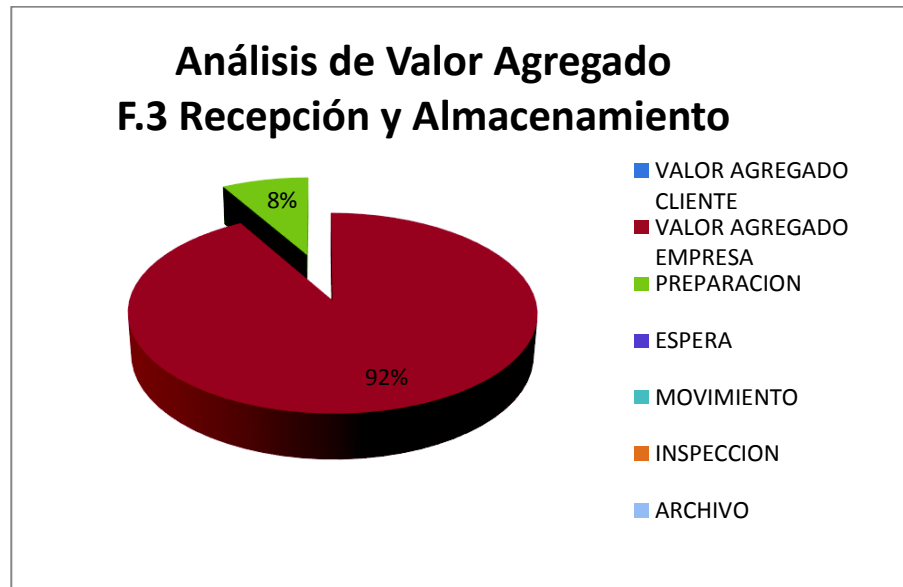


**Figura 30** – Resultado de AVA Dirigir a Bodega  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Dirigir a Bodega se obtiene un índice de valor agregado del 75,00%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 5% y la de espera con un 20,00%., en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.21 Análisis de Valor Agregado de Recepción y Almacenamiento

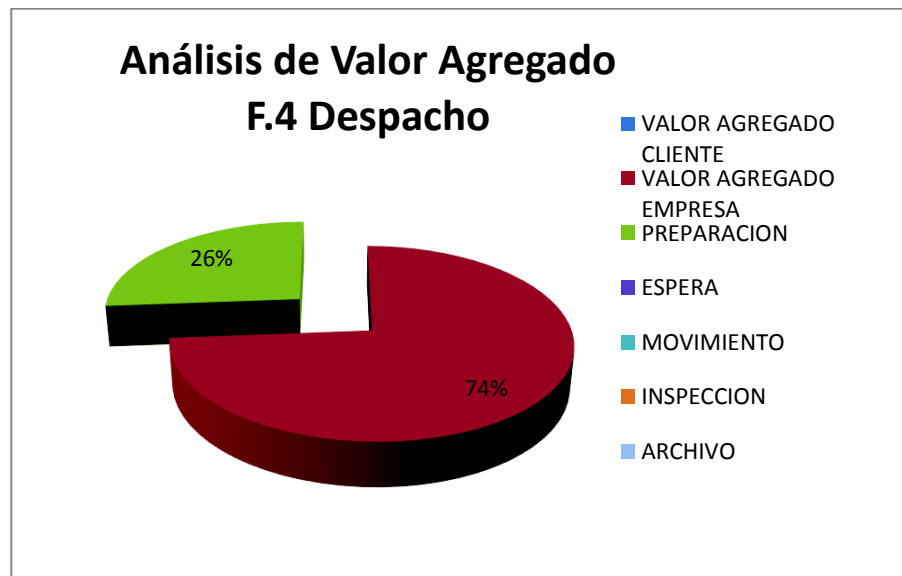


**Figura 31** – Resultado de AVA Recepción y Almacenamiento  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Recepción y Almacenamiento se obtiene un índice de valor agregado del 91,76%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 8,24%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.22 Análisis de Valor Agregado de Despacho



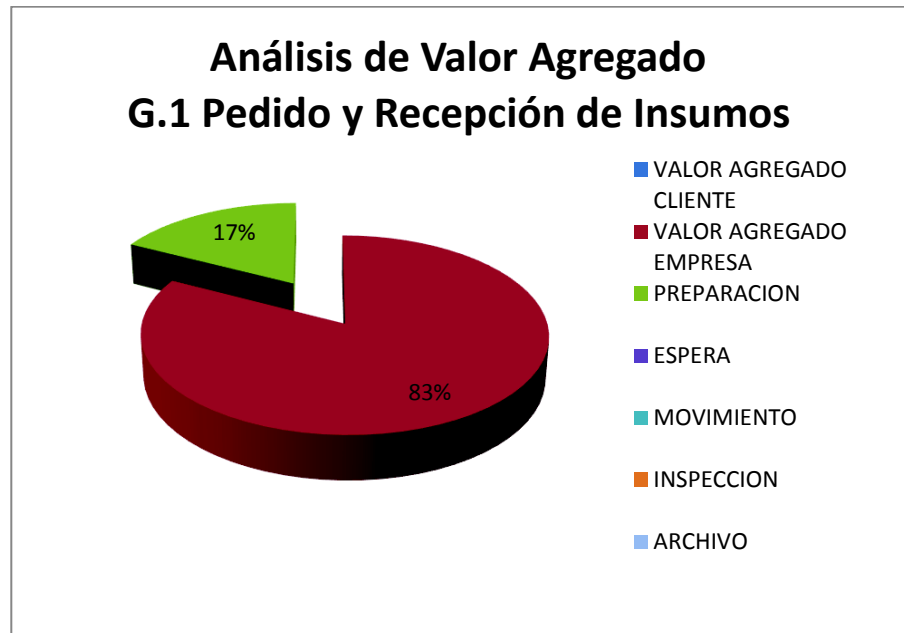
**Figura 32** – Resultado de AVA Despacho  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Despacho se obtiene un índice de valor agregado del 73,77%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 5 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 26,23%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.



### 3.4.1.23 Análisis de Valor Agregado de Pedido y Recepción de Insumos

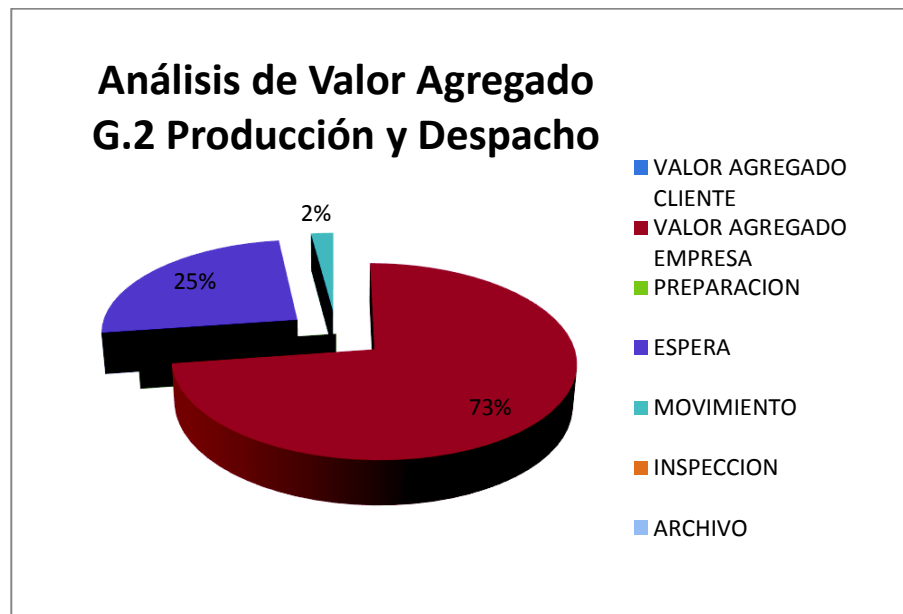


**Figura 33** – Resultado de AVA Pedido y Recepción de Insumos  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Pedido Y Recepción De Insumos se obtiene un índice de valor agregado del 82,61%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 5 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 17,39%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.24 Análisis de Valor Agregado de Producción y Despacho

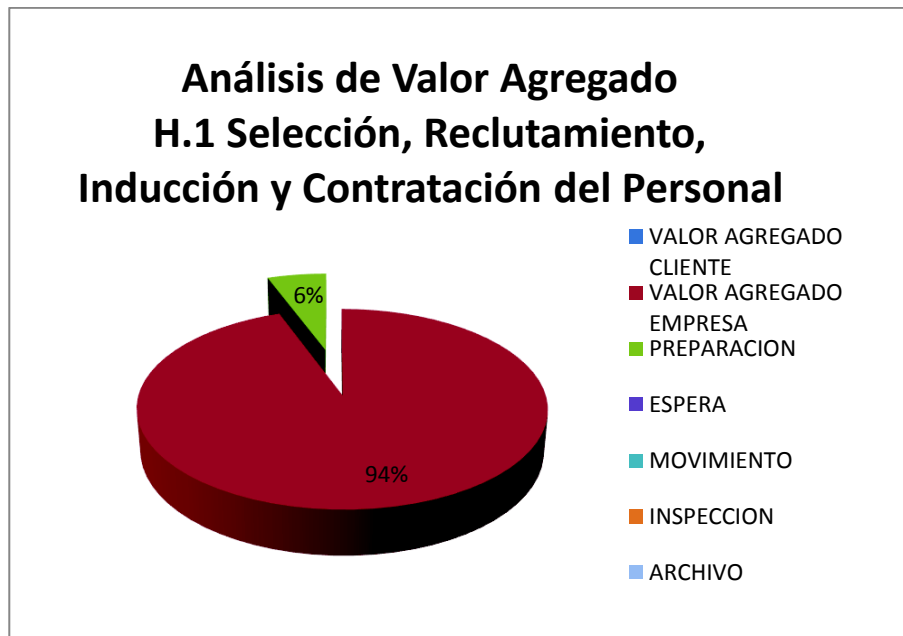


**Figura 34** – Resultado de AVA Producción y Despacho  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Producción y Despacho se obtiene un índice de valor agregado del 72,75%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 9 actividades, siendo no generadora de valor la de espera con un 25,16% y la de movimiento con un 2,10%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.25 Análisis de Valor Agregado de Selección, Reclutamiento, Inducción y Contratación del Personal

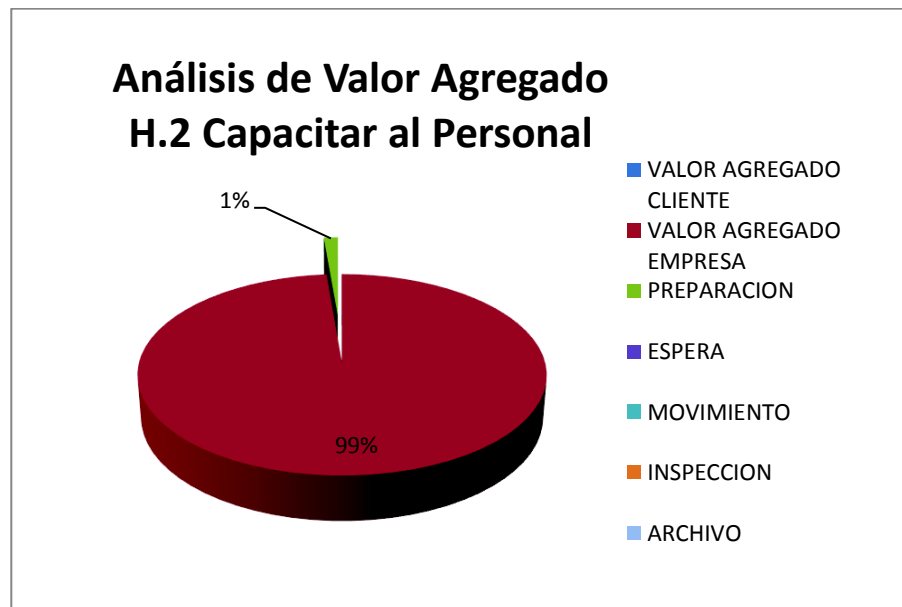


**Figura 35** – Resultado de AVA Selección, Reclutamiento, Inducción y Contratación del Personal  
**Elaborado por:** Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Selección, Reclutamiento, Inducción y Contratación del Personal se obtiene un índice de valor agregado del 94,41%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 6 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 5,59%, en las cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.26 Análisis de Valor Agregado de Contratación del Personal

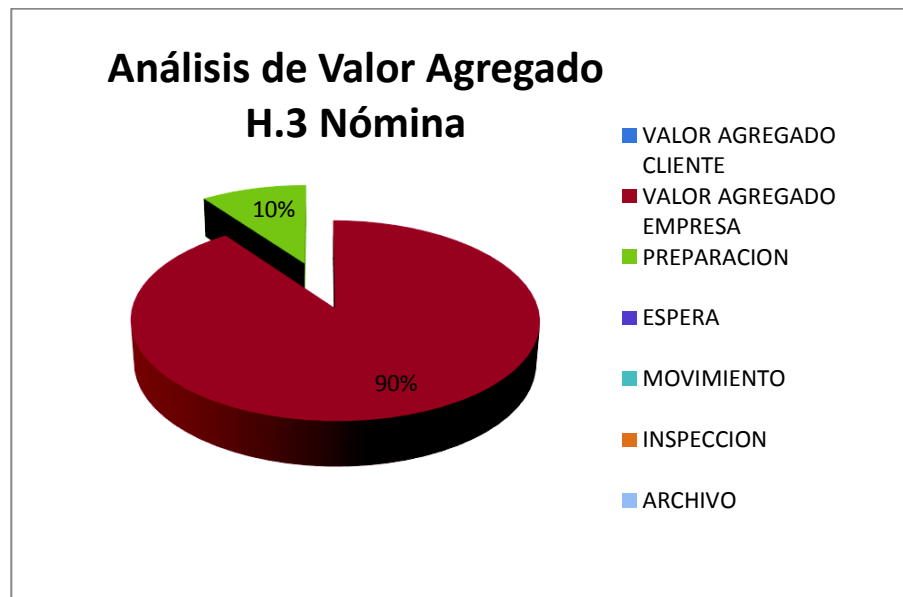


**Figura 36** – Resultado de AVA Capacitar al Personal  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Capacitar al Personal se obtiene un índice de valor agregado del 98,66%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 5 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 1,34%, en las cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.27 Análisis de Valor Agregado de Nómina

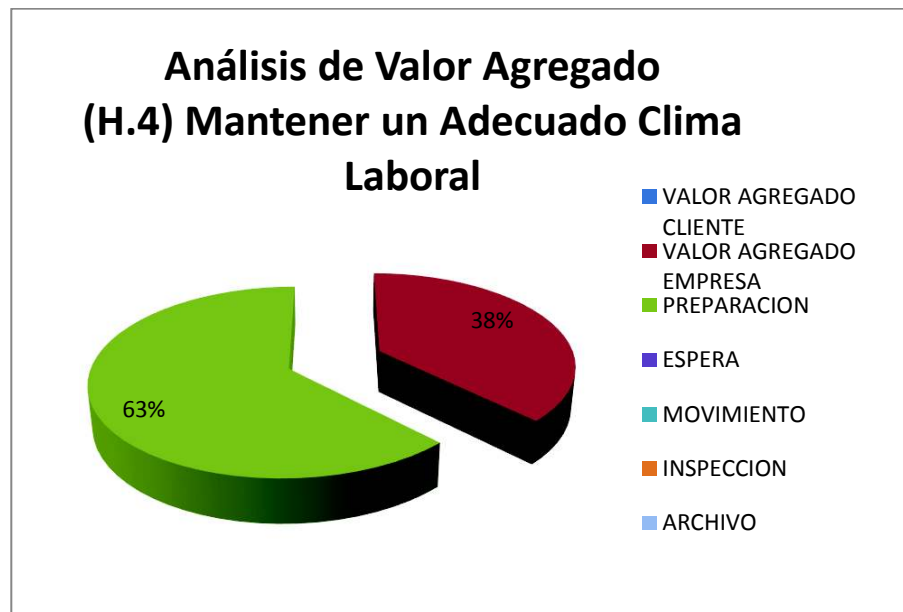


**Figura 37 – Resultado de AVA Nómina**  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Nómina se obtiene un índice de valor agregado del 90,04%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 5 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 9,96%, en las cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.28 Análisis de Valor Agregado de Mantener un Adecuado Clima Laboral

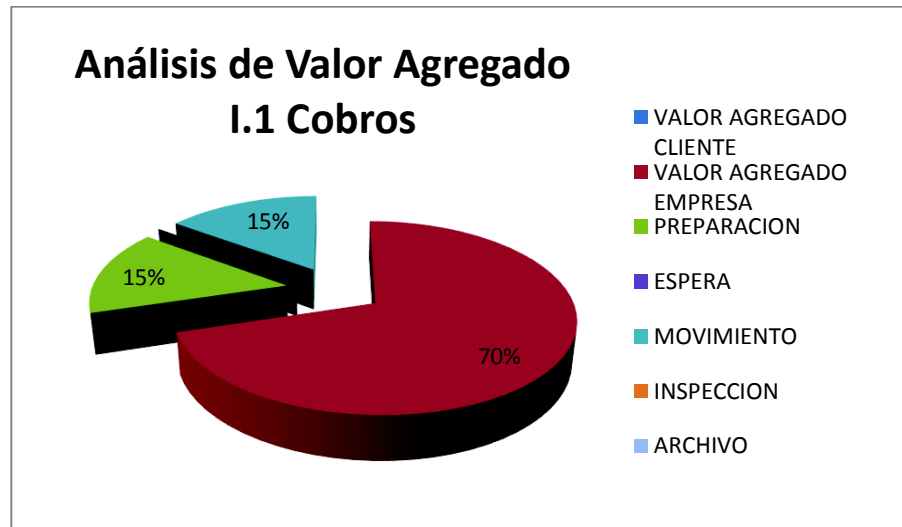


**Figura 38** – Resultado de AVA Mantener un Adecuado Clima Laboral  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Mantener un Adecuado Clima Laboral se obtiene un índice de valor agregado del 37,50%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 3 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 62,50%, en las cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.29 Análisis de Valor Agregado de Cobros

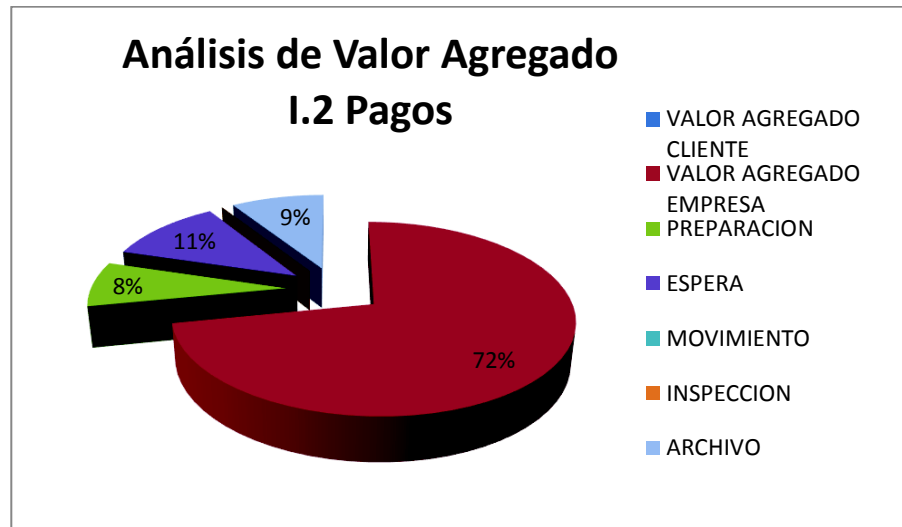


**Figura 39** – Resultado de AVA Cobros  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Cobros se obtiene un índice de valor agregado del 70,25%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 6 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 14,88% y la de movimiento con un 14,88%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.30 Análisis de Valor Agregado de Pagos



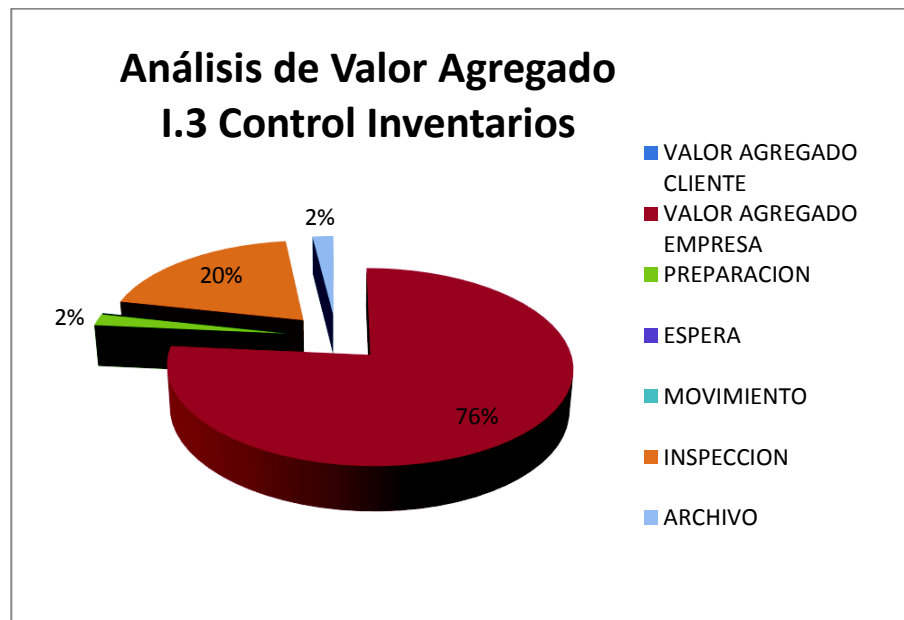
**Figura 40** – Resultado de AVA Pagos  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Pagos se obtiene un índice de valor agregado del 71,89%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 19 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 7,79%, de espera con un 11,29% y la de archivo con un 9,03%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.



### 3.4.1.31 Análisis de Valor Agregado de Control Inventarios

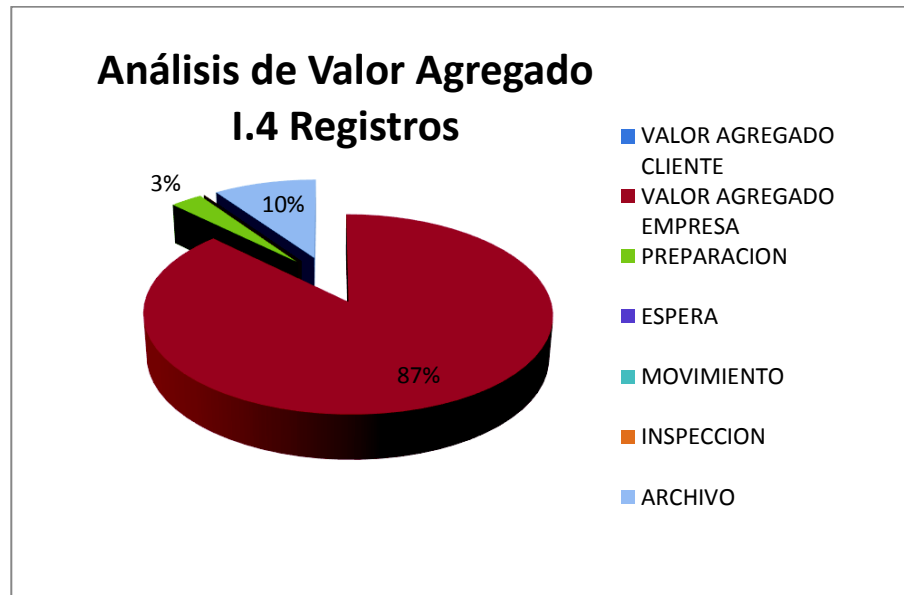


**Figura 41** – Resultado de AVA Control Inventarios  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Control Inventarios se obtiene un índice de valor agregado del 76,47%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con 1,96%, de inspección con un 19,61% y la de archivo con 1,96%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.32 Análisis de Valor Agregado de Registros

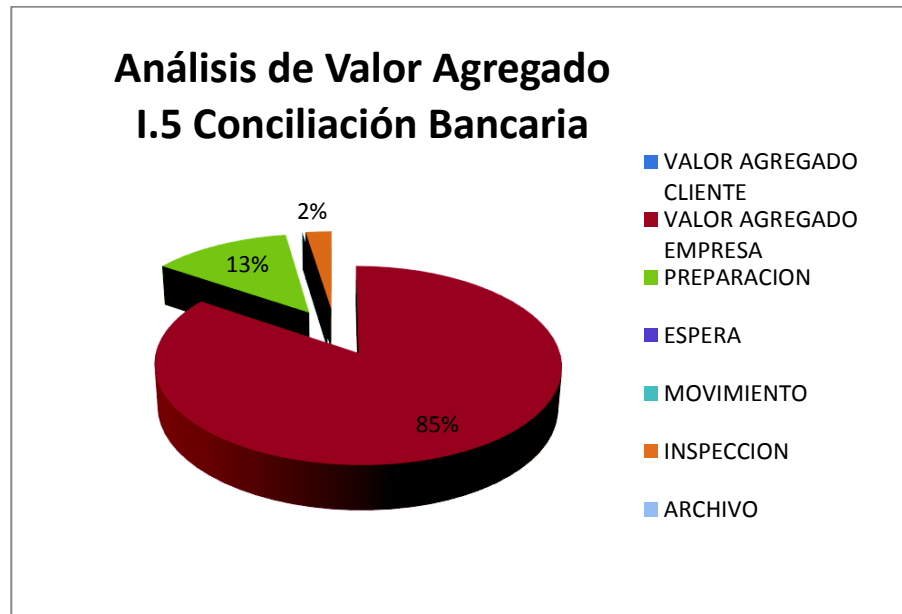


**Figura 42** – Resultado de AVA Registros  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Registros se obtiene un índice de valor agregado del 87,35%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 6 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 3,01% y la de archivo con un 9,64%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.33 Análisis de Valor Agregado de Conciliación Bancaria

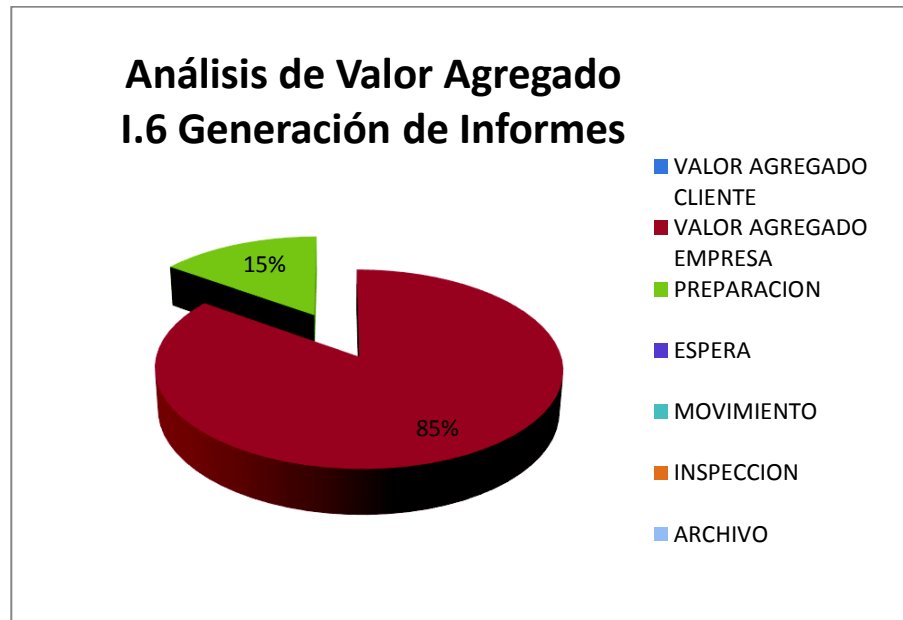


**Figura 43** – Resultado de AVA Conciliación Bancaria  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Conciliación Bancaria se obtiene un índice de valor agregado del 84,55%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 6 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 13,01% y la de inspección con un 2,44%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.34 Análisis de Valor Agregado de Generación de Informes



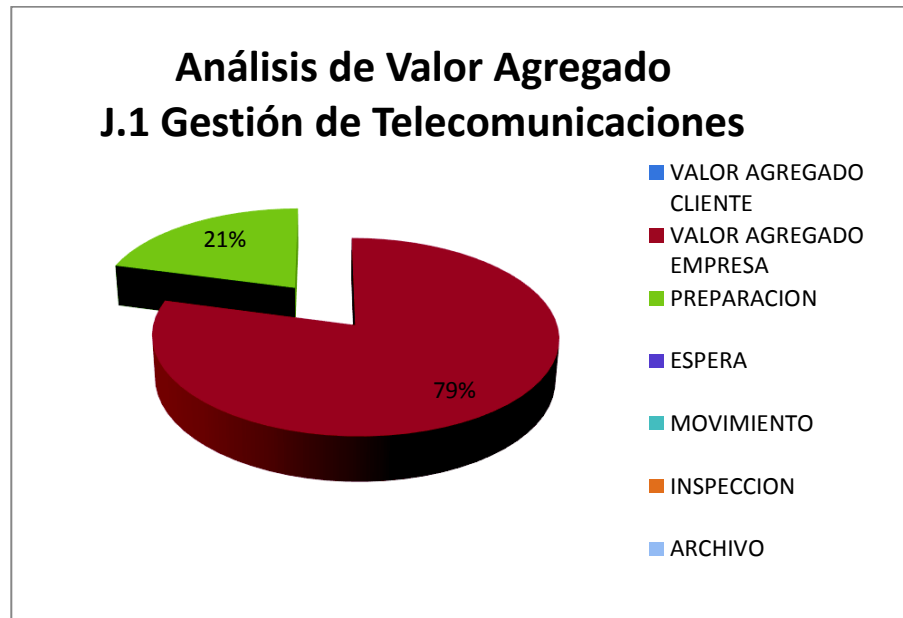
**Figura 44** – Resultado de AVA Generación de Informes

Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Generación de Informes se obtiene un índice de valor agregado del 84,99%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 15,01%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.35 Análisis de Valor Agregado de Gestión de Telecomunicaciones

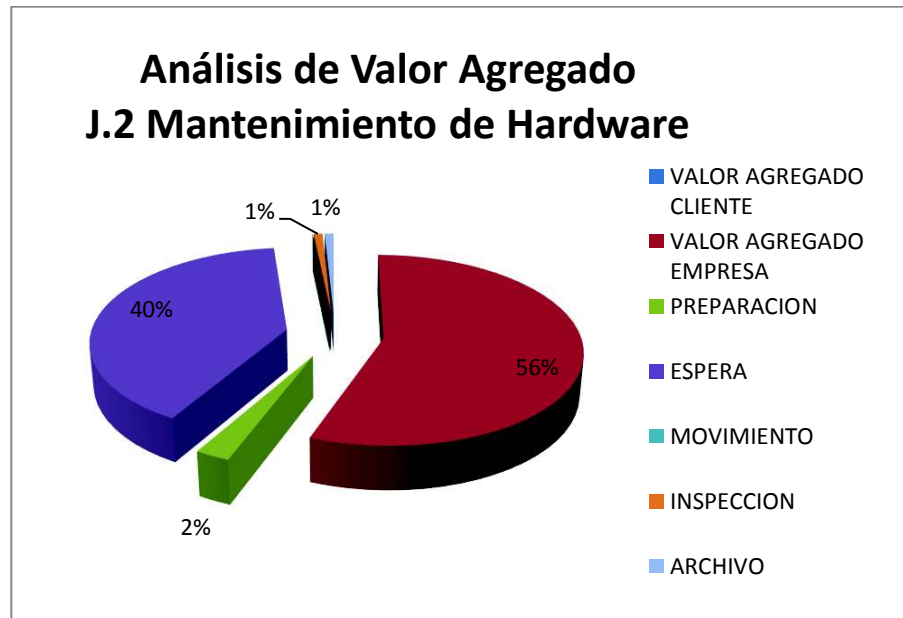


**Figura 45** – Resultado de AVA Gestión de Telecomunicaciones  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Gestión de Telecomunicaciones se obtiene un índice de valor agregado del 79,17%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 6 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 20,83%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.36 Análisis de Valor Agregado de Mantenimiento de Hardware

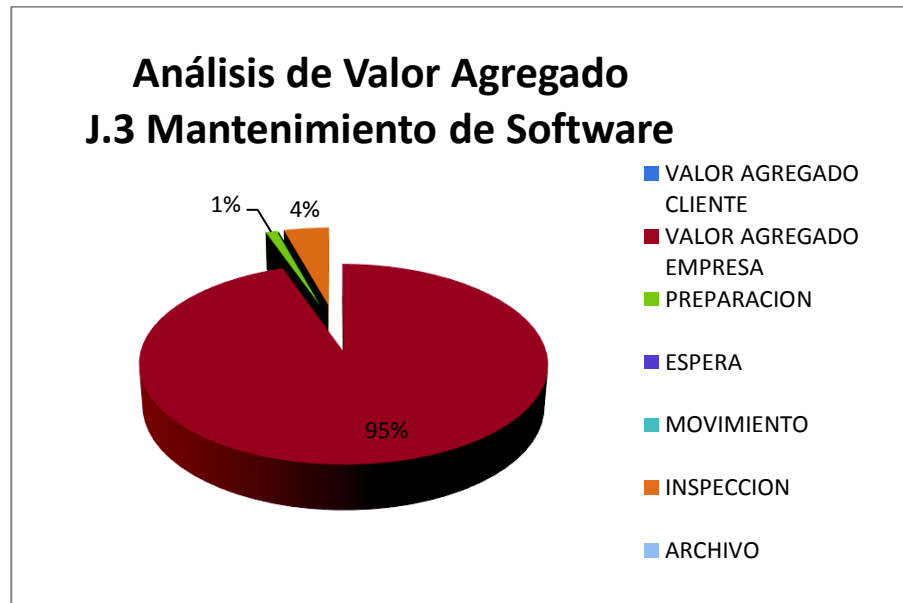


**Figura 46** – Resultado de AVA Mantenimiento de Hardware  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Mantenimiento de Hardware se obtiene un índice de valor agregado del 55,83%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 9 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 2,50%, de espera con un 40%, de inspección con un 0,83% y la de archivo con un 0,83%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.37 Análisis de Valor Agregado de Mantenimiento de Software

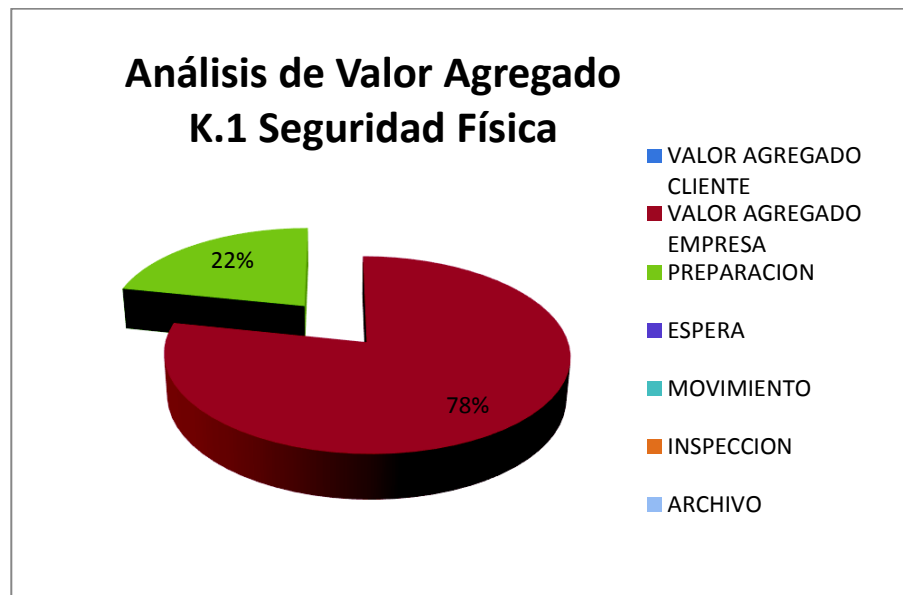


**Figura 47** – Resultado de AVA Mantenimiento de Software  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Mantenimiento de Software se obtiene un índice de valor agregado del 94,64%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 9 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 1,07% y de inspección con un 4,29% y la de archivo con un 0,83%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.38 Análisis de Valor Agregado de Seguridad Física



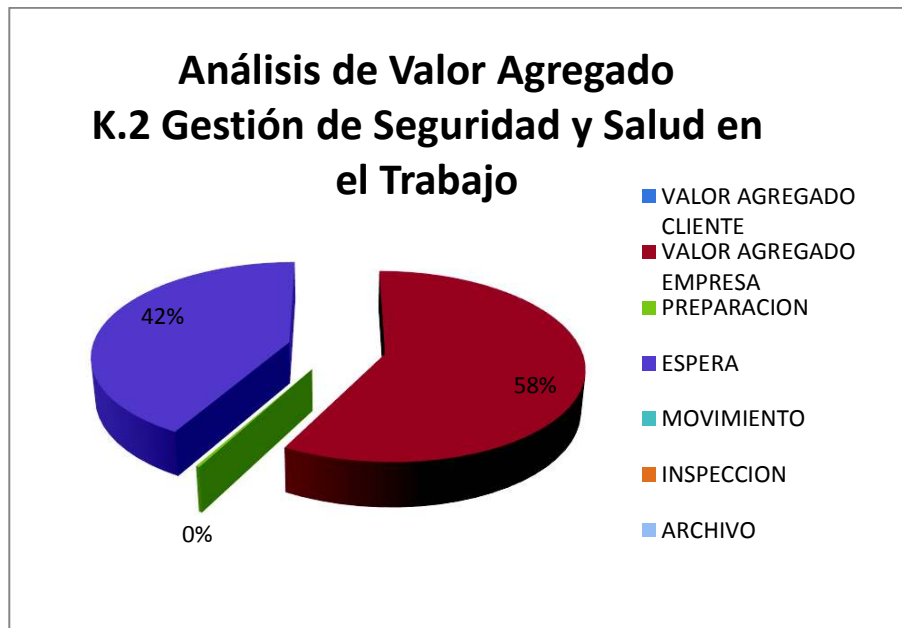
**Figura 48** – Resultado de AVA Seguridad Física  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Seguridad Física se obtiene un índice de valor agregado del 78,26%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 10 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 21,74%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.



### 3.4.1.39 Análisis de Valor Agregado de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

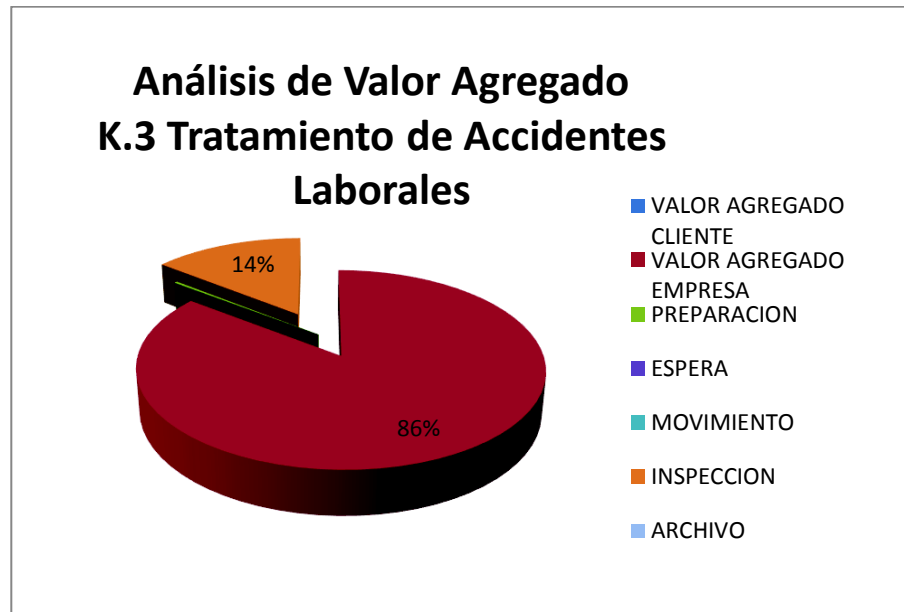


**Figura 49** – Resultado de AVA Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo se obtiene un índice de valor agregado del 57,85%, que es considerado como un porcentaje deficiente, para realizar este proceso se requiere en total 12 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 0,27% y la de espera con un 41,88%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.40 Análisis de Valor Agregado de Tratamientos de Accidentes Laborales

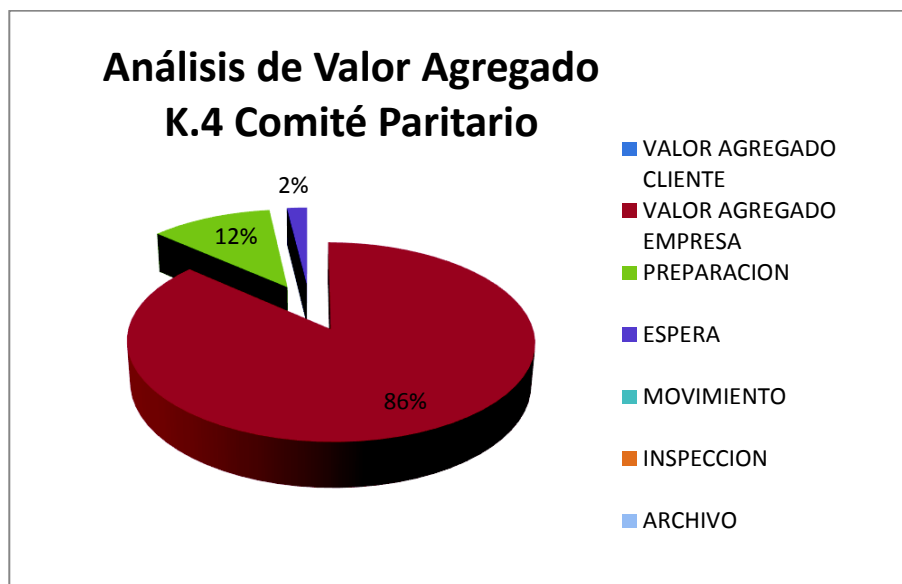


**Figura 50** – Resultado de AVA Tratamiento de Accidentes Laborales  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Tratamiento de Accidentes Laborales se obtiene un índice de valor agregado del 85,46%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 6 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 0,30% y la de inspección con un 14,24%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.41 Análisis de Valor Agregado de Comité Paritario

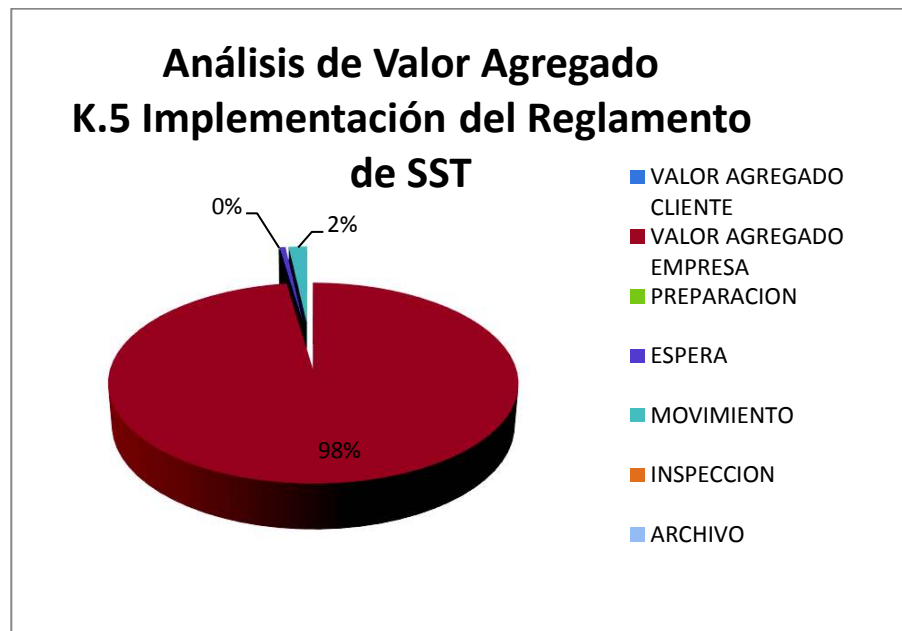


**Figura 51** – Resultado de AVA Comité Paritario  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Comité Paritario se obtiene un índice de valor agregado del 86,54%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 8 actividades, siendo no generadoras de valor la de preparación con un 11,54% y la de espera con un 1,92%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.42 Análisis de Valor Agregado de Implementación del Reglamento de SST

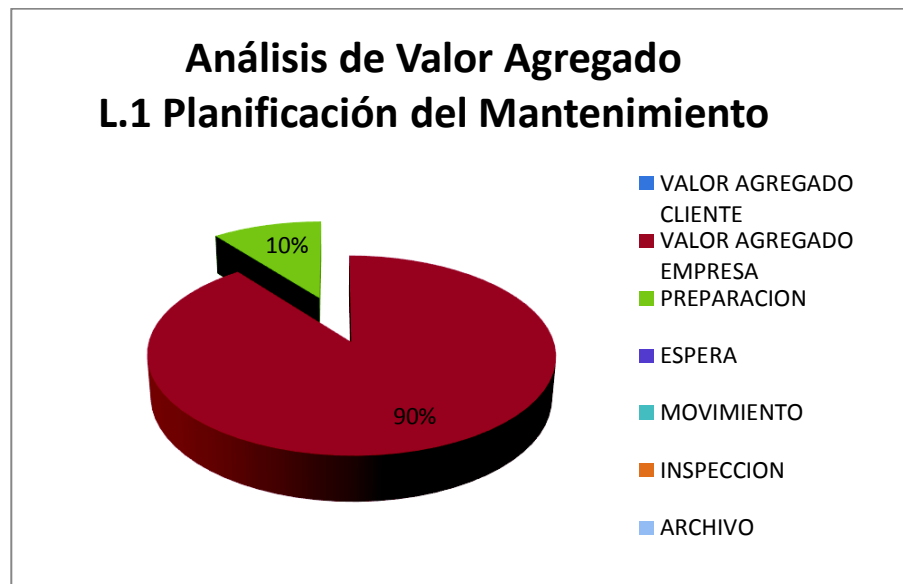


**Figura 52** – Resultado de AVA Implementación del Reglamento de SST  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Implementación del Reglamento de SST se obtiene un índice de valor agregado del 97,67%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 10 actividades, siendo no generadoras de valor la de espera con un 0,58% y de movimiento con 1,75%, en las cuales se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.43 Análisis de Valor Agregado de Planificación del Mantenimiento

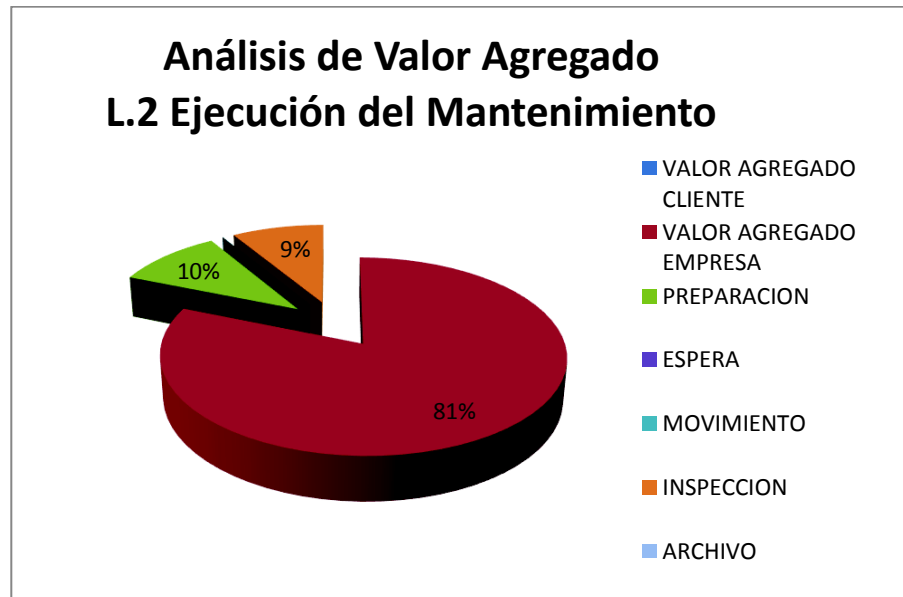


**Figura 53** – Resultado de AVA Plan del Mantenimiento  
Elaborado por: Los autores

#### **Conclusión:**

En el proceso de Planificación del Mantenimiento se obtiene un índice de valor agregado del 89,54%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 7 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 10,46%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.4.1.44 Análisis de Valor Agregado de Ejecución del Mantenimiento



**Figura 54** – Resultado de AVA Ejecución del Mantenimiento  
Elaborado por: Los autores

#### Conclusión:

En el proceso de Ejecución del Mantenimiento se obtiene un índice de valor agregado del 81,16%, que es considerado como un porcentaje aceptable, para realizar este proceso se requiere en total 7 actividades, siendo no generadora de valor la de preparación con un 10,14% y de inspección con un 8,70%, en la cual se puede analizar la posibilidad de mejora.

### 3.5 MEJORAMIENTO DE PROCESOS

Luego de analizar los procesos existentes según la situación actual dentro del hotel y tomando en cuenta las actividades que generan valor para la empresa, para el cliente y los tiempos de ciclo, se plantean algunas alternativas de mejora para los procesos los cuales presentan actividades de: duplicidad, excesivos tiempos y burocracia.

A continuación se detallan los procesos en los cuales no se va a proceder a realizar modificaciones, ya que sus diseños no presentan dificultad o por la naturaleza de sus actividades no pueden ser modificados:

**Tabla 6 - Procesos que no se modifican**

<b>CÓDIGO</b>	<b>PROCESO</b>
B.1	Reservas
B.3	Servicio de hospedaje
C.2	Servicio de Restaurante
C.3	Servicio de Eventos
C.5	Cocina
D.1	Planificación
E.3	Control de registros
E.5	Acciones Preventivas
E.6	Acciones Correctivas
F.1	Gestión de pedidos
G.2	Producción y despacho
H.2	Capacitar al personal
I.1	Cobros
I.4	Registros
I.5	Conciliación bancaria
I.6	Generación de informes
K.1	Seguridad física
K.3	Tratamientos de Accidentes Laborales
K.4	Comité Paritario
K.5	Implementación del Reglamento SST
L.2	Ejecución del mantenimiento

**Elaborado por:** Los autores

Para los siguientes procesos se han analizado las alternativas de mejora, que se presentan a continuación:

### **3.5.1 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: A.1 GESTIÓN DE MARKETING Y A.2 GESTIÓN DE VENTAS**

**Problemas identificados:**

Las actividades de "Aprobar proformas" y "Aprobar listado de visitas" no generan valor agregado y toman un tiempo excesivo, lo cual ocasionan un retraso en la continuidad del proceso.

La actividad de "Verificar logística del evento" se presenta sin valor agregado al ser una inspección innecesaria. La actividad de "Revisar libro de banquetes" presenta duplicidad ya que se la realiza al analizar los requerimientos del cliente y en consecuencia de que no se va a verificar la logística del evento ya quedaría sin efecto esta actividad.

La actividad de "Planificar viáticos" se muestra como una actividad con valor agregado a la empresa pero con un tiempo que es posible disminuirse.

**Propuesta de mejora:**

Dar al Sub Gerente de Operaciones la autoridad para realizar la aprobación de proformas y aprobación de listados de visitas, con esto se consigue reducir el tiempo de espera, ya que al tener menos obligaciones que la Gerente de Operaciones puede aprobar los documentos con mayor rapidez.

Se propone eliminar la verificación de la logística del evento, ya que en esta actividad la responsabilidad recae sobre el Ama de Llaves, consecuencia de esto se elimina también la revisión del libro de banquetes.

Establecer anualmente una política de viáticos a la cual se detalle un monto fijo de presupuesto y el número de personas dependiendo de la ciudad a visitar. Esto evitará que se tengan que planificar los viáticos cada vez que se realice una campaña fuera de la ciudad.



### **3.5.2 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: B.2 LIMPIEZA DE HABITACIONES Y B.4 LAVANDERÍA**

#### **Problemas identificados:**

La actividad de "Supervisar habitaciones" se presenta sin valor agregado al ser una inspección innecesaria.

La actividad de "Clasificar prendas" para el proceso de lavado no presenta valor agregado y consume un tiempo innecesario en el ciclo del proceso.

#### **Propuesta de mejora:**

Se propone eliminar la supervisión de habitaciones ya que la responsabilidad directa sobre la limpieza de habitaciones la tienen las camareras y el control que lo hace el Ama de Llaves ya lo efectúa al revisar el reporte de estado de habitaciones.

Recibir las prendas debidamente clasificadas por parte de las distintas áreas del hotel para proceder solo a trasladar a los lugares respectivos de lavado reduciendo el tiempo y denominando de ahora en adelante a la actividad como "trasladar prendas".

### **3.5.3 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: C.1 DIRIGIR A PARQUEADERO Y C.4 LOGÍSTICA DE EVENTOS**

#### **Problemas identificados:**

La actividad de "Confirmar en recepción" influye en la actividad de "Controlar ingreso a parqueadero" al incrementar su tiempo de ciclo.

En la actividad "Aprobar orden de compra" no se genera valor agregado y toma un tiempo excesivo, generando un retraso en la continuidad del proceso.

**Propuesta de mejora:**

Se propone eliminar la confirmación a recepción al dar a los guardias el listado de registro de huéspedes, lo cual permitirá realizar la actividad de "Controlar ingreso a parqueadero" de manera óptima, dando autonomía a los guardias y generando valor agregado para la empresa al tomar los guardias la decisión de ingreso.

Las aprobaciones de órdenes de compra la realizará el Sub Gerente y siempre dando prioridad a las aprobaciones de los procesos institucionales, siendo estos vitales ya que su pronta aprobación contribuye a brindar una mayor eficiencia en el proceso.

**3.5.4 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: E.1 GESTIÓN DOCUMENTAL INTERNA, E.2 GESTIÓN DOCUMENTAL EXTERNA Y E.4 AUDITORÍAS INTERNAS**

**Problemas identificados:**

La actividad de "Registrar control de cambios" se presenta como una actividad de preparación la cual no nos genera un valor agregado.

La actividad de "Analizar conformidad" se presenta como una inspección la cual no genera valor agregado.

La actividad de "Distribuir documentos externos" se muestra como una actividad de movimiento sin valor agregado.

La actividad de "Preparar registro de auditorías" se presenta como una actividad de preparación sin valor agregado.

**Propuesta de mejora:**

Para el registro de control de cambios se propone que se desarrolle simultáneamente con la actividad de "Modificar o desarrollar documentos" la cual aumentará su tiempo y generará valor agregado para la empresa.

Se deberá establecer los requerimientos del sistema de gestión de calidad para modificar o desarrollar documentos al momento de definir los documentos internos del Sistema de Gestión de Calidad para de esta forma no tener que efectuar una inspección. Eliminando la actividad de "Analizar conformidad".

Los dueños de los procesos deberán ir a retirar los documentos en el horario establecido por la Gerencia General la cual se representará en la actividad "Asignar documentos externos" y ya no se tendrá que distribuir por cada área los documentos externos.

Se propone realizar un informe previo al momento de realizar la "Verificación de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad", para que este sirva como una guía para realizar el informe de manera más eficiente realizando así los registros de auditorías.

**3.5.5 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: F.2 DIRIGIR A BODEGA, F.3 RECEPCIÓN Y ALMACENAMIENTO Y F.4 DESPACHO**

**Problemas identificados:**

La actividad de "Confirmar el ingreso" se presenta como una actividad de espera sin valor agregado.

La actividad de "Almacenar desperdicios" es una actividad que no genera valor y consume tiempo en el proceso.

La actividad de "Controlar existencias" se presenta como una duplicidad ya que el control de existencias también se lo realiza en la actividad de "Revisar inventarios" en la Gestión de pedidos.

**Propuesta de mejora:**

Dar el listado de los proveedores que llegarán fuera de la hora establecida para de esta forma eliminar actividad de la confirmación con Bodega.

Coordinar con las fundaciones para que el momento que se generen los desperdicios cárnicos sean retirados en un horario establecido, de esta manera se elimina la actividad de Almacenar desperdicios.

Se propone eliminar el control de existencias en el sistema sin que se elimine el control físico de caducidad del producto antes de despacharlo.

**3.5.6 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: G.1 PEDIDO Y RECEPCIÓN DE INSUMOS**

**Problemas identificados:**

La actividad de "Realizar pedido a bodega" es una actividad de preparación que no genera valor agregado, la cual toma mucho tiempo ya que se la realiza de forma manual en el cuaderno de pedidos.

**Propuesta de mejora:**

Realizar un formato llamado "Pedidos panadería" en el cual se encuentren todos los insumos de panadería y al momento de realizar el pedido a bodega solo deban de poner cantidades.

### **3.5.7 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: H.1 SELECCIÓN, RECLUTAMIENTO, INDUCCIÓN Y CONTRATACIÓN DEL PERSONAL, H.3 NÓMINA Y H.4 MANTENER UN ADECUADO CLIMA LABORAL**

#### **Problemas identificados:**

La actividad "Publicar necesidades de personal" es una actividad de preparación que no genera valor agregado y al mismo tiempo consume recursos físicos y económicos.

La actividad de "Revisar sistema de horarios " presenta un alto tiempo en su realización al hacerlo de forma manual.

La actividad de "Tabular encuestas" es la actividad que representa un mayor tiempo y sin generar valor agregado al proceso.

#### **Propuesta de mejora:**

Publicar las necesidades de personal a través de solo un medio, para el cual se ha seleccionado a Computrabajo, el mismo que ofrece su servicio de forma gratuita y además es una de las mejores plataformas para encontrar prospectos.

Establecer una plataforma de Excel en la cual solo se digiten las horas de entrada y salida de cada empleado y arroje directamente el número de horas trabajadas. Además crear un formato exclusivamente para faltas y atrasos, que reemplazaría al análisis del Parte entregado por el departamento de seguridad.

Realizar las encuestas de clima laboral vía internet en la plataforma de Google en la cual cuenta con herramientas como "Formularios de Google" en los cuales se pueden realizar encuestas y entregan los datos tabulados. Cabe mencionar que el servicio es totalmente gratuito por lo cual no representa un costo para la organización.

### **3.5.8 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: I.2 PAGOS Y I.3 CONTROL INVENTARIOS**

#### **Problemas identificados:**

La actividad "Confirmar los pagos" se muestra como una actividad de preparación la cual no genera valor agregado, tomando un tiempo excesivo al llamar a cada proveedor a confirmar el pago.

La actividad "Archivar comprobantes" se muestra como una actividad que no genera valor agregado al acumular de manera desordenada todos los documentos de pago a proveedores para luego proceder a ordenar.

La actividad de "Verificar las solicitudes de bodega" se muestra como una actividad de inspección la cual no genera valor agregado.

#### **Propuesta de mejora:**

Enviar un correo electrónico masivo a los proveedores confirmando el pago en un mismo día en un horario establecido.

Luego de que al proveedor se le realice el pago, proceder a archivar los documentos en ese momento evitando así luego la acumulación de los mismos y generando retrasos en el ciclo del proceso.

Se propone realizar la verificación de las cantidades despachadas a los ambientes al momento que reciben y se revisan los documentos para de esta manera eliminar la doble actividad de inspección.

### **3.5.9 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: J.1 GESTIÓN DE TELECOMUNICACIONES, J.2 MANTENIMIENTO DE HARDWARE Y J.3 MANTENIMIENTO DE SOFTWARE**

#### **Problemas identificados:**

La actividad de "Enviar facturas electrónicas nuevamente" se presenta como una actividad de preparación sin valor agregado, la cual es un reproceso innecesario.

La actividad de "Aprobar cotización" se muestra como una actividad de espera sin valor agregado, el cual toma tiempo excesivo en la revisión y aprobación por parte de la Gerente de Operaciones.

La actividad de "Respaldar información" se presenta como una actividad de preparación sin valor agregado, la cual consume altos tiempos en el ciclo del proceso.

#### **Propuesta de mejora:**

Se propone revisar la facturación electrónica de manera minuciosa con su respectiva comprobación de saldos antes de enviar las facturas electrónicas. De esta manera se puede eliminar la actividad de enviar facturas nuevamente.

Realizar un estudio de los patrones de rotación del inventario de repuestos para establecer un sistema de adquisiciones en el cual se notifique a la Gerencia de Operaciones fechas específicas en las cuales se van a presentar las cotizaciones para que sea prioritario su respectivo análisis y aprobación.

Realizar un plan de capacitación para los operarios que manejen software y una base de datos centralizada para la respaldar la información de manera periódica. De esta manera el Jefe de Sistema no deberá respaldar la información.

### **3.5.10 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: K.2 GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

#### **Problemas identificados:**

La actividad de "Aprobar Procedimientos y Formatos" es una actividad que no genera valor agregado y toma tiempos altos en la aprobación ya que la Gerente de Operaciones se toma mucho tiempo en revisar y analizar lo presentado por el Jefe de Seguridad industrial.

#### **Propuesta de mejora:**

Realizar los Procedimientos y Formatos de manera conjunta, el Jefe de Seguridad Industrial con la Gerente de Operaciones para que una vez realizados los Procedimientos y Formatos sean aprobados de manera inmediata.

### **3.5.11 PROPUESTA DE MEJORA DE LOS PROCESOS: L.1 PLANIFICACIÓN DEL MANTENIMIENTO**

#### **Problemas identificados:**

La actividad de "Realizar listado de equipos" se presenta como una actividad preparación sin valor agregado, ya que tiene que tomarse mucho tiempo revisando en todas las áreas el funcionamiento de todos los equipos.

#### **Propuesta de mejora:**



Hacer que las diferentes áreas del hotel entreguen un reporte del estado de funcionamiento de los equipos que sean pertinentes, para que de esta manera el Jefe de mantenimiento vaya solo a verificar los equipos que reporten mal funcionamiento y la verificación de aquellos equipos que por sus requerimientos técnicos sean el departamento de mantenimiento el responsable directo.

### **3.6 COMPARACIÓN DE ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO**

Una vez aplicadas las propuestas de mejora se procedió a realizar el análisis de valor agregado de los procesos mejorados los cuales se encuentran en el Anexo E.

Se realizó la comparación de los análisis de valor agregado tanto de los procesos actuales como de los procesos mejorados, los cuales se detallan en la siguiente tabla:

**Tabla 7 - Comparación de Análisis de Valor Agregado**

CÓDIGO	PROCESO	PROCESOS ACTUALES		PROCESOS MEJORADOS		MEJORA	
		Índice de Valor Agregado	Tiempo de Ciclo Total (Min)	Índice de Valor Agregado	Tiempo de Ciclo Total (Min)	% De Mejora	Mejora en el Tiempo de Ciclo Total (Min)
A.1	Gestión de marketing	89,19%	4440	94,29%	4200	5,10%	-240
A.2	Gestión de ventas	79,91%	448	88,51%	348	8,60%	-100
B.2	Limpieza de habitaciones	51,35%	185	67,86%	140	16,51%	-45
B.4	Lavandería	58,90%	163	64,86%	148	5,96%	-15
C.1	Dirigir a Parqueadero	74,55%	27,5	73,58%	26,5	-0,97%	-1
C.4	Logística de Eventos	71,63%	141	80,16%	126	8,53%	-15
E.1	Gestión Documental Interna	78,31%	2490	86,84%	2280	8,53%	-210
E.2	Gestión Documental Externa	70,00%	300	75,00%	280	5,00%	-20
E.4	Auditorías Internas	95,30%	3935	99,87%	3815	4,57%	-120
F.2	Dirigir a Bodega	75,00%	10	83,33%	9	8,33%	-1
F.3	Recepción y almacenamiento	91,76%	182	97,09%	172	5,33%	-10
F.4	Despacho	73,77%	61	77,59%	58	3,82%	-3
G.1	Pedido y recepción de insumos	82,61%	115	90,48%	105	7,87%	-10
H.1	Selección, reclutamiento, inducción y contratación del personal	94,41%	286	97,83%	276	3,42%	-10
H.3	Nómina	90,04%	2410	87,56%	1930	-2,48%	-480
H.4	Mantener un adecuado clima laboral	37,50%	3840	75,00%	1920	37,50%	-1920
I.2	Pagos	71,89%	2657	83,12%	2382	11,23%	-275
I.3	Control inventarios	76,47%	102	80,41%	97	3,94%	-5
J.1	Gestión de Telecomunicaciones	79,17%	240	91,67%	240	12,50%	0
J.2	Mantenimiento de Hardware	55,83%	1200	79,76%	840	23,93%	-360
J.3	Mantenimiento de Software	94,64%	11665	95,38%	11575	0,74%	-90
K.2	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	57,85%	3725	95,16%	2685	37,31%	-1040
L.1	Planificación del mantenimiento	89,54%	4590	91,95%	4470	2,41%	-120

**Elaborado por:** Los autores

### 3.7 MANUAL DE PROCESOS

Se ha desarrollado la documentación formal del proyecto a través del Manual de Procesos, tomando como referencia a los procesos mejorados y lo podemos visualizar en el Anexo F.

### **3.8 INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS**

Para realizar una adecuada medición y control de los procesos del hotel, se proponen algunos indicadores con sus posibles valores críticos, los mismos que permitirán tomar las acciones respectivas en el caso de ser necesario. Estos indicadores se detallan en el Anexo G.

## 4 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Luego de realizar los respectivos estudios y análisis del proyecto, se ha llegado a las siguientes conclusiones y recomendaciones.

### 4.1 CONCLUSIONES

- Como uno de los requisitos fundamentales para obtener la certificación ISO 9001-2008 el Hotel realizó una breve descripción de las áreas con sus respectivas funciones y documentos generados, más no una correcta gestión por procesos.
- El Hotel está orientado hacia el cliente ya que en el análisis de los procesos actuales se pudo observar que cuentan con un alto índice de valor agregado para el cliente.
- El ambiente laboral que presenta la organización es bastante bueno ya que los empleados muestran una actitud de compañerismo, lo cual fue fundamental para levantamiento y validación de los procesos, al brindar un ambiente adecuado para obtener la información requerida.
- En el análisis de la secuencia de actividades se puede concluir que existe un alto involucramiento por parte de Gerente de Operaciones, ya que es la persona encargada de realizar todas las aprobaciones de todas las áreas del hotel, lo cual produce demoras en los tiempos de los ciclos de los procesos teniendo así demasiadas obligaciones a su cargo.
- Algunos de los procesos en el área financiera pueden ser mejorados con la implementación de un software financiero-contable, pero el nivel de

endeudamiento que tiene actualmente el hotel y el alto costo del software no permiten la adquisición del mismo.

- La crisis económica ha afectado a todas las áreas del hotel ya que se ha reducido personal, lo cual ha provocado que los trabajadores desempeñen varias funciones no correspondientes a sus áreas.
- De acuerdo al análisis de valor realizado se puede observar que los procesos productivos son los que se encuentran mejor organizados que los procesos gobernantes y los de apoyo.
- Se encontró en algunos procesos que existe duplicidad en actividades de inspección, las cuales toman tiempos innecesarios en el proceso.
- A pesar de que el hotel se encuentra posicionado en el mercado, fue afectado por la depresión económica sufrida en el año 2015, lo cual afectó directamente a las ventas haciendo que la Gerencia realice un mayor enfoque y estableciendo prioridad al área comercial.
- Según el análisis de los procesos actuales se puede concluir que casi la mitad de los procesos no presentan mayor dificultad en su desempeño por lo cual se hemos realizado propuestas de mejora en base al análisis de valor agregado (AVA), el cual mostró a aquellos procesos que presentaban problemas de duplicidad, alta burocracia y tiempos excesivos.
- El Manual de Procesos va a contribuir a un mejor desempeño de cada una de las áreas del hotel al optimizar recursos físicos y humanos mediante una clara definición de las actividades que deben realizar los dueños de los procesos.
- El apoyo de los dueños de los procesos es fundamental en el levantamiento de información ya que ellos son las personas que se

encuentran directamente involucradas con las actividades que componen los procesos.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- Es importante que se realice una familiarización para dar a conocer en que consiste la gestión por procesos y como aporta para el desempeño institucional.
- Se recomienda que el hotel cambie el enfoque que tiene por áreas y se enfoque en los procesos, ya que de esta forma se cambie el paradigma de ver a la organización de forma jerárquica y enfocarnos en una organización matricial.
- Se debe brindar una mayor autoridad sobre los jefes de áreas para de esta forma reducir la carga de aprobaciones en la Gerencia de Operaciones y agiliza los procesos.
- Prestar mayor atención a las tecnologías de la información como herramientas que ayuden a desempeñar de manera más eficiente a los procesos, como puede ser en la parte de confirmar pagos, publicar anuncios, buscar personal, etc.
- Llevar un seguimiento de la gestión por procesos realizada y llevar una continua actualización de los mismos.
- Realizar la implementación de las propuestas de mejoras, ya que las mismas se enfocan en un rediseño de actividades, ya que las propuestas no representan mayor inversión económica y agilizará el desempeño de los procesos.

## REFERENCIAS

- Aiblis Susel Vidal Marrero, J. C. (2010). Análisis de valor en la gestión de la producción como instrumento para la toma de decisiones. *Revista académica de economía* .
- AuraPortal. (2016). *www.auraportal.com*. Recuperado el 2016, de *www.auraportal.com*:  
<https://www.auraportal.com/es/-que-es-un-bpm--business-process-management>
- Bizagi. (2016). *www.bizagi.com*. Recuperado el 2016, de  
<http://www.bizagi.com/esp/descargas/BPMNbyExample.pdf>
- Curto, J. R. (2013). *BPM (Business Process Management). Cómo alcanzar la agilidad y eficiencia operacional a través de BPM y la empresa orientada a procesos*. BPMteca.
- Fernández, J. A. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fleitman, J. (2000). *Negocios exitosos: cómo empezar, administrar y operar eficientemente un negocio*. México: McGraw-Hill.
- Gallardo. (2012). *Administración Estratégica de la Visión a la Ejecución*. Alfa y Omega.
- García, B. M. (2006). *Gerencia de procesos para la organización y el control interno de empresas de salud*. Bogotá: Ecoe Ediciones Ltda.
- Harrington, J. (1998). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. México: McGraw-Hill.
- Henry Mintzberg, J. B. (1997). *El Proceso Estratégico*. México: Pearson.
- Ibañez, L. O. (2010). *Manual de Procesos y Procedimientos Bases Estratégicas y Organizacionales*. Madrid.
- INEC. (2013). *www.inec.gob.ec*. Recuperado el 2016, de *www.inec.gob.ec*:  
[http://www.inec.gob.ec/archivos\\_temporales\\_descarga/AnuarioDESAE\\_2013.pdf](http://www.inec.gob.ec/archivos_temporales_descarga/AnuarioDESAE_2013.pdf)
- ISO, 9. (2008). *Gestión de la Calidad*. Malaga: Vértice.
- Machuca, D. (1995). *Dirección de operaciones. Aspectos tácticos y operativos en la producción y los servicios*. Interamericana de España: McGraw-Hill.
- Mariño, H. (2001). *Gerencia de Procesos*. Bogotá: Alfaomega.
- Porter, M. E. (2010). *Ventaja competitiva: Creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Madrid: Ediciones Pirámide, S.A.

Turismo, M. d. (2008). *www.turismo.gob.ec*. Recuperado el 2016, de *www.turismo.gob.ec*:  
<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Reglamento-Actividades-Turísticas.pdf>

Zambrano, S. D. (2001). *Cinco Momentos Estratégicos para hacer Reingeniería de Procesos*. Quito: Efecto Gráfico.



## **ANEXOS**

**ANEXO A**

**CLIENTES INTERNOS DEL HOTEL RÍO AMAZONAS**

<b>AMA DE LLAVES</b>	
Ami Cecaíra Grimaneza Eliza	Camarera
Borja Viveros Eleana María	Camarera
Frias Realpe Aracely Elizabeth	Ama de Llaves
Herrera Pazmiño Miriam Aidee	Camarera
Hurtado Espinoza Irma del Rocio	Camarera
Jacome Blanca Tulo	Camarera
Pañi Parapi Lucia Beatriz	Camarera
Ponce Sanchez Geoconda del Carmen	Camarera
<b>LAVANDERIA</b>	
Llangari Ushca Alberto	Ayudante de Lavandería
<b>BODEGA</b>	
Arias Oña Jose Wladimir	Recepcionista de Mercadería
<b>CAFÉ DE PARIS</b>	
Castro Aguayo Jhonny Maximiliano	Posillero
Corella Solano Luis Marcelo	Capitán
Muzo Yajamin Luis Alberto	Chef Ejecutivo
<b>ADM Y GENERALES</b>	
Arcentales Narvaez Omar Lutgardo	Cobrador
Endara Jaramillo Julio Vinicio	Jefe de Recursos Humanos
Fernandez Catalan Rita Adriana	Contadora General
Reyes Morillo Danilo Gustavo	Jefe de Sistemas
Romero Guaypatin Rosa Eulalia	Auditora de Ingresos
Sierra Vizcaino Blanca Leonor	Gerente General
Torres Faican Xavier	Asistente de Costos
Valverde Sandoval Sylvia Alexandra	Cajera General
<b>LA CANOA</b>	
Aguiar Verdezoto Nervo Edilberto	Capitán
Alvear Chachalo Braulio Sergio	Cocinero
Barela Rendon Kleber Ramon	Posillero
Bustamante Cabrera Santiago Eloy	Cajero – Supervisor
Chachalo Aguilar Domingo	Jefe de Cocina
Cox Loor Fremiot Gutenberg	Ayudante de Cocina
Hurtado Vivanco Hermel Nixon	Cocinero

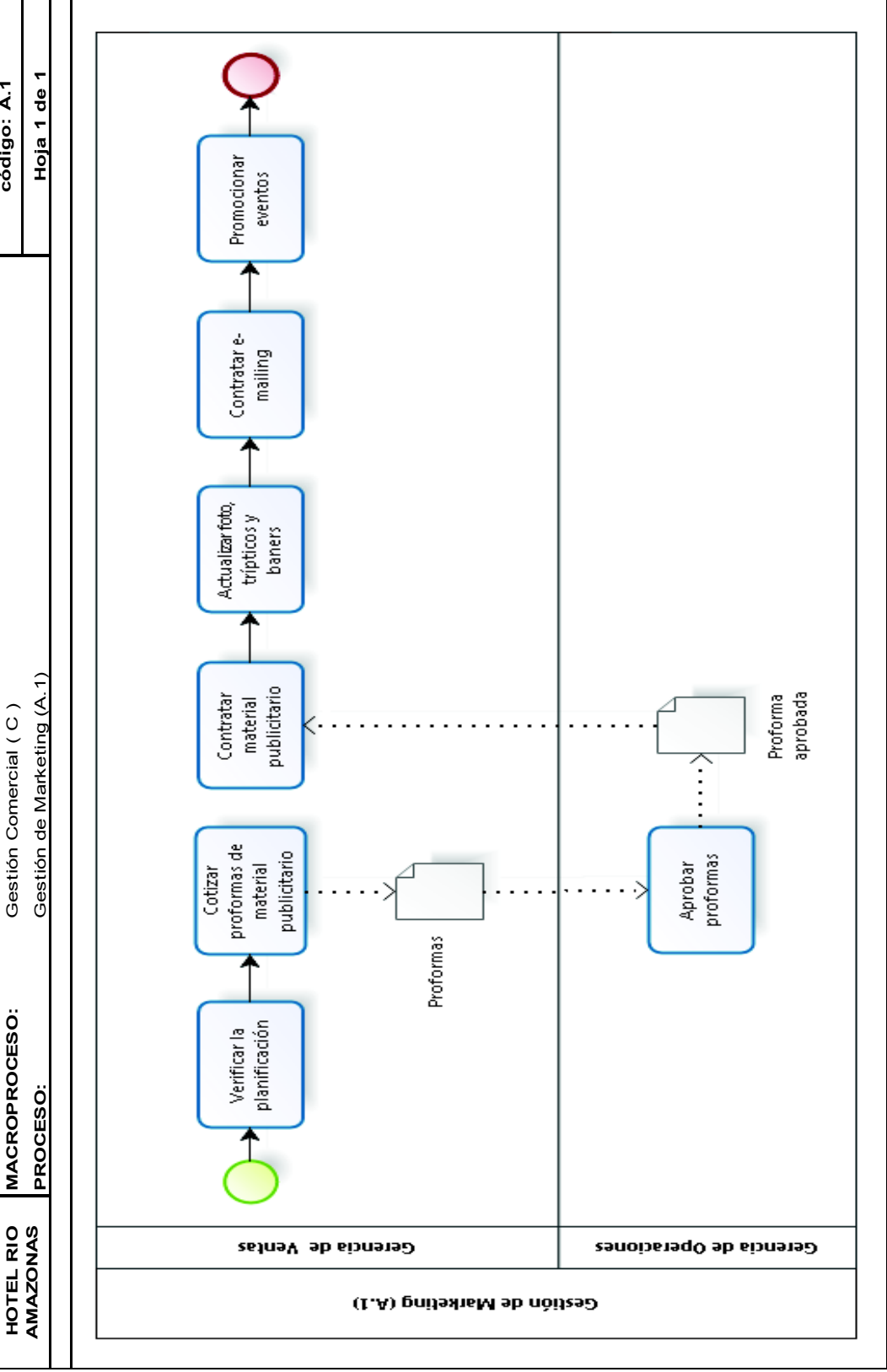
Jaramillo Luis Felipe	Cajero
Manobanda Manobanda Raúl Ernesto	Ayudante de Cocina
Mena Vásquez Pablo Andrés	Cajero
Mora Camacho Ivan Renato	Posillero
Moreno Molina Hector Washington	Carnicero
Ochoa Bustos Faustino Baudilio	Capitán
Pazmiño Clavijo Diego Paul	Chef de partida
Pazmiño Velastegui Cristian Rene	Salonero
Quiñaucho Espinoza Cintya Gabriela	Administradora
Salas Morales Ruben Virgilio	Salonero
Serrano Lasinquiza Jheferson Alexander	Posillero
Solorzano Suarez Luis Eloy	Capitán Restaurant
Tigse Barrionuevo Edison Marcelo	Salonero
Vargas Rodriguez Luis Rosendo	Jefe de Pantrista
Velastegui Lugmaña Segundo Jesus	Capitán
Zambrano Guerra Jairo Enrique	Souf Chef
Zambrano Herrera Alexis Roberto	Cocinero
<b>MANTENIMIENTO</b>	
Checa Bejarano Paco Jesus	Jefe de Mantenimiento
Tintin Moya Marco Vinicio	Operador de mantenimiento
Torres Mallitasig Jose Luis	Operador de mantenimiento
<b>PANADERIA PRODUCCION</b>	
Alba Uncuango Luis Medardo	Pastelero
Cadena Pueomag Armando Vinicio	Pastelero
Gomez Flores Edgar Anibal	Panadero
Matheu Gonzalez Javier	Pastelero
<b>PANADERIA ALMACEN</b>	
Falcon Capilla Karina Verónica	Despachadora
Jacho Tinoco David Alexander	Capitán
Lopez Carrasco Maira Silvana	Despachadora
Mero Vera Miguel Angel	Ayudante de Cocina
Peña Eras Miguel Fabian	Ayudante de Cocina
Valdivieso Cabero Ricardo Rosendo	Ayudante de Cocina
Zambrano Loor Oscar Orlando	Salonero

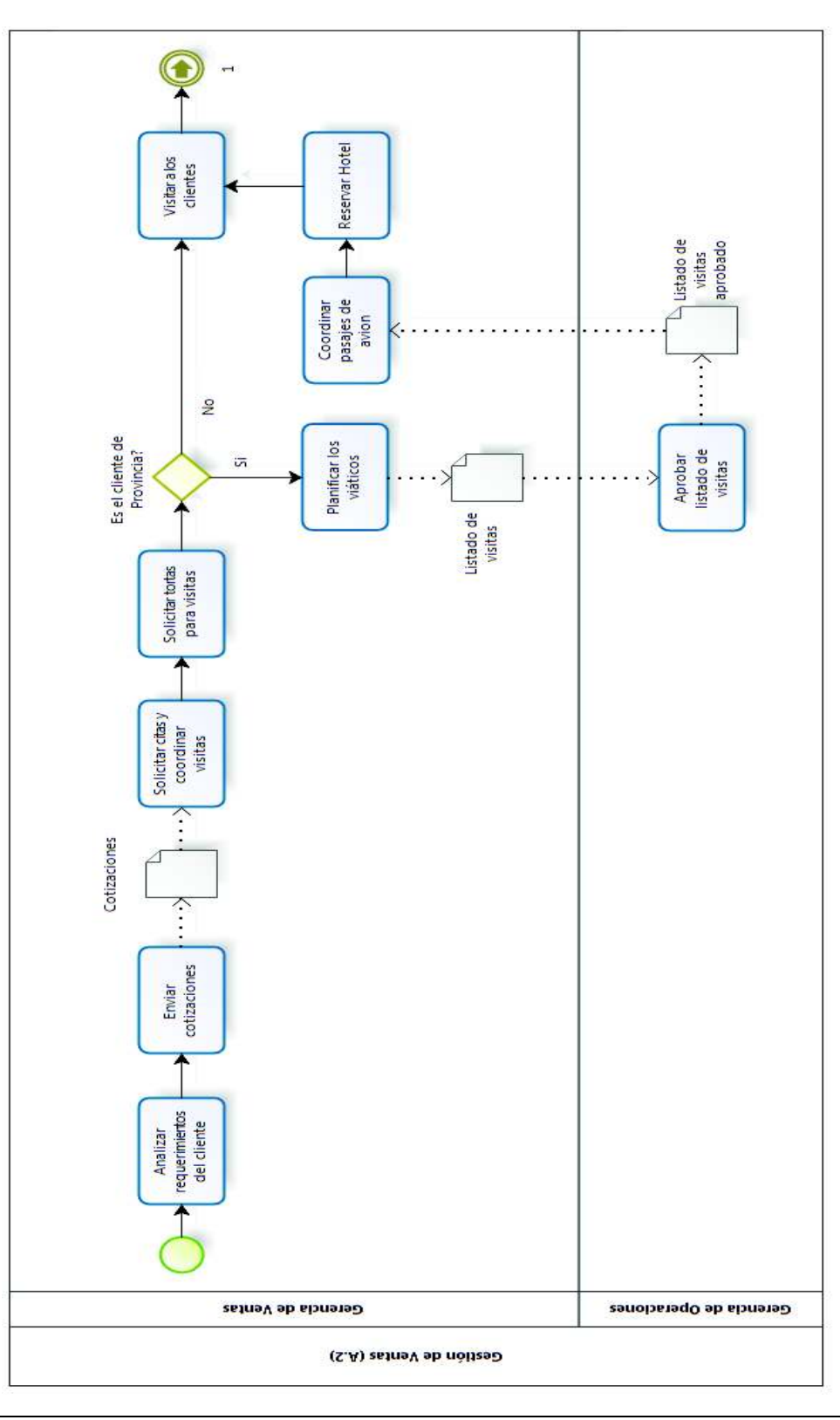
<b>RECEPCION</b>	
Alvear Arguello Carlos Ivan	Recepcionista
Bonilla Heredia Monica del Pilar	Gerente Operaciones
Cedeño Cedeño Diego Adrian	Botones
Cox Pincay Vicente Xavier	Botones
Egas Pasquel Jhoffre Darwin	Auditor Nocturno
Erique Maza Carlos Humberto	Botones
Lecaros Arca Richard	Subgerente
Moreno Baez Estefania Belen	Recepcionista
Oquendo Oñate Dario Javier	Botones
Valencia Cofre Jorge Esteban	Supervisor de Recepción
Zambrano Arias María Belen	Jefe de Reservas
<b>SEGURIDAD</b>	
Bazurto Lara Henry Azael	Seguridad
Barre Vera Wilson Alexi	Seguridad
Chanatasig Guanoquiza Willain Xavier	Cajero
Puente Ronquillo Carlos Silvano	Conserje
Ríos Revelo Francisco Julian	Supervisor General
Sandoval Tabango Olguer Marcelo	Operador de mantenimiento
Suarez Espinoza Pedro Pablo	Jefe de Steward
<b>MERCADEO</b>	
Montenegro Galarraga Katya Fernanda	Ejecutiva de Ventas
Salguero Santamaria Ana Gabriela	Gerente de Ventas

**Adaptado por:** Los autores

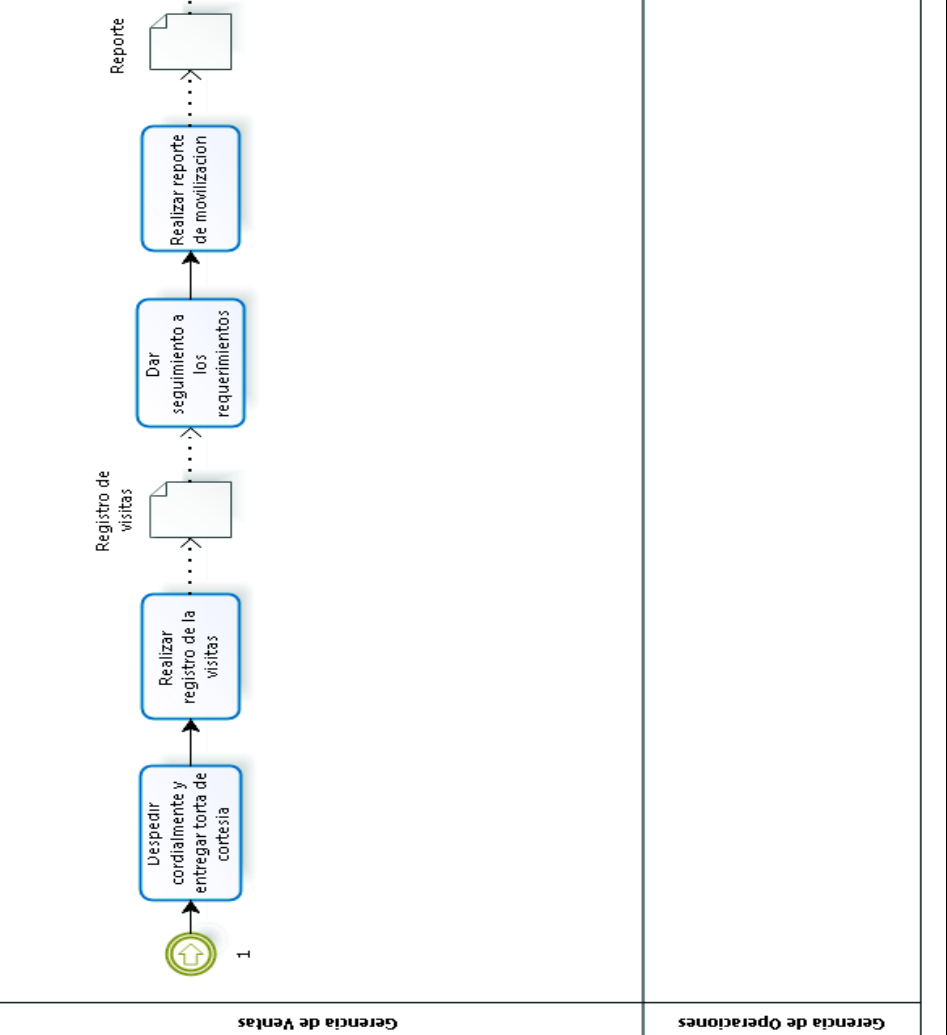
## **ANEXO B**

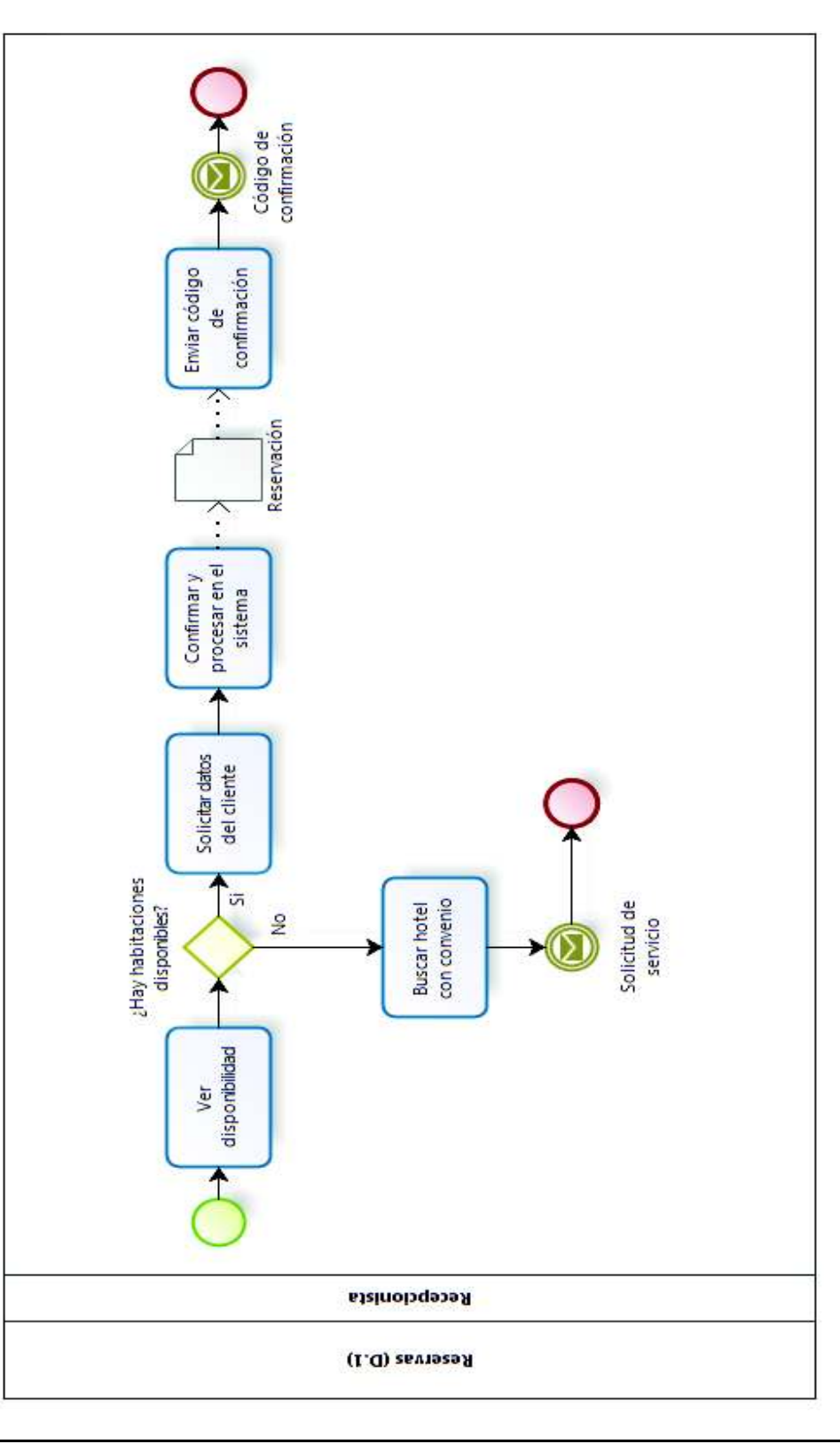
### **DIAGRAMAS DE FLUJO DE LOS PROCESOS ACTUALES**

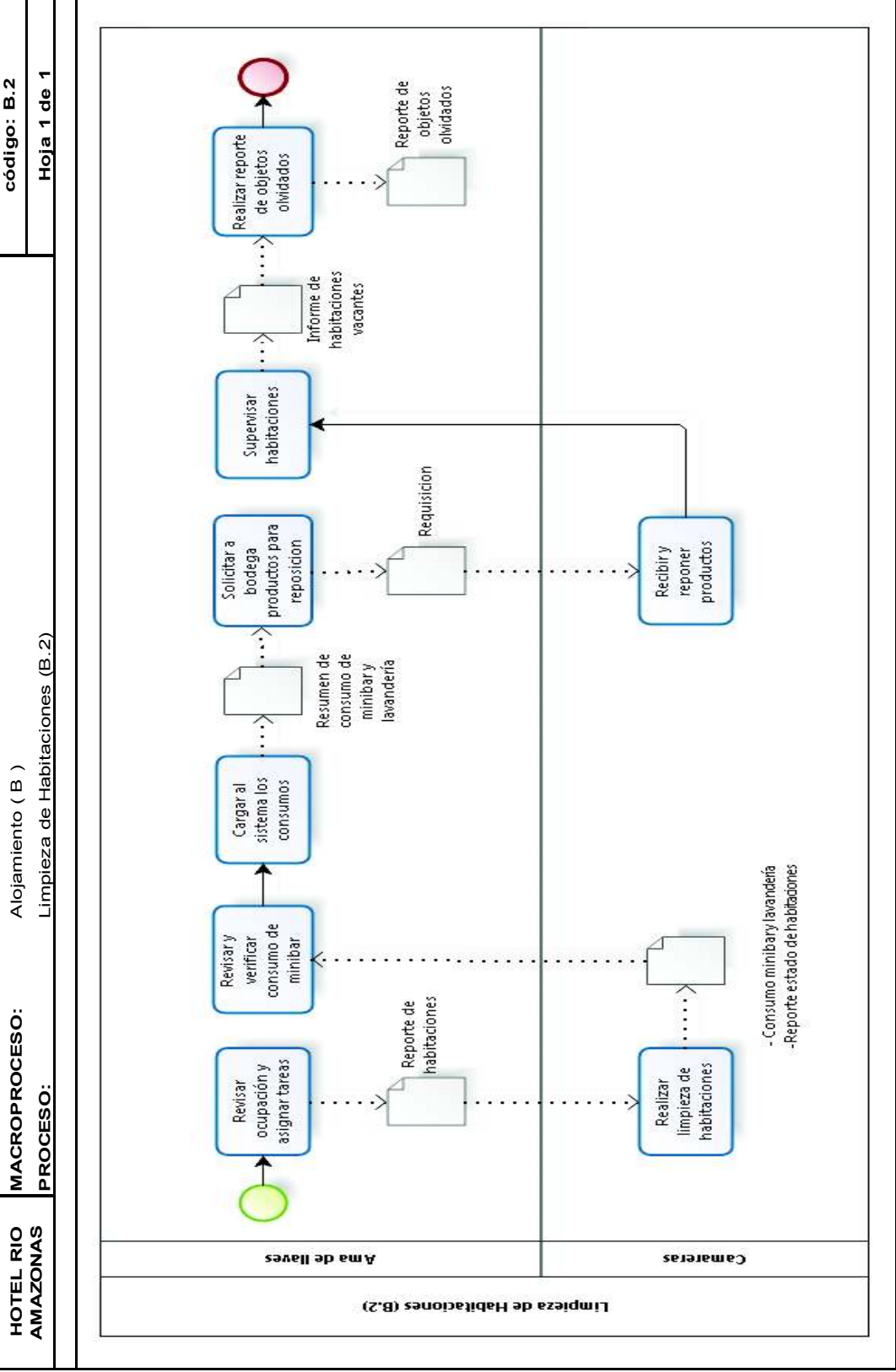


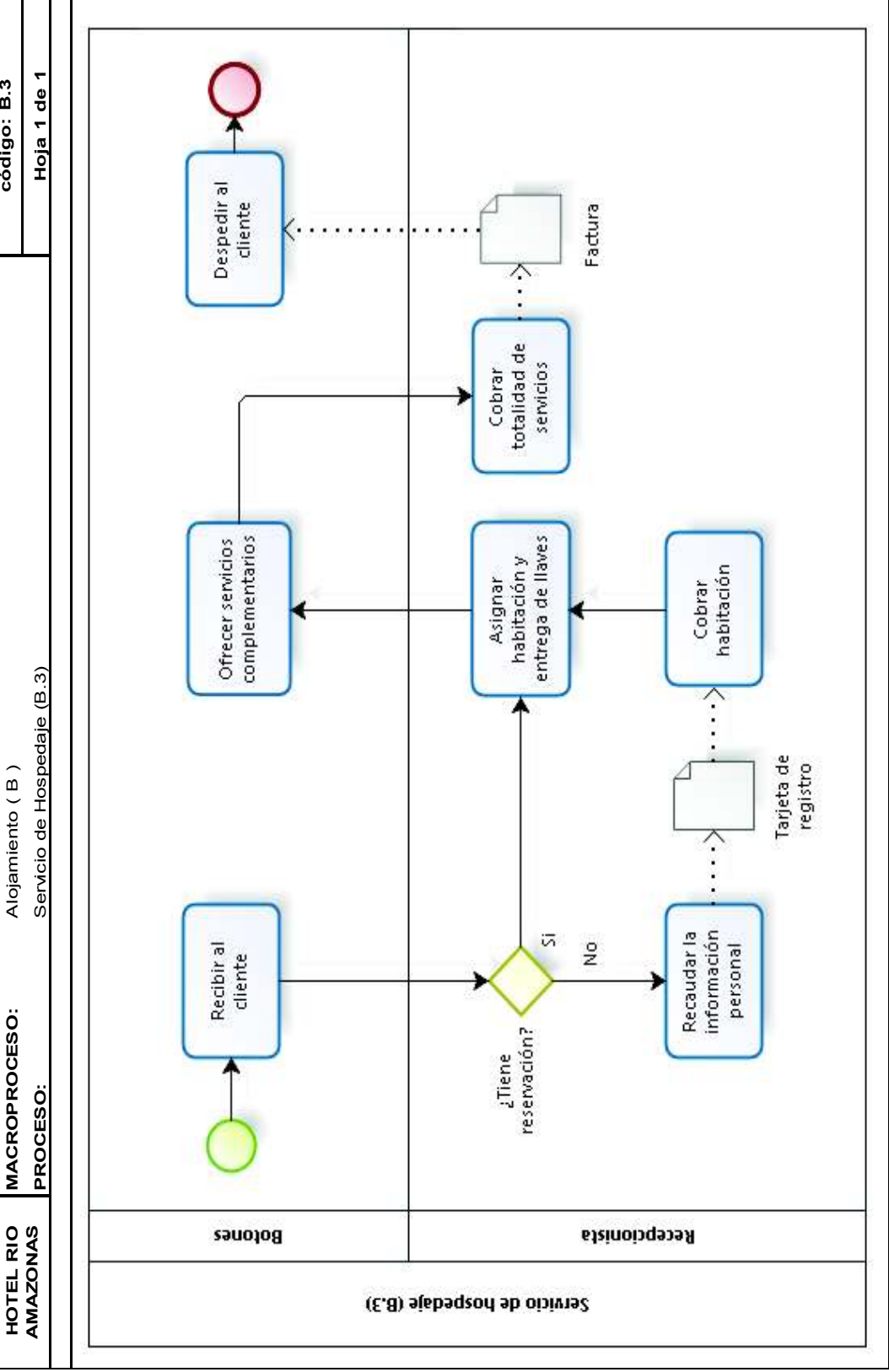


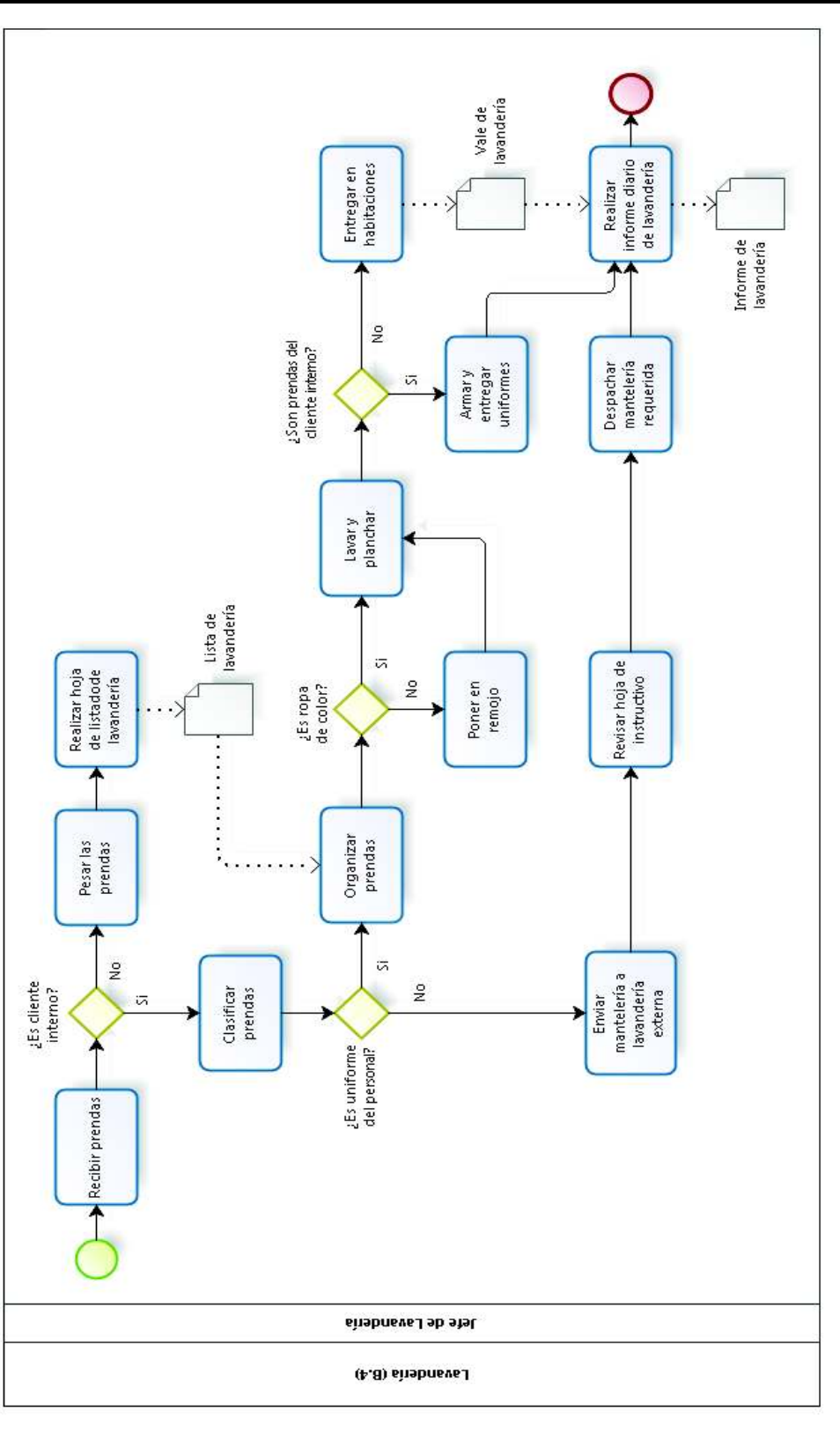


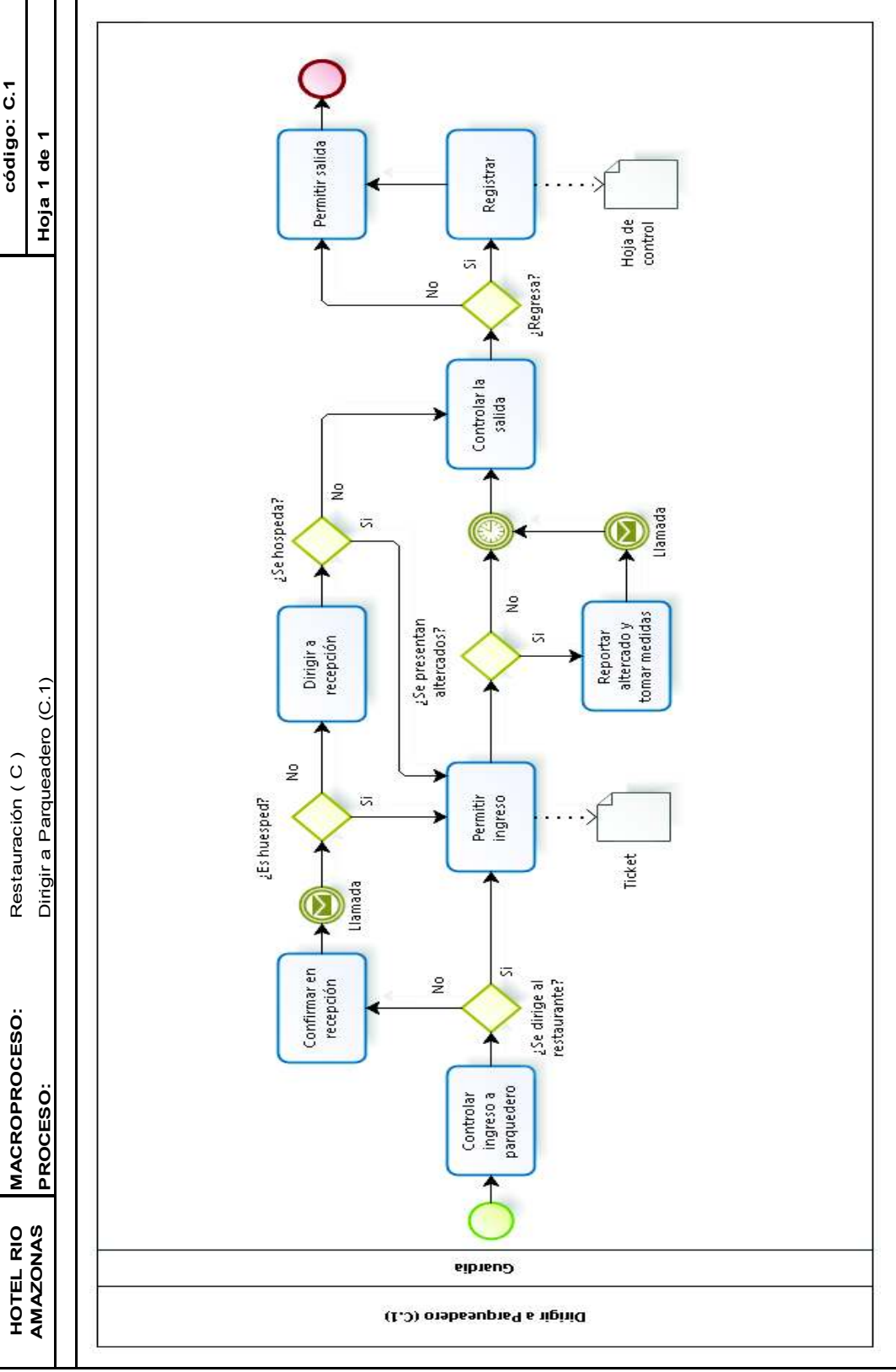
HOTEL RIO AMAZONAS	MACROPROCESO: Gestión Comercial ( A )	código: A.2
	PROCESO: Gestión de Ventas (A.2)	Hoja 2 de 2
<p style="text-align: center;">Gestión de Ventas (A.2)</p>	<p style="text-align: center;">Gerencia de Ventas</p>  <pre> graph TD     Start((1)) --&gt; Step1[Despedir cordialmente y entregar torta de cortesia]     Step1 --&gt; Step2[Realizar registro de la visitas]     Step2 --&gt; Step3[Dar seguimiento a los requerimientos]     Step3 --&gt; Step4[Realizar reporte de movilizacion]     Step4 --&gt; Step5[Revisar libro de banquetes]     Step5 --&gt; Step6[Verificar logística del evento]     Step6 --&gt; End(( ))          subgraph "Registro de visitas"         DS1[Registro de visitas]     end          subgraph "Reporte"         DS2[Reporte]     end          Step1 -.-&gt; DS1     Step2 -.-&gt; DS1     Step3 -.-&gt; DS2     Step4 -.-&gt; DS2   </pre>	<p style="text-align: center;">Gerencia de Operaciones</p>

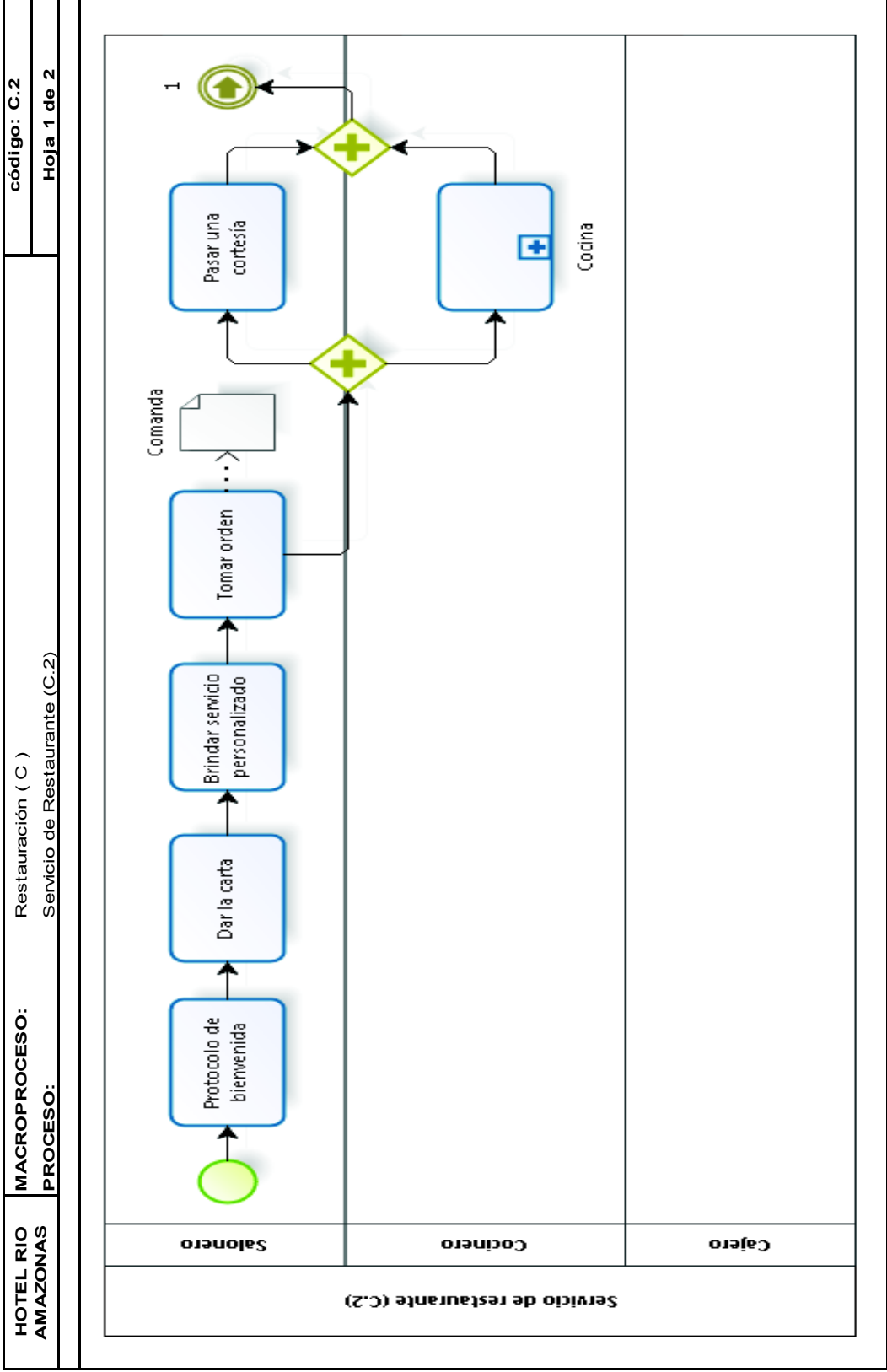


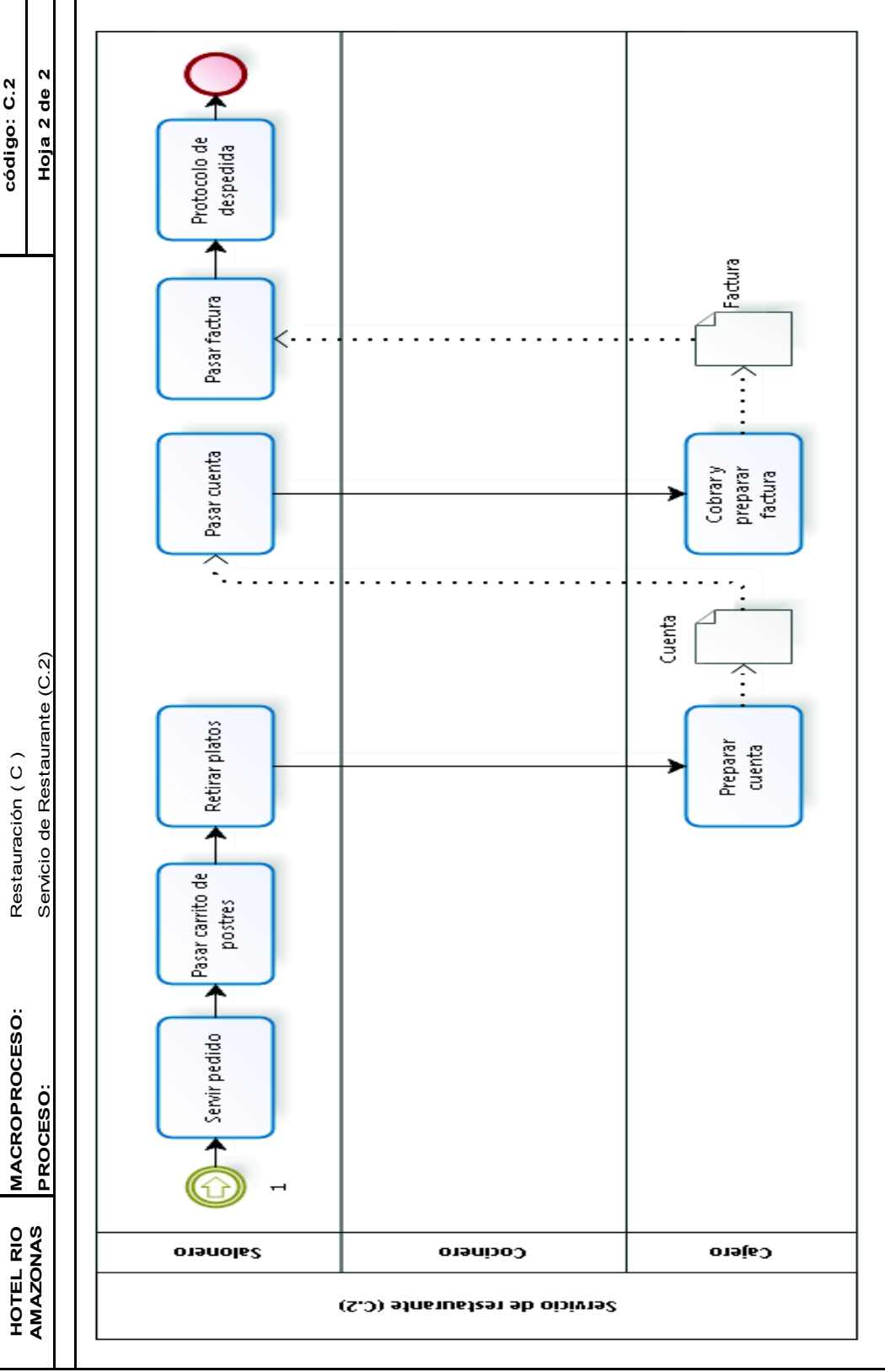




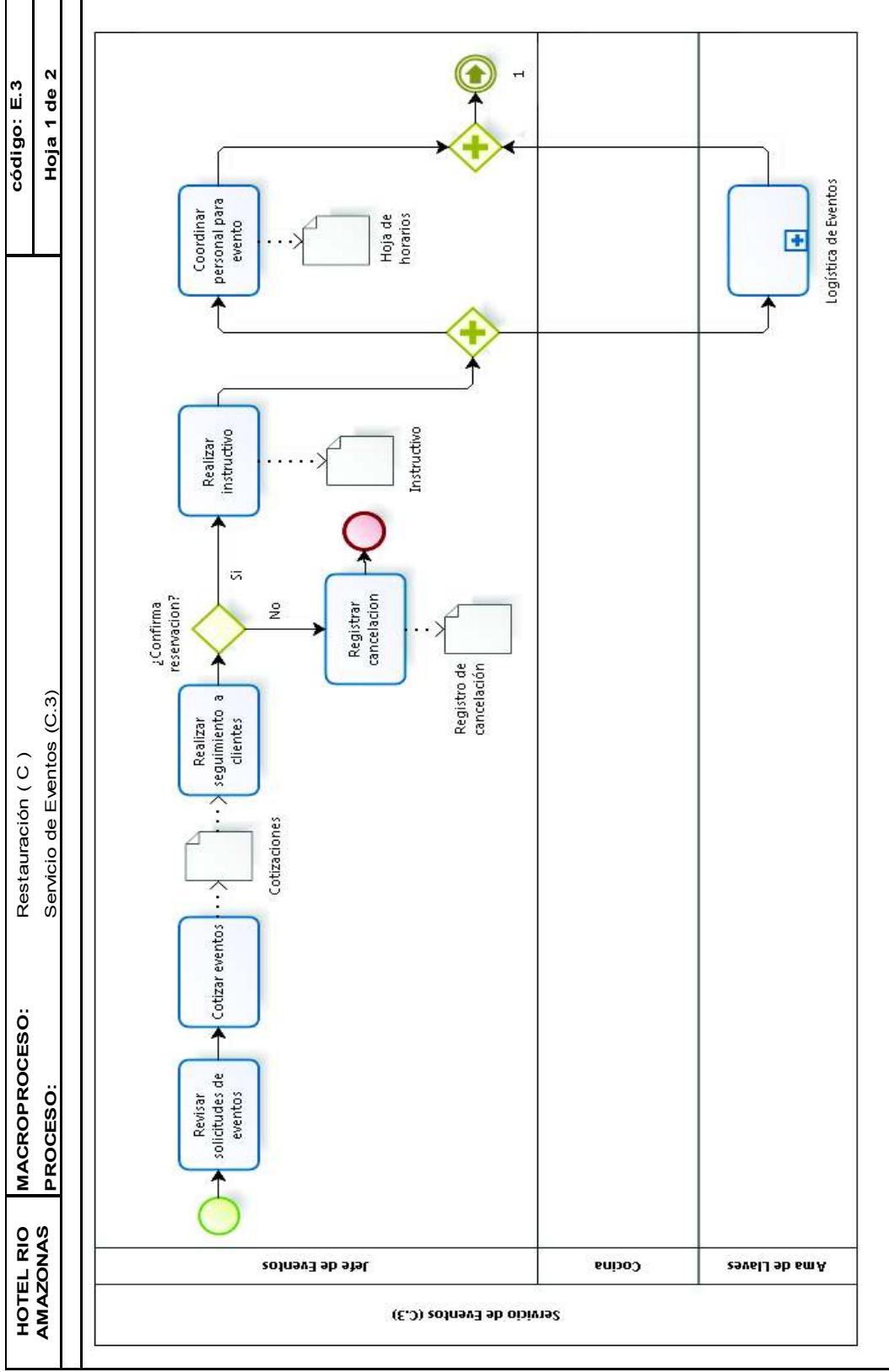


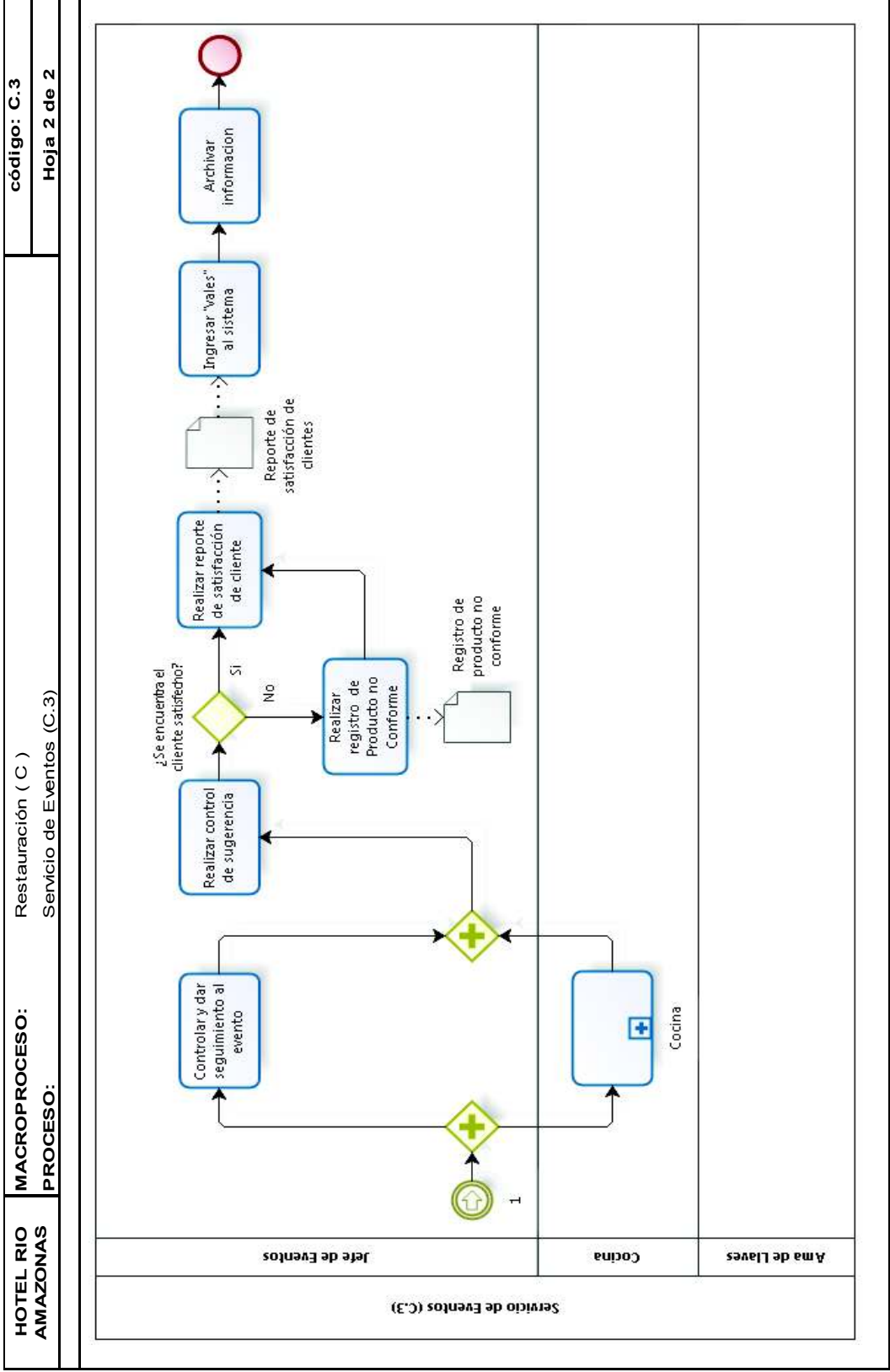


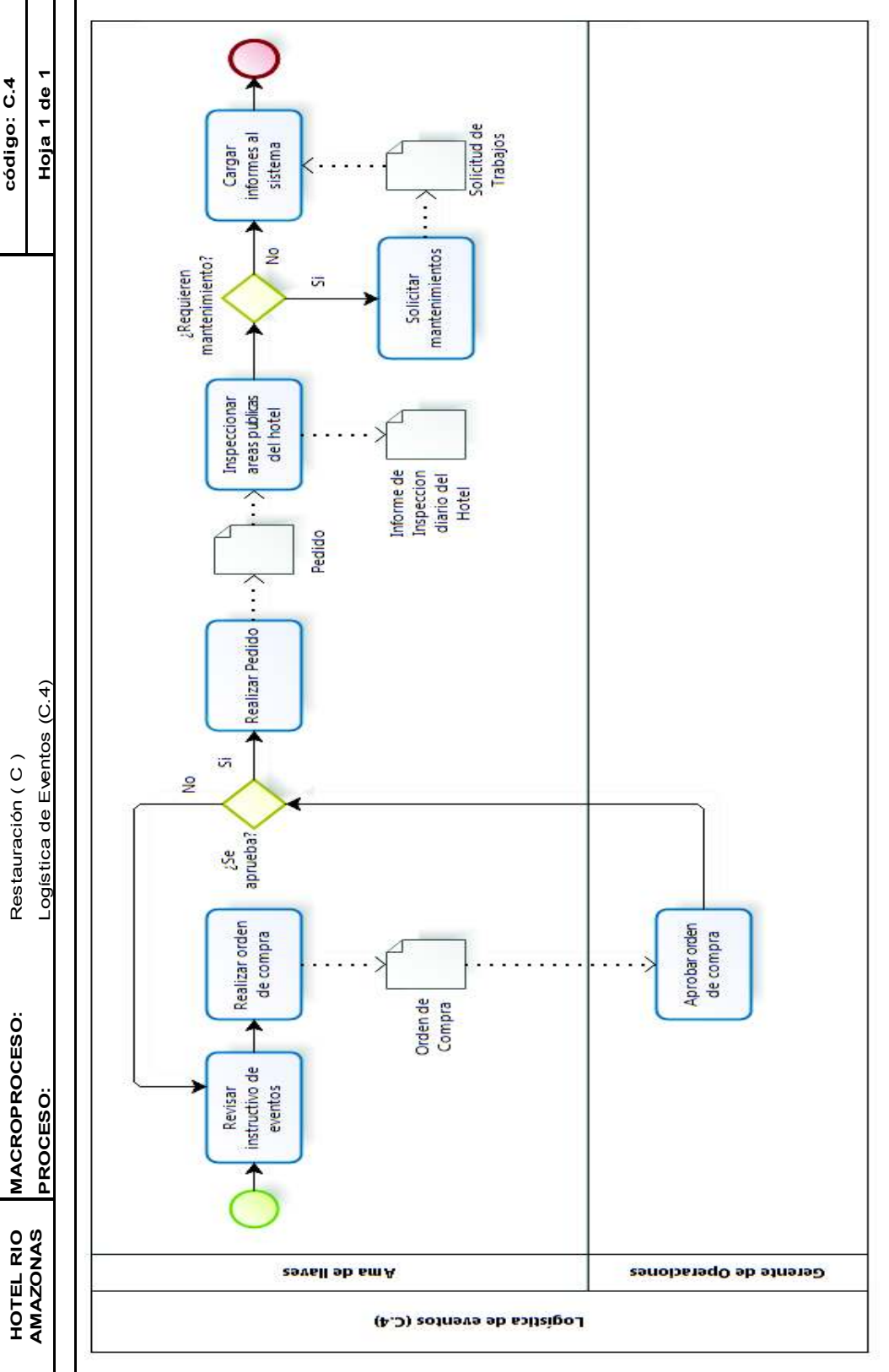


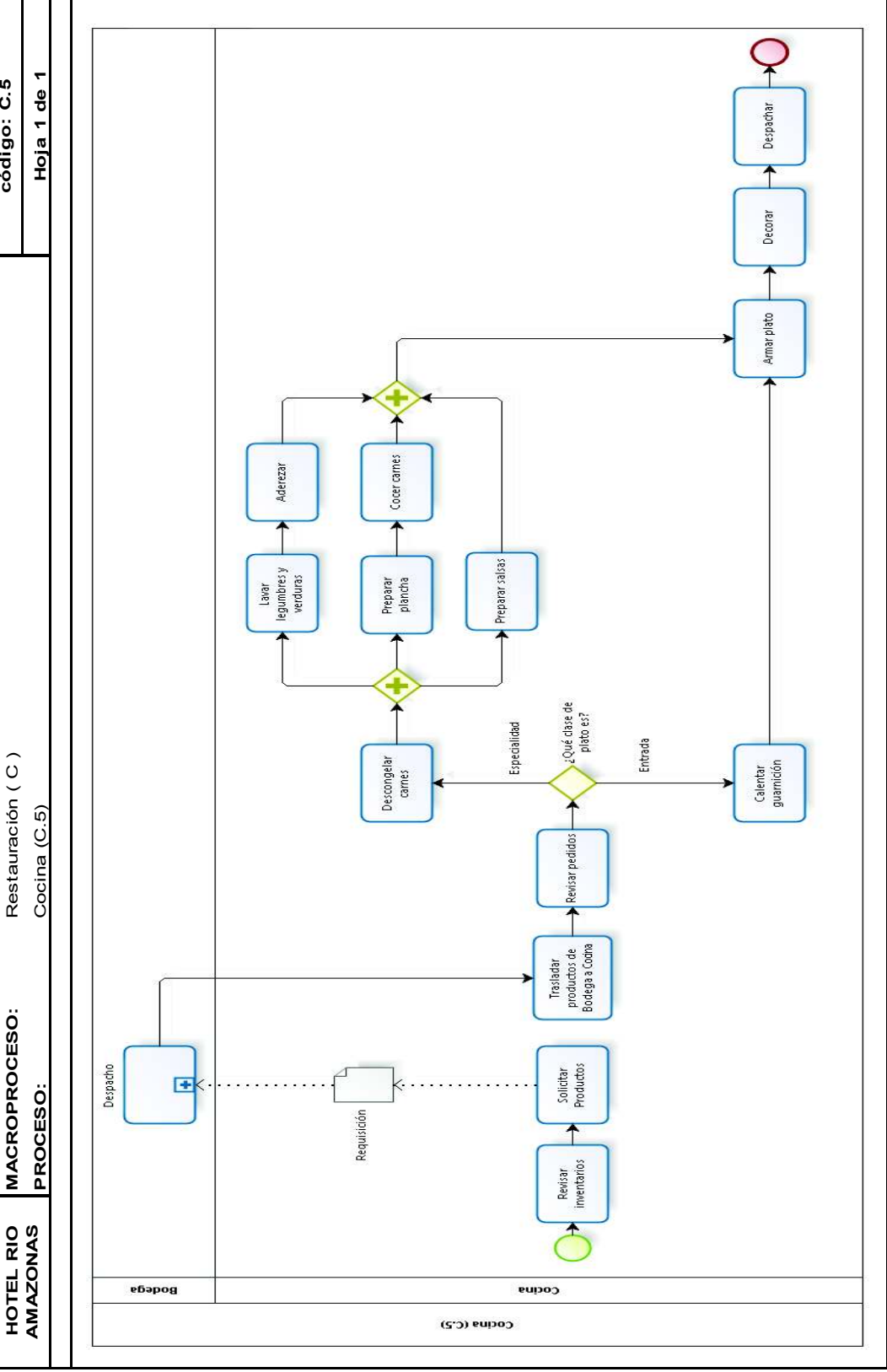


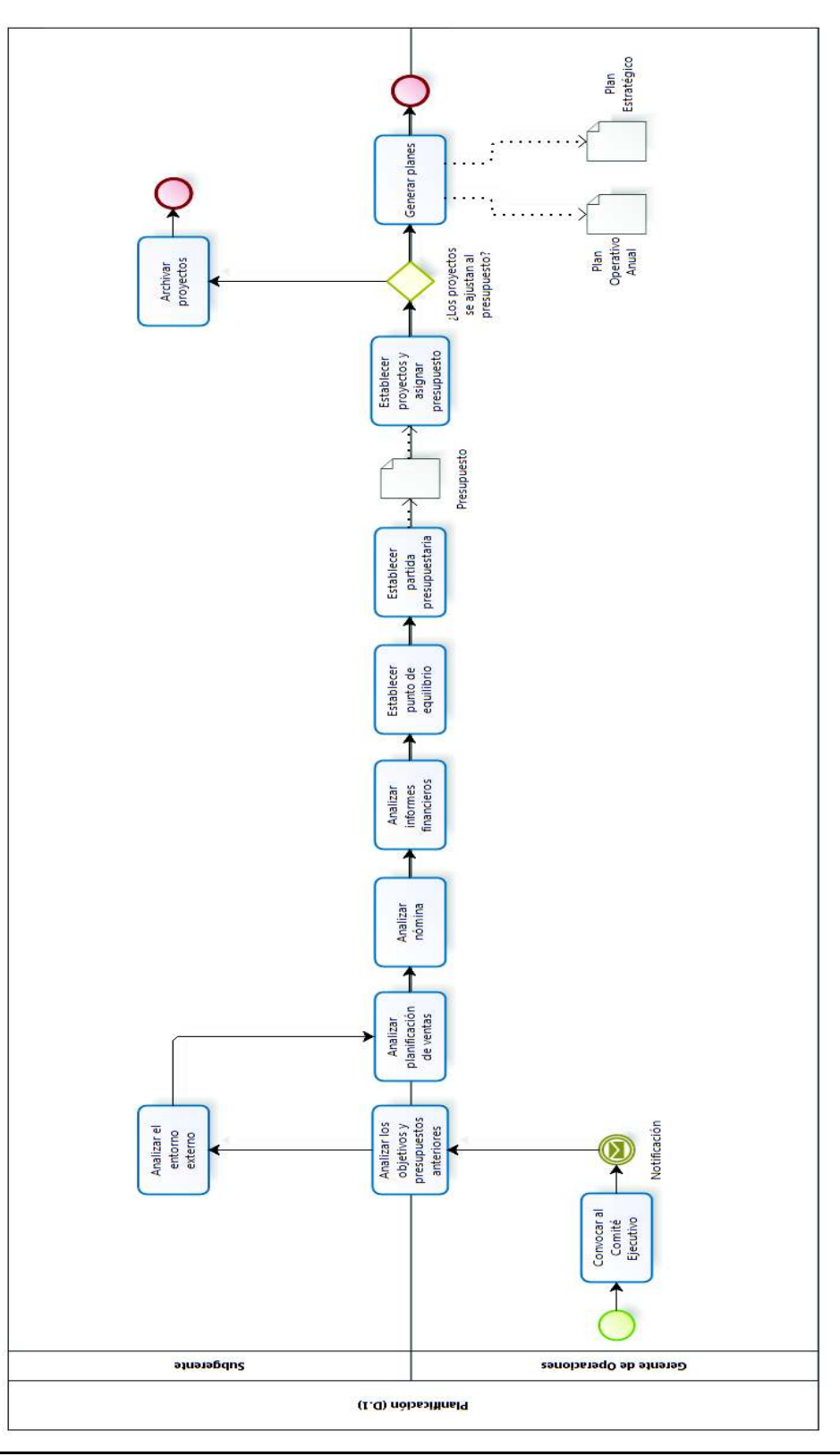


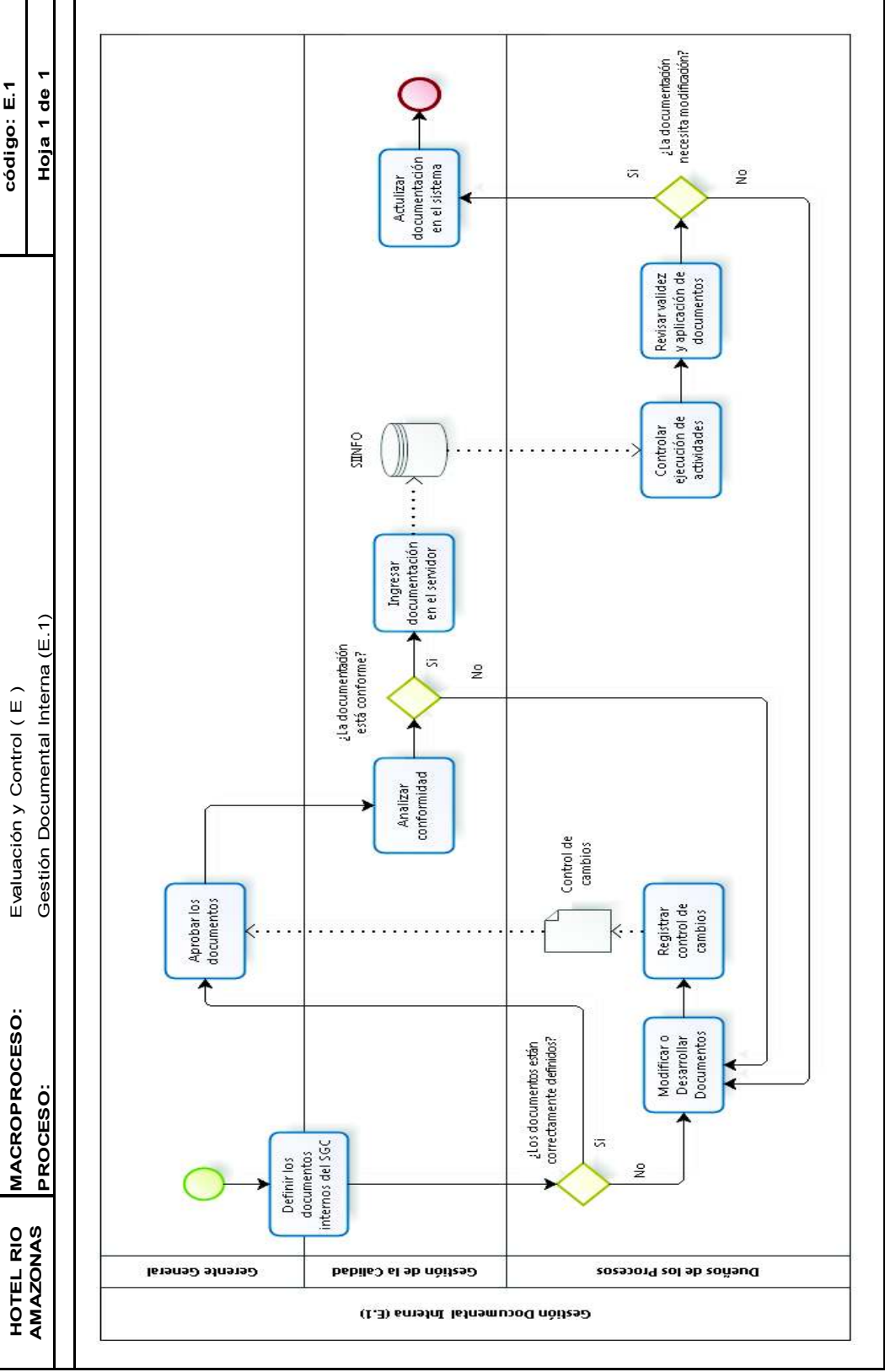


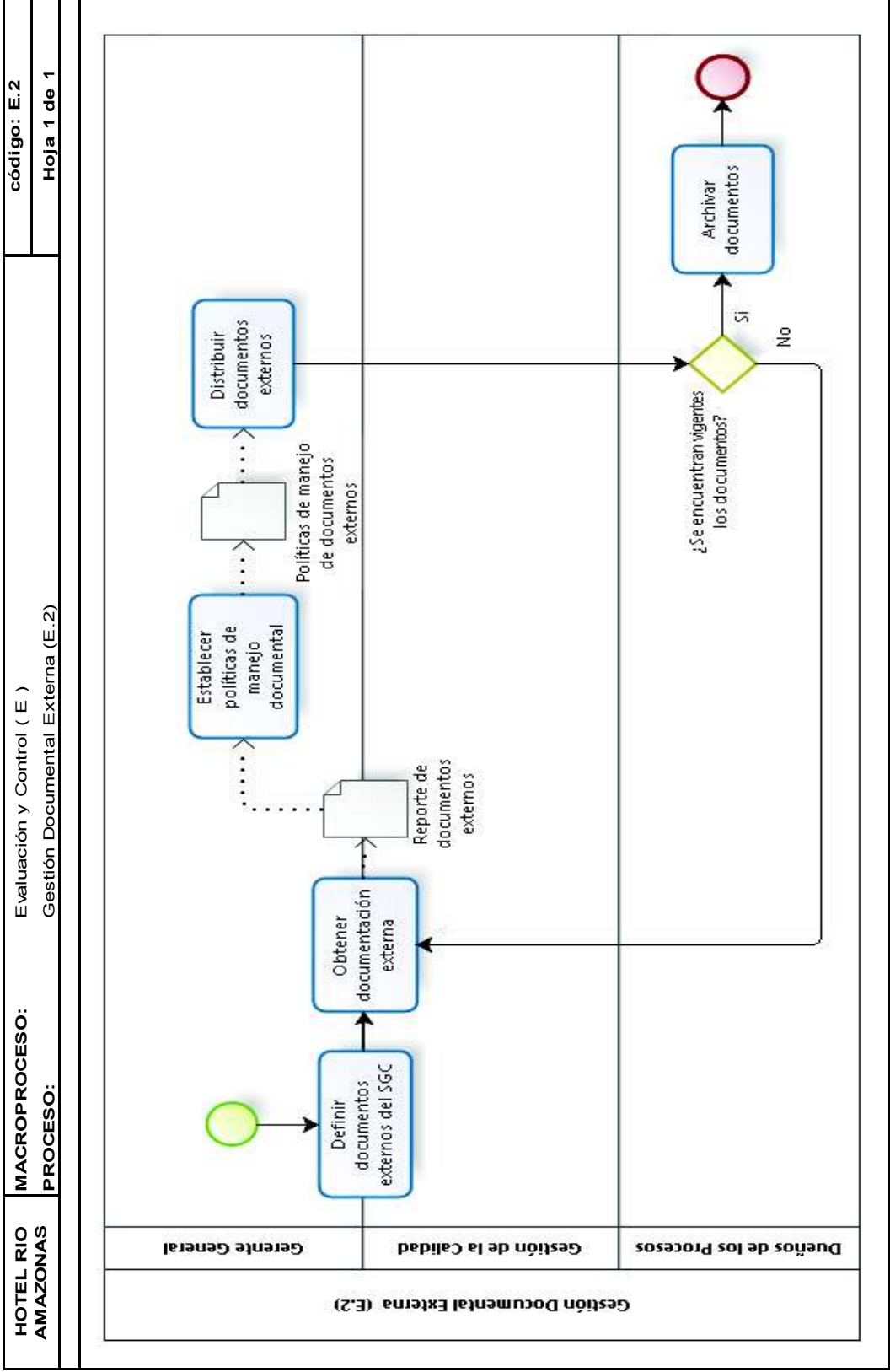


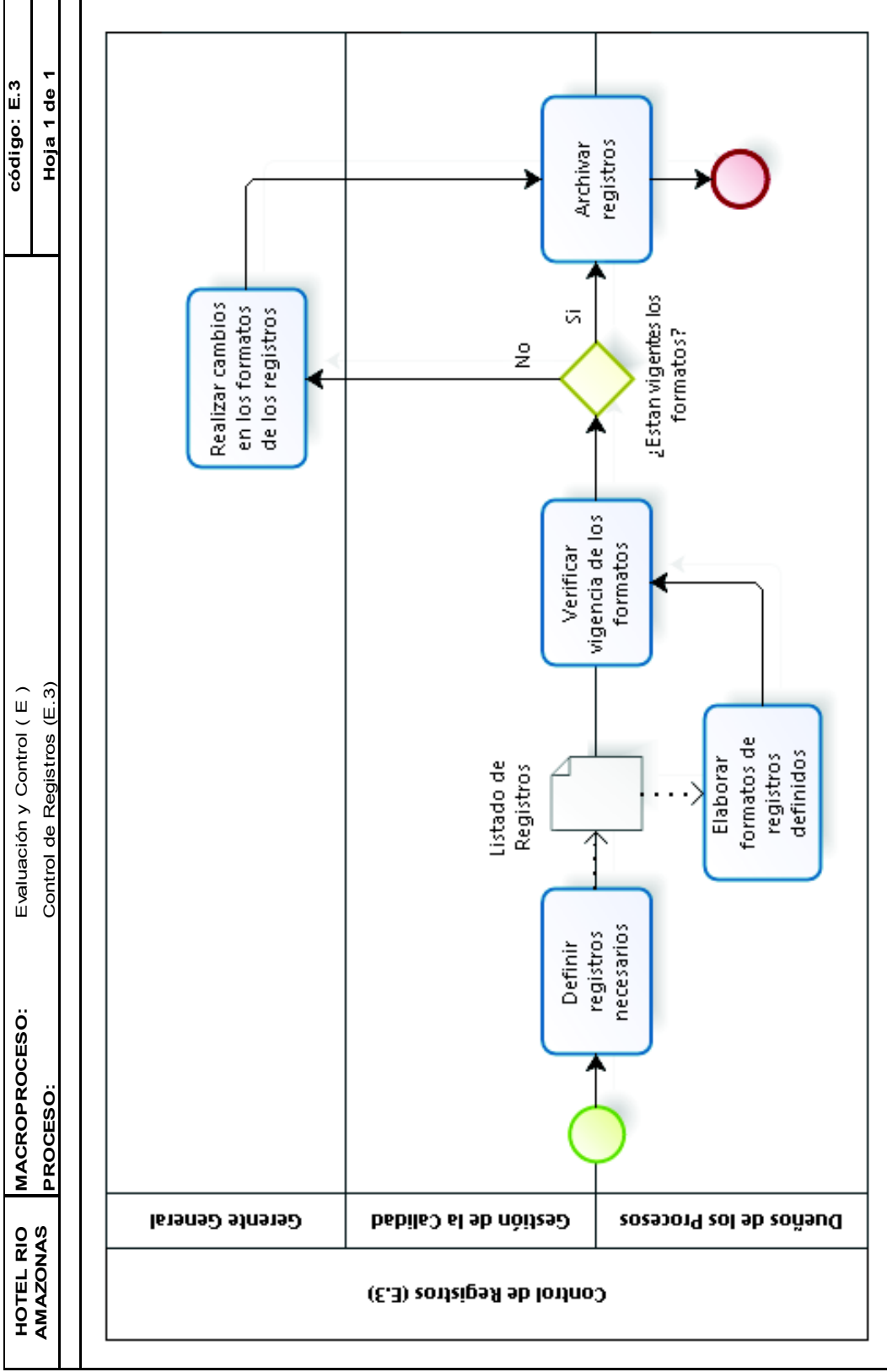




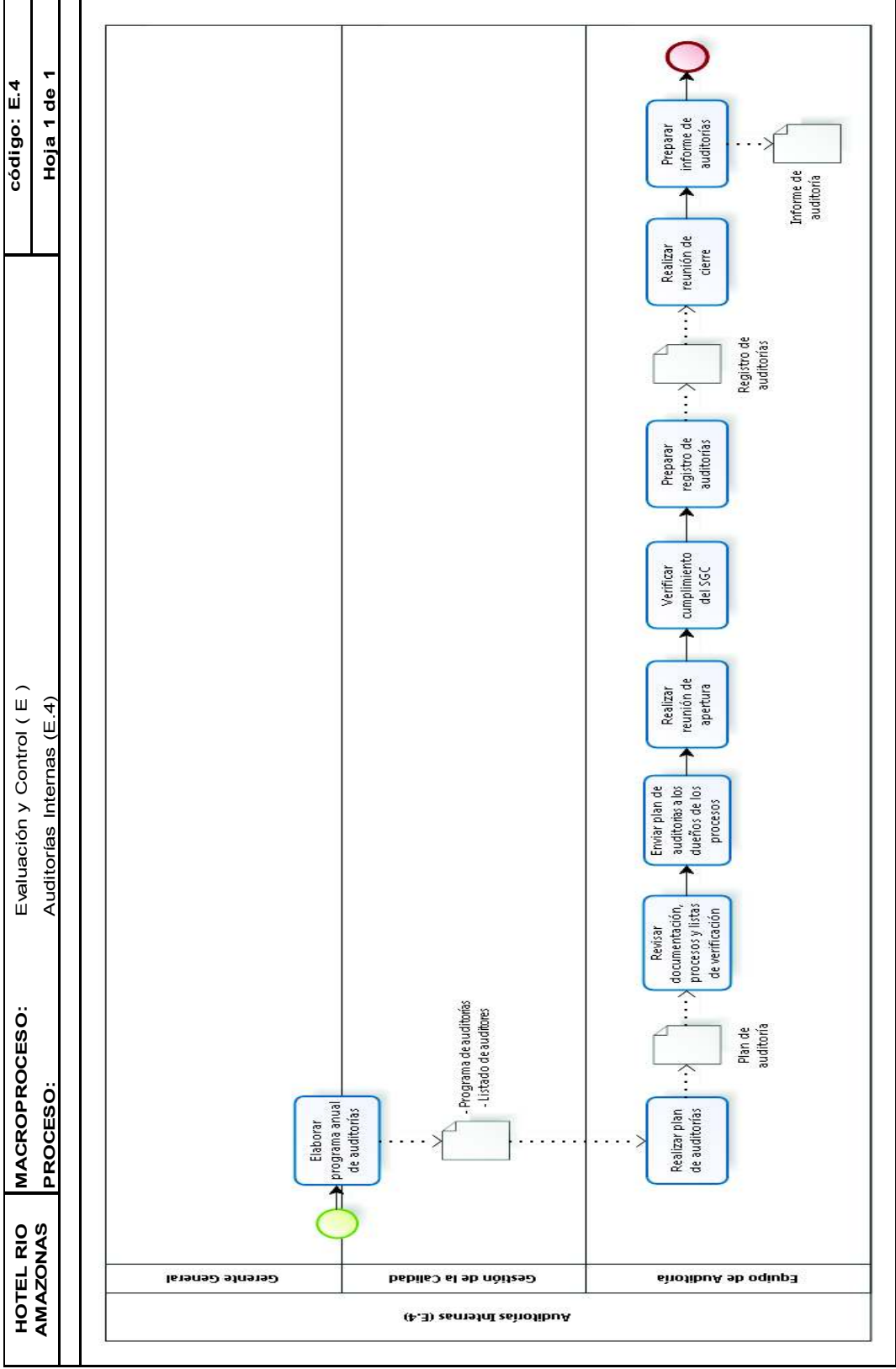


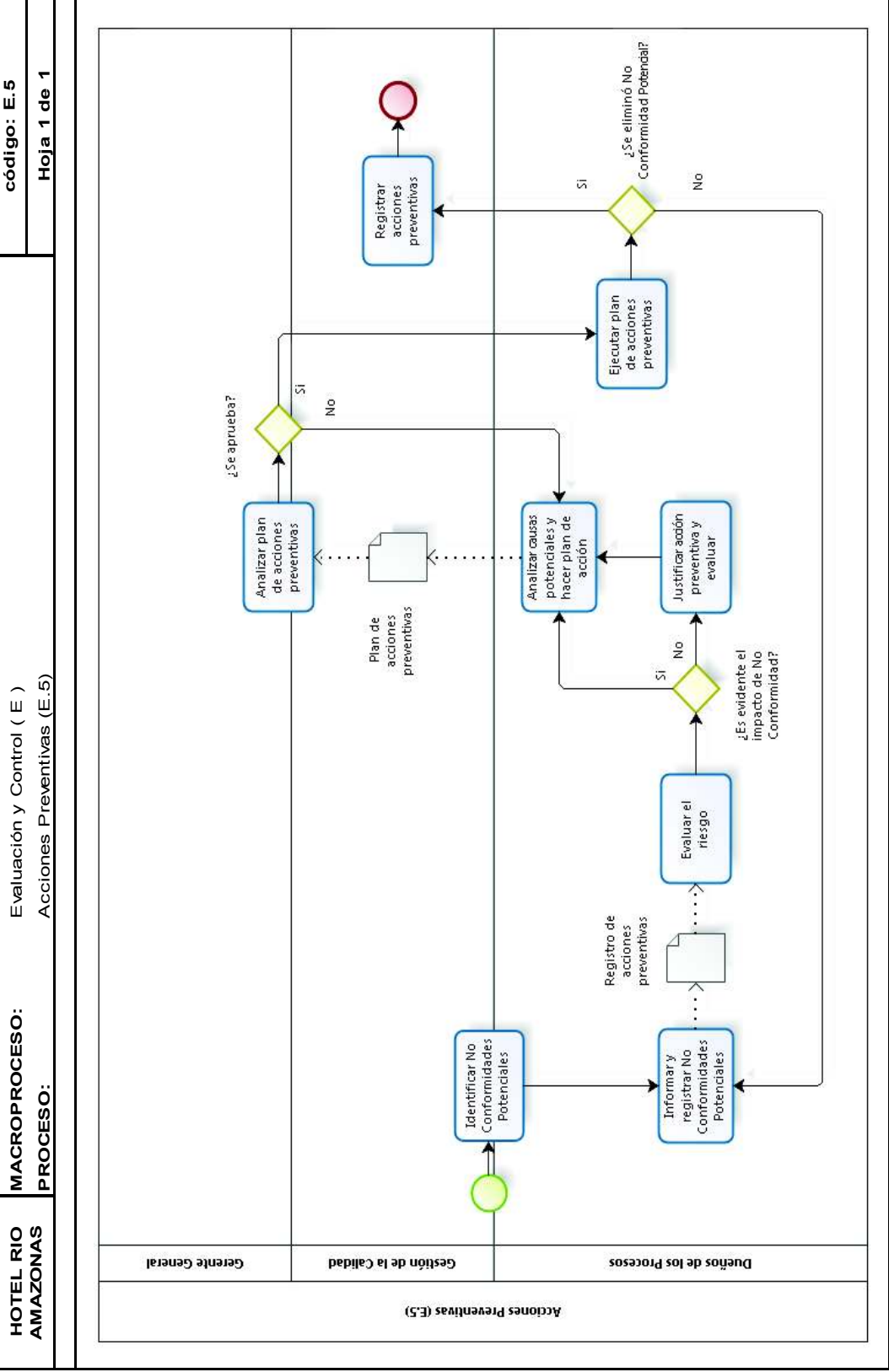


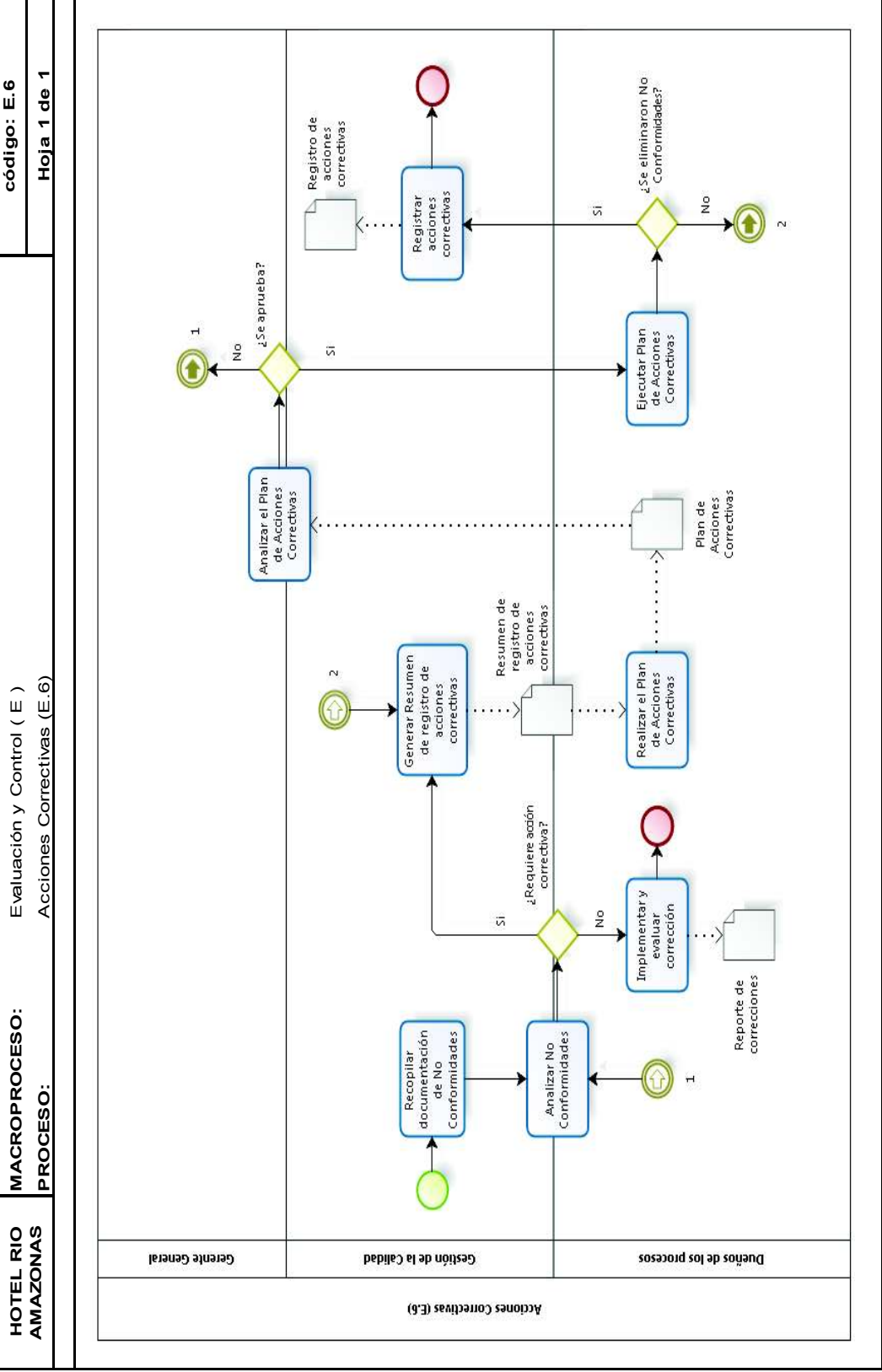


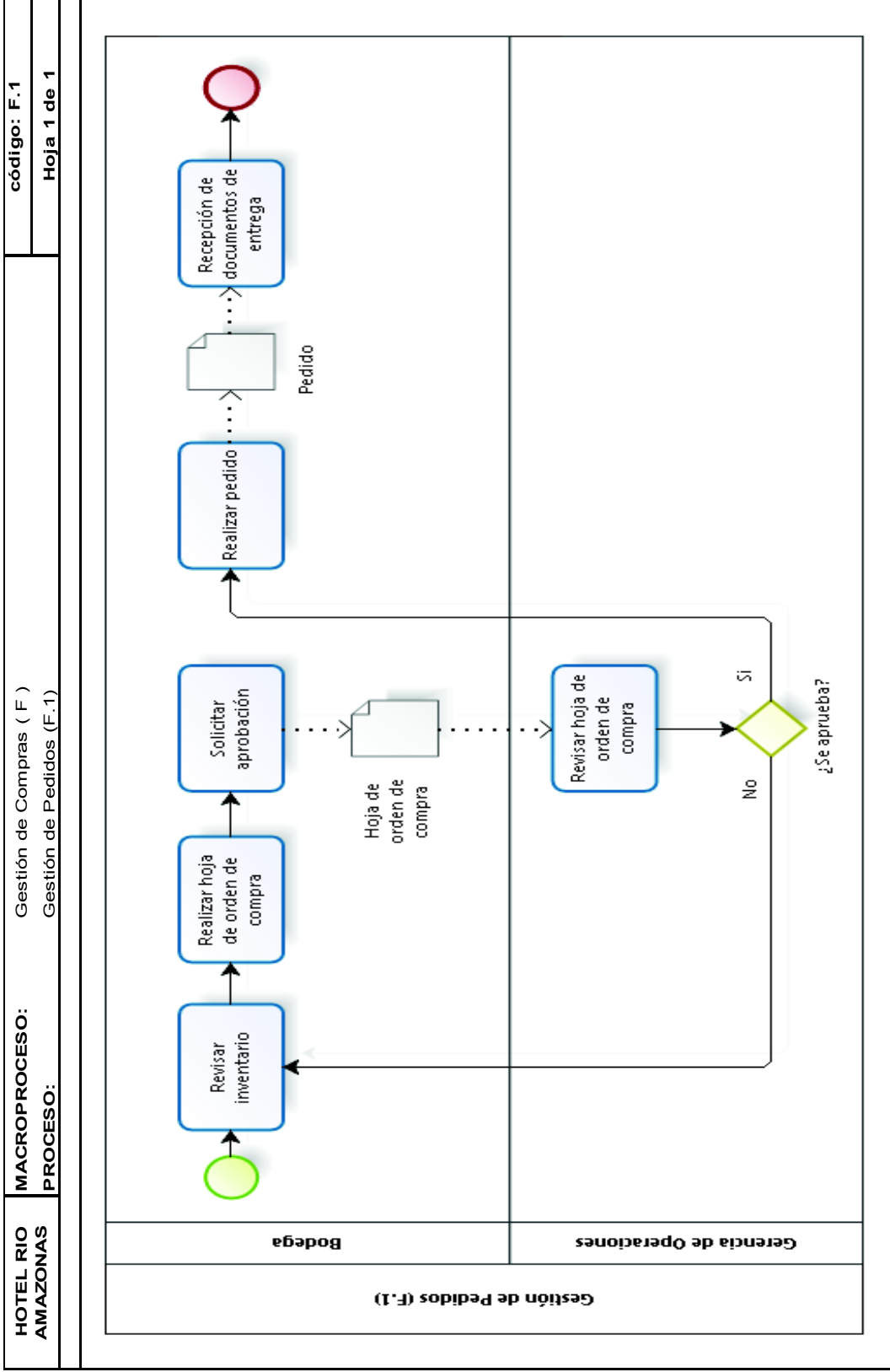


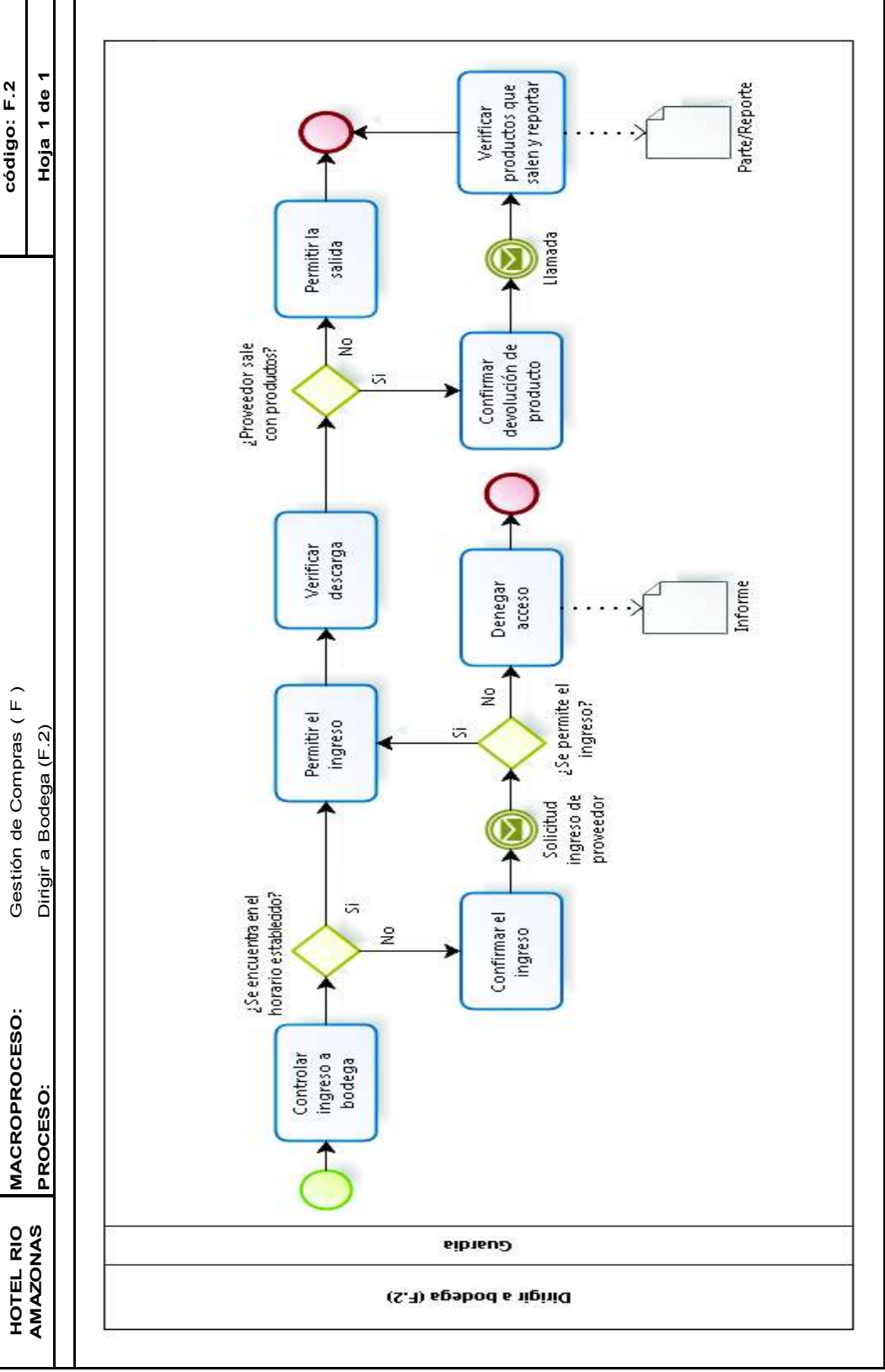


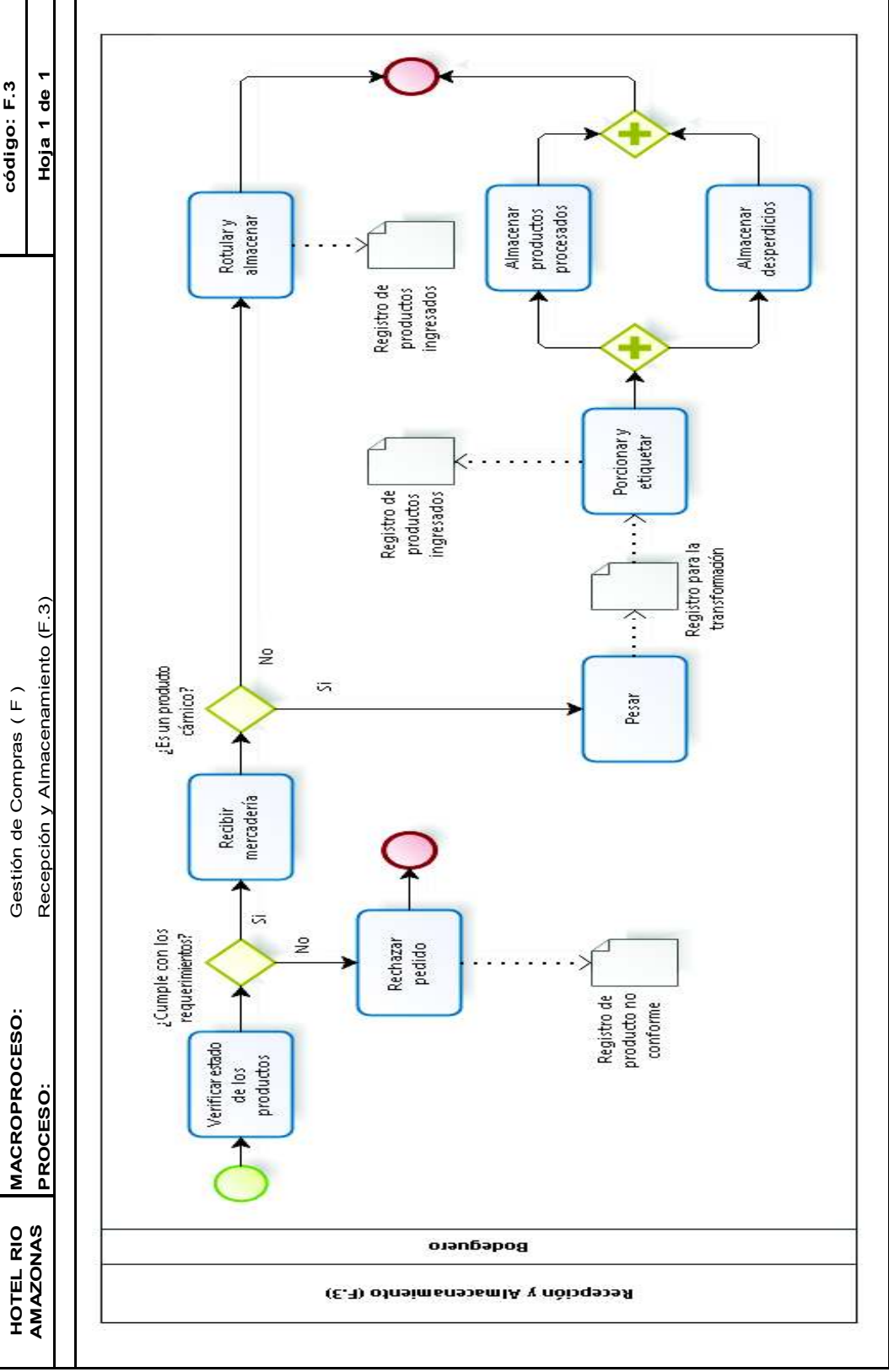


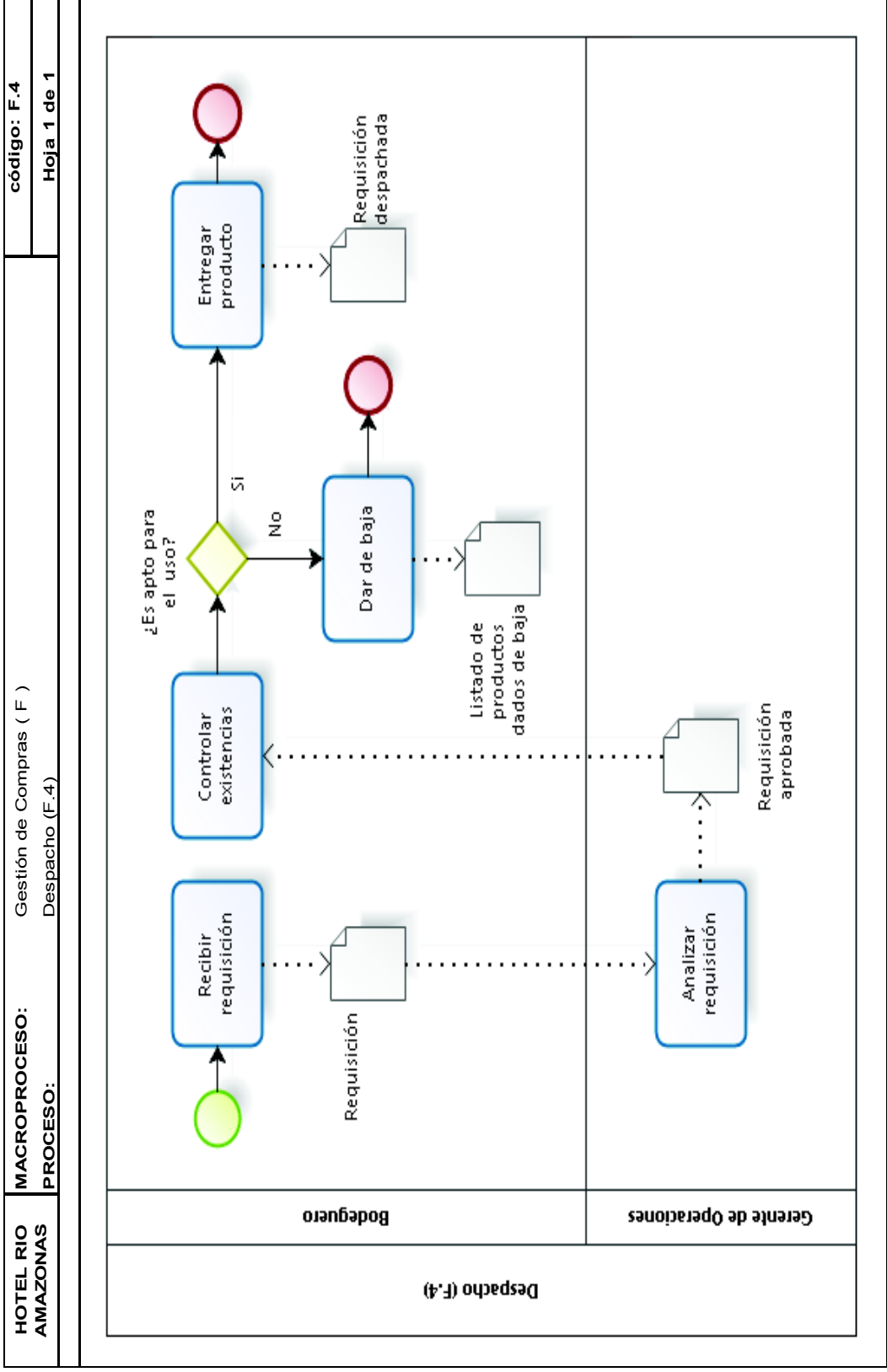


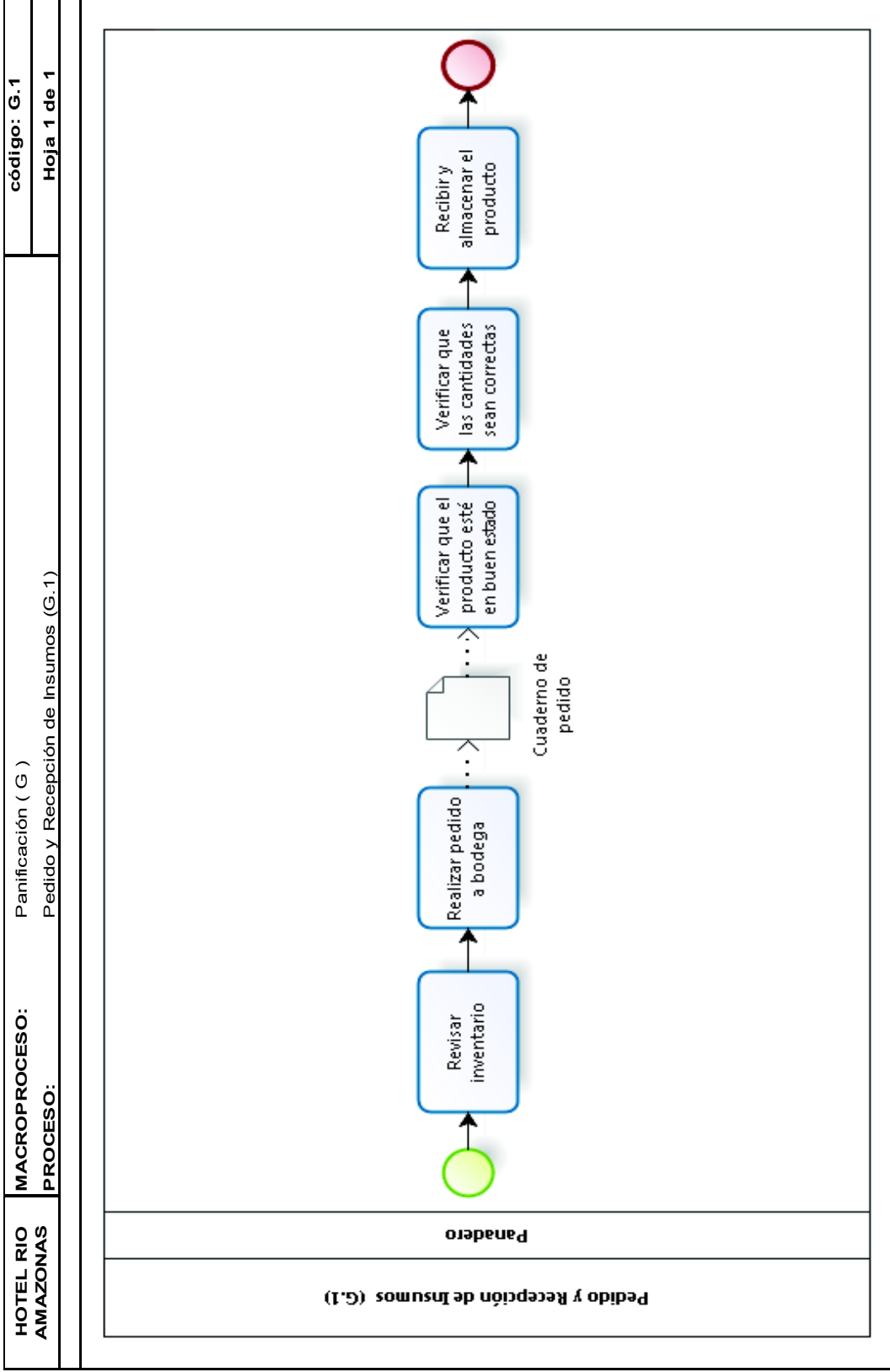




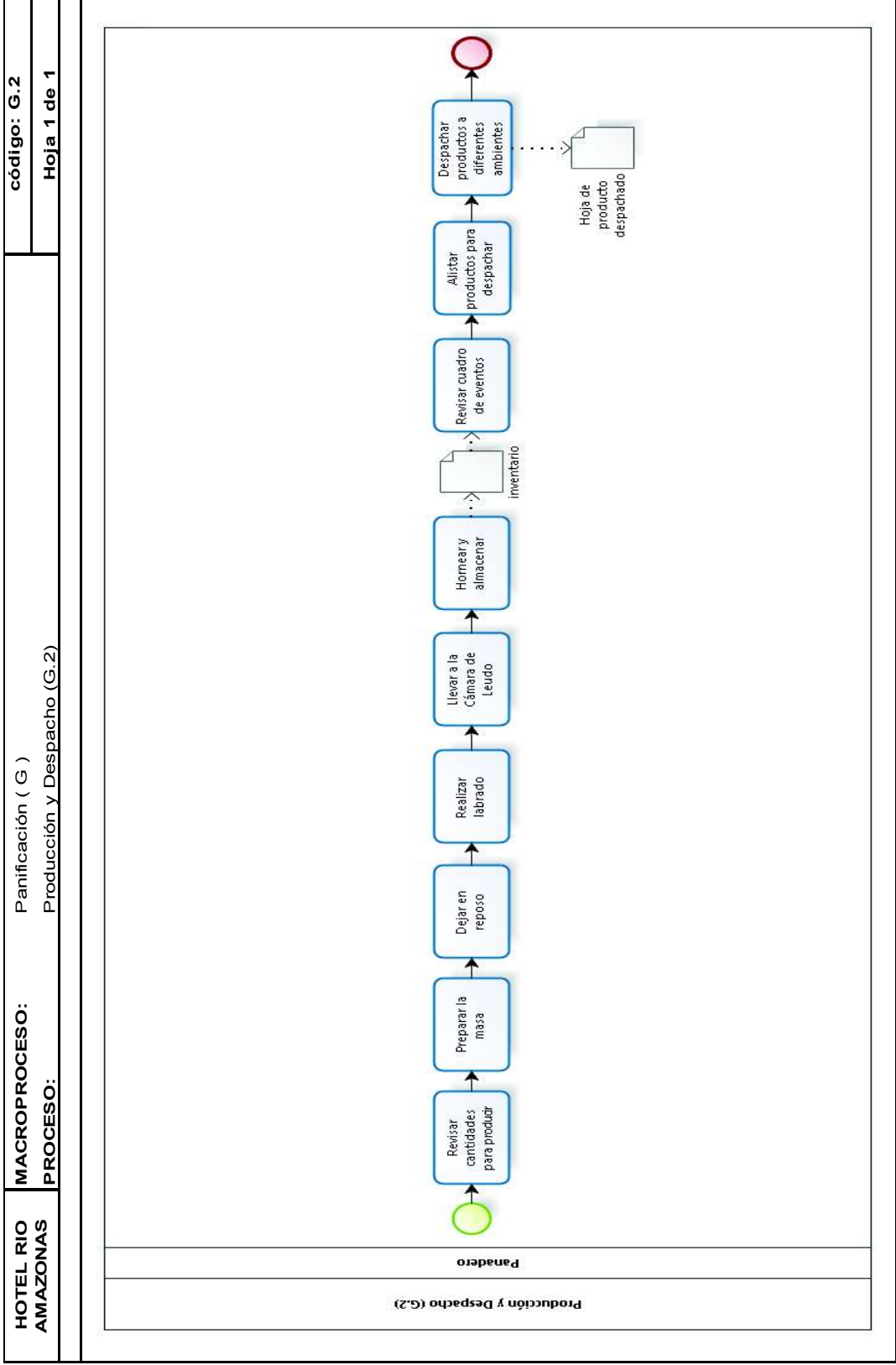


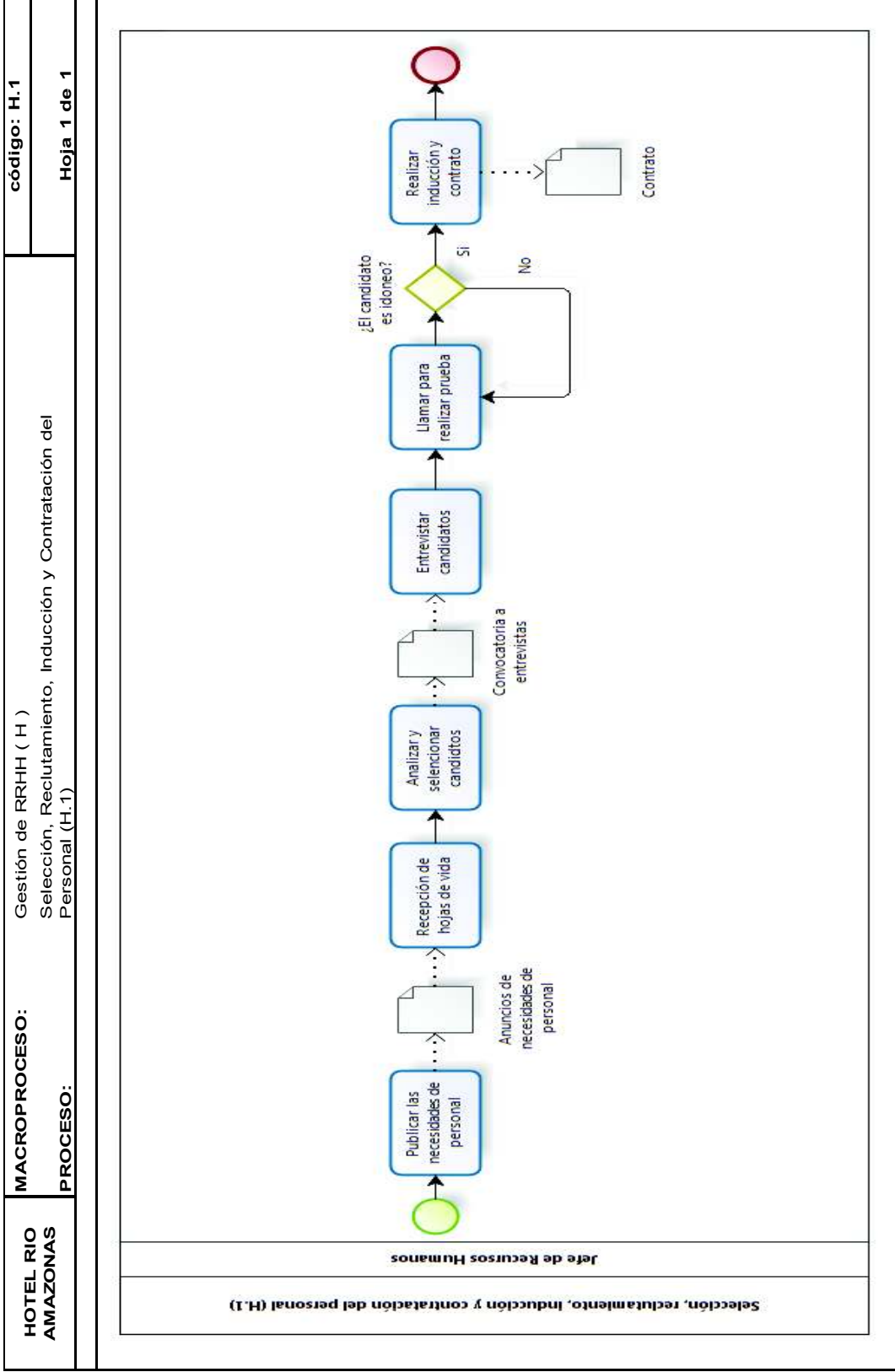


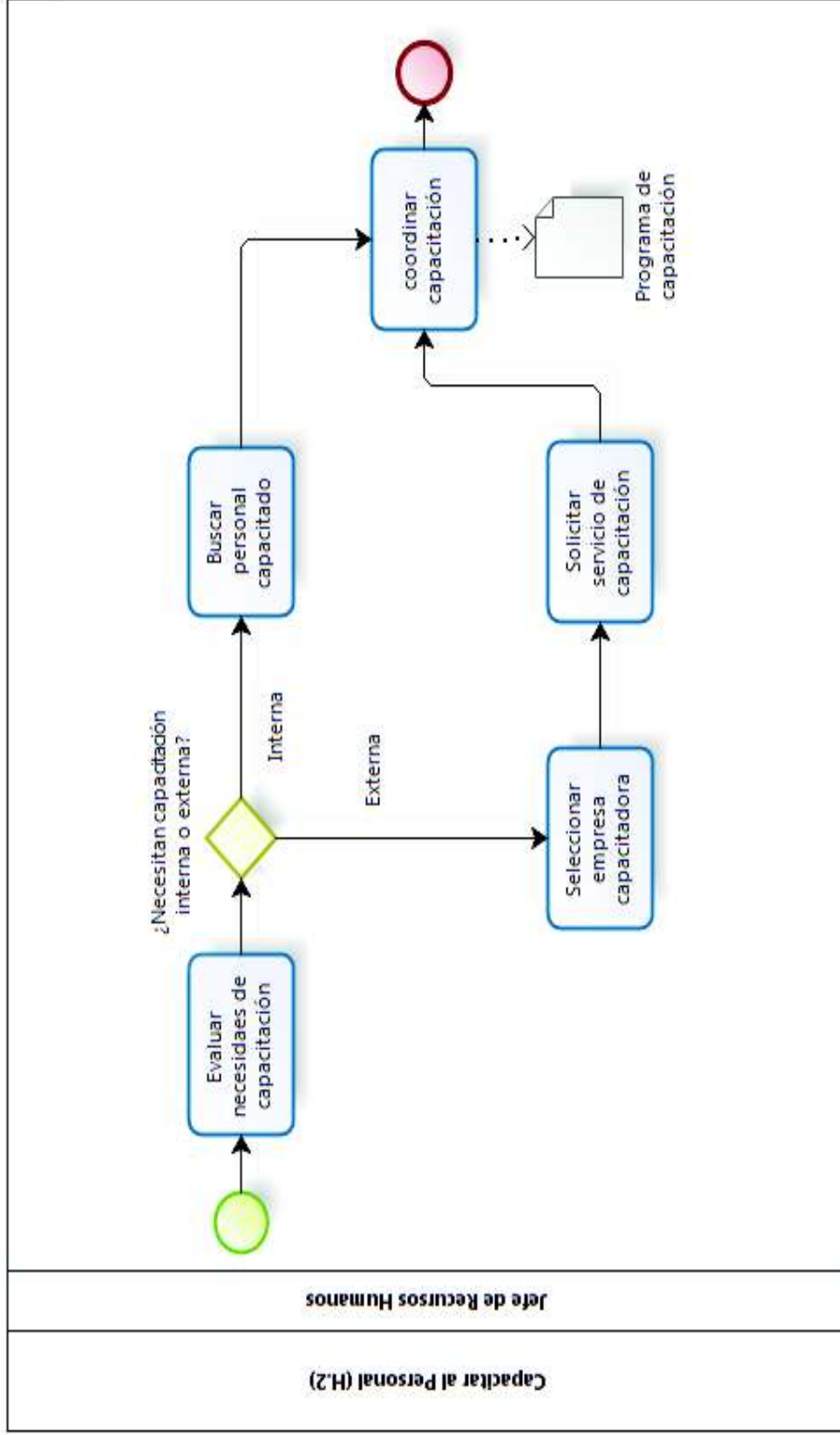


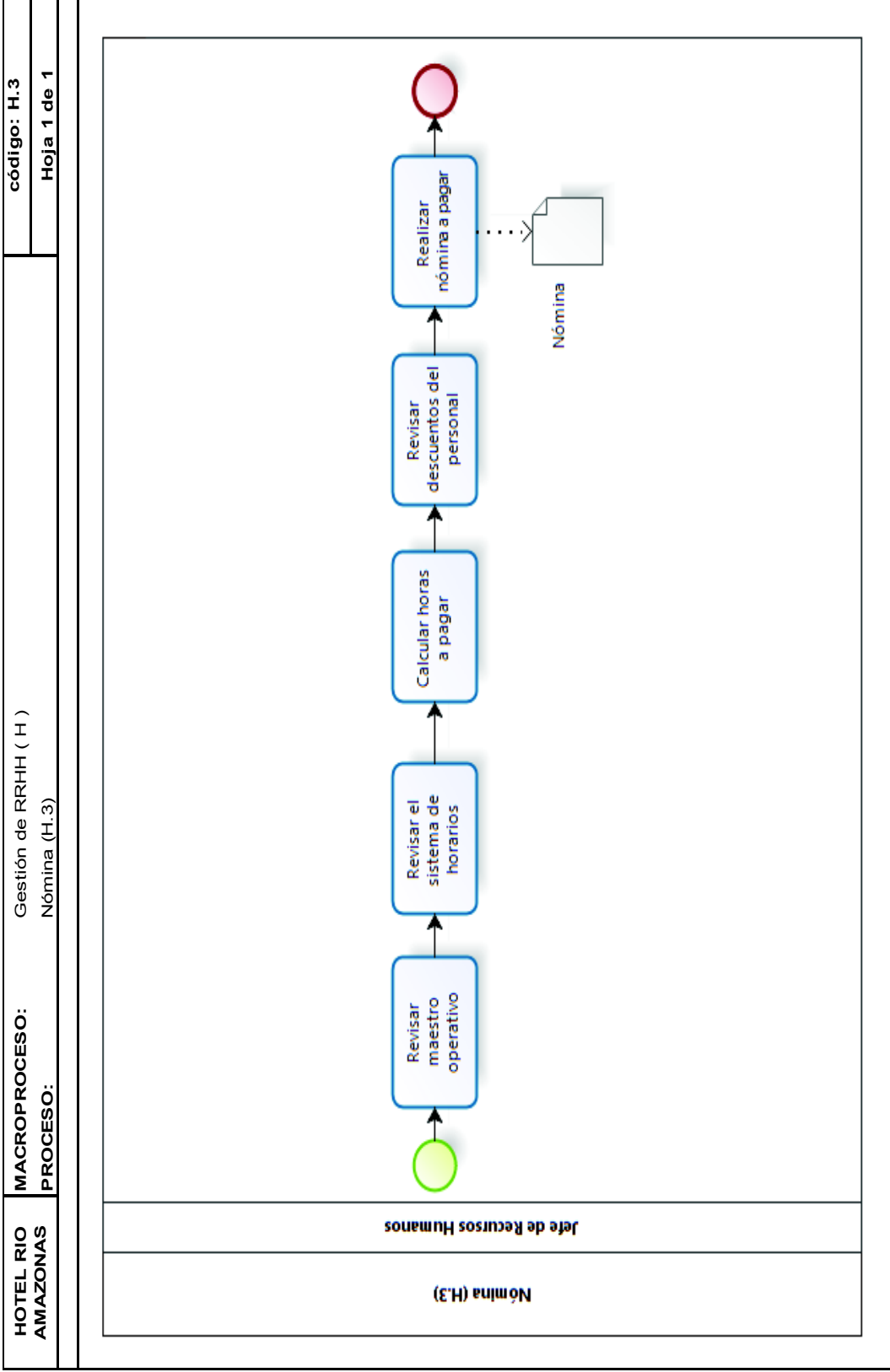


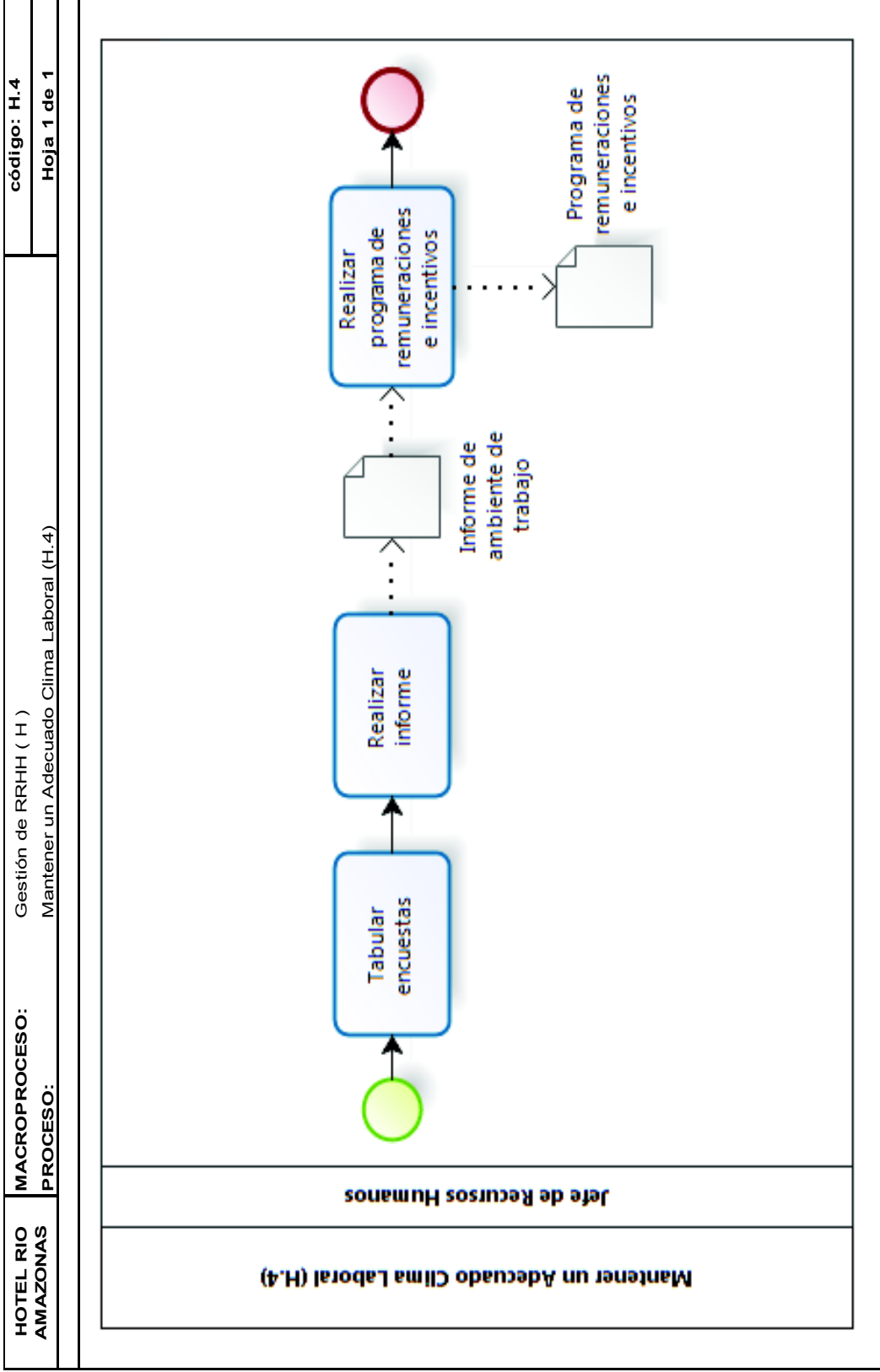


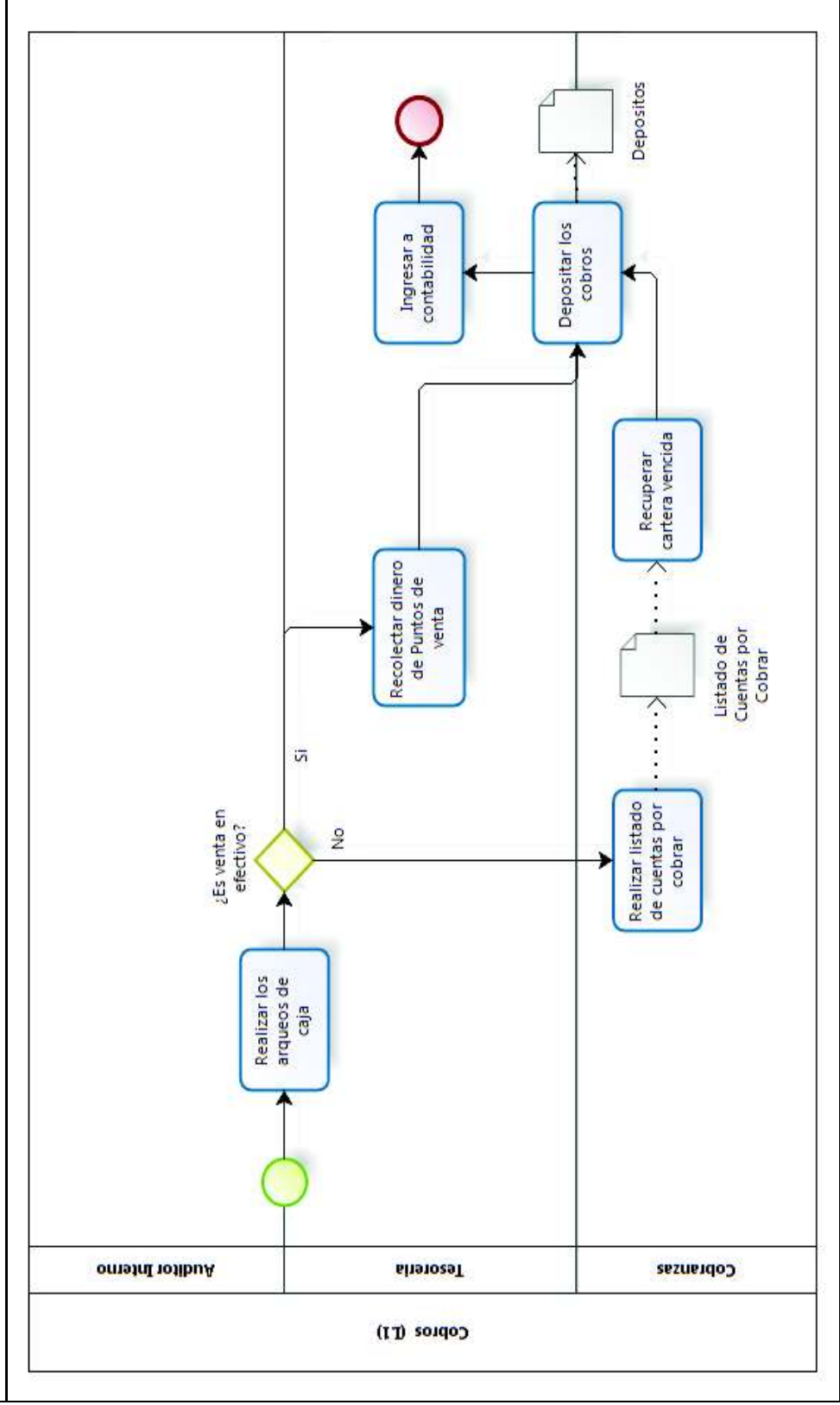


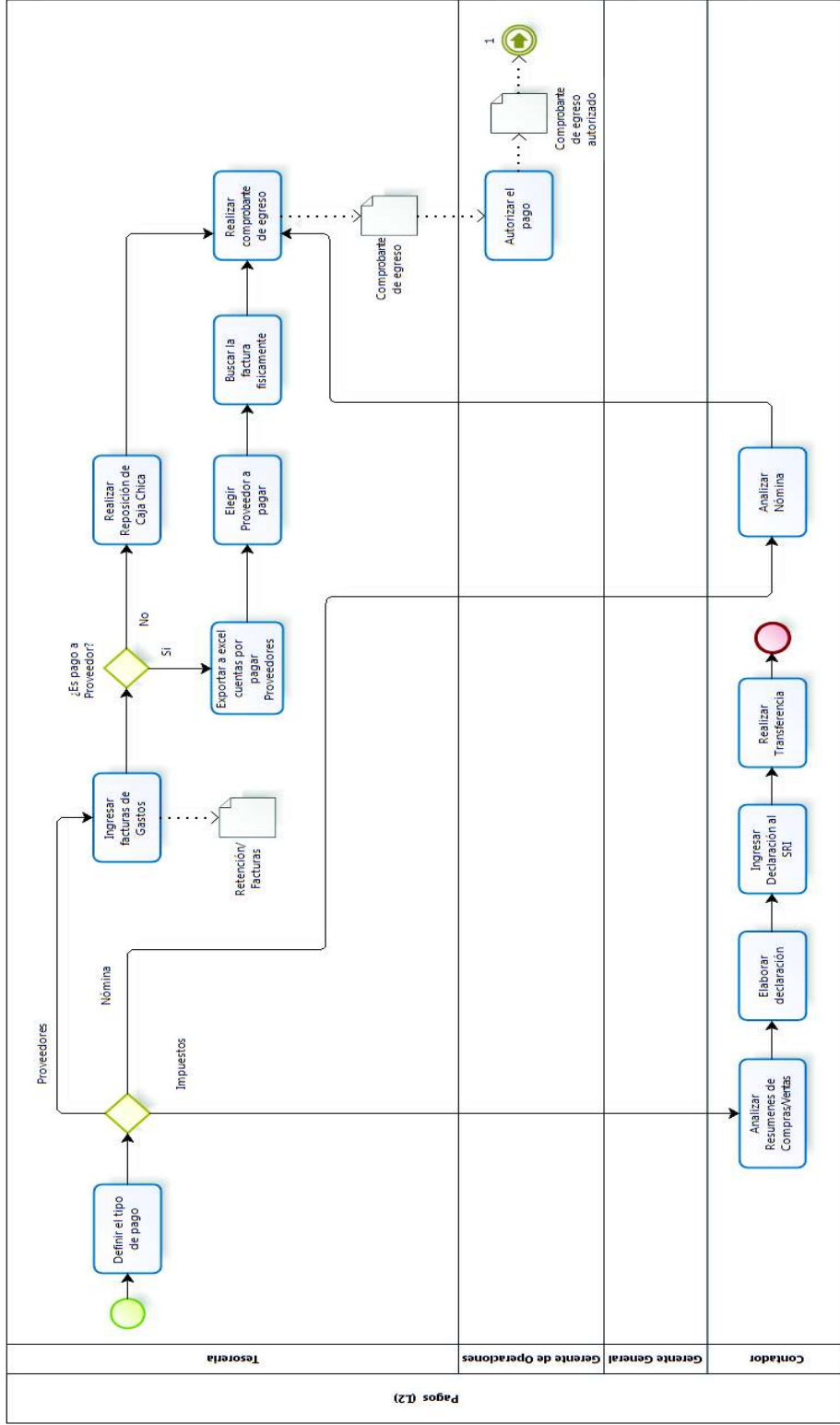










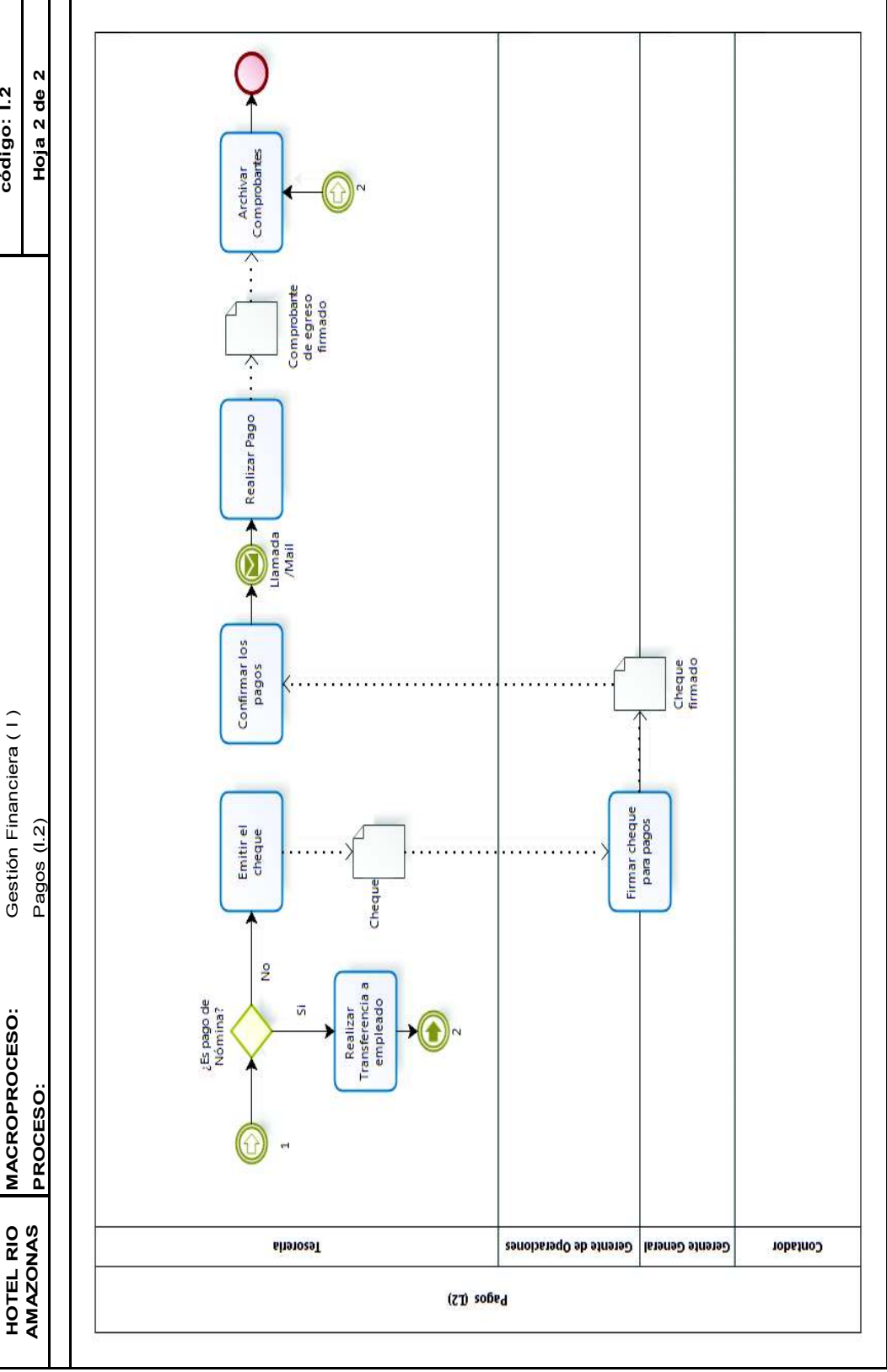


Tesorería

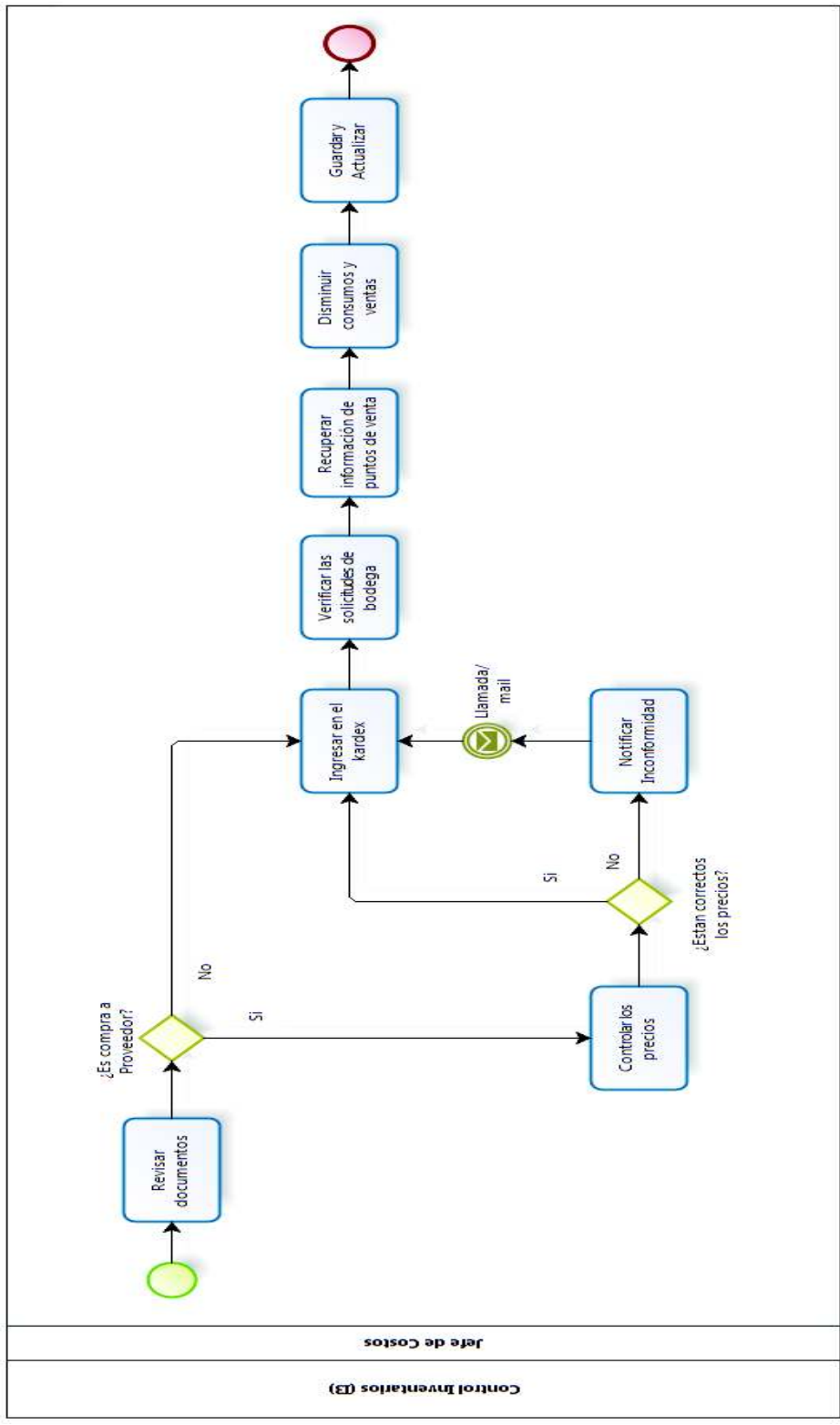
Gerente de Operaciones

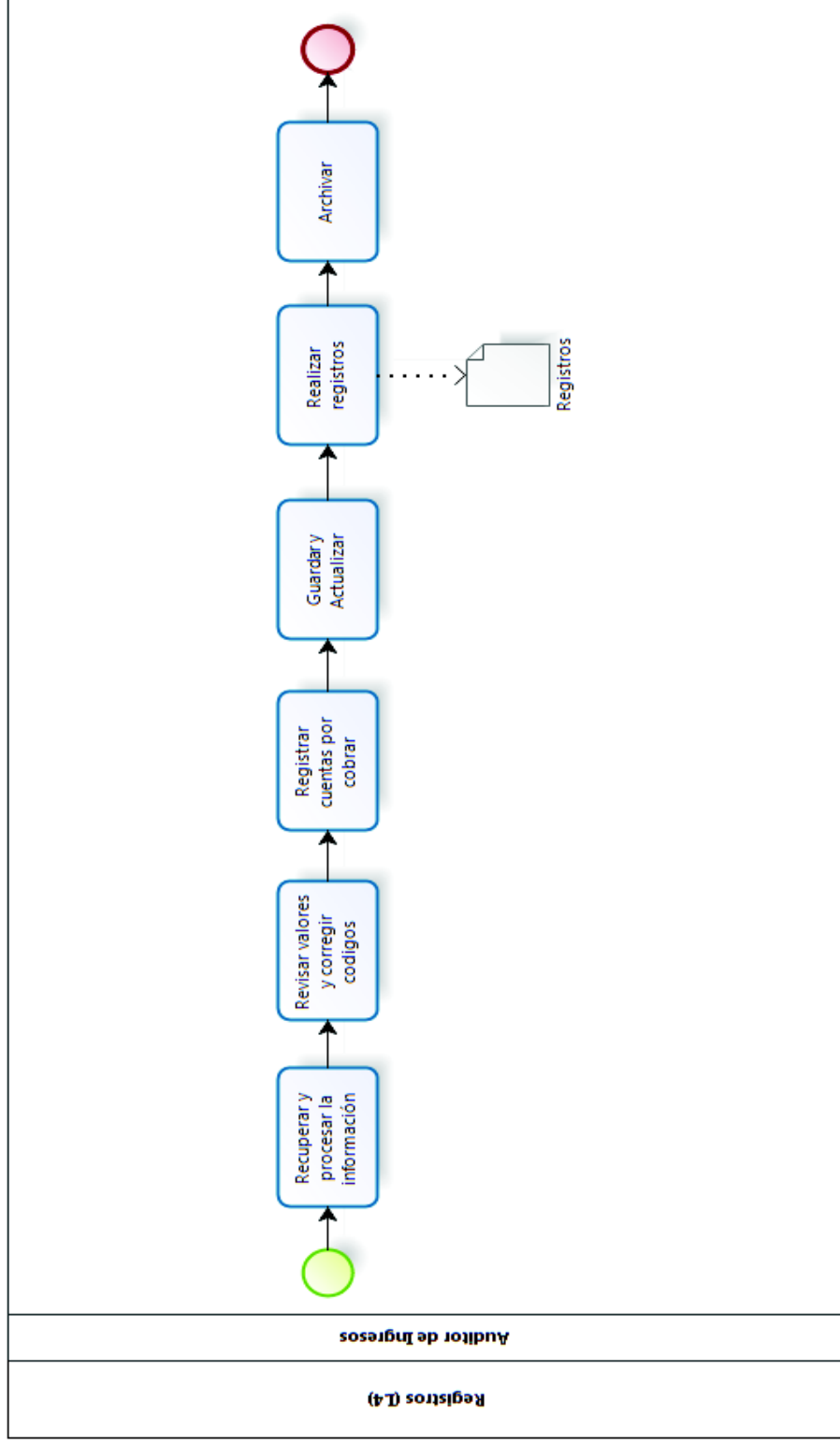
Gerente General

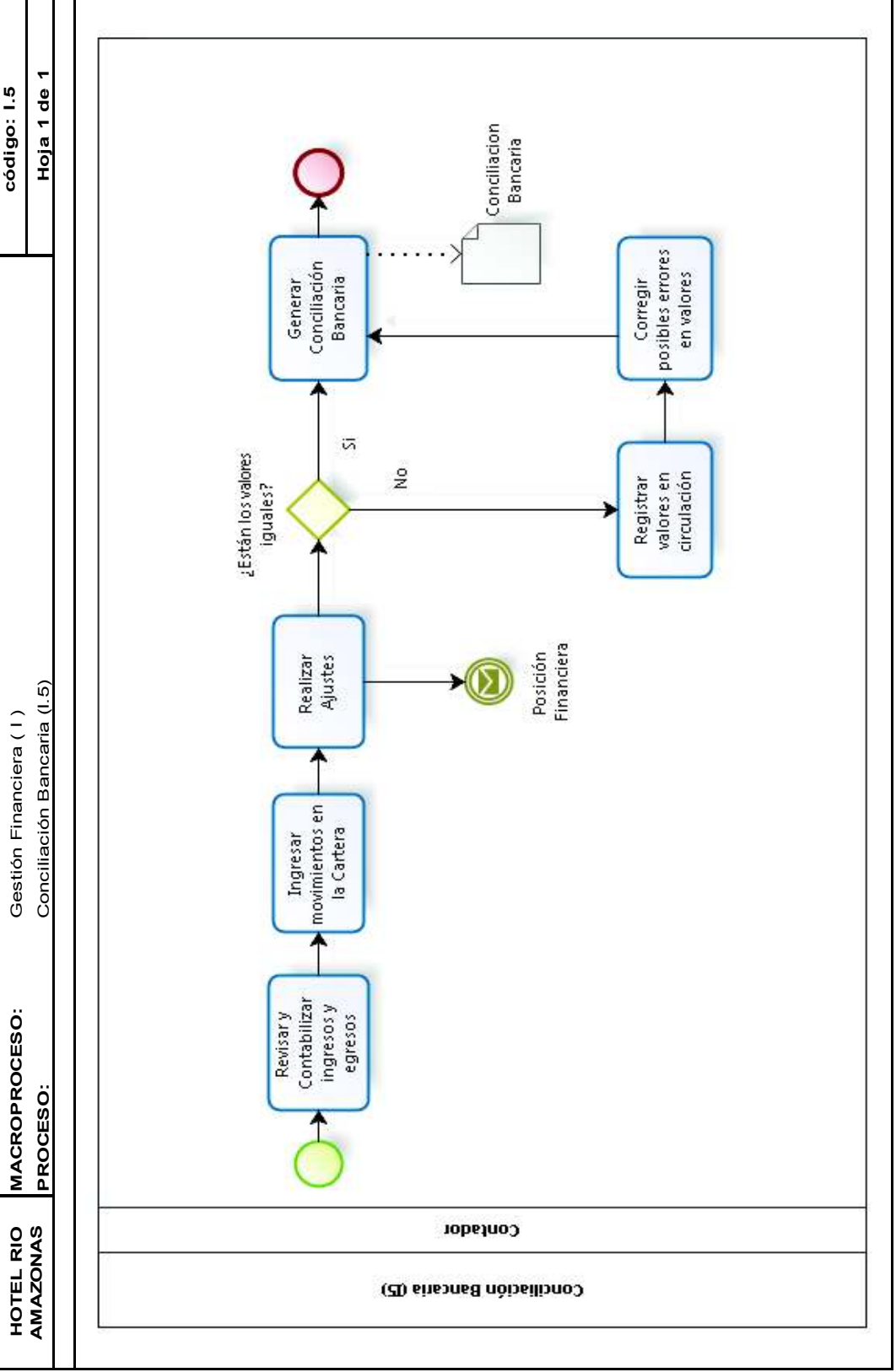
Contador

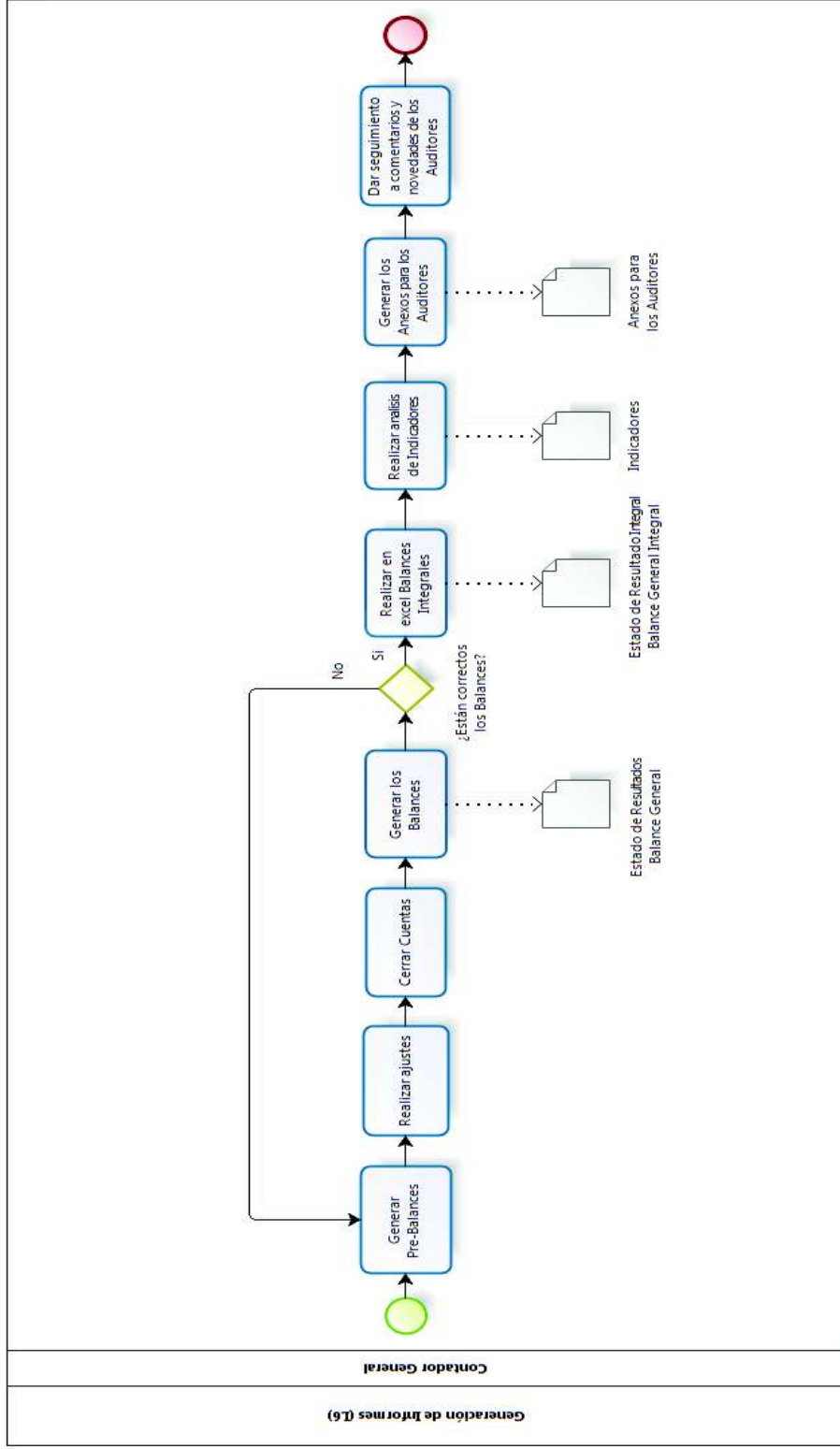


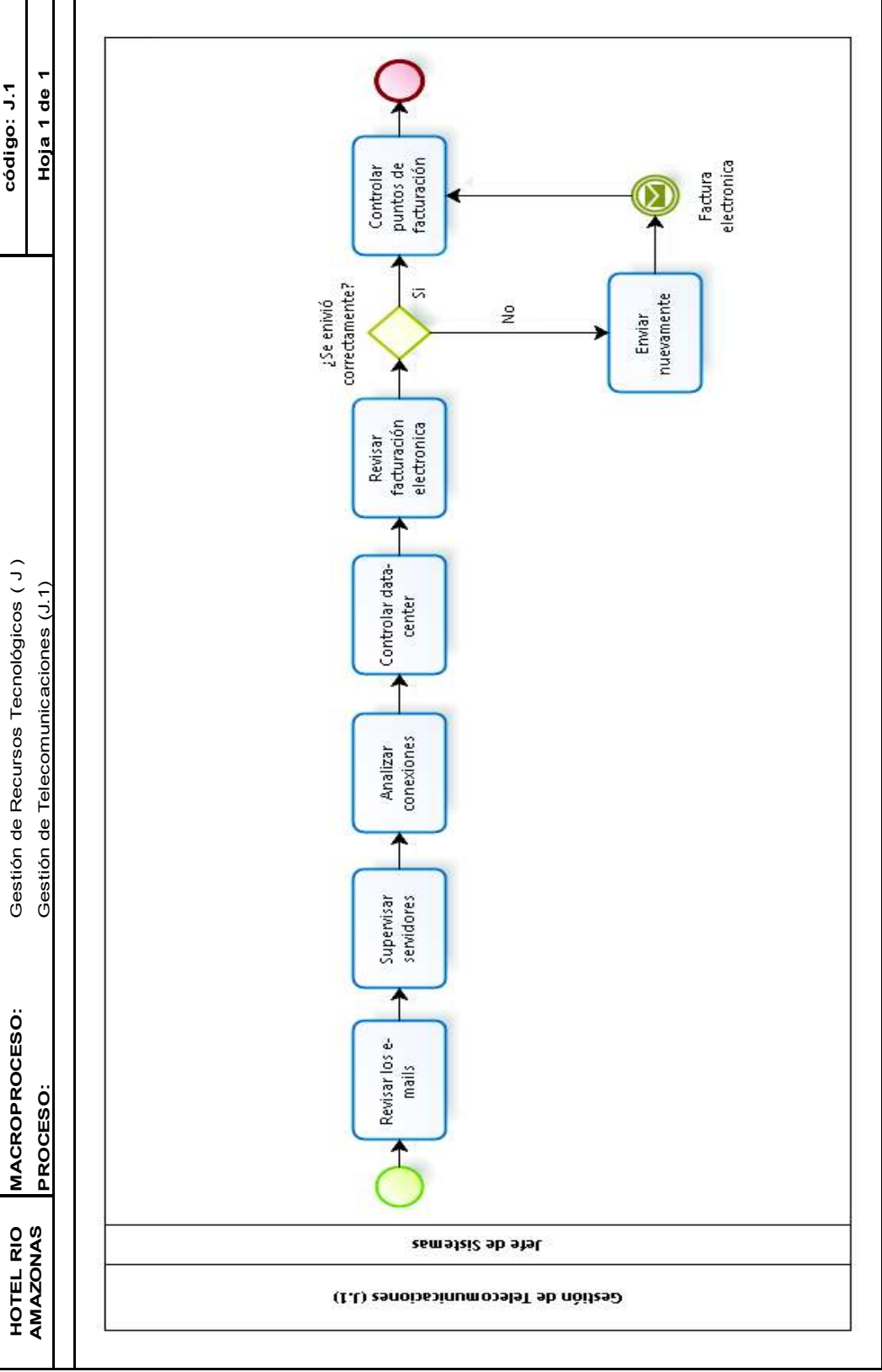


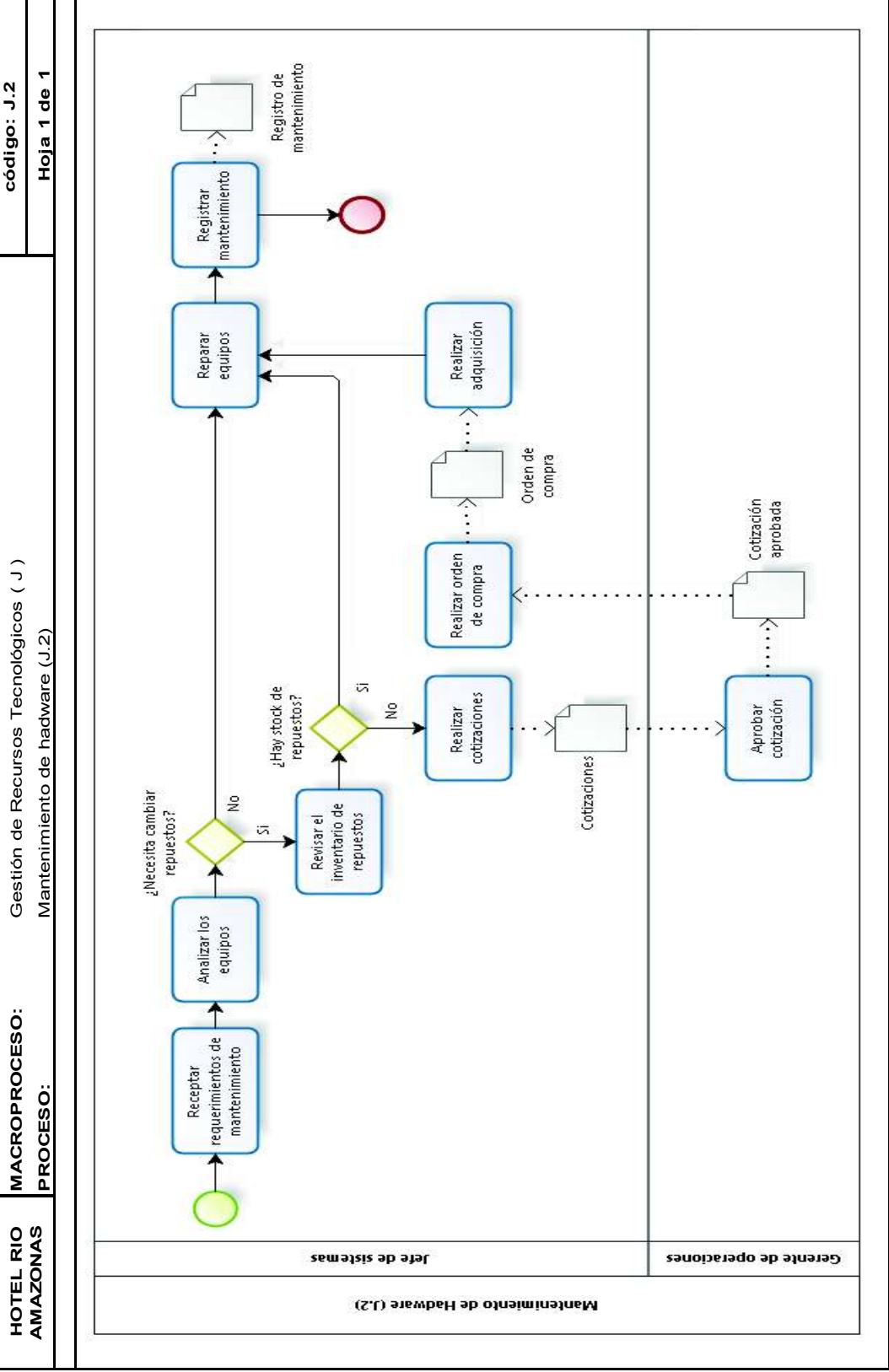


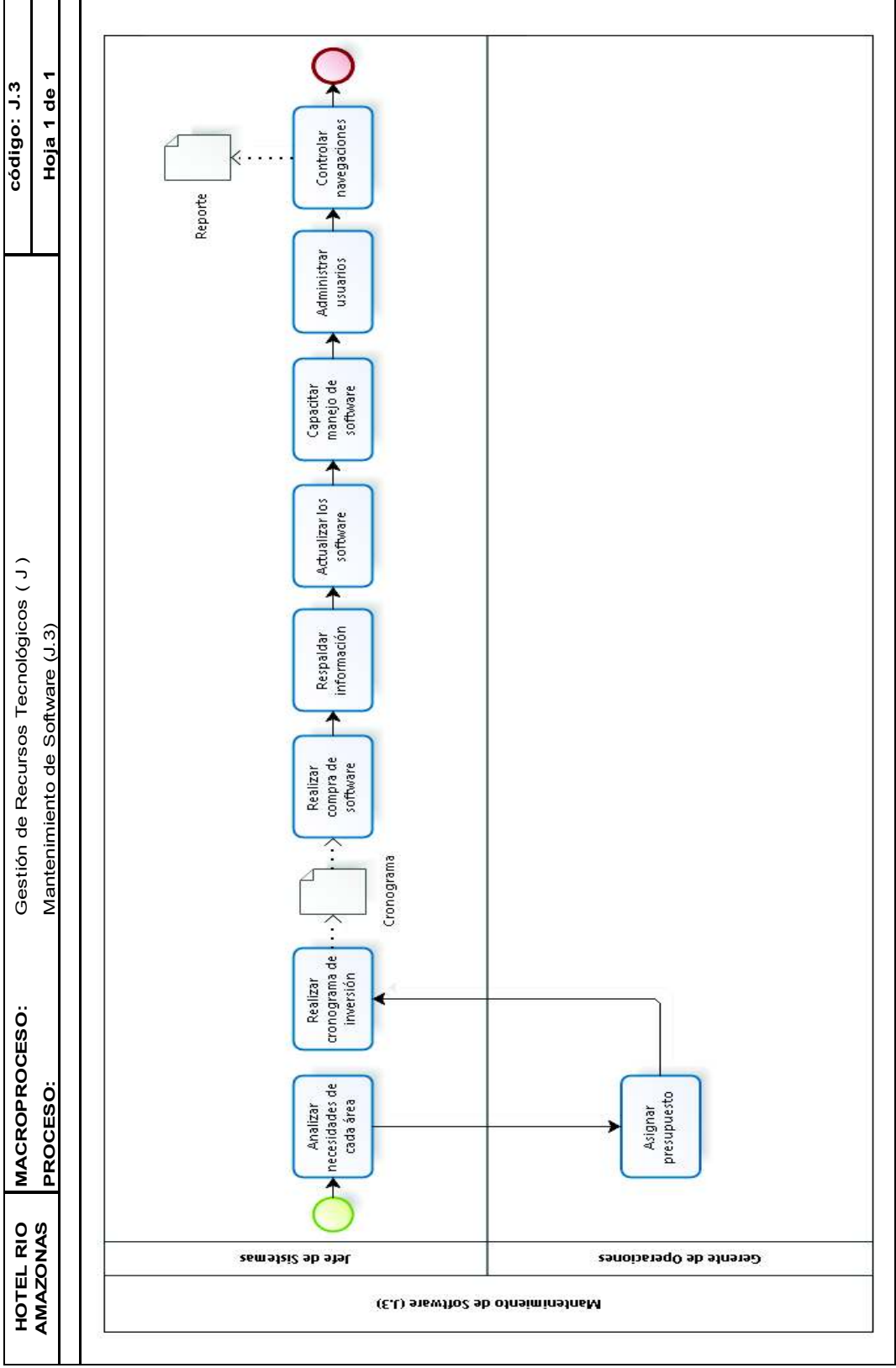


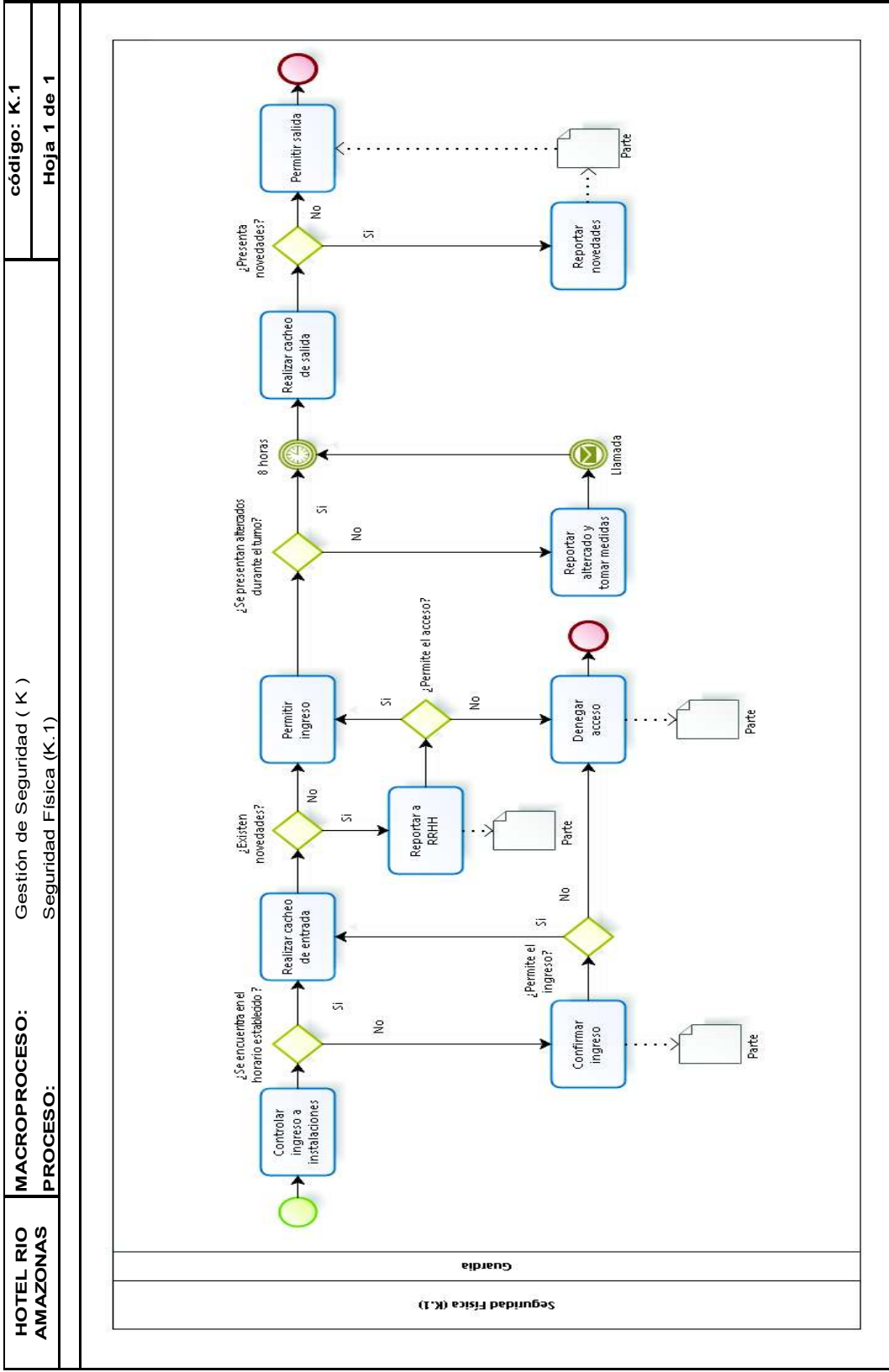




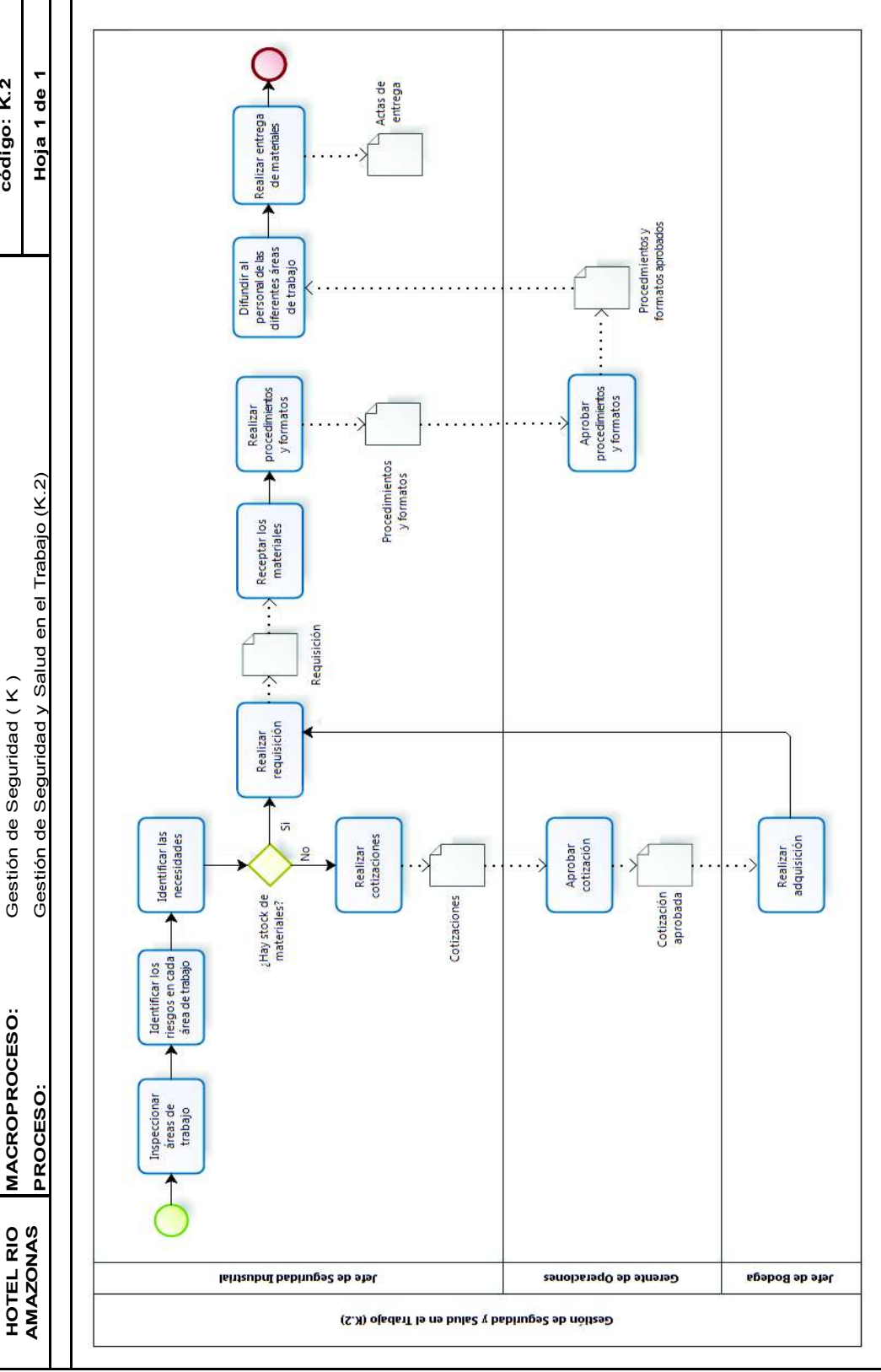




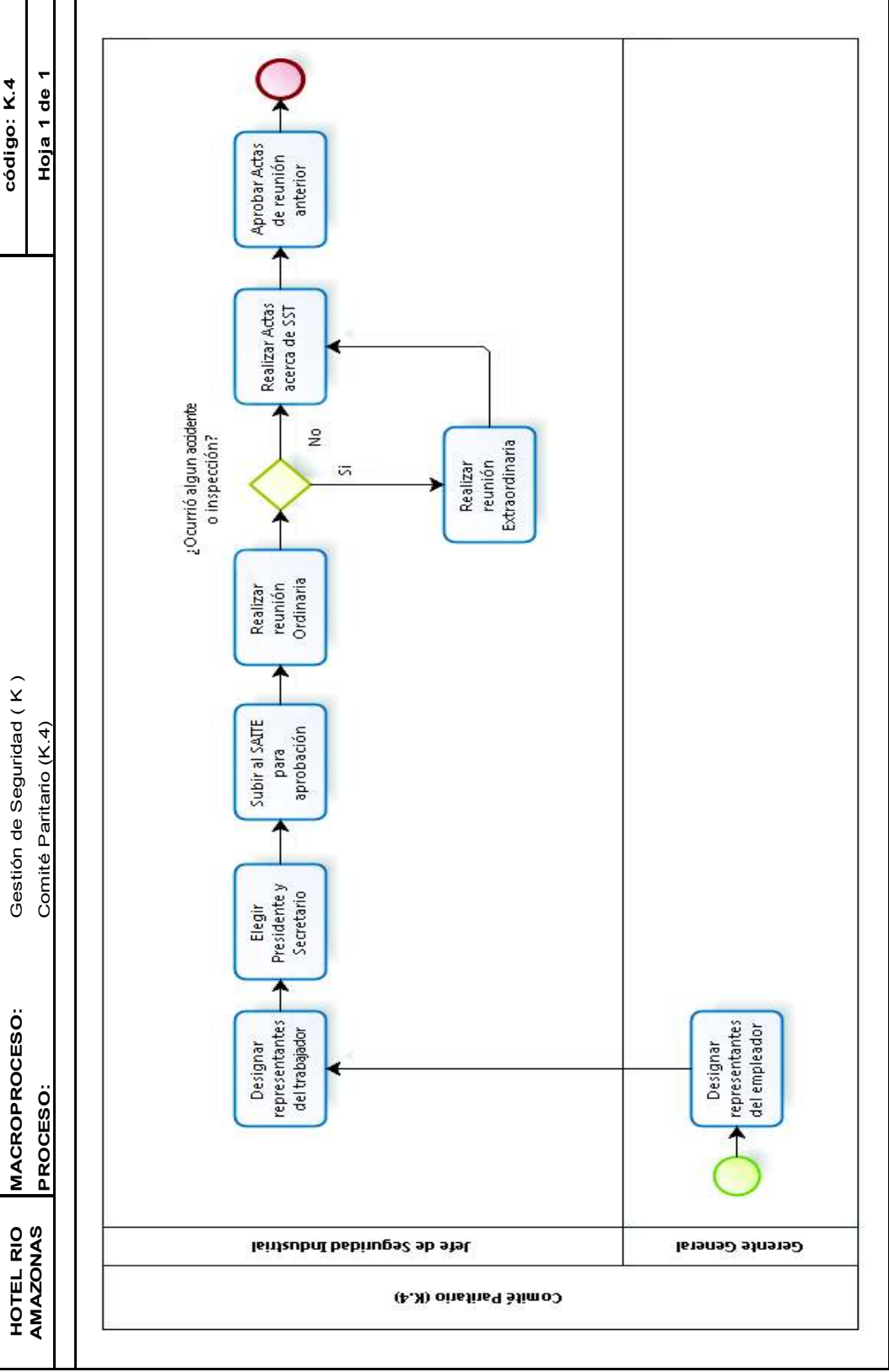


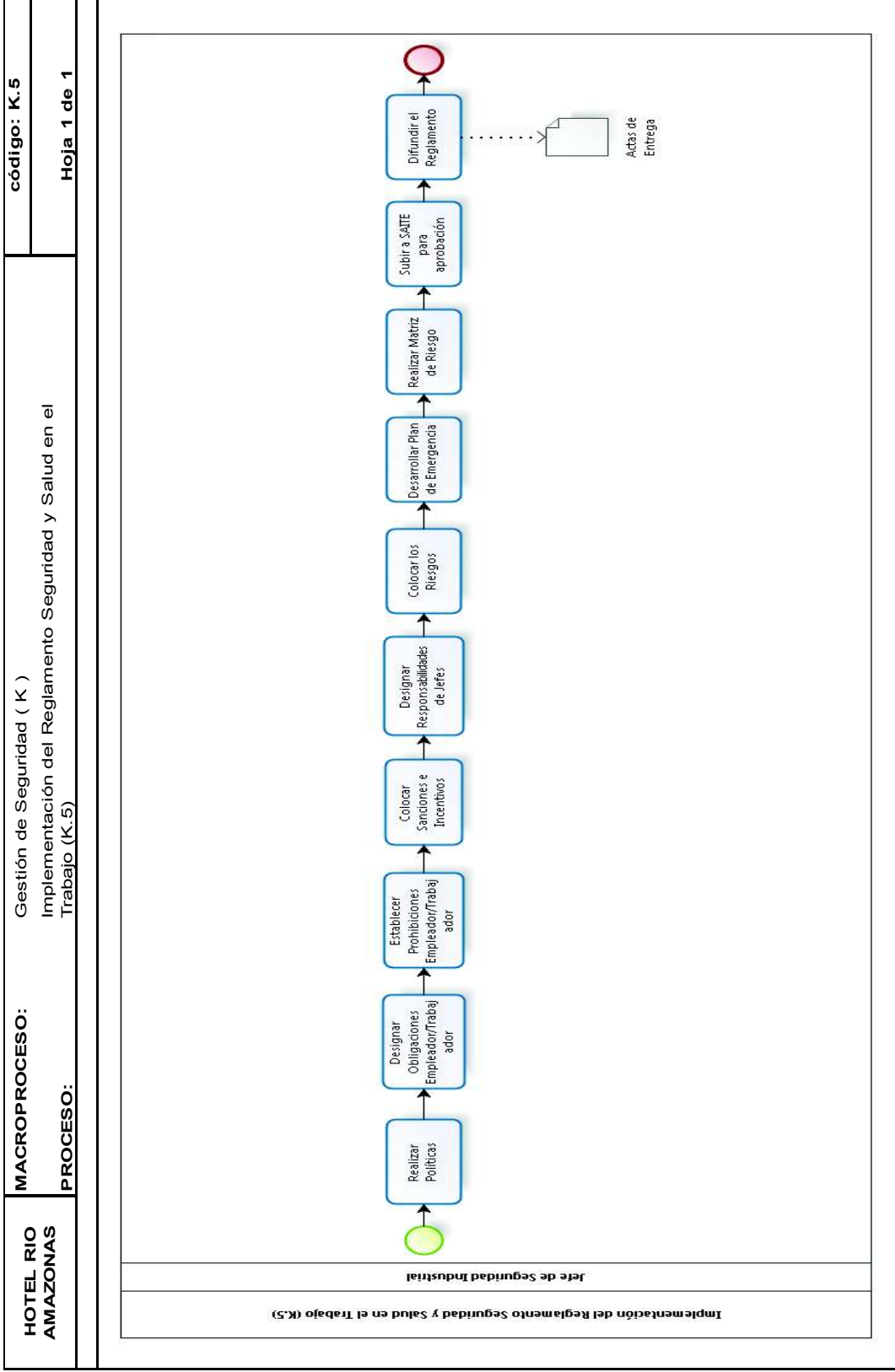


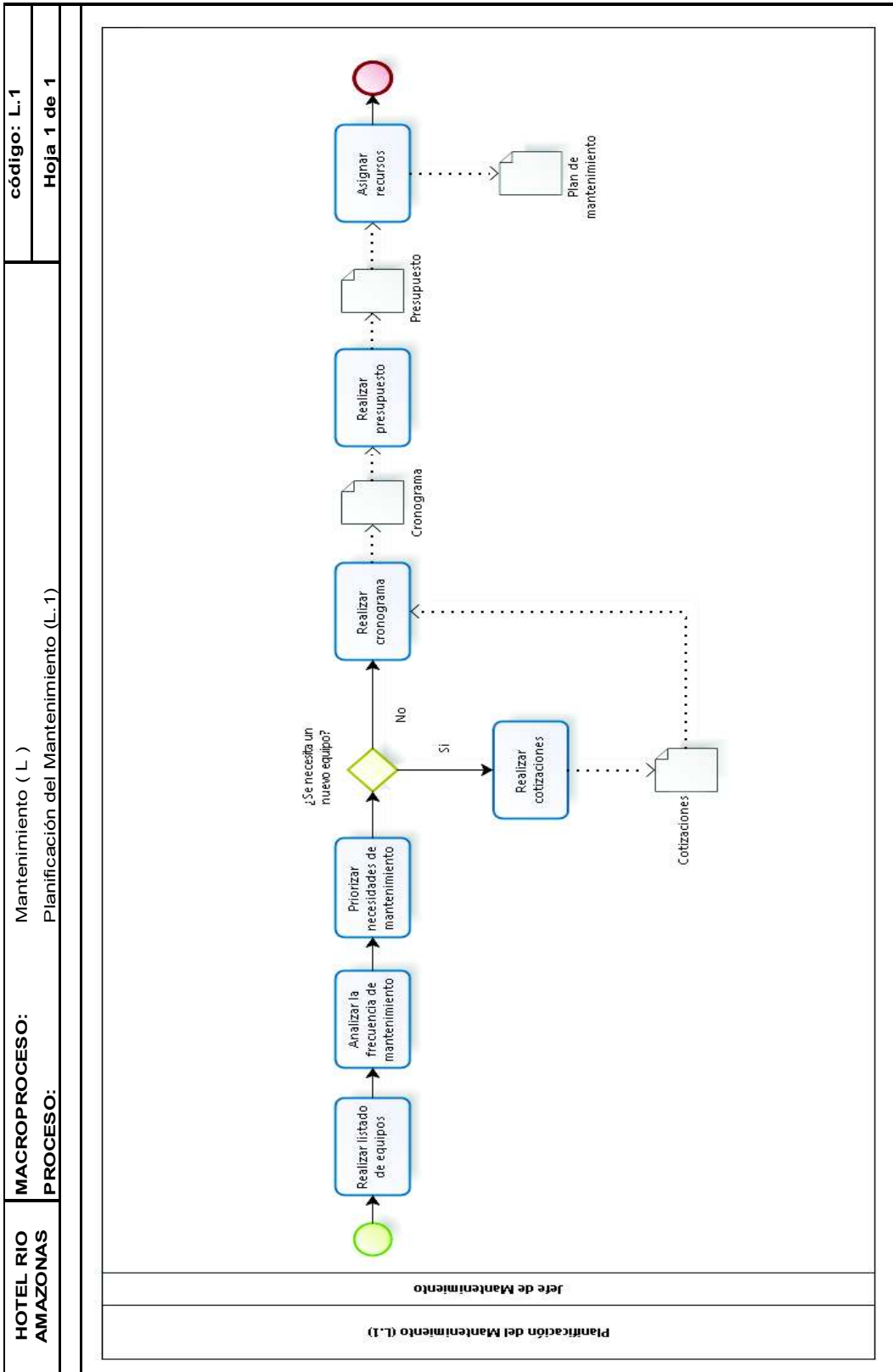


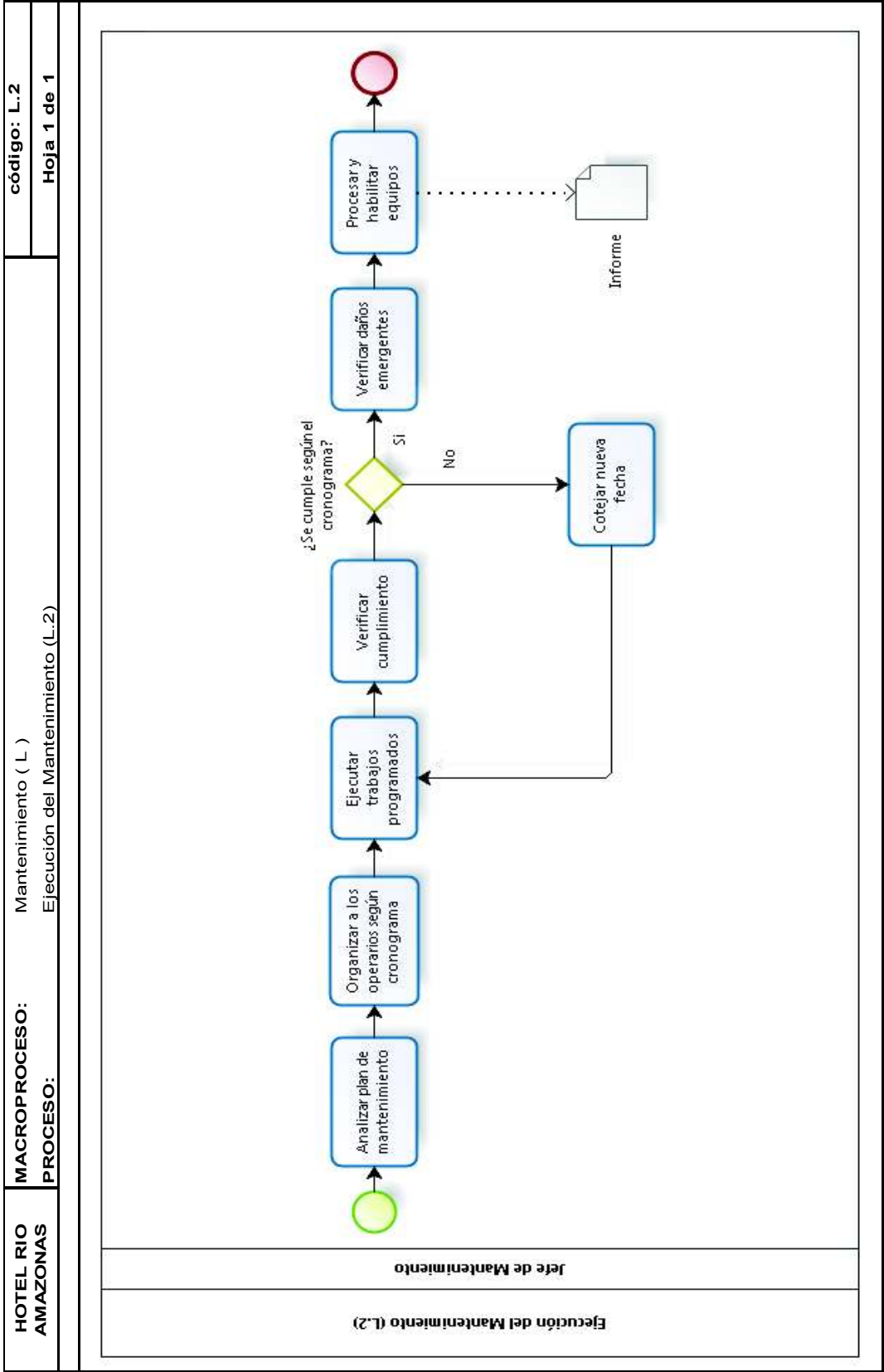


<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Seguridad ( K )	<b>código:</b> K.3
	<b>PROCESO:</b> Tratamiento de Accidentes Laborales (K.3)	<b>Hoja 1 de 1</b>
<div style="border: 1px solid black; padding: 10px;"> <p style="text-align: center;"><b>Tratamiento de Accidentes Laborales (K.3)</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Jefe de Seguridad Industrial</b></p> <pre> graph TD     Start(( )) --&gt; A[Investigar los accidentes de trabajo]     A --&gt; B[Dar seguimiento y cubrir los gastos]     B --&gt; C[Revisar inspecciones realizadas e identificar riesgos]     C --&gt; D[Realizar acciones correctivas]     D --&gt; E[Actualizar registros de accidentes]     E --&gt; F[Asesorar técnicamente a las diferentes áreas de trabajo]     F --&gt; End(( ))           </pre> <p>The flowchart illustrates the process of handling workplace accidents. It begins with a green circle, followed by a sequence of seven blue rounded rectangular boxes connected by arrows pointing to the right. The steps are: 1. Investigar los accidentes de trabajo; 2. Dar seguimiento y cubrir los gastos; 3. Revisar inspecciones realizadas e identificar riesgos; 4. Realizar acciones correctivas; 5. Actualizar registros de accidentes; 6. Asesorar técnicamente a las diferentes áreas de trabajo; and finally, a pink circle at the end.</p> </div>		









## **ANEXO C**

### **DESCRIPTORES DE LOS PROCESOS ACTUALES**

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		Gestión Comercial ( A ) Gestión de Marketing (A.1)		código: A.1 Hoja 1 de 1	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Verificar la planificación	Analizar la planificación anual de eventos y fechas festivas para realizar el material publicitario respectivo.		Gerente de Ventas			
2	Cotizar proformas de material publicitario	Proponer 3 proformas tanto de diseñadores gráficos para realizar el arte, imprentas y materiales publicitarios; y enviar a Gerencia de Operaciones para su respectiva aprobación.	Proformas	Gerente de Ventas			
3	Aprobar proformas	Analizar lo requerido en las proformas y proceder a su aprobación.	Proforma aprobada	Gerente de Operaciones			
4	Contratar material publicitario	Proceder a contratar el respectivo servicio de diseño, imprenta y realización de material publicitario; previa autorización de la Gerencia de Operaciones.		Gerente de Ventas	No necesariamente debe ser la misma empresa la que brinde los 3 servicios.		
5	Actualizar fotos, trípticos y baners	Cambiar tanto las fotos, trípticos y baners según las temporadas y eventos a realizarse.		Gerente de Ventas			
6	Contratar e-mailing	Acordar el servicio de e-mailing para enviar publicidad según temporada y eventos a realizarse.		Gerente de Ventas			
7	Promocionar eventos	Enviar publicidades respectivas a los diferentes medios de comunicación.		Gerente de Ventas	Se envía a revistas, radio y televisión.		



<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		Gestión Comercial ( A ) Gestión de Ventas (A.2)		código: A.2 Hoja 1 de 2	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Analizar requerimientos del cliente	Revisar diariamente en las mañanas los mails recibidos por clientes que solicita algun pedido de los servicios, se revisa los porcentajes de ocupación y se les da respuesta a los mismos.		Gerente de Ventas			
2	Enviar cotizaciones	Realizar la cotización respectiva según requerimientos y se envía mediante mails.	Cotizaciones	Gerente de Ventas			
3	Solicitar citas y coordinar visitas	Dar un tiempo oportuno para que el cliente revise la cotización para poder llamarlos y coordinar para un día poder visitarlos poniendo a disposición ayudarlos en la misma con mas información.	Mails/Llamadas	Gerente de Ventas			
4	Solicitar tortas para visitas	Enviar a Panadería un memo detallando el pedido de tortas para entregar de cortesía al siguiente día en las visitas a los clientes. ¿Es el cliente de Provincia? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 8.	Memo	Gerente de Ventas			
5	Planificar los viáticos	Coordinar los viáticos para las ejecutivas que viajaran a Provincia para movilización, alimentación y hospedaje.	Listado de visitas	Gerente de Ventas			
6	Aprobar listado de visitas	Analizar y aprobar la lista de visitas para ventas	Listado de visitas aprobado	Gerente de Operaciones			
7	Coordinar pasajes de avión	Llamar a las aerolíneas para ver la disponibilidad de viajar en los días requeridos y confirmar día y hora del viaje de las ejecutivas.	Reserva de pasaje	Gerente de Ventas			
8	Reservar Hotel	Llamar a reservar un hotel para los días de estadía detallando cuantos días y las personas que viajaran.	Reserva de hotel	Gerente de Ventas			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		Gestión Comercial ( A ) Gestión de Ventas (A.2)		código: A.2 Hoja 2 de 2	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/IRE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
9	Visitar a los clientes	Dar protocolo de bienvenida al cliente y presentar la ejecutiva a realizar la visita. Realizar citas a los clientes diariamente en la ciudad de Quito y en las afueras como Cumbaya, Mitad del Mundo, Valle de los Chillos tienen que cumplir con 6 visitas diarias y en Provincias son hasta 15 visitas diarias entre las 3 personas que viajan. Ofrecer de acuerdo a la necesidad del cliente las distintas posibilidades de servicios a las que puede acceder y en caso de cerrar ese momento la venta se realiza la apertura de cuenta.		Gerente de Ventas			
12	Despedir cordialmente y entregar torta de cortesía	Entregar una torta al finalizar la visita como cortesía por parte del hotel y se despide muy atento del cliente.		Gerente de Ventas			
13	Realizar registro de las visitas	Llevar un registro de todas las visitas realizadas durante el día las cuales serán anotadas según el formato de visitas que se tiene.	Registro de visitas	Gerente de Ventas			
14	Dar seguimiento a los requerimientos	Estar pendientes después que se ha visitado a los clientes de lo que necesitan para poder ayudarlos con la información que requieran.		Gerente de Ventas			
15	Realizar reporte de movilización	Al final del día se realiza un resumen de los gastos que se incurrió para lograr las visitas.	Reporte	Gerente de Ventas			
16	Revisar libro de banquetes	Dar seguimiento al libro de banquetes para ver que eventos se tendrá en ese día.		Gerente de Ventas			
17	Verificar logística del evento	Ir a los salones para verificar que todo este de acuerdo de según al instructivo de evento.		Gerente de Ventas	Se revisa una hora antes del evento.		

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		Alojamiento ( B ) Reservas (B.1)		código: B.1 Hoja 1 de 1	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Ver disponibilidad	Verificar la disponibilidad de las habitaciones según requerimientos y fechas que el cliente necesita. ¿Existen habitaciones disponibles? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 2.		Recepcionista	Se debe identificar si el cliente es corporativo, de agencia o walk-in.		
2	Buscar hotel con convenio	Hospedar al cliente en hoteles de la misma categoría con convenio.	Mail de Solicitud de servicio	Recepcionista	Se contactará con el hotel Sebastian ó Silverstein. Se finaliza el proceso.		
3	Solicitar datos del cliente	Tomar nombres completos, fecha de ingreso y salida y número de identificación del cliente.		Recepcionista			
4	Confirmar y Procesar en el sistema	Ingresar requerimientos del cliente en el sistema Opera. Confirmar con el cliente la reserva a través de datos de tarjeta de crédito o transferencia bancaria.	Reservación	Recepcionista			
5	Enviar código de confirmación	Enviar al cliente el código de confirmación por mail que nos arroja el sistema Opera.	Mail de Código de confirmación	Recepcionista			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Alojamiento ( B )		<b>código: B.2</b>	
		<b>PROCESO:</b> Limpieza de Habitaciones (B.2)		<b>Hoja 1 de 2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Revisar ocupación y asignar tareas	Verificar el estado de hospedados según listado de ocupaciones del Opera y priorizar cuales son las habitaciones que el huésped ha solicitado limpieza. Se asignan tareas de limpieza de acuerdo a las habitaciones que están el huésped por salir, las ocupadas y las que van a llegar a ocuparse.	Reporte de habitaciones	Ama de Llaves	
2	Realizar limpieza de habitaciones	Las camareras realizan la limpieza de las habitaciones: El primer turno de 7am a 3pm y segundo turno de 2:30pm a 11pm	Consumo de minibar y lavandería, Reporte estado de habitaciones	Camarrera	
3	Revisar y verificar consumo de minibar	Recibir a las 10am el reporte del consumo de minibar de todas las habitaciones y el reporte del estado de habitaciones. En la tarde se recibe a las 4pm. Constatar que lo que se detalla en la hoja de consumo sea lo que ha sido utilizado en cada habitación.		Ama de Llaves	
4	Cargar al sistema los consumos	Realizar en el sistema Opera los consumos de cada habitación. Realizar resumen de consumos de minibar y vales de lavandería	Resumen de consumo de minibar y lavandería	Ama de Llaves	
5	Solicitar a bodega productos para reposición	Realizar la requisición en el sistema Hincos detallando los productos que hacen falta para abastecer la bodega de ama de llaves que pueden ser los amenities, papelería, productos de limpieza.	Requisición	Ama de Llaves	
6	Recibir y reponer productos	Hacer la reposición de productos de minibar que fueron consumidos en las habitaciones.		Camarrera	
7	Supervisar habitaciones	Controlar que las habitaciones que están siendo desocupadas estén limpias para poder entregarlas como vacantes.	Informe de habitaciones vacantes	Ama de Llaves	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Alojamiento ( B )		código: B.2	
		<b>PROCESO:</b> Limpieza de Habitaciones (B.2)		Hoja 2 de 2	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
8	Realizar Reporte de objetos olvidados	Realizar detalle de los objetos olvidados que tienen mas de 6 meses guardados y no ha reclamado el huesped, la Gerente de Operaciones aprueba y autoriza la entrega a la camarera que lo encontró.	Reporte de objetos olvidados	Ama de Llaves	

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Alojamiento ( B ) Servicio de Hospedaje (B.3)		código: B.3 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Recibir al cliente	Ofrecer un saludo muy cordial por parte de Botones, una cortesía y una toalla húmeda al cliente que ingresa en las instalaciones. El cliente solicita alojamiento al recepcionista. ¿Tiene reservación? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 2.		Botones			
2	Recaudar la información personal	Realizar el check-in en el cual se registra información sobre el nombre del huésped, fecha de entrada, fecha de salida, formas de pago.	Tarjeta de Registro	Recepcionista			
3	Cobrar habitación	Cuando las personas vienen a contratar alojamiento por el método de walk-in se realiza el cobro total de la factura.	Comprobante de pago	Recepcionista			
4	Asignar habitación y entrega de llaves	Dar a conocer al huésped la habitación en la cual se alojará y entregarle las llaves de la misma.		Recepcionista			
5	Ofrecer servicios complementarios	Informar al huésped sobre los servicios de lavandería, de restaurante, cafetería, servicios médicos, botones, etc. Lleva al huésped hasta su habitación.		Botones			
6	Cobrar totalidad de servicios	Realizar el cobro de todos los valores pendientes de pago por servicios que fueron ocupados por el huésped y se le entrega la original de la factura generada.	Factura	Recepcionista			
7	Despedir al cliente	Ayudar al cliente a cargar su equipaje cuando se retira y agradecer por la visita.					

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Alojamiento ( B ) Lavandería (B.4)		código: B.4 Hoja 1 de 2	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Recibir prendas	Recojer de las habitaciones prendas de los huéspedes que desean servicio de lavado, recibir los uniformes que nos entrega el personal y la mantelería de las instalaciones del hotel. ¿Es cliente interno? Si: Pasa a la actividad 2; No: Pasa a la actividad 3.		Jefe de Lavandería			
2	Clasificar prendas	Separar los uniformes del personal y la mantelería del hotel. ¿Es uniforme del personal? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 10.		Jefe de Lavandería			
3	Pesar las prendas	Poner en la balanza las prendas del huésped para tener el valor a ser lavado.		Jefe de Lavandería			
4	Realizar hoja de listado de lavandería	Detallar las prendas de los huéspedes con el número de habitación en la que se encuentra.	Lista de Lavandería	Jefe de Lavandería			
5	Organizar prendas	Separar las prendas que son blancas de las que son de color. ¿Es ropa de color? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 6.		Jefe de Lavandería			
6	Poner en remojo	Remojar las prendas de color blanco de 2 a 3 horas.		Jefe de Lavandería			
	Lavar y planchar	Ingresar todas las prendas a ser lavadas en la lavadora de acuerdo su separación de colores. Se plancha todas las prendas ya sea del huésped o los uniformes del personal. ¿Son prenda del cliente interno? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 9.		Jefe de Lavandería			
7	Armar y entregar uniformes	Colocar los uniformes del personal en un armador juntando la chaqueta con el pantalón y ubicarlos de acuerdo a su número interno que tienen en la lavandería. Se entrega los uniformes en las mañanas. Pasa a la actividad 13.		Jefe de Lavandería			
8							

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		<b>Alojamiento ( B )</b>		<b>código: B.4</b>	
		<b>PROCESO:</b>		<b>Lavandería (B.4)</b>		<b>Hoja 2 de 2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
9	Entregar en habitaciones lavandería externa	Dejar las prendas lavadas y planchadas en la habitación correspondiente del huésped. Pasa a la actividad 13.	Vale de Lavandería	Jefe de Lavandería			
10	Enviar mantelería a lavandería externa	Entregar manteles, servilletas, fundas, toallas, cubrecamas, sábanas, visillos a la lavandería particular para el respectivo lavado.		Jefe de Lavandería			
11	Revisar hoja de instructivo	Tener listo los requerimientos que se indica en la hoja de instructivo para la realización del evento.		Jefe de Lavandería			
12	Despachar mantelería requerida	Entregar al capitán de los eventos la mantelería que requiere.		Jefe de Lavandería			
13	Realizar informe diario de lavandería	Detallar todo lo lavado ya sea del huésped, del personal o la mantelería del hotel.	Informe de Lavandería	Jefe de Lavandería			



HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Restauración ( C ) Dirigir a Parquero (C.1)		código: C.1 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Controlar ingreso a parqueadero	Se pregunta a la persona que va a ingresar. ¿Se dirige al restaurante? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 2.		Guardia			
2	Confirmar en recepción	Llamar a recepción y confirmar los datos de la persona. ¿Es huésped? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 3.		Guardia			
3	Dirigir a Recepcion	Enviar a la persona a recepción para el respectivo registro si desea hospedarse en el hotel. ¿Se hospeda? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 6.		Guardia			En caso de eventos la persona tendra que cancelar un valor del parqueadero.
4	Permitir ingreso	Dirigir a la persona donde debe parquearse. Se le entrega el ticket con el cual podra retirar el vehiculo. Durante el turno pueden surgir problemas con los clientes. ¿Se presentan atercados? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 6.	Ticket	Guardia			
5	Reportar atercados y tomar medidas	Comunicar directamente al Jefe de Seguridad para que tome las medidas correspondientes, que va desde calmar personalmente el problema hasta llamar a la policia para que solucione el inconveniente.		Guardia			
6	Controlar la salida	Controlar la salida del parqueadero ¿Regresa? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 8.		Guardia			Si el cliente regresa se permite dejar llevar el ticket, caso contrario se les retira el ticket.
7	Registrar	Realizar la anotacion del vehiculo en la Bitacora para controlar el regreso del mismo.	Hoja de control	Guardia			
8	Permitir salida	Dar paso a que el vehiculo salga del parqueadero y el cliente nos entrega el ticket.		Guardia			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Restauración ( C )		<b>código: C.2</b>	
		<b>PROCESO:</b> Servicio de Restaurante (C.2)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Protocolo de bienvenida	Dar la respectiva al cliente.		Mesero	Hay dos meseros en la mañana, dos en la tarde y uno en velada.
2	Dar la carta	Pasar la carta y poner la respectiva manteleta.		Mesero	
3	Brindar servicio personalizado	Presentar ante el cliente, ofrecer bebidas y sugerencia del chef		Mesero	
4	Tomar orden	Tomar la orden y datos para realizar la factura. Pasa a la actividad 5 y 6	Comanda	Mesero	Una comanda para cocina y otra para caja
5	Cocina	Pasar al proceso de cocina.		Cocinero	
6	Pasar cortesía	Poner una cortesía en la mesa mientras se preparan los pedidos.		Mesero	
7	Servir pedido	Pasar los platos listos al cliente.		Mesero	
8	Pasar carrito de postres	Ver si el cliente gusta un postre o café luego de su comida.		Mesero	
9	Retirar platos	Levantar los platos una vez que los clientes han terminado		Mesero	
10	Preparar la cuenta	Hacer la cuenta de todos los productos consumidos por el cliente.	Cuenta	Cajero	
11	Pasar la cuenta	Acercar la cuenta al cliente.		Mesero	
12	Cobrar y preparar factura	Ver la forma de pago y proceder a cobrar los consumos del cliente y a preparar su factura.	Factura	Cajero	
13	Pasar factura	Acercar la factura al cliente.		Mesero	
14	Protocolo de despedida	Despedir al cliente, levantar y limpiar la mesa.		Mesero	

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Restauración ( C ) Servicio de Eventos (C.3)		código: C.3 Hoja 1 de 2	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Revisar solicitudes de eventos	Recibir y analizar todas las solicitudes de eventos recibidas, revisando disponibilidad, alternativas y requerimientos de los clientes.		Jefe de Eventos			
2	Cotizar eventos	Realizar las respectivas cotizaciones de los diferentes eventos según sean los requerimientos de los clientes.	Cotizaciones	Jefe de Eventos			
3	Realizar seguimiento a clientes	Analizar el interés de los clientes y dar el respectivo seguimiento para poder concretar la venta. ¿Confirma reservación? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 4.	e-mails	Jefe de Eventos			
4	Registrar cancelación	Registrar datos del cliente	Registro de cancelación	Jefe de Eventos			
5	Realizar instructivo	Realizar el contrato del evento. Pasar a la actividad 6 y 7.	Instructivo	Jefe de Eventos			
6	Logística de Eventos	Pasar al proceso proceso de Logística de Eventos.		Ama de Llaves			
7	Coordinar personal para evento	Coordinar y realizar los horarios de las personas que trabajaran en el salón en los diferentes eventos. Pasar a la actividad 8 y 9.	Hoja de horarios	Jefe de Eventos	Distribuir los instructivos de los eventos a los diferentes ambientes del hotel.		
8	Cocina	Pasar al proceso de cocina.		Cocinero			
9	Controlar y dar seguimiento al evento	Ver que durante todo el evento no se requirieran novedades y en el caso de existir alguna buscar la solución de la manera más objetiva posible.		Jefe de Eventos			
10	Realizar control de sugerencias	Entregar a los clientes hoja de sugerencias, ¿Se encuentra el cliente satisfecho? Si: Pasa a la actividad 12; No: Pasa a la actividad 11.		Jefe de Eventos			
11	Realizar registro de producto no conforme	Registrar las diferentes novedades e inconformidades que se presentaron a los clientes durante los eventos.	Registro de producto no conforme	Jefe de Eventos			
12	Realizar reporte de satisfacción al cliente	Registrar las diferentes sugerencias de los clientes durante los eventos.	Registro de satisfacción del cliente	Jefe de Eventos			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Restauración ( C )		<b>código: C.3</b>	
		<b>PROCESO:</b> Servicio de Eventos (C.3)		<b>Hoja 2 de 2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
13	Ingresar vales	Ingresar los vales de los meseros al sistema.	Vale	Jefe de Eventos	
14	Archivar información del evento	Archivar toda la información y documentación del evento.	Copia de factura, cotización y copia del vale.	Jefe de Eventos	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		Restauración ( C ) Logística de Eventos (C.4)		código: C.4 Hoja 1 de 1	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Revisar instructivo de eventos	Verificar que se tenga todos los materiales para eventos como mantelería, arreglos florales, canasta de frutas, etc. El instructivo nos entrega el Jefe de Eventos.		Ama de Llaves			
2	Realizar orden de compra.	Enviar la orden de compra a la Gerencia de Operaciones para que autorice la compra de materiales para cubrir los eventos próximos.	Orden de Compra	Ama de Llaves			
3	Aprobar orden de compra	Analizar lo requerido en la orden de compra. ¿Se aprueba? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 1.	Orden de compra aprobada	Gerente de Operaciones			
4	Realizar Pedido	Solicitar los productos a los proveedores con la orden de compra aprobada.	Pedido	Ama de Llaves			
5	Inspeccionar áreas públicas del hotel.	Dar un recorrido por todas las áreas del hotel para verificar el estado de las mismas. Realizar el informe que se ingresa en el Opera. Requieren mantenimiento? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 7.	Informe de inspección diario del hotel	Ama de Llaves			
6	Solicitar mantenimiento	Pedir trabajos de mantenimientos en caso de que se requiera alguna reparación en las áreas públicas o en las habitaciones.	Solicitud de trabajos	Ama de Llaves			
7	Cargar informes al sistema	Ingresar en el Opera los informes de todo lo realizado que se tiene de Lavandería y de Mantenimiento para eventos.	Informes	Ama de Llaves			

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Restauración ( C )			código: C.5	
PROCESO: Cocina (C.5)		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			Hoja 1 de 2	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
1	Revisar inventarios	Ver los productos que se han terminado o estén a punto de terminarse para reponerlos y que se tengan suficientes existencias para producción.		Cocinero		
2	Solicitar productos	Analizar la cantidad de cuales son los productos bajos en existencia, los cuales han sido encontrados en las revisiones previas de inventarios y pedir productos que se han terminado o estén a punto de terminarse a bodega.	Requisición	Cocinero		
3	Despacho	Passar al proceso de Despacho.		Bodega		
4	Trasladar productos de Bodega a Cocina	Analizar que los productos despachados de bodega se encuentren acorde a lo pedido en la requisición en cantidad y estado del producto.		Cocinero		
5	Revisar pedidos	Analizar las comandas para ver que plato se va preparar. ¿Qué clase de plato es? Especialidad: Pasa a la actividad 6; Entrada: Pasa a la actividad 12.		Cocinero		
6	Descongelar carnes	Tomar las porciones de carne del congelador y poner en el microondas para su descongelación. Pasar a la actividad 7, 9 y 11.		Cocinero		
7	Lavar legumbres y verduras	limpiar y cortar en las cantidades indicadas las legumbres y verduras.		Cocinero		
8	Aderezar	Poner aderezos en las cantidades indicadas en la receta. Pasar a la actividad 13.		Cocinero		
9	Preparar plancha	Poner aceite en la plancha la cual debe estar caliente.		Cocinero		
10	Cocer carnes	Esperar que el aceite esté caliente y poner la carne en la plancha para cocer según el término solicitado. Pasar a la actividad 13.		Cocinero		
11	Preparar salsas	Mezclar y cocer en una sartén las diferentes especias según sea el plato solicitado. Pasar a la actividad 13.		Cocinero		

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		Restauración ( C )		código: C.5	
		<b>PROCESO:</b>		Cocina (C.5)		Hoja 2 de 2	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
12	Calentar guarnición	Poner en una olla o sartén la guarnición correspondiente al plato solicitado y calentarla en la hornilla según la receta.		Cocinero			
13	Armar plato	Juntar los diferentes componentes listos del plato solicitado.		Cocinero			
14	Decorar	Poner los diferentes elementos de decoración según indica la receta, en el plato armado.		Cocinero			
15	Despachar	Enviar a la zona de despacho el plato armado y decorado para que lo sirva el mesero.		Cocinero			

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:			Gestión de Gerencia ( D ) Planificación (D.1)		código: D.1 Hoja 1 de 2	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES								
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES			
1	Convocar al Comité Ejecutivo	Notificar al Comité Ejecutivo sobre la fecha y lugar de la reunión para establecer la planificación.	Notificación	Gerente de Operaciones	Se convoca a los jefes de área de Finanzas, Comercial, Operaciones, Recursos Humanos, Mantenimiento.			
2	Analizar los objetivos y presupuestos anteriores	Revisar si se ha cumplido con los objetivos anteriores y en qué medida se ha logrado alcanzar cumplir el presupuesto.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Contadora			
3	Analizar el entorno externo	Realizar un estudio sobre el mercado, principales competidores, la inflación en los precios, leyes gubernamentales, etc.		Subgerente de Operaciones				
4	Analizar planificación de ventas	Revisar la planificación de todo lo comprendido a marketing y ventas, nuevas estrategias de ventas, como llegar a los clientes, promociones. Incentivos, etc.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Gerente de Ventas			
5	Analizar nómina	Realizar un análisis de cuantas personas están trabajando actualmente, cuantas van a ser necesarias ser contratadas, etc, sueldos, etc.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Gerente de Recurso Humano			
6	Analizar informes financieros	Revisar los índices financieros, en especial la liquidez de la empresa, la capacidad de los pagos, cartera vencida, etc.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Contadora			
7	Establecer el punto de equilibrio	Determinar cuales serán las tarifas de los servicios para poder alcanzar a cubrir los costos y obtener utilidad.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Contadora			
8	Establecer partida presupuestaria	Asignar los valores presupuestados para cada área con detalle de la utilización de los recursos para gastos.	Presupuesto	Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Contadora			
9	Establecer proyectos y asignar presupuesto	Realizar un análisis de los proyectos que pueden ser factibles de aprobar según presupuesto. ¿Los proyectos se ajustan al presupuesto? No: Pasa a la actividad 10; Si: Pasa a la actividad 11		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con Jefe de Mantenimiento y la Contadora.			



<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Gerencia ( D )			<b>código: D.1</b>	
		<b>PROCESO:</b> Planificación (D.1)			<b>Hoja 2 de 2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>						
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
10	Archivar proyectos	Descartar los proyectos que no se ajusten a la partida presupuestaria, los cuales serán revisados para próximo año. Fin del proceso.		Subgerente de Operaciones		
11	Generar planes	Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Estratégico (PE)	Plan Operativo Anual, Plan Estratégico	Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones		

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		<b>Evaluación y Control (E)</b>		<b>código: E.1</b>	
		<b>PROCESO:</b>		<b>Gestión Documental Interna (E.1)</b>		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Definir los documentos internos del SGC	Identificar cuales son los documentos internos necesarios que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. ¿Los documentos están correctamente definidos? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 2.		Gerencia General, Gestión de Calidad	Los documentos serán desarrollados en formato electrónico. Únicamente los registros necesarios estarán en papel.		
2	Modificar o desarrollar documentos	Desarrollar o modificar documentación interna que no se encuentre definida correctamente y que es necesaria para el SGC.		Dueños de los procesos	Se considera aprobado todo documento que se encuentra en el servidor en su directorio correspondiente.		
3	Registrar Control de Cambios	Proceder en el caso de ser revisión y/o modificación, anotar en el adjunto "Control de Cambios".	Control de Cambios	Dueños de los procesos			
4	Aprobar los documentos	Analizar y aprobar la documentación interna necesaria para el SGC.		Gerencia General	En el nombre del documento debe incluirse la fecha de aprobación y/o revisión.		
5	Analizar Conformidad	Ver si los documentos cumplen con los requerimientos de SGC. ¿La documentación está conforme? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 2.		Gestión de Calidad			
6	Ingresar documentación en el servidor	Digitalizar los documentos correspondientes en el servidor en su formato original.		Gestión de Calidad			
7	Controlar ejecución de actividades	Supervisar la ejecución de las actividades descritas en el documento y el manejo de registros que este incluya.		Dueños de los procesos	Se garantiza su legibilidad al ser electrónicos y manejarse un software de versiones compatibles.		
8	Revisar validez y aplicación de documentos	Verificar la validez y aplicación de la documentación del SGC, será revisada por los responsables, al menos una vez al año. ¿La documentación necesita modificación? Si: Pasa a la actividad 9; No: Pasa a la actividad 2.		Dueños de los procesos			
9	Actualizar la documentación en el sistema	Analizar y actualizar la documentación para la correcta implementación del SGC.		Gestión de Calidad			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		<b> Evaluación y Control (E)</b>		<b> código: E.2</b>	
		<b>PROCESO:</b>		<b>Gestión Documental Externa (E.2)</b>		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/R EGISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Definir documentos externos del SGC	Identificar los documentos externos impresos y/o electrónicos, por ejemplo: Leyes, reglamentos, convenios internacionales, manuales, libros, copias y videos.		Gerencia General, Gestión de Calidad			
2	Obtener documentación externa	Conseguir los documentos externos impresos y/o electrónicos, por ejemplo: Leyes, reglamentos, convenios internacionales, manuales, libros, copias y videos.	Reporte de documentos externos	Gerencia General, Gestión de Calidad			
3	Establecer políticas de manejo documental	Implantar las políticas de manejo y uso documental.	Políticas de manejo de documentos externos	Gerencia General			
4	Distribuir documentos externos	Entregar los documentos externos a los dueños de los procesos ¿La documentación está conforme? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 2.		Gerencia General	Los documentos externos electrónicos, no podrán distribuirse libremente, sino de acuerdo a políticas de manejo de documentos externos establecidas por la Gerencia General.		
5	Archivar Documentos	Mantener los documentos externos archivados adecuadamente, para garantizar su cuidado y legibilidad.		Dueños de los procesos	El registro de los documentos externos impresos lo llevan los dueños de los procesos.		

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		Evaluación y Control (E) Control de Registros (E.3)		código: E.3 Hoja 1 de 1	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Definir registros necesarios	Establecer los registros necesarios para el SGC y su formato.	Listado de registros	Gestión de Calidad, Dueños de los Procesos	Los registros pueden ser electrónico y/o impreso.		
2	Elaborar formatos de registros definidos	Realizar los registros necesarios para el SGC. En los registros electrónicos deberá ser parte del nombre de los mismos la fecha de elaboración.		Dueños de los Procesos	Deben ser de fácil recuperación.		
3	Verificar vigencia de los formatos	Verificar los formatos de los registros al menos una vez al año o cuando existan cambios en la base legal o reglamentaria para garantizar que estos cumplan con los requerimientos del SGC. ¿Los formatos de encuentran vigentes? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 4.		Gestión de Calidad, Dueños de los Procesos			
4	Realizar cambios en los formatos de los registros	Realizar los cambios correspondientes en los registros del SGC y desarrollar los nuevos formatos de ser necesario.		Gerencia General			
5	Archivar registros	Asegurarse que los registros se mantengan legibles y el nombre del registro será el que lo identifique, ya sea impreso o electrónico.		Gestión de Calidad, Dueños de los Procesos	Eliminar todos los registros que han cumplido el tiempo de retención establecido.		

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:			Evaluación y Control (E) Auditorías Internas (E.4)		código: E.4 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES								
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES			
1	Elaborar programa anual de auditorías	Se elabora el programa anual de Auditorías internas y designa a los auditores responsables (líder del equipo y auditores acompañantes).	Programa de auditorías, Listado de auditores	Gerencia General, Gestión de Calidad				
2	Realizar plan de auditorías	Preparar el Plan de Auditoría en conjunto con el (los) auditor (es) acompañante (s).	Plan de auditorías	Equipo de auditorías	Se entrega el programa de auditorías internas a los auditores internos designados.			
3	Revisar documentación, procesos y listas de verificación	Realizar el estudio de la documentación del sistema y sus procesos y se preparan las listas de verificación. Se revisa también los resultados de Auditorías previas.		Equipo de auditorías				
4	Enviar plan de auditorías a los dueños de los procesos	Se envía el Plan de Auditoría a los responsables de los procesos a ser auditados.		Equipo de auditorías	Por lo menos con una semana de anticipación.			
5	Realizar reunión de apertura	Iniciar la auditoría efectuando la reunión de apertura.		Equipo de auditorías	Participarán la Gerencia General, el Representante de la Dirección y los Responsables de los Procesos.			
6	Verificar cumplimiento del SGC	Se verifica el cumplimiento de los requerimientos del SGC de acuerdo con la lista de verificación mediante entrevistas, observación y confirmación de evidencias.		Equipo de auditorías	Se informa las no conformidades encontradas a los auditados durante el transcurso de la Auditoría y se puede hacer sugerencias de mejoramiento			
7	Preparar registro de auditorías	Realizar la reunión del equipo auditor para preparar las conclusiones y hallazgos de la Auditoría.	Registro de auditorías	Equipo de auditorías				
8	Realizar reunión de cierre	Finalizar la auditoría efectuando la reunión de cierre.		Equipo de auditorías				
9	Preparar informe de auditorías	Realizar informes de auditorías y entregar al representante de la Dirección General para el posterior tratamiento de no conformidades.	Informe de auditorías	Equipo de auditorías	Se archiva los registros de la Auditoría de acuerdo al Procedimiento para Control de Registros			

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Evaluación y Control (E) Acciones Preventivas (E.5)			código: E.5 Hoja 1 de 1	
PROCESO:		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
1	Identificar No Conformidades Potenciales	Identificar las no conformidades potenciales, estas pueden ser en base a: Riesgos del proceso, acciones correctivas de otros procesos, análisis de datos, planificación estratégica, debilidades o amenazas del proceso ó cualquier otra fuente.		Gestión de la Calidad, Dueños de los Procesos		
2	Informar y registrar No Conformidades Potenciales	Informar al responsable del proceso sobre las no conformidades potenciales, y de estar de acuerdo informar al Gerente General para su aprobación y que sea llenado el registro de acciones preventivas.	Registro de acciones preventivas	Dueños de los Procesos		
3	Evaluar el riesgo	Evaluar si existe el riesgo de desarrollar una No Conformidad ¿Es evidente el impacto de No Conformidad? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 4.		Dueños de los Procesos		
4	Justificar acción preventiva y evaluar	Justificar una acción preventiva, evaluar mediante herramientas adecuadas dicho impacto.		Dueños de los Procesos		
5	Analizar causas potenciales y hacer plan de acción	Analizar las causas potenciales y decidir un plan de acción.	Plan de acciones preventivas	Dueños de los Procesos		
6	Analizar plan de acciones preventivas	Verificar que el plan de acciones preventivas se apeguen a los requerimientos. ¿Se aprueba? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 5.		Gerencia General, Gestión de la Calidad		
7	Ejecutar plan de acciones preventivas	Ejecutar el Plan de Acciones Preventivas, evaluar su efectividad y cumplimiento. ¿Se eliminó No Conformidad Potencial? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 2.		Dueños de los Procesos		
8	Registrar acciones preventivas	Registrar la mitigación de la No Conformidad Potencial	Registro de acciones preventivas actualizado	Gestión de la Calidad		

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Evaluación y Control (E) Acciones Correctivas (E.6)			código: E.6 Hoja 1 de 1	
PROCESO:		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
1	Recolectar documentación de No Conformidades	Recopilar las no conformidades detectadas en auditorías o fuera de ellas y clasificarlas de acuerdo a los procesos. Fuentes adicionales de No Conformidades son: Quejas de los clientes, resultados de la revisión de la Dirección, resultados de análisis de datos, resultado de las mediciones de satisfacción del cliente, registros pertinentes, mediciones de procesos, autoevaluaciones.		Gestión de la Calidad		
2	Analizar No Conformidades	Analizar las No conformidades y determinar si corresponde tomar una acción correctiva o una corrección. ¿Requiere acción correctiva? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 3.		Gestión de la Calidad, Dueños de los Procesos		
3	Implementar y evaluar corrección	Implementará y evaluará la efectividad de la corrección efectuada en el caso de que la No Conformidad no represente un mayor riesgo.	Reporte de correcciones	Dueños de los Procesos		
4	Generar Resumen de registro de acciones correctivas	Generar Resumen de registro de acciones correctivas para monitoreo.	Resumen de registro de acciones	Gestión de la Calidad		
5	Realizar Plan de Acciones Correctivas	Analizar las no conformidades, utilizando las herramientas adecuadas y formular un plan de actividades para levantar las mismas.	Plan de Acciones Correctivas	Dueños de los Procesos		
6	Analizar Plan de Acciones Correctivas	Verificar que el plan de acciones correctivas cumpla con los requerimientos del SGC. ¿Se aprueba? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 2.		Gerencia General, Gestión de la Calidad		
7	Ejecutar Plan de Acciones Correctivas	Ejecutar el Plan de Acciones Correctivas, evaluar su efectividad y cumplimiento. ¿Se eliminaron No Conformidades? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 4.		Dueños de los Procesos		
8	Registrar acciones correctivas	Evaluar y registrar si las No Conformidades han sido eliminadas y proceder al cierre del mismo.	Registro de acciones correctivas	Gestión de la Calidad		

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Compras ( F )		<b>código: F.1</b>	
		<b>PROCESO:</b> Gestión de Pedidos ( F.1 )		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Revisar inventarios	Se observa en el sistema los productos con mínimos y máximos en stock.		Jefe de Bodega	
2	Realizar hoja de orden de compra	Se realiza el pedido de los productos que tienen poca existencia en stock.		Jefe de Bodega	Son 15 proveedores.
3	Solicitar aprobación	Entregar las ordenes de compra a la Gerente de Operaciones para la revisión del pedido y ponga su firma de aceptación.	Hoja de orden de compra	Jefe de Bodega	
4	Revisar hoja de orden de compra	Analizar productos que se planean adquirir ¿Se aprueba? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 1.		Gerente de Operaciones	
5	Realizar Pedido	Comparar precios y calidad del producto entre un proveedor y otro.	Pedido	Jefe de Bodega	
6	Recepción de documentos de entrega	Se recibe la factura y junto con la orden de compra se procede a entregar a Contabilidad.		Jefe de Bodega	



HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión de Compras ( F ) Dirigir a Bodega (F.2)		código: F.2 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Controlar ingreso a bodega	Asegurarse de que el proveedor este dentro del horario de 8am a 12pm. Se encuentra en el horario establecido? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 2.		Guardia			
2	Confirmar el ingreso	El proveedor con anticipacion ha llamado a Bodega para notificar que llegara fuera de la hora establecida y Bodega nos confirma si se puede dejar pasar al proveedor.. Permite el ingreso? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 3.		Guardia			
3	Denegar acceso	No dejar ingresar al proveedor a Bodega. Se realiza el informe que se ingresara a la Bitacora y luego RRHH ingresa al sistema.	Informe	Guardia			
4	Permitir el ingreso	Se le confirma al proveedor que puede ingresar a bodega a realizar la descarga del pedido.		Guardia			
5	Verificar descarga	Supervisar que todos los productos hayan sido entregados en Bodega. Proveedor sale con productos? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 8.		Guardia			
6	Confirmar devolución de producto	Consultar con Bodega que el proveedor saldra con mercaderia debido a devoluciones. Bodega realiza un parte y se realiza el informe que se registrara en la Bitacora.		Guardia			
7	Verificar productos que salen y reportar	Controlar que lo que nos reporta Bodega coincida con lo que el proveedor esta sacando en mercaderias y registrar las novedades.	Parte/Reporte	Guardia			
8	Permitir la salida	Se deja que el proveedor se retire.		Guardia			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		Gestión de Compras ( F ) Recepción y Almacenamiento (F.3)		código: F.3 Hoja 1 de 1	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Verificar estado de los productos	Analizar que los productos a ingresar se adecuen a los requerimientos. ¿Cumple los requerimientos? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 2.		Bodeguero			
2	Rechazar pedido	No recibir la mercadería.	Registro de producto no conforme	Bodeguero			
3	Recibir mercadería	Recibir la mercadería según el pedido realizado ¿Es un producto cármico? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 8.		Bodeguero			
4	Pesar	Verificar que el peso de cada tipo de producto sea el indicado en el pedido y se procede a dar la limpieza adecuada al producto de acuerdo al tipo.	Registro para la transformación	Bodeguero			
5	Porcionar y etiquetar	Poner la mercadería en el recipiente o envoltura adecuada detallando en la etiqueta el peso y la fecha de recepción. Pasa a la actividad 6 y 7.	Registro de productos ingresados	Bodeguero			
6	Almacenar productos procesados	Guardar la mercadería en el congelador con la temperatura establecida para conservarla. Fin del Proceso.		Bodeguero			
7	Almacenar desperdicios	Los desperdicios serán recogidos y enviados a una Fundacion para su consumo. Fin del proceso.		Bodeguero			
8	Rotular y almacenar	Los productos ingresados satisfactoriamente son almacenados y ubicados en el cuarto de bodega ordenados alfabeticamente.	Registro de productos ingresados	Bodeguero			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Compras ( F )		<b>código: F.4</b>	
		<b>PROCESO:</b> Despacho (F.4)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Recibir requisición	Se recibe de los diferentes departamentos las requisiciones, las cuales se las imprimen y se las lleva a Gerencia.	Requisición impresa	Bodeguero	
2	Analizar requisición	Ver si los productos solicitados son los realmente necesarios.	Requisición aprobada	Gerente de Operaciones	
3	Controlar existencias	Revisar en el sistema el stock de productos, buscar productos en bodega según lo solicitado y observar que los productos estén en buen estado. ¿Es apto para el uso? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 4.		Bodeguero	
4	Dar de baja	Los productos que ya estén caducados se los dara de baja físicamente y en el sistema.	Listado de productos dados de baja	Bodeguero	
5	Entregar producto	Poner en la zona de entrega de producto o entregar a los departamentos según sea el caso.	Requisición despachada	Bodeguero	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		<b>Panificación ( G )</b>		<b>código: G.1</b>	
		<b>PROCESO:</b>		<b>Pedido y Recepción de Insumos (G.1)</b>		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Revisar inventario	Ver las bodegas y cuantificar las necesidades de insumos para realizar la producción.		Panadero			
2	Realizar pedido a bodega	Hacer el pedido a bodega de los productos que se encuentren bajos en stock por medio del cuaderno de pedidos.	Cuaderno de pedido	Panadero			
3	Verificar que el producto esté en buen estado	Analizar que los insumos despachados para panadería sean aptos para el consumo.		Panadero			
4	Verificar que las cantidades sean las correctas	Ver que las cantidades despachadas sean las mismas cantidades que las pedidas.		Panadero			
5	Recibir y almacenar productos	Aceptar el pedido y guardar en las bodegas.		Panadero			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		<b>PROCESO:</b>		<b>MACROPROCESO:</b>	
		Panificación ( G )		Producción y Despacho (G.2)		código: G.2	
						Hoja 1 de 1	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Revisar cantidades para producir	Ver las cantidades necesarias para producir según sea la necesidades y requerimientos de los distintos ambientes.		Jefe de panadería			
2	Preparar la masa	Preparar la masa del pan, pasteles y postres.		Panadero			
3	Dejar en reposo	Realizar un reposo en frío .		Panadero			
4	Realizar labrado	Según el tipo de pan se realiza los diferentes presentaciones del pan.		Panadero			
5	Llevar a la cámara de Leudo	Dejar en reposo en una cámara caliente.		Panadero			
6	Hornear y almacenar	Cocer los productos en los hornos según sea los requerimientos de preparación.	Inventario	Panadero			
7	Revisar cuadro de eventos	Ver el cuadro de eventos con las hojas de función. Por parte de Marketing que solicitan las tortas para visitas a clientes y según los hospedados en el hotel para brindar en el desayuno los productos.		Jefe de panadería			
8	Alistar productos para despachar	Poner los productos listos en las canastas según lo solicitado por los diferentes áreas del hotel.		Panadero			
9	Despachar productos a los diferentes ambientes	LLevar el producto a las diferentes áreas del hotel.	Hoja de producto despachado	Panadero			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de RRHH ( H )		<b>código: H.1</b>	
		<b>PROCESO:</b> Selección, Reclutamiento, Inducción y Contratación del Personal (H.1)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Publicar necesidades de personal	Enviar por distintos medios de comunicación las vacantes que se tienen en la organización.	Anuncios	Jefe de Recursos Humanos	
2	Recibir hojas de vida	Archivar y organizar las hojas de vida que llegan por los distintos medios de comunicación.		Jefe de Recursos Humanos	
3	Analizar y seleccionar candidatos	Ver si los aspirantes cumplen con el perfil profesional para el cargo disponible y llamar para entrevistas.	Convocatoria a Entrevistas	Jefe de Recursos Humanos	
4	Entrevistar candidatos	Entrevistar al candidato personalmente y analizar si es apto además de explicar las políticas y normas de la organización.		Jefe de Recursos Humanos	
5	Llamar para realizar una prueba	Hacer una prueba de los candidatos en el puesto que aspiran desempeñar. ¿Es idoneo el candidato? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 4.		Jefe de Recursos Humanos	
6	Realizar inducción y contrato	Explicar el trabajo a realizar, presentar al personal, mostrar el área de trabajo, entregar el reglamento interno y realizar el contrato legal.	Contrato	Jefe de Recursos Humanos	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de RRHH ( H )		<b>código: H.2</b>	
		<b>PROCESO:</b> Capacitar al Personal (H.2)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Evaluar necesidades de capacitación	Receptar las evaluaciones de los jefes de área. ¿Se necesita capacitación interna o externa? Externa: Pasa a la actividad 2; Pasa a la actividad 4.		Jefe de Recursos Humanos	
2	Seleccionar empresa capacitadora	Buscar empresa que brinde servicio de capacitación el el área indicada.		Jefe de Recursos Humanos	
3	Solicitar servicio de capacitación	Seleccionar empresa capacitadora para recibir el servicio de capacitación.		Jefe de Recursos Humanos	
4	Buscar personal capacitado	Ver a la persona más apta dentro de la organización para que dicte la capacitación el resto de sus compañeros.		Jefe de Recursos Humanos	
5	Coordinar capacitación	Coordinar capacitación en tema de horario, lugar y materiales que serán necesarios.	Programa de Capacitación	Jefe de Recursos Humanos	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de RRHH ( H )		<b>código: H.3</b>	
		<b>PROCESO:</b> Nómina (H.3)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Revisar el maestro operativo	Verificar las personas que han salido y que han ingresado.		Jefe de Recursos Humanos	
2	Revisar sistema de horarios	Analizar de forma manual como fueron los horarios de cada empleado durante el mes y verificar en las hojas de Parte si los empleados registran faltas o atrasos .		Jefe de Recursos Humanos	
3	Calcular horas a pagar	Analizar las horas trabajadas menos las horas de atraso o salida anticipada más las horas extras.		Jefe de Recursos Humanos	
4	Revisar descuentos del personal	Ver si el personal cuenta con consumo en alguno de los ambientes o descuentos por faltantes o faltas al reglamento interno.		Jefe de Recursos Humanos	
5	Realizar nómina a pagar	Hacer los cálculos y determinar cuanto se les va a acreditar a las cuentas del personal.	Nómina	Jefe de Recursos Humanos	



<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de RRHH ( H )		<b>código: H.4</b>	
		<b>PROCESO:</b> Mantener un Adecuado Clima Laboral (H.4)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Tabular encuestas	Tabular las encuestas de clima laboral realizado en las distintos ambientes del hotel.		Jefe de Recursos Humanos	
2	Realizar informe	Realizar un informe de clima laboral para la Gerencia de operaciones.	Informe de Ambiente de Trabajo	Jefe de Recursos Humanos	
3	Realizar programa de remuneraciones e incentivos	Realizar un programa para remunerar a los empleados e incentivarlos a tener un mejor clima laboral.	Programa de Remuneraciones e Incentivos	Jefe de Recursos Humanos	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Financiera ( I )		<b>código: I.1</b>	
		<b>PROCESO:</b> Cobros (I.1)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Realizar los arqueos de caja	Realizar en todos los puntos de ventas la verificación de todos los ingresos comparando las facturas con lo recaudado. ¿Es venta en efectivo? Si: Pasa a la actividad 4, No: Pasa a la actividad 2.		Tesorera Auditor Interno	Son tres puntos de venta.
2	Realizar listado de cuentas por cobrar	Detallar todas las cuentas que deben ser cobradas a los clientes.	Listado de cuentas por cobrar	Cobrador	
3	Recuperar cartera vencida	Visitar a los clientes para el cobro de las cuentas pendientes.		Cobrador	
4	Recolectar dinero de Puntos de venta	Realizar el conteo total del dinero en efectivo de todos los puntos de venta y ponerlo en un sobre cerrado.		Tesorera	
5	Depositar cobros	Llevar todo lo recaudado en efectivo y cheques al Banco para el respectivo depósito.	Depósitos	Tesorera Cobrador	Se realiza con el Banco el cambio de monedas para entregar sueltos a los puntos de venta.
6	Ingresar a Contabilidad	Registrar los movimientos de Bancos en el sistema SAHR.		Tesorera	

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Gestión Financiera (1)			código: I.2	
PROCESO:		Pagos (1.2)			Hoja 1 de 3	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
1	Definir el tipo de pago	Analizar a quién se va a realizar el pago. ¿A quién vamos a pagar? Proveedor: Pasa a la actividad 7; Nómina: Pasa a la actividad 6; Impuestos: Pasa a la actividad 2.		Tesoreira		
2	Analizar resúmenes de Compras/Ventas	Ver las cantidades de compras y ventas para calcular el monto a cancelar al SRI.		Contador		
3	Elaborar declaración	Realizar las declaraciones del IVA y del impuesto a la Renta en el DIMM.		Contador		
4	Ingresar declaración al SRI	Realizar las declaraciones en la página del SRI por pago de impuestos y validar los datos ingresados.		Contador		
5	Realizar transferencia	Hacer la transferencia por pago de impuestos al SRI.		Contador	Fin del proceso	
6	Analizar Nómina	Verificar que los montos para pagos de nómina sean los correctos. Pasa a la actividad 11.		Contador		
7	Ingresar facturas de Gastos	Registrar las facturas en el Sistema "Control de Bancos-Pagos" por los diferentes gastos de los ambientes las cuales tienen que venir con la correspondiente orden de compra firmada y aprobada; las retenciones de compra se generan automáticamente en el sistema y se envía por correo al Jefe de Sistemas para que realice el envío a los Proveedores de las mismas.. Los gastos provenientes por caja chica de Seguridad Física y de la Bodega de Compras también se registran en el sistema. ¿Es pago a proveedor? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 10.	Retención/Facturas	Tesoreira		
8	Exportar a excel cuentas por pagar Proveedores	Abrió el excel en el cual se visualiza las cuentas pendientes de pago y vencidas de los proveedores.		Tesoreira		
9	Elegir Proveedor a pagar	Seleccionar todos los proveedores los cuales estén en la fecha a pagar de la semana correspondiente.		Tesoreira		

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		Gestión Financiera ( 1 ) Pagos (1.2)		código: 1.2 Hoja 2 de 3	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
10	Buscar la factura físicamente	Sacar todas la facturas correspondientes al pago que se va a realizar, las facturas recibidas electronicamente se las imprime para adjuntarlas. Pasa a la actividad 11.		Tesorera			
11	Realizar reposición de caja chica	Revisar el archivo en excel con el detalle de los gastos realizados por la caja chica con respaldos de facturas y recibos. Se realiza un excel con detalle de los mismos y el valor a reponer.		Tesorera	Se maneja caja chica para el Jefe de Sistemas y de Tesorería.		
12	Realizar comprobante de egreso	Ingresar al "Sistema Control de Bancos-Pagos", seleccionar el proveedor a pagar y detallar el concepto del gasto. Para el caso de las reposiciones de cja chica, se detalla todos los gastos que se encuentran respaldados por los recibos.	Comprobante de egreso	Tesorera			
13	Autorizar el pago	Analizar los montos, fechas y detalles de los comprobantes de egreso. ¿Es pago a nómina? Si: Pasa a la actividad 14; No: Pasa a la actividad 15.	Comprobante de egreso autorizado	Gerente de Operaciones			
14	Realizar transferencia a empleado	Hacer la transferencia por el pago de nómina a la cuenta personal de cada empleado. Pasa a la actividad 20.		Contador			
15	Emitir el cheque	Imprimir el cheque generado automáticamente por la realización del comprobante de egreso.	Cheque	Tesorera			
16	Firmar cheque para pagos	Analizar que los montos de los egresos estén a corde con los montos de los cheques para proveedores y firmarlos.	Cheque firmado	Gerente de Operaciones General			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Financiera (1)		<b>código: I.2</b>	
		<b>PROCESO:</b> Pagos (1.2)		<b>Hoja 3 de 3</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
17	Confirmar los pagos	Llamar al Proveedor o a los responsables del manejo de caja chica que son el Jefe de Seguridad y el Jefe de Bodega para confirmar que los cheques ya se encuentran firmados y autorizados para el correspondiente pago.	Llamada/mail	Tesorera	
18	Realizar el pago	Entregar el cheque firmado y autorizado al proveedor o a los encargados del manejo de caja chica, los mismo que realizan la firma en el comprobante de egreso de constancia del pago.	Comprobante de egreso firmado	Tesorera	
19	Archivar comprobantes	Llevar un registro físico de todos los comprobantes de egreso de forma secuencial y adjuntando la factura y retenciones del mismo.		Tesorera	

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO:		Gestión Financiera ( 1 )		código: I.3	
		PROCESO:		Control Inventarios (I.3)		Hoja 1 de 2	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/REGISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Revisar documentos	Controlar que llegue la requisición firmada y aprobada para el caso de despacho de productos en los ambientes. Para las compras de materia prima se controla que llegue la orden de compra aprobada junto con la factura. ¿Es compra a proveedor? Si: Pasa a la actividad 2; No: Pasa a la actividad 4.		Jefe de Costos			
2	Controlar los precios	Verificar los precios que se encuentran en la factura sean acorde a la orden de compra. ¿Están correctos los precios? No: Pasa a la actividad 3; Si: Pasa a la actividad 4.		Jefe de Costos			
3	Notificar Inconformidad	Realizar notificación mediante mail o llamada a la Gerente de Operaciones sobre el cambio en los precios de los proveedores de dicha compra.	Llamada/mail	Jefe de Costos			
4	Ingresar en el kardex	Alimentar la base del kardex. En el caso de compra a proveedor se ingresan todos los productos adquiridos para alimentar el inventario, se genera la retención de compra la cual se envía al Jefe de Sistemas para que verifique los envíos. En despachos de productos a los ambientes se corrige el despacho real ingresando los valores faltantes en el kardex los cuales estan reflejados en la requisición.		Jefe de Costos			
5	Verificar las solicitudes de bodega	Controlar que las cantidades que se encuentran despachadas en la requisición sean las correctas.		Jefe de Costos			
6	Recuperar información de puntos de venta	Obtener la información de movimientos generadas en "La Canoa" y "Café del Río".		Jefe de Costos			

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: GESTIÓN FINANCIERA (1) CONTROL INVENTARIOS (1.3)		código: I.3 Hoja 2 de 2	
PROCESO:		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/REGISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
7	Disminuir consumos y ventas	Descargar los productos automáticamente de las ventas las cuales ya están asignados las recetas y el sistema realiza la descarga del inventario.		Jefe de Costos	
8	Guardar y actualizar	Disminuir el kardex automáticamente en el sistema con el botón de "Guardar", el cual actualiza en el instante el stock.		Jefe de Costos	

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Gestión Financiera ( 1 )		código: I.4	
PROCESO: Registros (I.4)		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		Hoja 1 de 2	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Recuperar y procesar la información	Revisar la documentación empaquetada que entrega el Auditor Interno, en la cual consta: el reporte de Panadería, reporte de las facturas de la Canoa, las facturas de la recepción, los vales de Banquete, de Minibar, de Lavandería, los consumos del teléfono, miscelaneos y los voucher de los cobros de la Canoa, Recepción y Panadería. Se ingresa al Opera y se recupera la información al sistema Profile y de ahí se recupera al sistema de "Auditoría de Ingresos"		Auditor de Ingresos	
2	Revisar valores y corregir códigos	Registrar en el sistema los códigos que corresponde de la venta realizada en los puntos de venta, y verificar que el valor sea el correcto.		Auditor de Ingresos	
3	Registrar cuentas por cobrar	Ingresar los demás valores de las ventas generadas en el hotel que provienen de Banquete, Minibar, Lavandería, miscelaneos, consumos del teléfono. De banquetes y Minibar. Se registra el valor de la cuentas por cobrar clientes.		Auditor de Ingresos	Imprimir las 3 facturas electrónicas del sistema de facturación "e-billing" del cliente correspondiente que pagó a crédito. Una factura se archiva con la retención, otra se da al cliente y la tercera a la persona de cobranza.
4	Guardar y actualizar	Comprobar los registros ingresados y enviar al modulo de contabilidad y al módulo de cartera automáticamente al digitar en "Contabilidad".		Auditor de Ingresos	
5	Realizar registros	Detallar todos los ingresos y realizar las estadísticas de las ventas. Los informes se envían la Gerencia de Operaciones, Al Gerente Financiero, Administrador de la Canoa y al Subgerente de Operaciones.	Informes	Auditor de Ingresos	



<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Financiera ( I )		código: I.4
	<b>PROCESO:</b> Registros (I.4)		Hoja 2 de 2
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>
6	Archivar	Guardar ordenadamente los documentos recibidos por el Auditor Interno.	Auditor de Ingresos
			<b>OBSERVACIONES</b>

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Financiera (1)		<b>código: I.5</b>	
		<b>PROCESO:</b> Conciliación bancaria (I.5)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Revisar y Contabilizar ingresos y egresos	Imprimir los estados de cuentas de los 4 bancos que generan movimientos. Revisar que todos los cobros efectuados estén correctamente según las facturas de los mismos. Constatar que se hayan pagado los cheques girados. Hacer el ingreso o egreso de los valores de cobros, pagos, notas de debito y crédito en el sistema SAHR.		Contadora General	El Prodlubanco es la cuenta principal de movimientos del negocio.
2	Ingresar movimiento en la Cartera	Registrar todos los valores de cobros de los clientes que se reflejan en el estado de cuenta.		Contadora General	
3	Realizar ajustes	Ajustar todas las cuentas de Inventarios,, Consumos del Personal, Consumo Teléfono, Pago de Préstamos, Provisión para pago de impuestos. ¿Están los valores iguales? Si: Pasa a la actividad 6, No: Pasar a la actividad 4.	Posición Financiera	Contadora General	Actualmente tienen dos préstamos. Se envía por mail la posición financiera a la Gerente de Operaciones.
4	Registrar valores en circulación	Ingresar en excel los valores que aun no han sido cobrados o pagados y por lo cual estan pendientes.		Contadora General	
5	Corregir posibles errores en valores	Verificar que haya sido algun error en digitación o ingreso al sistema y corregirlo inmediatamente.		Contadora General	
6	Generar conciliación bancaria	Constatar que los valores estan cuadrados y por lo cual la cuenta de Bancos esta conciliada. Enviar a la Gerente Financiera.	Conciliación Bancaria	Contadora General	

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Financiera ( I ) Generación de Informes (I.6)		código: I.6 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Generar Pre-Balances	Descargar del sistema SAHR los Pre-Balances para la respectiva revisión.		Contadora General			
2	Realizar ajustes	Corregir posibles errores de valores o movimientos que puedan existir en los Pre-Balances y realizar ajustes de ley correspondientes.		Contadora General			
3	Cerrar cuentas	Generar el cierre del mes una vez realizado todos los ajustes pertinentes y con esto se cierran los balances a la fecha indicada.		Contadora General			
4	Generar los Balances	Realizar la impresión de los balances generados como son el de Estado de Resultados y el Balance General. ¿Están correctos los Balances? Si: Pasa a la actividad 5, No: Pasa a la actividad 1	Estado de Resultados/Balances General	Contadora General			
5	Realizar en excel Balances Integrales	Establecer los balances definitivos en un excel donde se muestren todos los valores correspondientes al periodo contable.	Estado de Resultado Integral/ Balance General Integral	Contadora General			
6	Realizar análisis de Indicadores	Evaluar los indicadores de: Liquidez, Endeudamiento, Solvencia, Rentabilidad, Eficiencia.	Indicadores	Contadora General			
7	Generar los Anexos para los Auditores	Realizar los Anexos de Ventas, Iva, Impuesto Renta, No deducibles, Cuentas Incobrables, Cuadros ATS, para la revisión y evaluación de los Auditores.	Anexos para Auditores	Contadora General			
8	Dar seguimiento a comentarios y novedades de los Auditores	Realizar las correcciones que los Auditores dejaron expresadas en la evaluación.		Contadora General			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Recursos Tecnológicos ( J )		<b>código: J.1</b>	
		<b>PROCESO:</b> Gestión de Telecomunicaciones (J.1)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Revisar los e-mails	Analizar las necesidades y novedades para el Departamento de Recursos Tecnológicos enviados al e-mail.		Jefe de Sistemas	
2	Supervisar servidores	Revisar que se cumplan los backups diarios y que los discos duros de los servidores no estén llenos.		Jefe de Sistemas	
3	Analizar conexiones	Verificar que todas las conexiones inalámbricas funcionen correctamente.		Jefe de Sistemas	
4	Controlar Data-center	Realizar la revisión física del data center principalmente del funcionamiento del aire acondicionado.		Jefe de Sistemas	
5	Revisar facturación electrónica	Enviar las facturas a los clientes. ¿Se envió correctamente? No: Pasa a la actividad 6; Si: Pasa a la actividad 7.	Factura Electrónica	Jefe de Sistemas	
6	Enviar facturas nuevamente	Corregir datos erróneos y enviar nuevamente facturas.	Factura Electrónica corregida	Jefe de Sistemas	
7	Controlar puntos de facturación	Analizar que los puntos de facturación se desempeñen correctamente.		Jefe de Sistemas	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		<b>Gestión de Recursos Tecnológicos ( J )</b>		<b>código: J.2</b>	
		<b>PROCESO:</b>		<b>Mantenimiento de Hardware (J.2)</b>		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Receptar requerimientos de mantenimiento	Analizar las necesidades de mantenimiento de hardware de las diferentes áreas del hotel.		Jefe de Sistemas			
2	Analizar equipos	Analizar el daño de hardware en los quipos y verificar si necesita repuestos. ¿Necesita cambiar repuestos? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 8.		Jefe de Sistemas			
3	Revisar inventario de repuestos	Verificar la existencia de repuestos disponibles para las reparaciones ¿Hay stock de repuestos? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 4.		Jefe de Sistemas			
4	Realizar cotizaciones	Realizar tres cotizaciones de cada repuesto que se necesita para su posterior aprobación.	Cotizaciones	Jefe de Sistemas			
5	Aprobar cotización	Analizar las cotizaciones y los requerimientos y aprobar la más conveniente.	Cotización aprobada	Gerente de Operaciones			
6	Realizar orden de compra	Hacer orden de compra según cotización aprobada.	Orden de compra	Jefe de Sistemas			
7	Realizar adquisición	Comprar los repuestos necesarios para las reparaciones.		Jefe de Sistemas			
8	Reparar equipos	Habilitar los equipos para su correcto funcionamiento.					
9	Registrar mantenimiento	Realizar el registro del mantenimiento.	Registro de mantenimiento				

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		<b>Gestión de Recursos Tecnológicos ( J )</b>		<b>código: J.3</b>	
		<b>PROCESO:</b>		<b>Mantenimiento de Software (J.3)</b>		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Analizar necesidades de cada área	Ver las necesidades de software de las áreas y la factibilidad para su implementación.		Jefe de Sistemas			
2	Asignar presupuesto	Dar una partida presupuestaria para cada proyecto de implementación de software en el hotel.		Gerente de Operaciones			
3	Realizar cronograma de inversión	Definir las fechas de implementación de software según la partida presupuestaria designada.	Cronograma	Jefe de Sistemas			
4	Realizar compra de software	Adquirir los softwares para las actualizaciones respectivas.		Jefe de Sistemas			
5	Respaldar información	Realizar copias de seguridad de la información antes de las actualizaciones para que estas no se pierdan.		Jefe de Sistemas			
6	Actualizar software	Instalar los nuevos softwares adquiridos en las diferentes áreas.		Jefe de Sistemas			
7	Capacitar manejo de software	Capacitar a los diferentes usuarios acerca del manejo del nuevo software para su correcto uso.		Jefe de Sistemas			
8	Administrar usuarios	Generar y actualizar las: contraseñas, usuarios y accesibilidad, de los diferentes softwares.		Jefe de Sistemas			
9	Controlar navegaciones	Realizar informe del uso de redes y sistemas de las diferentes áreas del hotel.	Reporte	Jefe de Sistemas			

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO:		Gestión de Seguridad ( K )		código: K.1	
		PROCESO:		Seguridad Física (K.1)		Hoja 1 de 2	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Controlar ingreso a instalaciones	Ver que los empleados a ingresar estén en el horario de máximo hasta las 8:am. ¿Se encuentra en el horario establecido? No: Pasa a la actividad 2; Si: Pasa a la actividad 4.		Guardia			
2	Confirmar ingreso	Consultar con RRHH si puede permitir el acceso a la persona fuera de la hora establecida. Se realiza el Parte que sera registrado en la Bitacora y luego RRHH ingresa al sistema. ¿Permite el ingreso? No: Pasa a la actividad 3; Si: Pasa a la actividad 4.	Parte	Guardia			
3	Denegar acceso	No se deja ingresar al empleado a las instalaciones. Se realiza el Parte que sera registrado en la Bitacora y luego RRHH ingresa al sistema.	Parte	Guardia			
4	Realizar cacheo de entrada	Revisar al empleado con el detector de metales, retener el celular hasta la hora de salida, hacerle la prueba de que no ha ingerido licor y verificar que timbren con el uniforme. ¿Existen novedades? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 6.		Guardia			
5	Reportar a RRHH	Realizar el parte y registrar en la Bitacora. Consultar si le permitimos el ingreso a las instalaciones ¿Permite el acceso? No: Pasa a la actividad 3; Si: Pasa a la actividad 6.	Parte	Guardia			
6	Permitir ingreso	Se deja que el empleado ingrese a las instalaciones. Durante el turno pueden surgir problemas en los diferentes ambientes. Se presentan atercados durante el turno? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 8.		Guardia			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Seguridad ( K )		<b>código: K.1</b>	
		<b>PROCESO:</b> Seguridad Física (K.1)		<b>Hoja 2 de 2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
7	Reportar altercados y tomar medidas	Se comunica directamente al Jefe de Seguridad para que tome las medidas correspondientes, que va desde calmar personalmente el problema hasta llamar a la policía para que solucione el inconveniente.	Llamada	Guardia	
8	Realizar cacheo de salida	Al transcurrir las 8 horas laborales se realiza el control a la hora de salida del empleado, controlando que no haya ingerido alcohol o este retirando algún objeto perteneciente al Hotel. ¿Presenta novedades? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 9.		Guardia	
9	Reportar novedades	Se realiza el detalle de novedades realizando el Parte que se registrara en la Bitacora.	Parte	Guardia	
10	Permitir salida	Dejar que el empleado abandone las instalaciones.		Guardia	



<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		<b>Gestión de Seguridad ( K )</b> <b>Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (K.2)</b>		<b>código: K.2</b> <b>Hoja 1 de 2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Inspeccionar áreas de trabajo	Determinar la efectividad de las medidas de seguridad y prevención de riesgos implementadas en el hotel.		Jefe de Seguridad Industrial			
2	Identificar los riesgos en cada área de trabajo	Hacer una observación crítica y sistemática de todos los peligros potenciales del hotel.		Jefe de Seguridad Industrial	Se observan peligros potenciales en: Equipos, personal y métodos de operación.		
3	Identificar las necesidades	Ver que se cuenten con los materiales necesarios para una correcta gestión del Sistema de Seguridad en el Trabajo. ¿Hay stock de materiales? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 4.		Jefe de Seguridad Industrial			
4	Realizar cotizaciones	Buscar tres proveedores de los materiales necesarios para la correcta gestión del Sistema.	Cotizaciones	Jefe de Seguridad Industrial	Se realiza 3 cotizaciones en iguales condiciones		
5	Aprobar cotización	Analizar cual es el proveedor más conveniente tanto en calidad y precios.	Cotización Aprobada	Gerente de Operaciones			
6	Realizar adquisición	Realizar la adquisición según el proveedor que haya sido aprobado por la gerencia de operaciones.		Jefe de Bodega			
7	Realizar requisición	Hacer la requisición de los materias que se necesitan para la correcta gestión del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Requisición	Jefe de Seguridad Industrial			
8	Receptar los materiales	Ver que los materiales se encuentren en correctas condiciones para su uso y que estén de acuerdo la requisición en cantidad y características.		Jefe de Seguridad Industrial			
9	Realizar procedimientos y formatos	Diseñar el sistema de procedimientos específicos para cada área del hotel según lo establecido en las normas de SST con sus respectivos formatos.	Procedimientos y formatos	Jefe de Seguridad Industrial			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Seguridad ( K )		<b>código: K.2</b>	
		<b>PROCESO:</b> Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (K.2)		<b>Hoja 2 de 2</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
10	Aprobar Procedimientos y Formatos	Verificar si los procedimiento y formatos se encuentran correctamente diseñados .	Procedimientos y Formatos aprobados	Gerente de Operaciones	
11	Difundir al personal de las diferentes áreas de trabajo	Dar a conocer los procedimientos y formatos de cada área del hotel para el correcto manejo de la Seguridad y Salud en el Trabajo.		Jefe de Seguridad Industrial	
12	Realizar entrega de materiales	Entregar los respectivos materiales y accesorios de seguridad específicos para cada área del hotel.	Acta de entrega y Firmas	Jefe de Seguridad Industrial	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Seguridad ( K )		<b>código: K.3</b>	
		<b>PROCESO:</b> Tratamiento de Accidentes Laborales (K.3)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1	Investigar los accidentes de trabajo	Indagar las causas y razones por las cuales ocurrieron los accidentes laborales.		Jefe de Seguridad Industrial	
2	Dar seguimiento y cubrir los gastos	Obtener la documentación necesaria y cubrir los gastos de atención médica en el caso que corresponda.		Jefe de Seguridad Industrial	
3	Revisar inspecciones realizadas e identificar riesgos	Analizar las inspecciones anteriores realizadas para poder identificar las posibles causas del accidente.		Jefe de Seguridad Industrial	
4	Realizar acciones correctivas	Tomar las medidas necesarias según toda la información reunida acerca del accidente para mitigar los riesgos en el trabajo.		Jefe de Seguridad Industrial	
5	Actualizar registros de accidentes	Realizar la actualización de los accidentes y las medidas aplicadas para mitigar los riesgos identificados.		Jefe de Seguridad Industrial	
6	Asesorar técnicamente a las diferentes áreas de trabajo	Capacitar al personal acerca de los diferentes factores que ocasionaron el accidente y las medidas que se tomaron para mitigarlo.		Jefe de Seguridad Industrial	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		<b>Gestión de Seguridad ( K )</b>		<b>código: K.4</b>	
		<b>PROCESO:</b>		<b>Comité Paritario (K.4)</b>		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Designar representantes del empleador	Elegir a miembros de la directiva para conformar parte del comité paritario.		Gerente General	Se elijen principales y suplentes.		
2	Designar representantes del trabajador	Realizar reunión con los trabajadores y designar a 3 principales y 3 suplentes.		Jefe de Seguridad Industrial			
3	Elegir Presidente y Secretario	Realizar reunión del comité y elegir al presidente y secretario del comité.		Jefe de Seguridad Industrial			
4	Subir al SAITE para aprobación	Acceder a la página del Ministerio del Trabajo y registrar en el sistema.		Jefe de Seguridad Industrial			
5	Realizar reunión Ordinaria	Proceder a asesorar, vigilar, investigar y decidir acerca de los temas de seguridad y salud en el trabajo.		Jefe de Seguridad Industrial	Reunión mensual		
6	Realizar Reunión Extraordinaria	Reunir a los miembros del comité paritario en caso que la situación lo amerite, con la solicitud de un representante de la empresa y uno de los trabajadores.		Jefe de Seguridad Industrial			
7	Realizar Actas acerca de SST	Hacer las actas en las cuales deben constar: Agenda, firma del acta de reunión No., aprobación de la agenda, informe de presidencia, fecha de la siguiente reunión y acuerdos.		Jefe de Seguridad Industrial			
8	Aprobar Actas de reunión anterior	Analizar todos los puntos tratados en las actas de la reunión previa.		Jefe de Seguridad Industrial			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Seguridad ( K )			<b>código: K.5</b>	
<b>PROCESO:</b>		<b>Implementación del Reglamento SST (K.5)</b>				
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>		<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>				
1	Realizar Políticas	Reunir toda la información de la empresa en materia de prevención de riesgos con su respectivo análisis retrospectivo y redacción.		Jefe de Seguridad Industrial		
2	Designar Obligaciones Empleador/Trabajador	Definir cuales son las actividades pertinentes en la materia de lo laboral tanto del empleador, como del trabajador.		Jefe de Seguridad Industrial		
3	Establecer Prohibiciones Empleador/Trabajador	Definir las actividades que no son pertinentes en la materia de lo laboral tanto para el empleador, como para el trabajador.		Jefe de Seguridad Industrial		
4	Colocar Sanciones e Incentivos	Realizar un plan de recompensas y de multas según el desempeño con relación a un nivel esperado.		Jefe de Seguridad Industrial		
5	Designar Responsabilidades de Jefes	Definir el campo de acción y pertinencia de cada uno de los jefes de área según corresponda.		Jefe de Seguridad Industrial		
6	Colocar los riesgos	Desarrollar un manual en el cual se detallen cada uno de los riesgos laborales que se presentan en cada área.		Jefe de Seguridad Industrial		
7	Desarrollar Plan de Emergencia	En base a los riesgos identificados y documentados desarrollar un plan para mitigar los efectos en caso de que se presente un siniestro.		Jefe de Seguridad Industrial		
8	Realizar Matriz de Riesgo	Identificar los objetivos del negocio y factores de riesgo con su respectiva probabilidad de ocurrencia, para así en conjunto con la evaluación de controles internos definir los riesgos netos o residuales y proceder a tomar decisiones sobre los mismos.		Jefe de Seguridad Industrial		
9	Subir a SAITE para aprobación	Enviar vía electrónica al Sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo (SAITE) para su respectiva aprobación.		Jefe de Seguridad Industrial		
10	Difundir el Reglamento	Dar a conocer a todos los miembros de la organización el reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Actas de Entrega y Firmas	Jefe de Seguridad Industrial		

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		Mantenimiento ( L )		código: L.1	
		<b>PROCESO:</b>		Planificación del Mantenimiento (L.1)		Hoja 1 de 1	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Realizar listado de equipos	Verificar de manera personal la cantidad de equipos que necesitan mantenimiento.		Jefe de mantenimiento			
2	Analizar frecuencia de mantenimiento	Ver en los manuales de funcionamiento de cada equipo frecuencia en la que los equipos necesitan mantenimiento o cambio de refacciones.		Jefe de mantenimiento			
3	Priorizar necesidades de mantenimiento	Determinar cuales son los equipos que requieren mantenimiento de forma inmediata. ¿Se necesita un equipo nuevo? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 6.		Jefe de mantenimiento			
4	Realizar cotizaciones	Realizar las cotizaciones de los equipos ya sean nuevos o refacciones.	Cotizaciones	Jefe de mantenimiento			
5	Realizar cronograma	Hacer el cronograma anual de mantenimiento.	Cronograma de actividades	Jefe de mantenimiento			
6	Realizar presupuesto	Analizar las necesidades economicas determinadas para realizar los mantenimientos.	Presupuesto	Jefe de mantenimiento			
7	Asignar recursos	Determinar como se va a usar el presupuesto aprobado.	Plan de mantenimiento	Jefe de mantenimiento			

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		Mantenimiento ( L )		código: L.2	
		<b>PROCESO:</b>		Ejecución del Mantenimiento (L.2)		Hoja 1 de 1	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Analizar plan de mantenimiento	Verificar las actividades de mantenimiento en cantidades y tiempos.		Jefe de mantenimiento			
2	Organizar a los operarios según cronograma	Asignar tareas a los operarios según las actividades a realizar.		Jefe de mantenimiento			
3	Ejecutar trabajos programados	Realizar los trabajos programados en el plan de mantenimiento.		Operario de mantenimiento			
4	Verificar cumplimiento	Ver que los trabajos de mantenimiento se realicen el las fechas y horarios establecidos. ¿Se cumple según el cronograma? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 5.		Jefe de mantenimiento			
5	Cotejar nueva fecha	Asignar una nueva fecha para realizar los mantenimiento que no han sido cumplidos en las fechas establecidas. Pasar a la actividad 3.		Jefe de mantenimiento			
6	Verificar daños emergentes	Analizar en las distintas areas las necesidades de mantenimiento según se presenten de manera contingente.		Operario de mantenimiento			
7	Procesar y habilitar equipos	Reparar los equipos dañados y dejarlos listos para su operación.	Informe	Operario de mantenimiento			

## **ANEXO D**

### **ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS ACTUALES**





































































































## **ANEXO E**

### **ANÁLISIS DE VALOR AGREGADO DE LOS PROCESOS MEJORADOS**





































































































## **ANEXO F**

### **MANUAL DE PROCESOS**




## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 1/160

Versión: 01

REV.	FECHA	ALTERACIÓN	OBSERVACIONES
00	09-05-2016		Emisión Inicial

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Adriana Carriel Mauricio Tasiguano	Ing. Giovanni D'Ambrosio	

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
		<b>Página: 2/160</b>
		<b>Versión: 01</b>

**1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA**

El Hotel Río Amazonas presta servicio de hospedaje, alimentación y eventos; a clientes tanto nacionales como extranjeros. Se encuentra localizado en la calle Luis Cordero E4-375 y Av. Amazonas, en el barrio de “La Mariscal” ubicado en el centro norte de la ciudad de Quito. En su restaurante “La Canoa” se ofrece una gran variedad de platos típicos ecuatorianos, además cuenta con dos salones de eventos y el “Café del Río” que es una cafetería donde se brinda diferentes variedades de postres y café.

**MISIÓN**


Ofrecer hospedaje y alimentación al segmento empresarial y turístico nacional e internacional en la ciudad de Quito, brindando atención con servicio personalizado de calidad y calidez, buscando una rentabilidad adecuada cuidando el bienestar de nuestros clientes, accionistas y colaboradores, en base a una innovación constante. Además de contribuir al crecimiento del país y la preservación del medio ambiente.

**VISIÓN**

Ser un hotel líder en el mercado corporativo y turístico ofreciendo servicios de calidad certificada y de clase mundial con personal altamente capacitado para brindar un producto de excelencia en el corazón de la capital.

**VALORES**

El Hotel Río Amazonas los valores organizaciones son muy importantes para la consecución de objetivos. Como principales valores tenemos:

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	<b>Página: 3/160</b>	
	<b>Versión: 01</b>	

- Compromiso
- Responsabilidad
- Honestidad
- Dedicación
- Eficiencia

**2. OBJETIVO**


Estandarizar los procesos que se realizan en el Hotel Río Amazonas, con el fin de proporcionar una herramienta que sea de fácil entendimiento y que contribuya al mejoramiento en el desempeño de la organización.

**3. ALCANCE**

El presente manual incluye los *Procesos Productivos, Gobernantes y de Apoyo* del Hotel Río Amazonas.

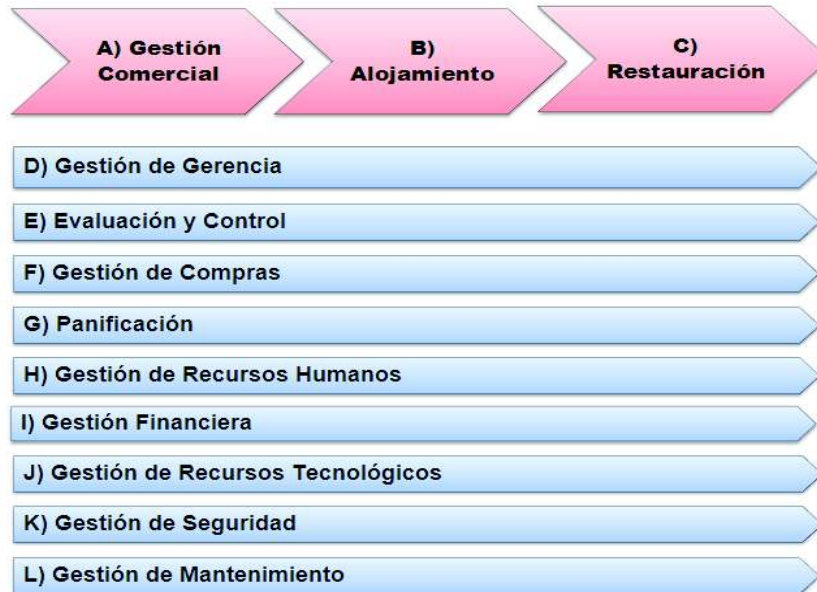
**4. GLOSARIO DE TÉRMINOS**

- **Actividad:** Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad.
- **Alcance:** Delimitan el inicio y fin del mismo.
- **Caracterización:** Acción y efecto de caracterizar o caracterizarse.
- **Cliente:** Persona que utiliza con asiduidad los servicios de un profesional o empresa.
- **Diagrama de flujo:** Representación gráfica que representa un proceso.
- **Entradas:** Insumos utilizados en un proceso. Pueden provenir del cliente interno o del cliente externo.
- **Estandarización:** Tipificación (ajuste a un tipo o norma).

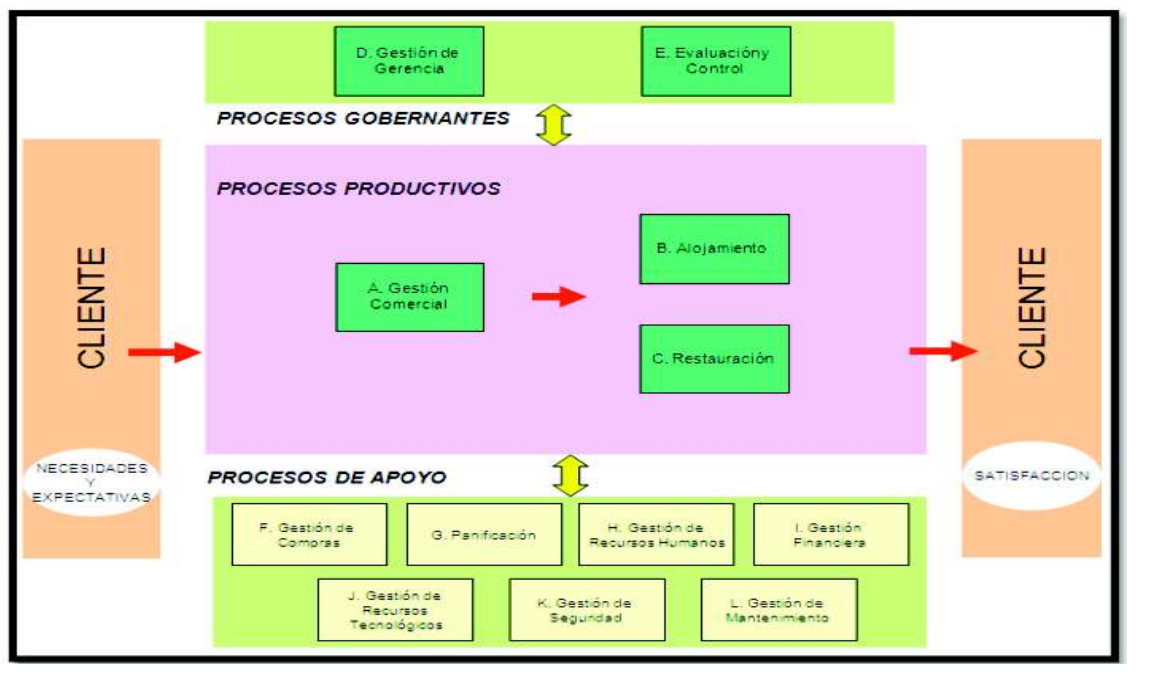
	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
		<b>Página: 4/160</b>
		<b>Versión: 01</b>

- **Gestión:** Acción y efecto de gestionar. Acción y efecto de administrar.
- **Hotel:** Organización que brinda servicio de alojamiento a las personas por periodos cortos de tiempo.
- **Indicadores:** Parámetros que reflejan datos confiables de las acciones tomadas.
- **Infraestructura:** Conjunto de elementos o servicios que se consideran necesarios para la creación y funcionamiento de una organización cualquiera.
- **Logística:** Conjunto de medios y métodos necesarios para llevar a cabo la organización de una empresa, o de un servicio, especialmente de distribución.
- **Macro proceso:** Abarca a un conjunto de procesos que se relacionan e interactúan entre sí.
- **Mapa de Procesos:** Gráfica que muestra a los procesos de una organización y sus interrelaciones.
- **Presupuesto:** Motivo, causa o pretexto con que se ejecuta algo. Supuesto o suposición. Cómputo anticipado del coste de una obra o de los gastos y rentas de una corporación.
- **Problema:** Cuestión que se trata de aclarar. Proposición o dificultad de solución dudosa. Conjunto de hechos o circunstancias que dificultan la consecución de algún fin.
- **Proceso:** Un conjunto de actividades o eventos que se realizan o suceden (alternativa o simultáneamente) con un fin determinado.
- **Recursos:** Medios a por los cuales la empresa realiza las actividades de un proceso.

## 5. CADENA DE VALOR



## 6. MAPA DE PROCESOS



## 7. INVENTARIO DE PROCESOS

<b>A.</b>	<b>Gestión Comercial</b>
A.1	Gestión de marketing
A.2	Gestión de ventas
<b>B.</b>	<b>Alojamiento</b>
B.1	Reservas
B.2	Limpieza de habitaciones
B.3	Servicio de hospedaje
B.4	Lavandería
<b>C.</b>	<b>Restauración</b>
C.1	Dirigir a Parqueadero
C.2	Servicio de Restaurante
C.3	Servicio de Eventos
C.4	Logística de Eventos
C.5	Cocina
<b>D.</b>	<b>Gestión de Gerencia</b>
D.1	Planificación
<b>E.</b>	<b>Evaluación y Control</b>
E.1	Gestión Documental Interna
E.2	Gestión Documental Externa
E.3	Control de Registros
E.4	Auditorías Internas
E.5	Acciones Preventivas
E.6	Acciones Correctivas
<b>F.</b>	<b>Gestión de Compras</b>
F.1	Gestión de pedidos
F.2	Dirigir a Bodega
F.3	Recepción y almacenamiento
F.4	Despacho
<b>G.</b>	<b>Panificación</b>
G.1	Pedido y recepción de insumos
G.2	Producción y despacho
<b>H.</b>	<b>Gestión de Recursos Humanos</b>
H.1	Selección, reclutamiento, inducción y contratación del personal
H.2	Capacitar al personal
H.3	Nómina
H.4	Mantener un adecuado clima laboral
<b>I.</b>	<b>Gestión Financiera</b>
I.1	Cobros





## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 7/160










Versión: 01



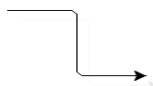




I.2	Pagos
I.3	Control inventarios
I.4	Registros
I.5	Conciliación bancaria
I.6	Generación de informes
<b>J.</b>	<b>Gestión de Recursos Tecnológicos</b>
J.1	Gestión de Telecomunicaciones
J.2	Mantenimiento de Hardware
J.3	Mantenimiento de Software
<b>K</b>	<b>Gestión de Seguridad</b>
K.1	Seguridad Física
K.2	Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
K.3	Tratamiento de Accidentes Laborales
K.4	Comité Paritario
k.5	Implementación del Reglamento SST
<b>L.</b>	<b>Gestión de Mantenimiento</b>
L.1	Planificación del mantenimiento
L.2	Ejecución del mantenimiento



## **8. ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS MEJORADOS**

- **SIMBOLOGÍA**

	<b>Evento de inicio:</b> En caso de que se tenga una entrada a un proceso se utiliza este símbolo.
	<b>Evento intermedio de mensaje (envía):</b> Se utiliza cuando se envía por medio electrónico algún mensaje, oficio, memo, etc., después de realizar alguna actividad.
	<b>Evento intermedio de mensaje (recepta):</b> Sirve para identificar cual actividad recibe el mensaje.
	<b>Evento intermedio de enlace (envía):</b> Se utiliza para lanzar un evento a otra actividad y se las identifica por un número.
	<b>Evento intermedio de enlace (recepta):</b> Sirve para identificar a la actividad en la que ingresa el evento según sea la actividad que lo dispara.
	<b>Evento intermedio temporizador:</b> Se utiliza para poder identificar las esperas antes de que se dé la siguiente actividad.
	<b>Compuerta exclusiva basada en datos:</b> Se utiliza cuando en un punto del flujo en los datos del proceso se escoge un solo camino de varios disponibles.
	<b>Compuerta paralela:</b> Se utiliza cuando se dan dos actividades al mismo tiempo.
	<b>Evento de fin:</b> Se utiliza para indicar que un proceso finaliza.

	<b>Actividad:</b> Este elemento sirve para identificar a las actividades dentro del proceso.
	<b>Subproceso:</b> Se utiliza para identificar que existen actividades de otro proceso dependiente.
	<b>Secuencia:</b> Representa la secuencia de todos los objetos que encontramos en el flujo como son las actividades, compuertas, y eventos.
	<b>Asociaciones:</b> Se utilizan para asociar información adicional sobre el proceso.
	<b>Mensaje:</b> Sirven para representar información entre varios procesos o pools.
	<b>Pool:</b> Es el que contiene a todo el proceso. El nombre del Pool se lo va a identificar con el nombre del proceso.
	<b>Lane:</b> Sirve para hacer las subdivisiones del Pool, en la cual van a estar representados por los distintos participantes que se encuentran dentro de la organización.



## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 11/160

Versión: 01

### 9. CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 12/160

Versión: 01

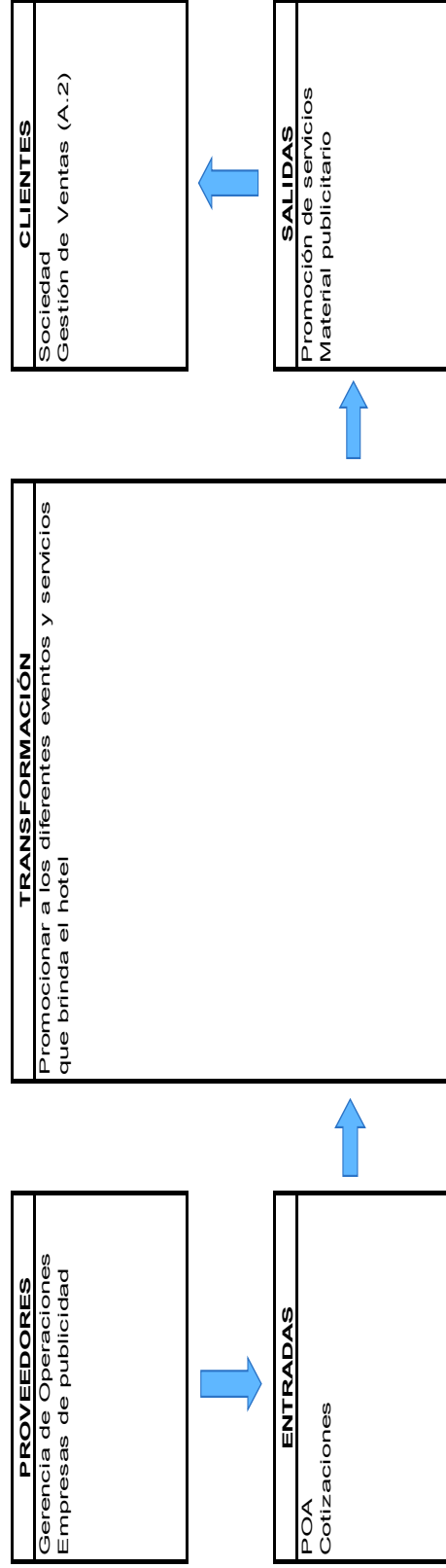
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO:  
Gestión Comercial  
Gestión de Marketing

A  
A.1

OBJETIVO:  
Promocionar los diferentes servicios que ofrece el hotel.



RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente de Ventas

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 13/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

Gestión Comercial  
Gestión de Ventas

A  
A.2

OBJETIVO: Obtener clientes y coordinar los servicios que se les va a brindar.

**PROVEEDORES**  
Gestión de Marketing (A.1)  
Producción y Despacho (G.2)  
Potenciales Clientes

**ENTRADAS**  
Material Publicitario Cortesías  
Solicitudes de servicio

**TRANSFORMACIÓN**  
Analizar los requerimientos de los clientes, visitarlos y concretar ventas.

**CLIENTES**  
Servicio de Hospedaje (B.3)  
Servicio de Restaurante (C.2)  
Servicios de Eventos (C.3)  
Sociedad

**SALIDAS**  
Reservas para Servicio de Hospedaje  
Reservas para Servicio de Restaurante  
Reservas para Servicio de Eventos  
Cotización

RESPONSABLE DEL PROCESO: Gerente de Ventas

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 14/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**MACROPROCESO:** Alojamiento  
**PROCESO:** Reservas

B  
B.1

**OBJETIVO:** Organizar y analizar la disponibilidad del hotel para brindar el servicio.

**PROVEEDORES**  
Gestión de Marketing (A.1)  
Gestión de Ventas (A.2)  
Sociedad

**TRANSFORMACIÓN**  
Tomar los datos de los clientes y reservar los espacios para brindar el servicio de hospedaje.

**CLIENTES**  
Servicio de Hospedaje (B.3)



**ENTRADAS**  
Potenciales clientes

**SALIDAS**  
Clientes

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Recepcionista



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 15/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Alojamiento  
**PROCESO:** Limpieza de Habitaciones

B  
B.2

**OBJETIVO:** Mantener a las habitaciones en perfectas condiciones de limpieza.

## PROVEEDORES

Reservas (B.1)  
Huéspedes

## TRANSFORMACIÓN

Realizar la limpieza de las habitaciones para brindar el servicio de alojamiento.

## CLIENTES

Servicio de Hospedaje (B.3)  
Huéspedes

## ENTRADAS

Habitaciones que necesitan  
de limpieza

## SALIDAS

Habitaciones limpias

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Ama de Llaves

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 16/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Alojamiento  
Servicio de Hospedaje

B  
B.3

OBJETIVO: Brindar satisfacer la necesidad de hospedaje.

## PROVEEDORES

Reservas (B.1)  
Limpieza de habitaciones  
(B.2)  
Sociedad

## TRANSFORMACIÓN

Brindar servicio de hospedaje y servicios  
complementarios.

## CLIENTES

Sociedad

## ENTRADAS

Clientes con necesidades de  
hospedaje  
Habitaciones limpias

## SALIDAS

Clientes satisfechos

RESPONSABLE DEL PROCESO: Recepcionista

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 17/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Alojamiento  
**PROCESO:** Lavandería

**OBJETIVO:** Dar servicio de lavado de prendas de huéspedes, uniformes del personal y mantelería.

B  
B.4

## PROVEEDORES

Huéspedes  
Personal

## TRANSFORMACIÓN

Recibir todas las prendas de los huéspedes, los uniformes del personal y la mantelería del hotel para su respectiva limpieza.

## CLIENTES

Personal  
Huéspedes

## ENTRADAS


Prendas del huésped sucias  
Uniformes del personal  
sucios  
Mantelería del hotel sucias

## SALIDAS

Prendas del huésped limpias  
Uniformes del personal  
armados y limpios  
Mantelería del hotel limpia

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Lavandería

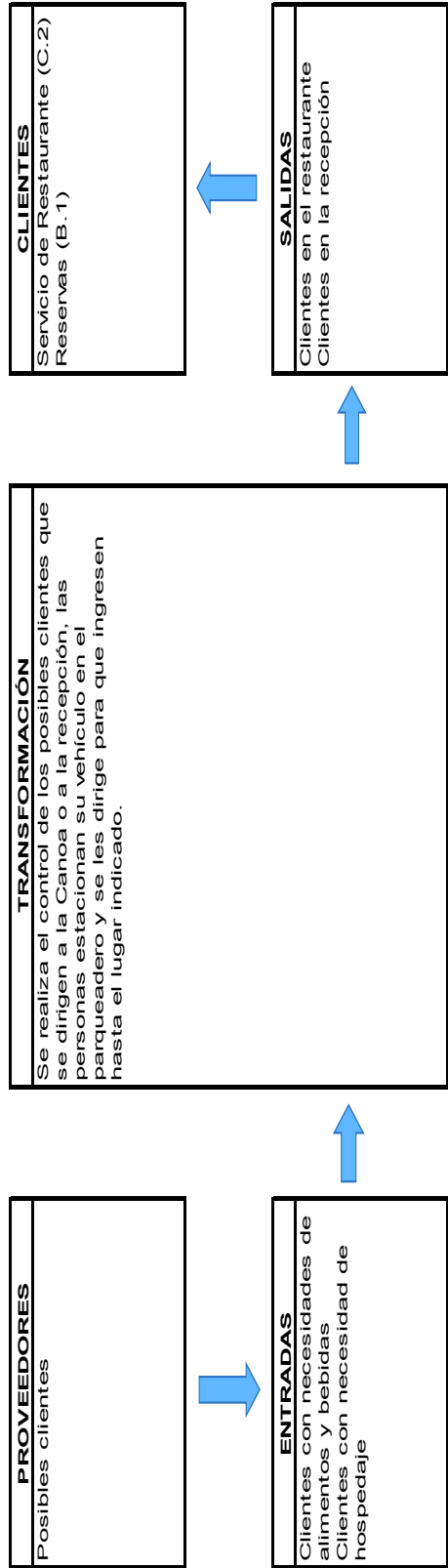
	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 18/160	Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**


ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

**MACROPROCESO:** Restauración  
**PROCESO:** Dirigir a Parqueadero  
**OBJETIVO:** Dirigir el ingreso de los clientes al parqueadero.

C  
C.1



**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Guardia

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 19/160	Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**MACROPROCESO:** Restauración  
**PROCESO:** Servicio de Restaurante  
**OBJETIVO:** Brindar servicio de alimentación y bebidas.

C  
C.2

**PROVEEDORES**  
 Gestión de ventas (A.2)  
 Dirigir a Parquero (C.1)  
 Cocina (C.5)  
 Huéspedes  
 Sociedad



**ENTRADAS**  
 Clientes con necesidades de servicio de restaurante.



**TRANSFORMACIÓN**  
 Tomar los pedidos y dar el servicio de alimentación y bebidas.



**SALIDAS**  
 Clientes satisfechos.



**CLIENTES**  
 Huéspedes  
 Sociedad

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Mesero

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 20/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Restauración  
PROCESO: Servicio de Eventos

OBJETIVO: Satisfacer los requerimientos de eventos.

C  
C:3

## PROVEEDORES

Gestión de ventas (A.2)  
Logística de Eventos (C.4)  
Cocina (C.5)  
Sociedad



## ENTRADAS

Cilientes con necesidades de servicio de eventos.



## TRANSFORMACIÓN

Preparar instalaciones según los requerimientos de los clientes y dar el servicio de alimentos y bebidas.



## CLIENTES

Sociedad  
Logística de Eventos (C.4)  
Cocina (C.5)



## SALIDAS

Cilientes satisfechos.

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Eventos

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 21/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**MACROPROCESO:** Restauración  
**PROCESO:** Logística de Eventos

C  
C.4

**OBJETIVO:** Realizar todos los preparativos para llevar a cabo los eventos.

## **PROVEEDORES**

Servicio de Eventos (C.3)



## **ENTRADAS**

Instalaciones sin arreglos para eventos.



## **TRANSFORMACIÓN**

Preparar las instalaciones según los requerimientos del evento, coordinando arreglos, mantenería, bebidas y alimentos.



## **CLIENTES**

Servicio de Eventos (C.3)  
Sociedad

## **SALIDAS**

Instalaciones listas para eventos.



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Ama de Llaves

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 22/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Restauración  
PROCESO: Cocina

OBJETIVO: Preparar alimentos y bebidas.

C  
C-5

**PROVEEDORES**  
Servicio de Eventos (C.3)  
Despacho (F.4)  
Producción y Despacho (G.2)



**ENTRADAS**  
Mercadería despachada  
Productos de Panadería



**TRANSFORMACIÓN**  
Según los requerimientos de los clientes, realizar la preparación de los alimentos y bebidas para su consumo.

**CLIENTES**  
Servicio de Restaurante (C.2)  
Servicio de Eventos (C.3)  
Sociedad




**SALIDAS**  
Clientes satisfechos



RESPONSABLE DEL PROCESO: Chef



	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 23/160	Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

Gestión de Gerencia  
Planificación

D  
D.1

Realizar la Planificación Estratégica y la Planificación Operativa Anual

**MACROPROCESO:**  
**PROCESO:**

**OBJETIVO:**

- PROVEEDORES**
- A. Gestión Comercial
  - E. Evaluación y Control
  - H. Gestión de Recursos Humanos
  - I. Gestión Financiera
  - J. Gestión de Recursos Tecnológicos
  - L. Mantenimiento



- ENTRADAS**
- Plan de Marketing
  - Informes de Auditorias
  - Nómina
  - Informes Financieros
  - Cronograma de inversión de software
  - Plan de mantenimiento



**TRANSFORMACIÓN**

Realizar un análisis de todos los informes, los cuales sirven como base para realizar la Planificación Estratégica y Planificación Operativa.

- CLIENTES**
- Todas las áreas del hotel.



- SALIDAS**
- Plan Estratégico
  - Plan Operativo



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Gerente de Operaciones

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 24/160

Versión: 01

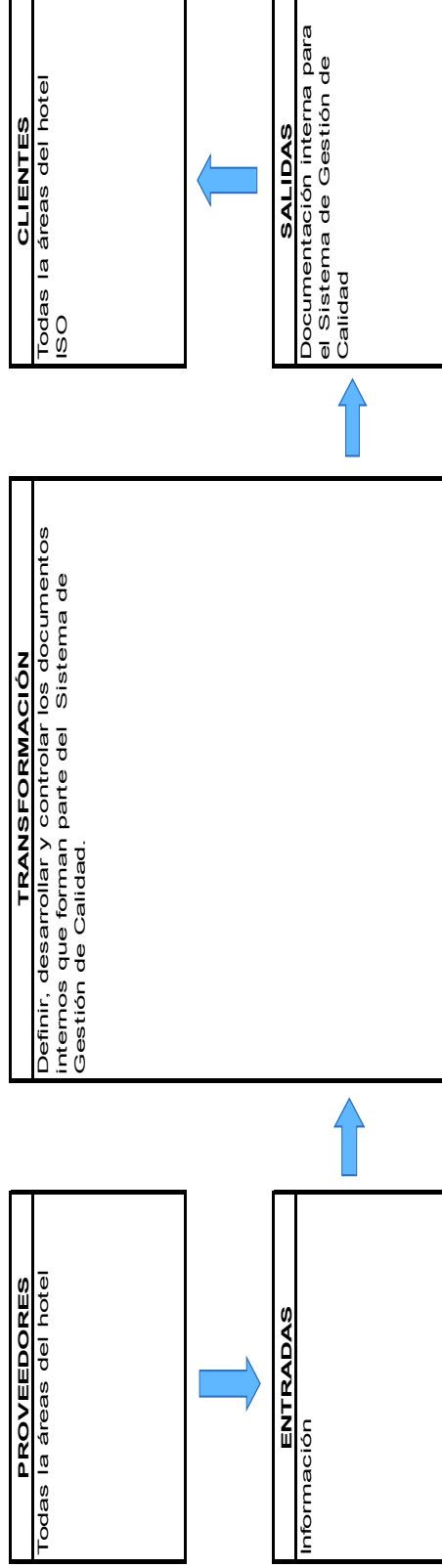
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Evaluación y Control  
PROCESO: Gestión Documental Interna

E  
E.1

OBJETIVO: Obtener la documentación interna necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad.



RESPONSABLE DEL PROCESO: Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 25/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Evaluación y Control  
**PROCESO:** Gestión Documental Externa

E  
E.2

**OBJETIVO:** Obtener la documentación externa necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad.

**PROVEEDORES**  
Organismos Reguladores



**ENTRADAS**  
Información



**TRANSFORMACIÓN**  
Definir, desarrollar y controlar la documentación externa necesaria para el Sistema de Gestión de Calidad.



**CLIENTES**  
Todas la áreas del hotel  
ISO

**SALIDAS**  
Documentación externa para  
el Sistema de Gestión de  
Calidad

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 26/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Evaluación y Control  
**PROCESO:** Control de Registros

E  
E.3

**OBJETIVO:** Gestión de los registros necesarios para el Sistema de Gestión de Calidad.

**PROVEEDORES**  
Diferentes áreas del hotel



**ENTRADAS**  
Necesidad de mantener las  
operaciones registradas



**TRANSFORMACIÓN**  
Definir, desarrollar y controlar los registros  
necesarios para el Sistema de Gestión de  
Calidad.



**CLIENTES**  
Todas la áreas del hotel

**SALIDAS**  
Listado de registros  
Registros necesarios para el  
sistema de Gestión de  
Calidad

**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 27/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Evaluación y Control  
Auditorías Internas

E  
E.4

PROCESO:

OBJETIVO: Realizar y aplicar el plan de auditorías internas necesarias para el Sistema de Gestión de Calidad.

## PROVEEDORES

Gerencia General  
ISO

## TRANSFORMACIÓN

Definir, desarrollar y controlar el plan de auditorías internas necesarias para el Sistema de Gestión de Calidad.

## CLIENTES

Todas la áreas del hotel  
ISO

## ENTRADAS

Programa de Auditoría  
Listado de Auditores  
Auditorías Previas

## SALIDAS

Plan de Auditorías Internas  
Informe de Auditorías

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Equipo de Auditorías

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 28/160

Versión: 01

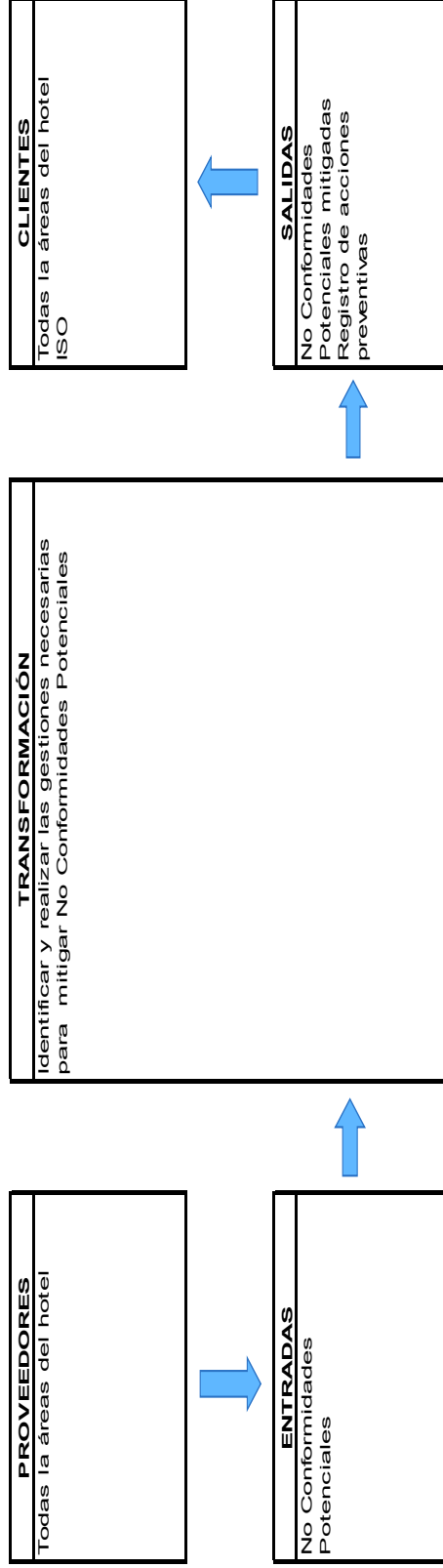
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Evaluación y Control  
Acciones Preventivas

OBJETIVO: Identificar y mitigar No Conformidades Potenciales.

E  
E.5



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 29/160

Versión: 01

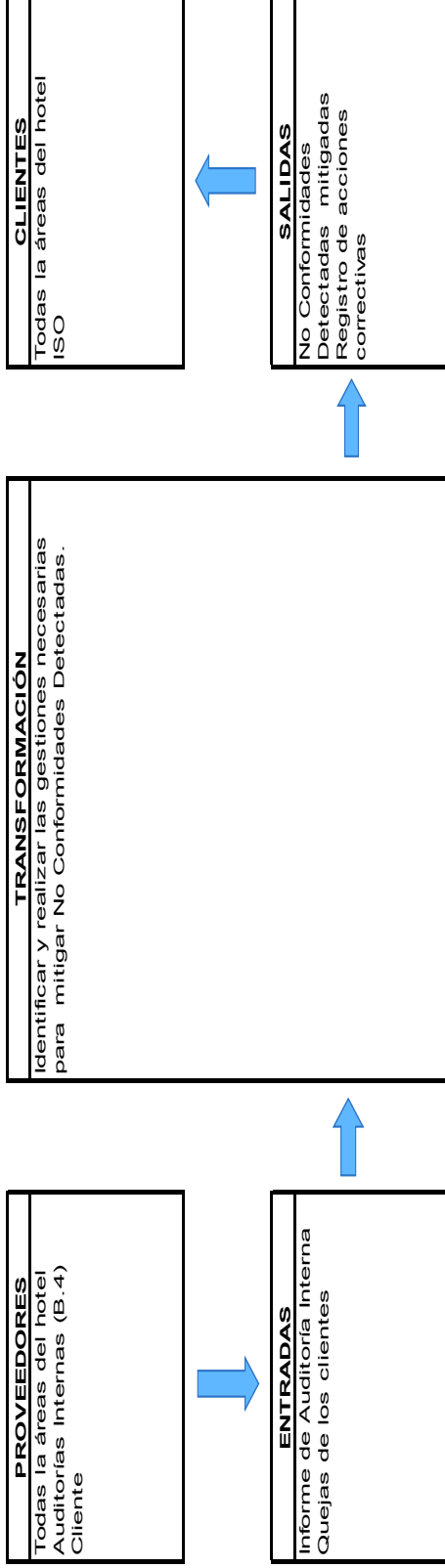
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Evaluación y Control  
**PROCESO:** Acciones Correctivas

E  
E.6

**OBJETIVO:** Identificar y mitigar No Conformidades Detectadas.



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 30/160

Versión: 01

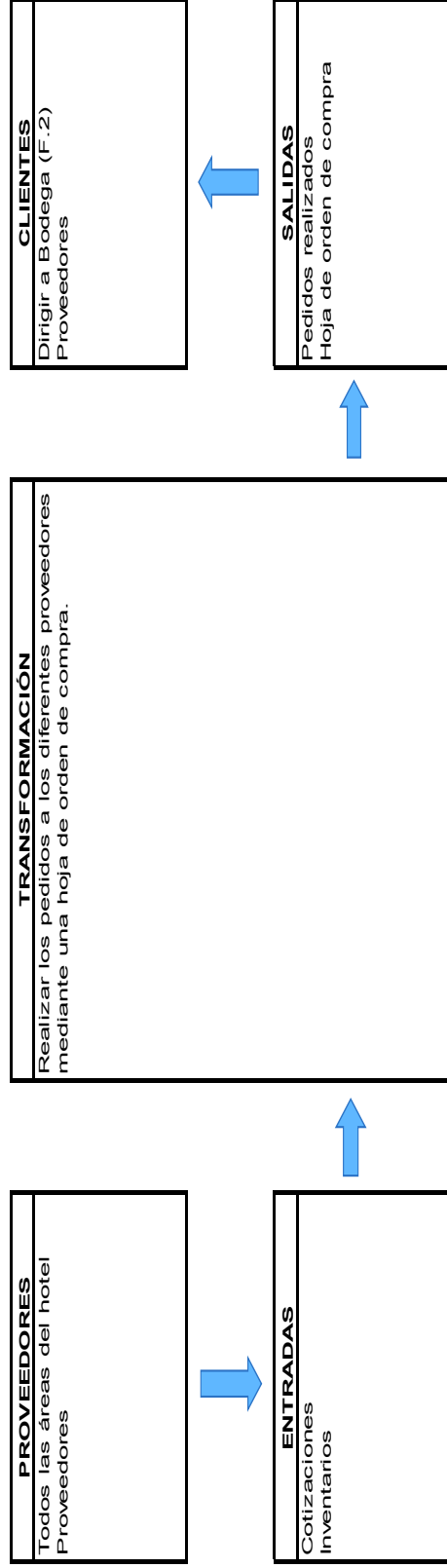
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

**MACROPROCESO:** Gestión de Compras  
**PROCESO:** Gestión de Pedidos

F  
F.1

**OBJETIVO:** Cotizar y realizar los pedidos a los proveedores



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Bodega



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 31/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de Compras  
PROCESO: Dirigir a Bodega

F  
F.2

OBJETIVO: Verificar que la mercadería sea entregada correctamente a Bodega.



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Guardia

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 32/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de Compras  
Recepción y Almacenamiento

F F.3

OBJETIVO: Obtener los productos solicitados, clasificartos y almacenarlos.

**PROVEEDORES**  
Dirigir a bodega (F.2)  
Proveedores

**TRANSFORMACIÓN**  
Recibir, rotular y almacenar materias primas.

**CLIENTES**  
Despacho (F.4)  
Pagos (1.2)

**ENTRADAS**  
Mercadería  
Facturas  
Orden de compra

**SALIDAS**  
Productos clasificados,  
almacenados y aptos para la  
producción  
Facturas recibidas

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Bodega

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 33/160

Versión: 01

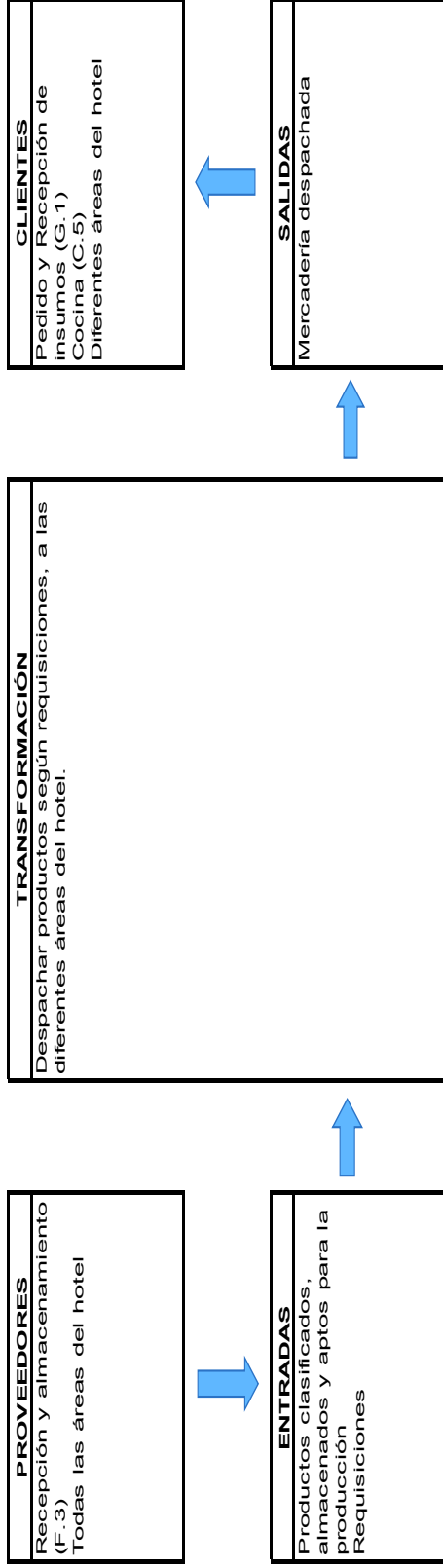
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de Compras  
PROCESO: Despacho

OBJETIVO: Proveer a los diferentes ambientes los insumos necesarios para su operación.

F  
F.4



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Bodega

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 34/160

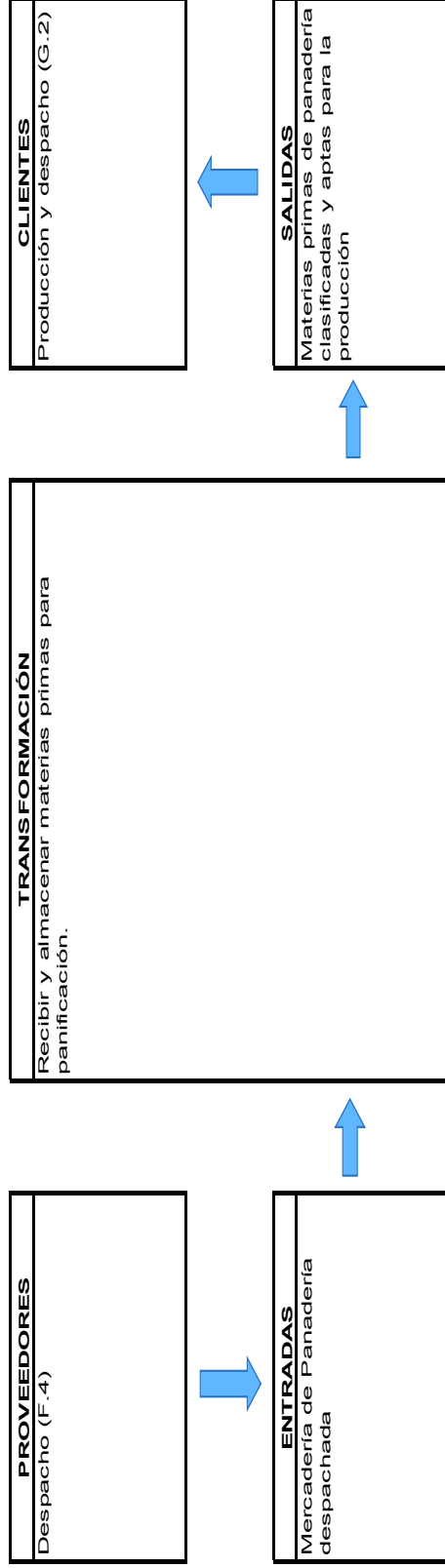
Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL


HOTEL RIO  
AMAZONAS

**MACROPROCESO:** Panificación  
**PROCESO:** Pedido y Recepción de insumos  
**OBJETIVO:** Obtener los insumos necesarios para la producción

G  
G.1

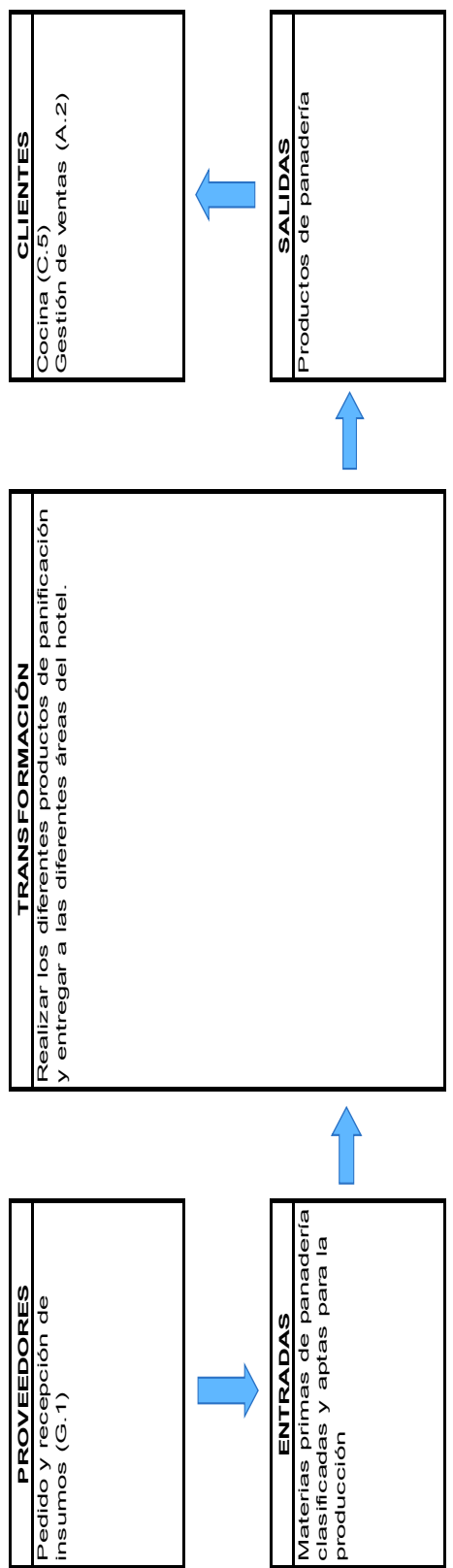


**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Panadero

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 35/160	Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS** ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INGENIERÍA EMPRESARIAL

**MACROPROCESO:** Panificación y Despacho  
**PROCESO:** G  
**OBJETIVO:** G.2  
 Proveer los productos de panadería a las diferentes áreas que lo requieran.



**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Panadero

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 36/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**MACROPROCESO:**

Gestión de RRHH

**PROCESO:**

Selección, Reclutamiento, Inducción y Contratación del Personal

**OBJETIVO:**

Que todas las áreas del hotel cuenten con el personal necesario para su funcionamiento.

H

H.1

**PROVEEDORES**

Aspirantes



**ENTRADAS**

Hojas de vida



**TRANSFORMACIÓN**

Seleccionar y contratar al personal para el correcto funcionamiento del hotel.



**CLIENTES**

Todas las áreas del hotel

**SALIDAS**

Personal listo para desempeñar funciones



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Recursos Humanos

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 37/160

Versión: 01

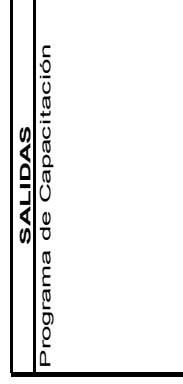
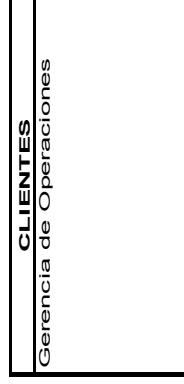
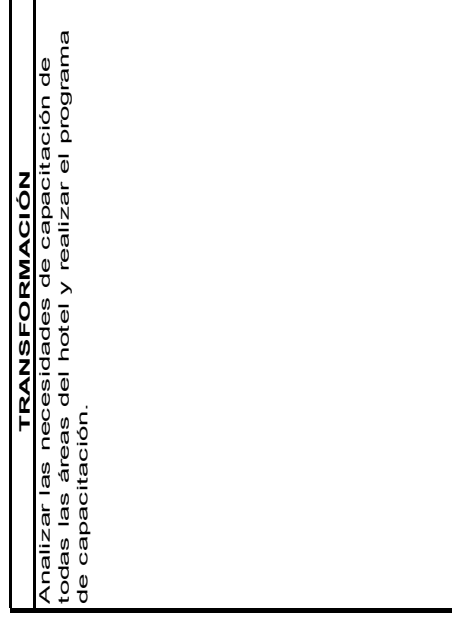
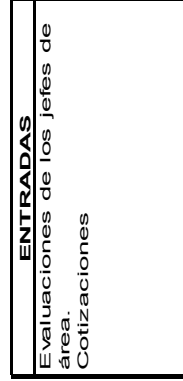
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de RRHH  
PROCESO: Capacitar al Personal

H  
H.2

OBJETIVO: Mantener al personal del hotel capacitado para realizar sus funciones.



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Recursos Humanos

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 38/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de RRHH  
PROCESO: Nómina

H  
H.3

OBJETIVO: Calcular los valores que se van a cancelar a los trabajadores por su trabajo mensual.

**PROVEEDORES**  
Jefe de Seguridad  
Gestión Financiera

**TRANSFORMACIÓN**  
Realizar nómina mensual a pagar.

**CLIENTES**  
Pagos (1.2)

**ENTRADAS**  
Manual de RRHH  
Nómina anterior  
Horarios  
Hoja de parte  
Hoja de consumos y  
descuentos

**SALIDAS**  
Rol de pagos

RESPONSABLE DEL PROCESO: Jefe de Recursos Humanos



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 39/160

Versión: 01

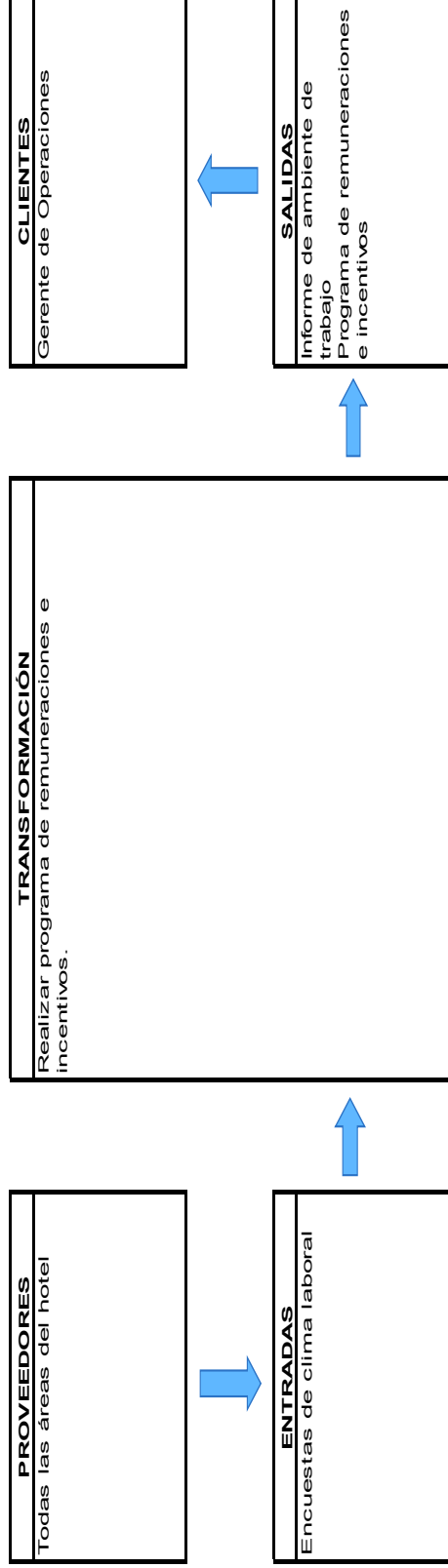
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO:  
Gestión de RRHH  
Mantener un Adecuado Clima Laboral

H  
H.4

OBJETIVO:  
Proporcionar un buen ambiente de trabajo para el cliente interno.



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Recursos Humanos

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 40/160

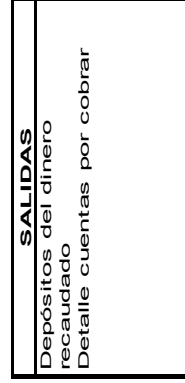
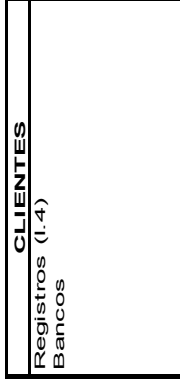
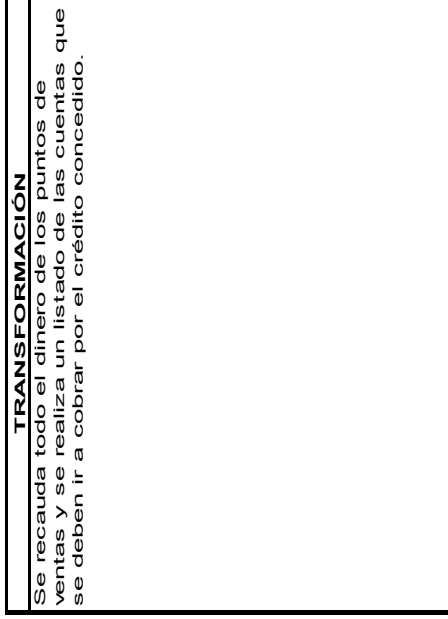
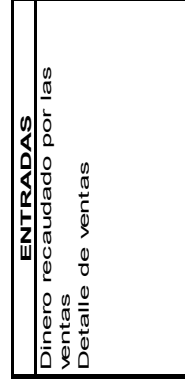
Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión Financiera  
PROCESO: Cobros

OBJETIVO: Recaudar todo lo vendido de los diferentes puntos de ventas.



RESPONSABLE DEL PROCESO: Tesorera

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 411/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión Financiera  
PROCESO: Pagos

OBJETIVO: Realizar pagos adquisiciones, reposición de caja chica, nómina, impuestos.

I  
I.2

PROVEEDORES
Recepción y Almacenamiento (F.3)
Normina (H.3)
Jefe de Seguridad
Jefe de Bodega
Proveedores



ENTRADAS
Facturas sin pagar
Sueldos sin pagar
Caja chica sin reponer
Impuestos sin pagar



TRANSFORMACIÓN
Se ingresan en el sistema las facturas por compra de mercadería o equipos, el detalle de los gastos de caja chica, nóminas. Se realiza el comprobante de egreso y el cheque o transferencia para cancelar los pagos.



CLIENTES
Proveedores
Personal
Jefe de Seguridad
Jefe de Bodega
Registros (I.4)
SRI

SALIDAS
Facturas pagadas
Sueldos pagados
Reposición de caja chica
Impuestos pagados



RESPONSABLE DEL PROCESO: Tesorera

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 42/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

Gestión Financiera  
Control Inventarios

**MACROPROCESO:**  
**PROCESO:**

**OBJETIVO:** Alimentar al sistema por la compra de insumos y/o disminuir por ventas o transferencias en los ambientes.

I  
I.3

## PROVEEDORES

Despacho (F.4)  
Servicio de Hospedaje (B.3)  
Servicio de Restaurante (C.2)  
Servicio de Eventos (C.3)  
Proveedor



## ENTRADAS

Requisición  
Factura  
Detalle de consumos de los puntos de venta  
Sistema de inventarios desactualizado



## TRANSFORMACIÓN

Se verifica que las cantidades en el sistema hayan sido las que se dieron en las compras, ventas o transferencia entre los ambientes.



## CLIENTES

Diferentes áreas del hotel



## SALIDAS

Sistema con inventarios actualizados.

**RESPONSABLE DEL PROCESO:** Jefe de Costos

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 43/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión Financiera  
PROCESO: Registros

I  
I.4

OBJETIVO:

Revisar que los valores de ingresos y gastos estén correctos en el sistema y hacer informe.

## PROVEEDORES

Cobros (I.1)  
Pagos (I.2)

## TRANSFORMACIÓN

Se recupera la información del sistema y se realiza la revisión de cada valor de las ventas de los diferentes puntos de venta y las adquisiciones. Se realiza finalmente informes.

## CLIENTES

Gerencia de Operaciones,  
Subgerente de Operaciones,  
Conciliación Bancaria (I.5)

## ENTRADAS

Sistema "SAR" sin conciliar

## SALIDAS

Sistema "SAR" actualizado y conciliado en compras y ventas  
Informes

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Auditor de Ingresos

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 44/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO:  
Gestión Financiera  
Conciliación Bancaria

I  
I.5

OBJETIVO:  
Realizar la comparación de valores de la cuenta Bancos y verificar su consistencia.

## PROVEEDORES

Registros (1.4)  
Bancos



## ENTRADAS

Estados de cuentas  
Sistema "SAR" actualizado  
en compras y ventas



## TRANSFORMACIÓN

Se realiza la comparación de valores del Sistema "SAR" con los estados de cuenta de los Bancos y se realiza la conciliación bancaria en Excel.



## CLIENTES

Gerencia de Operaciones  
Subgerente de Operaciones



## SALIDAS

Sistema "SAR" conciliado en  
la cuenta Bancos  
Informe de la Conciliación  
bancaria

RESPONSABLE DEL PROCESO: Contador

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 45/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO:  
Gestión Financiera  
Proceso:  
Generación de Informes

I  
I.6

OBJETIVO:  
Realizar los Balances e Indicadores para analizar la situación actual del negocio.

**PROVEEDORES**  
Sistema "SAHR"



**ENTRADAS**  
Pre-Balances



**TRANSFORMACIÓN**

Se revisan los pre-balances para respectivos ajustes y se realizan los balances finales con los que se evalúa según indicadores la situación actual del hotel.



**CLIENTES**  
Gerencia de Operaciones  
Subgerente de Operaciones  
Auditores



**SALIDAS**  
Estado de Resultado Integral  
Balance General Integral  
Indicadores  
Anexos para Auditores

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Contadora General

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 46/160

Versión: 01

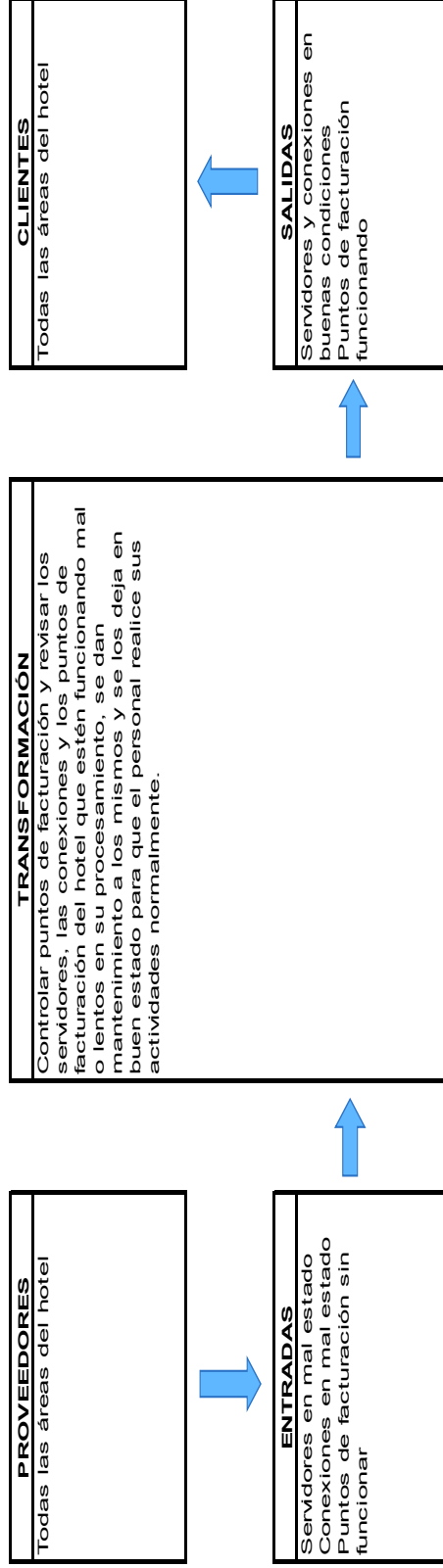
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de Recursos Tecnológicos  
PROCESO: Gestión de Telecomunicaciones

J  
J.1

OBJETIVO: Supervisar que estén funcionamiento correctamente servidores y conexiones.



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Sistemas



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 477/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de Recursos Tecnológicos  
Mantenimiento de Hardware

J  
J.2

OBJETIVO: Mantener en buen estado y funcionamiento los equipos.

**PROVEEDORES**  
Todas las áreas del hotel  
Proveedores

**TRANSFORMACIÓN**  
Se analizan los equipos a ser reparados y se verifica la existencia del repuesto en la bodega de sistemas y proceder a la reparación del equipo en mal estado.

**CLIENTES**  
Todas las áreas del hotel

**ENTRADAS**  
Equipos que necesitan ser reparados  
Repuestos

**SALIDAS**  
Equipos habilitados

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Sistemas

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 48/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

MACROPROCESO: Gestión de Recursos Tecnológicos  
PROCESO: Mantenimiento de Software

J  
J.3

OBJETIVO: Tener los software actualizados y funcionando correctamente.

## PROVEEDORES

Todas las áreas del hotel  
Proveedor



## ENTRADAS

Software desactualizados  
Software nuevos



## TRANSFORMACIÓN

Se analizan el software que se tienen en las diferentes áreas del hotel, se da mantenimiento a los mismos y se capacita al personal el manejo sobre software nuevo.



## CLIENTES

Todas las áreas del hotel

## SALIDAS

Software actualizados



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Sistemas

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 49/160

Versión: 01

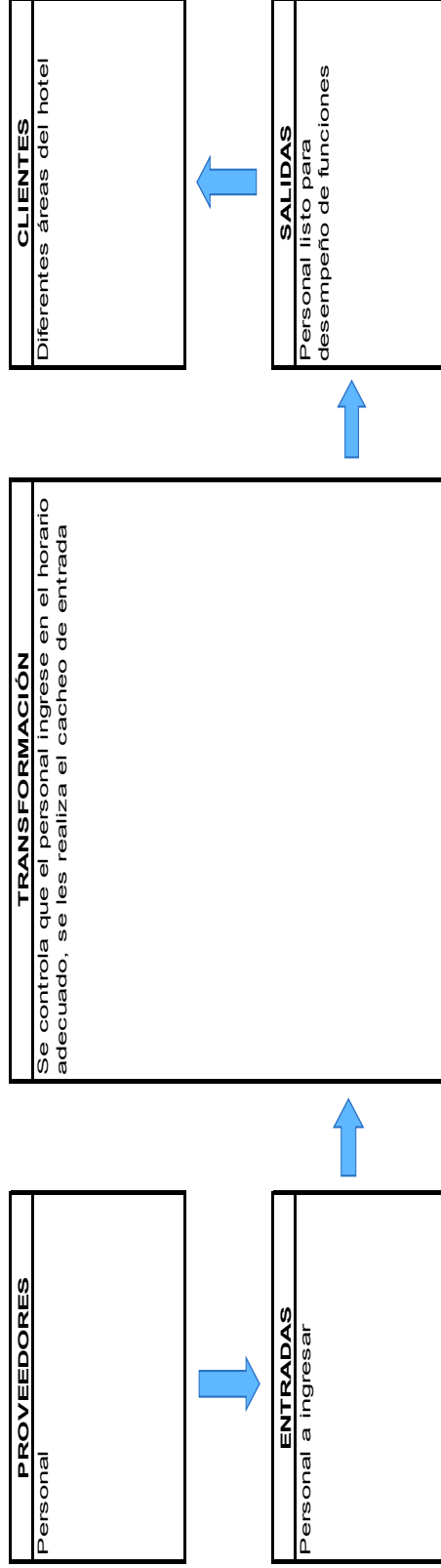
ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de Seguridad  
PROCESO: Seguridad Física

OBJETIVO: Controlar el correcto ingreso del personal al Hotel.

K  
K.1



RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Seguridad

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 50/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de Seguridad  
PROCESO: Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

K  
K.2

OBJETIVO: Mantener al personal con los implementos necesarios y reducir riesgos de trabajo.

**PROVEEDORES**  
Diferentes áreas del hotel  
Proveedores

**TRANSFORMACIÓN**  
Se identifican las necesidades de materiales para el personal, se realizan cotizaciones, la cual nos aprueba una la Gerente de Operaciones en caso de que no existan los materiales en la bodega del hotel. Se le entrega al personal los materiales necesarios para realizar su trabajo y así eliminar los accidentes en sus puestos. En caso de que exista algún accidente se da seguimiento al mismo y se cubren los gastos.


**CLIENTES**  
Diferentes áreas del hotel

**ENTRADAS**  
Personal sin materiales de SST  
Materiales  
Instalaciones con potencial riesgo de accidentes de trabajo

**SALIDAS**  
Personal abastecido con los materiales de SST.  
Instalaciones con menores riesgos de trabajo.

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

 <i>hotel río amazonas</i>	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 51/160	Versión: 01

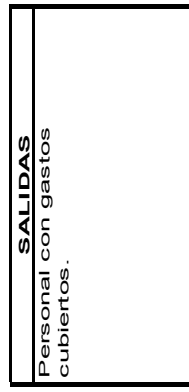
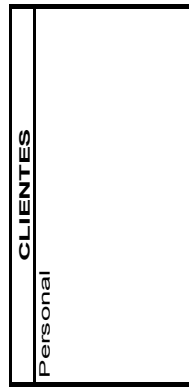
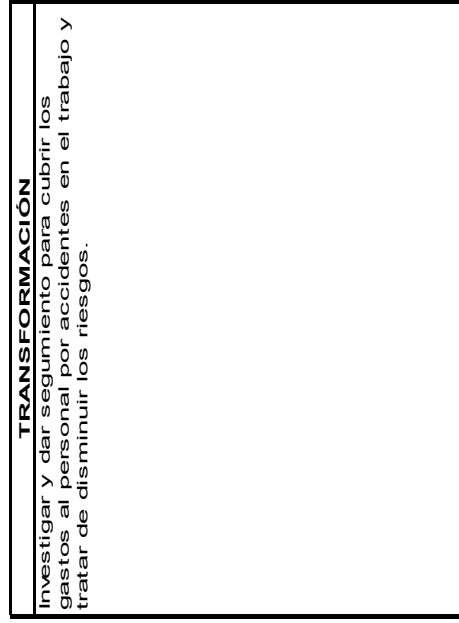
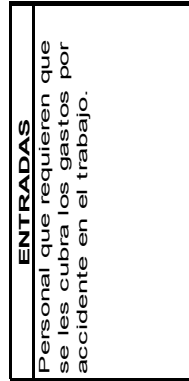
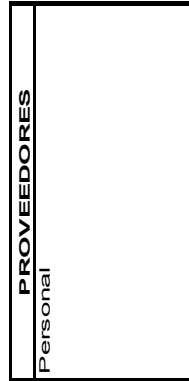
**HOTEL RIO AMAZONAS**

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**MACROPROCESO:** Gestión de Seguridad  
**PROCESO:** Tratamiento de Accidentes Laborales


K  
K.3

**OBJETIVO:** Dar seguimiento y realizar acciones correctivas de los accidentes en el trabajo.



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 52/160	Versión: 01

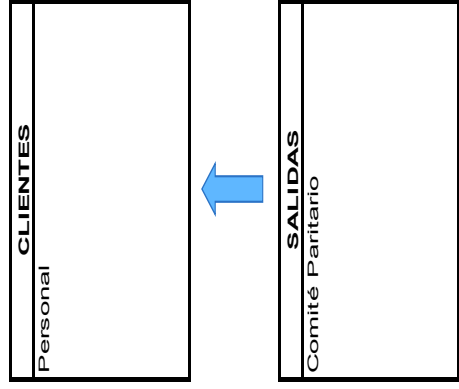
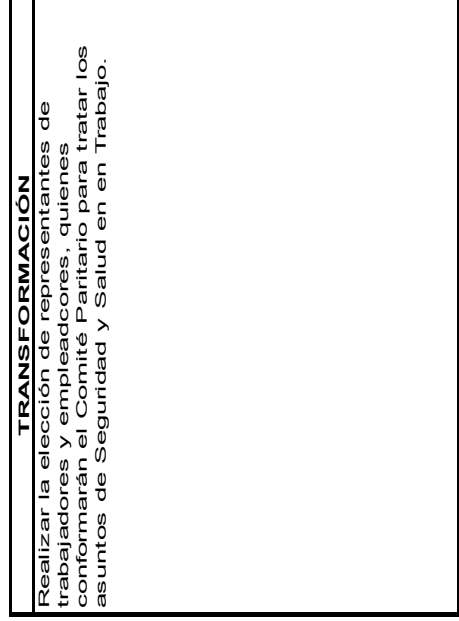
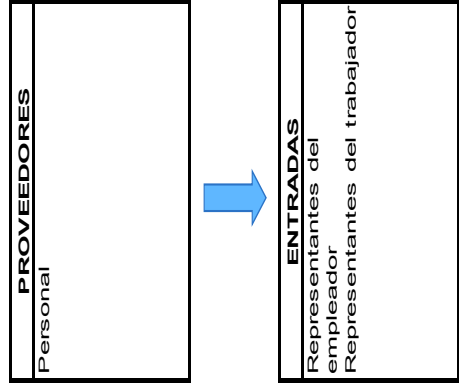
**HOTEL RIO AMAZONAS**

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**MACROPROCESO:** Gestión de Seguridad  
**PROCESO:** Comité Paritario


K  
K.4

**OBJETIVO:** Elegir los representantes para tratar asuntos de Seguridad y Salud en el trabajo.



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 53/160	Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL**

**MACROPROCESO:** Gestión de Seguridad  
**PROCESO:** Implementación del reglamento SST  
**OBJETIVO:** Dar a conocer al personal sobre uso y beneficio del reglamento de SST.

K  
K.5

**PROVEEDORES**  
 Personal  
 Ministerio de Trabajo

**ENTRADAS**  
 Necesidades del trabajo  
 Políticas de SST

**TRANSFORMACIÓN**  
 Se analizan las necesidades que existen en los puestos de trabajo, se realiza el reglamento.

**CLIENTES**  
 Personal  
 Ministerio de Trabajo

**SALIDAS**  
 Reglamento de SST



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Seguridad y Salud en el Trabajo

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 54/160

Versión: 01

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Mantenimiento  
PROCESO: Planificación del Mantenimiento

L  
L:1

OBJETIVO: Realizar la planificación para dar mantenimiento a instalaciones y equipos.

## PROVEEDORES

Gerencia de Operaciones  
Diferentes áreas del hotel  
Municipio

## TRANSFORMACIÓN

Se analizan todos las instalaciones y equipos que requieren mantenimiento, se verifica el manual de funcionamiento de equipos y ordenanzas del Municipio para realizar el Plan de mantenimiento.

## CLIENTES

Ejecución del mantenimiento  
(L:2) Municipio

## ENTRADAS

Necesidades de mantenimiento de instalaciones y equipos  
Presupuesto  
Manuales de funcionamiento de equipos


## SALIDAS

Plan de mantenimiento

RESPONSABLE DEL PROCESO:

Jefe de Mantenimiento



	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 55/160	Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
INGENIERÍA EMPRESARIAL

**MACROPROCESO:** Mantenimiento  
**PROCESO:** Ejecución del Mantenimiento  
**OBJETIVO:** Arreglar y mantener en buenas condiciones las instalaciones y equipos del hotel.

L  
L.2

**PROVEEDORES**  
Planificación del mantenimiento (L.1)

**ENTRADAS**  
Plan de mantenimiento

**TRANSFORMACIÓN**  
De acuerdo al plan de mantenimiento realizado se organizan a los operarios para que realicen el mantenimiento de las instalaciones y equipos. En caso de daños emergentes se da prioridad a realizar de inmediato la reparación.

**CLIENTES**  
Diferentes áreas del hotel

**SALIDAS**  
Instalaciones y equipos en buen estado



**RESPONSABLE DEL PROCESO:**

Jefe de Mantenimiento




## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 56/160

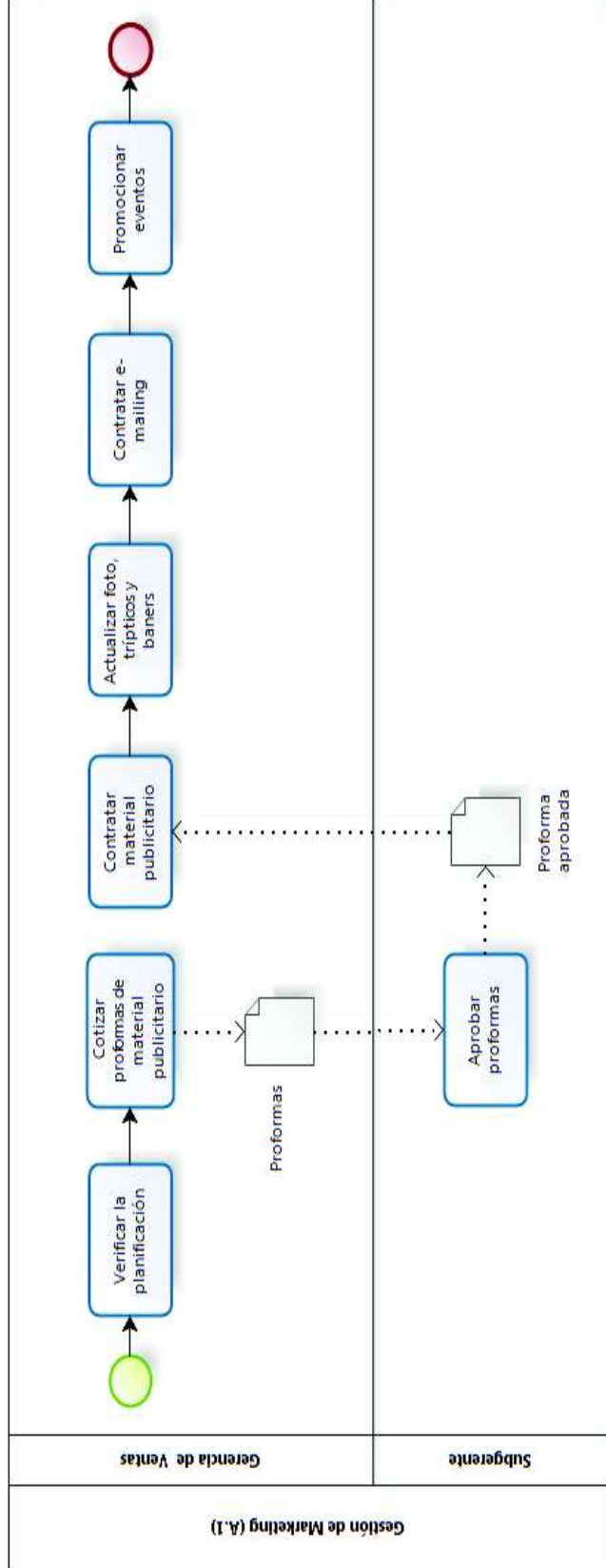
Versión: 01

### 10. DIAGRAMA DE FLUJO DE LOS PROCESOS

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 57/160	Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS** | **MACROPROCESO:** Gestión Comercial ( C )  
**PROCESO:** Gestión de Marketing (A.1)

**código: A.1**  
**Hoja 1 de 1**



**Gestión de Marketing (A.1)**

**Gerencia de Ventas** | **Subgerente**

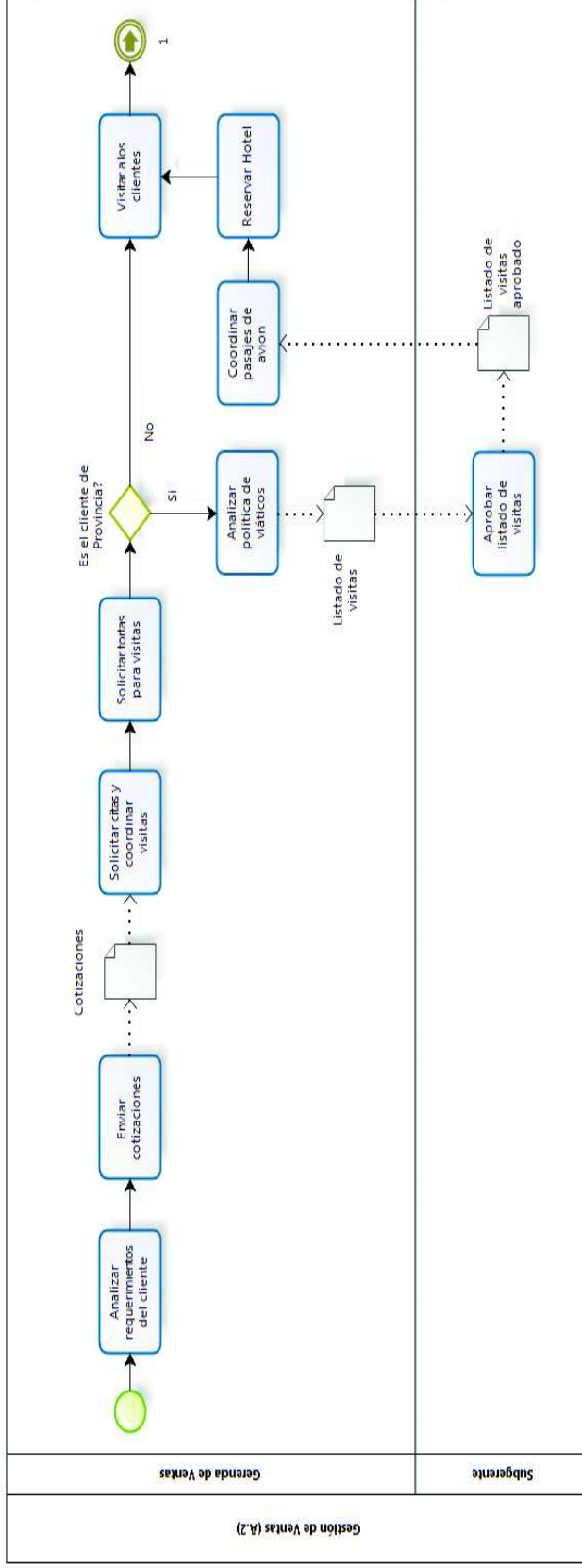
# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 58/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS** | **MACROPROCESO:** Gestión Comercial ( A ) | **código: A.2**  
**PROCESO:** Gestión de Ventas (A.2) | **Hoja 1 de 2**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



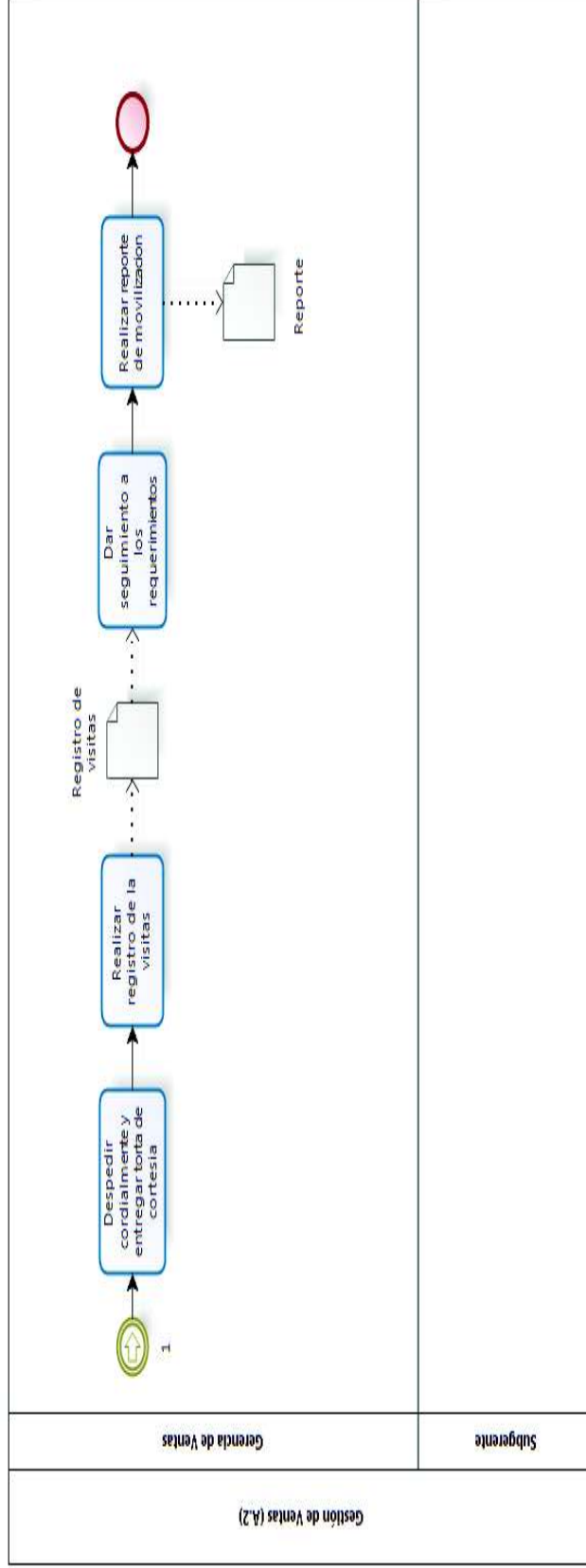
Página: 59/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión Comercial ( A )  
**PROCESO:** Gestión de Ventas (A.2)

**código: A.2**  
**Hoja 2 de 2**



Gestión de Ventas (A.2)

Gerencia de Ventas

Subgerente

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



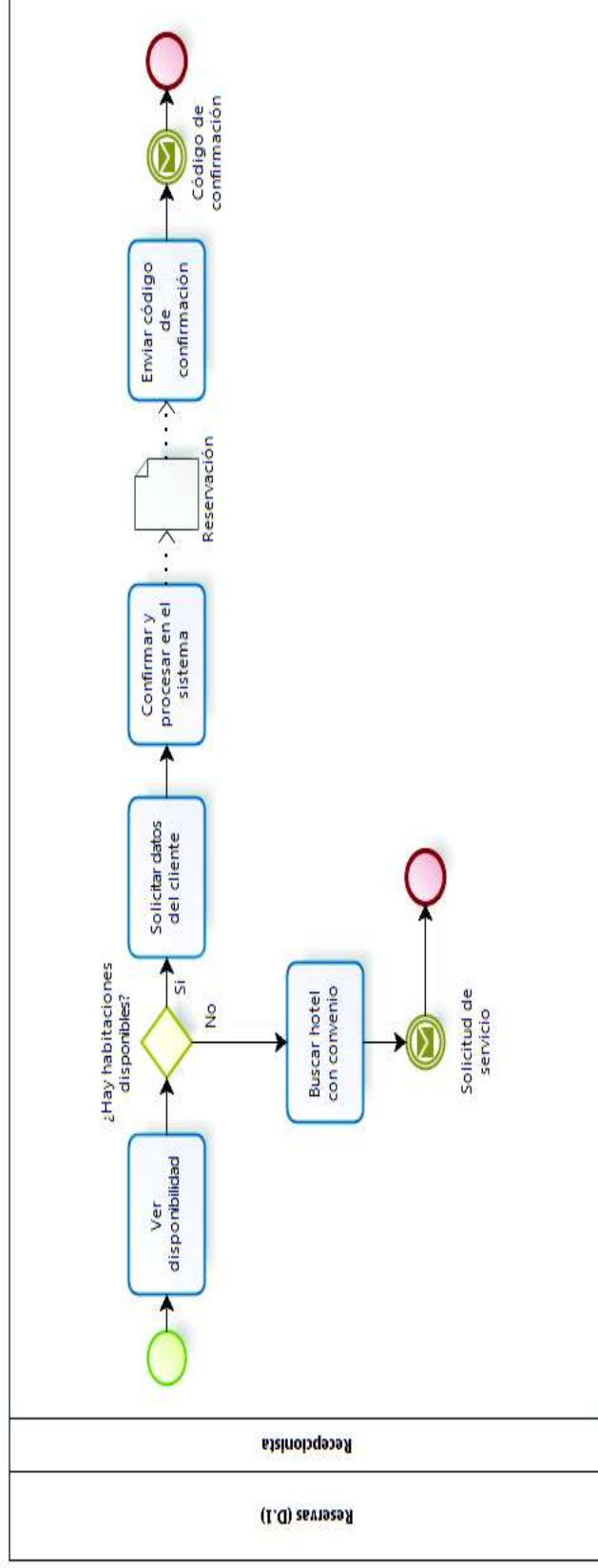
Página: 60/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Alojamiento ( B )  
**PROCESO:** Reservas (B.1)

**código: B.1**  
**Hoja 1 de 1**



Reservas (B.1)

Repcionista

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



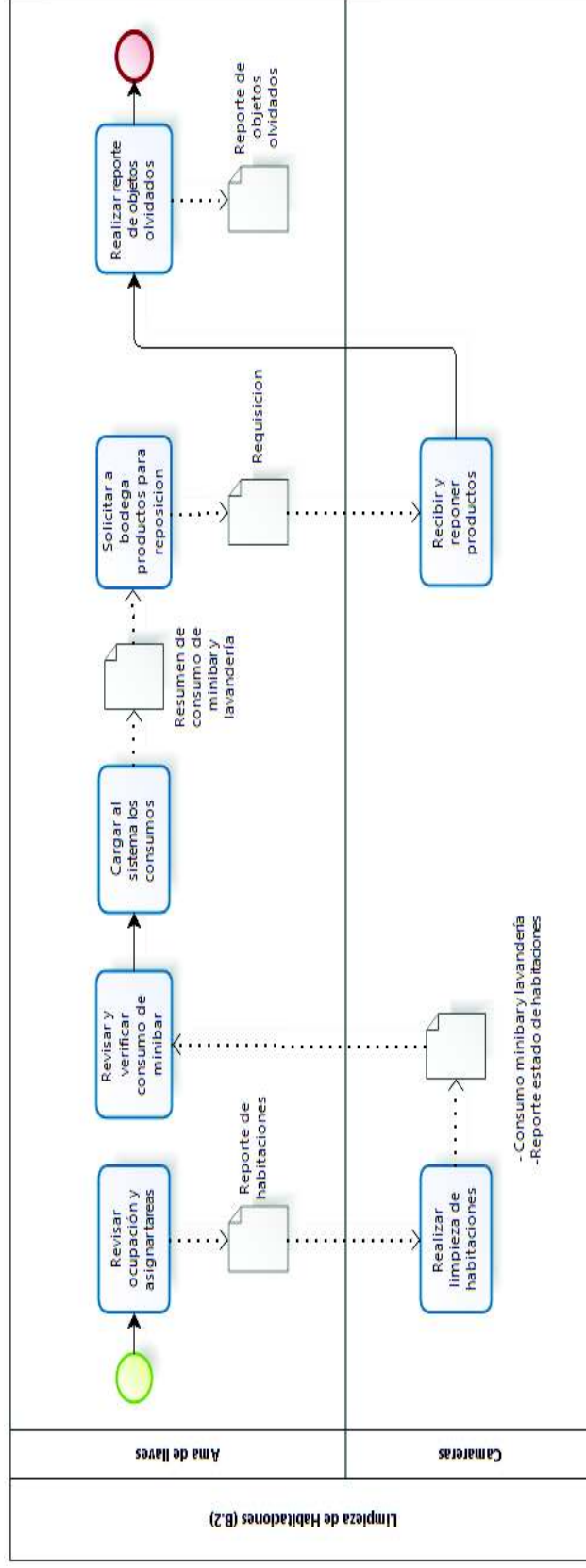
Página: 61/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS** | **MACROPROCESO:** Alojamiento ( B )

**PROCESO:** Limpieza de Habitaciones (B.2)

**código: B.2**  
**Hoja 1 de 1**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

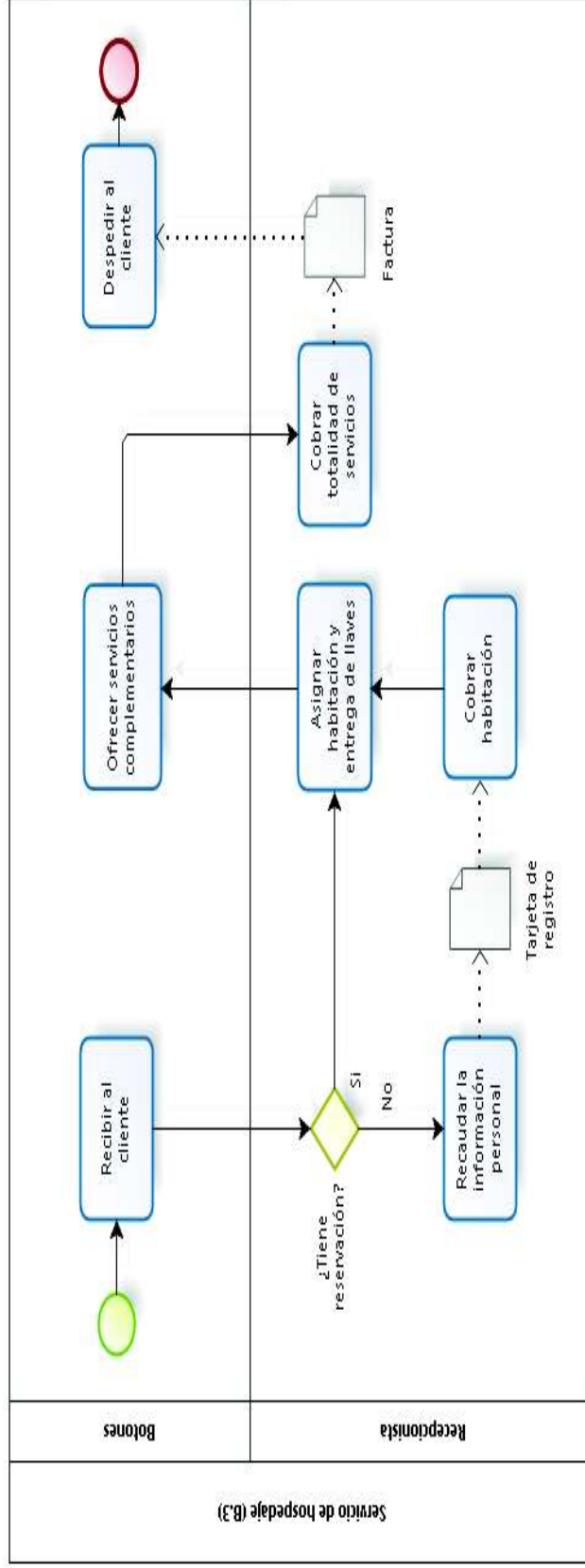


Página: 62/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS** | **MACROPROCESO:** Alojamiento ( B )  
**PROCESO:** Servicio de Hospedaje (B.3)

código: B.3  
Hoja 1 de 1





# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



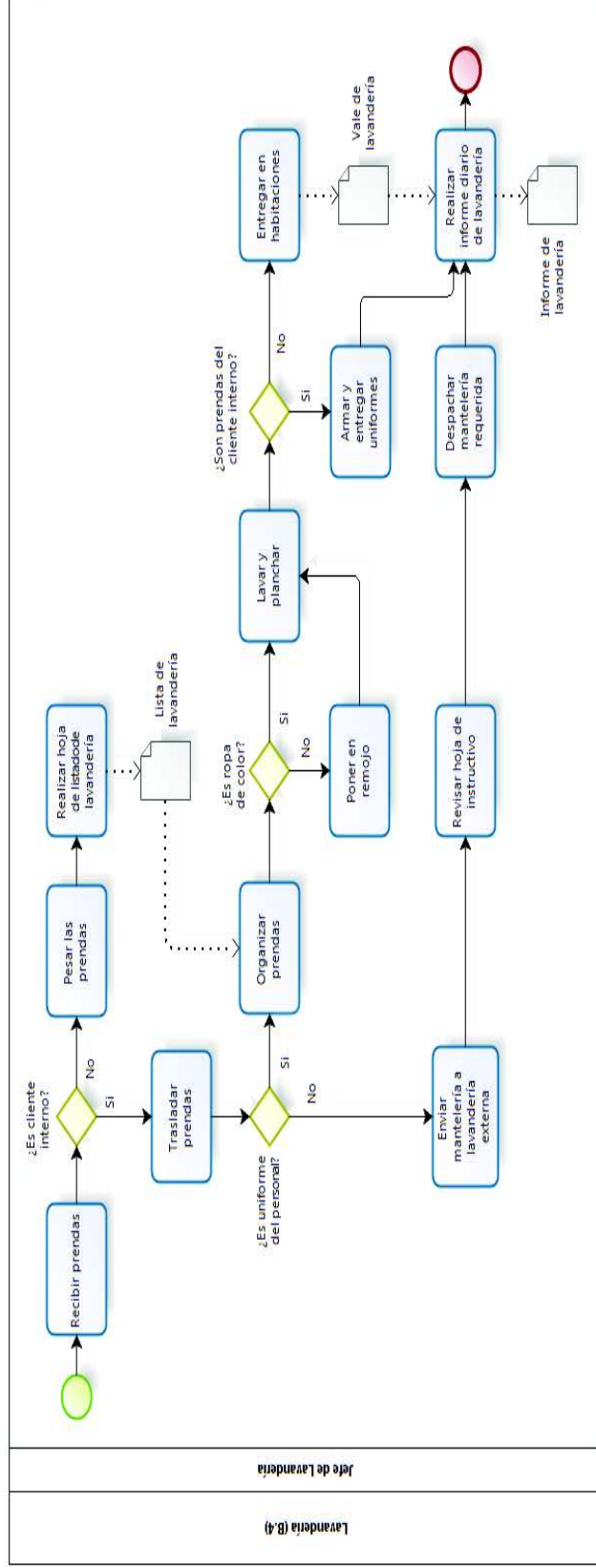
Página: 63/160

Versión: 01

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Alojamiento ( B )  
PROCESO: Lavandería (B.4)

código: B.4  
Hoja 1 de 1



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 64/160

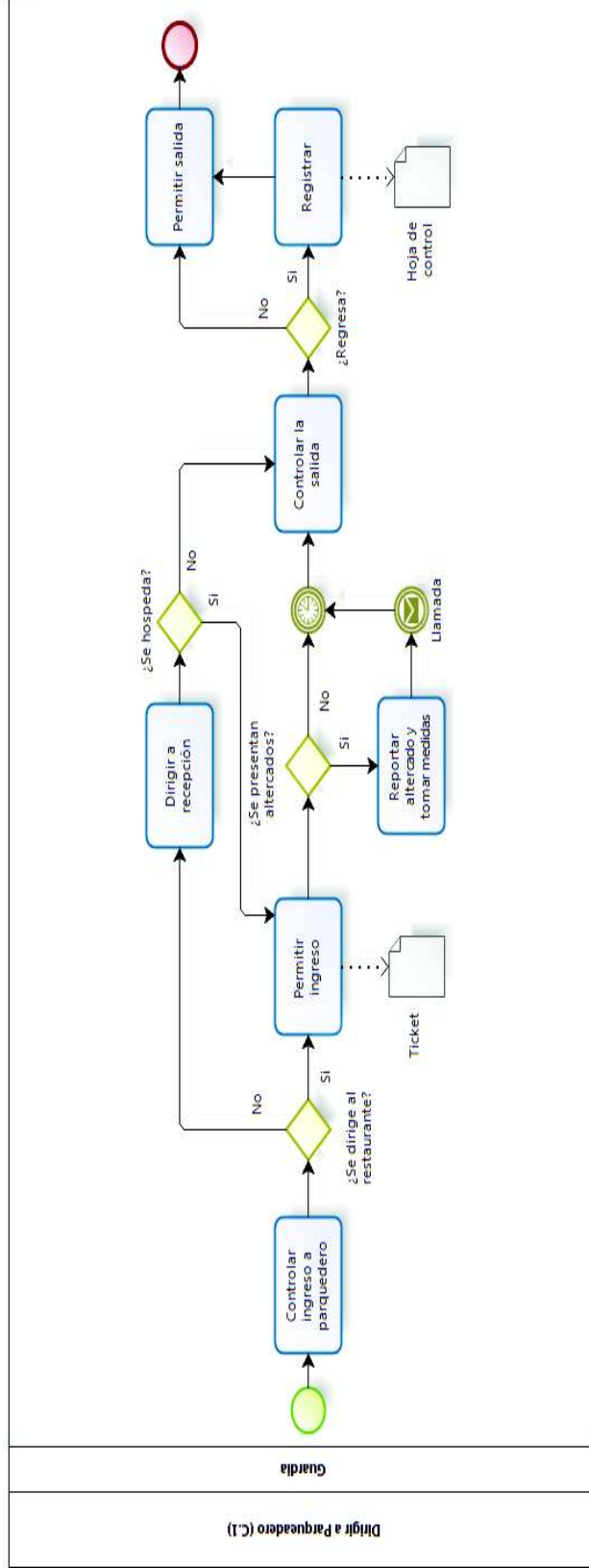
Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS** | **MACROPROCESO:** Restauración ( C )

**PROCESO:** Dirigir a Parquadero (C.1)

código: C-1

Hoja 1 de 1



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



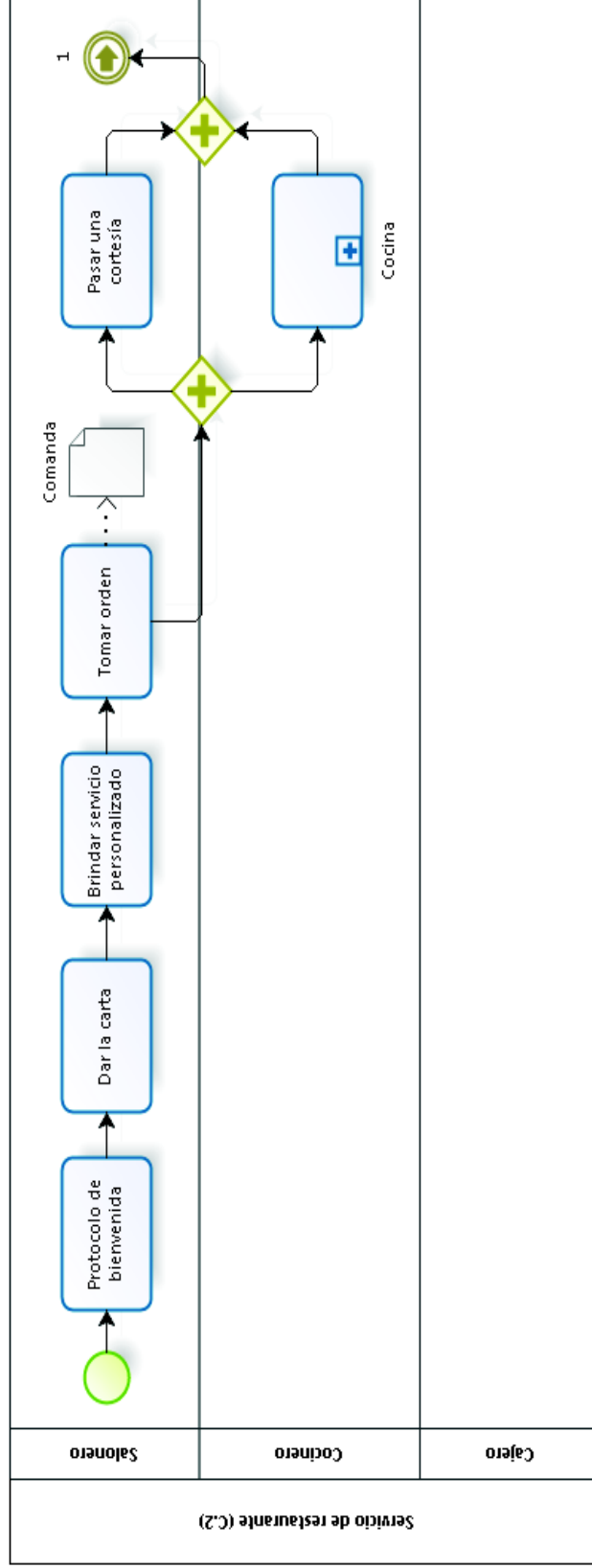
Página: 65/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Restauración ( C )  
**PROCESO:** Servicio de Restaurante (C.2)

**código:** C.2  
**Hoja 1 de 2**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



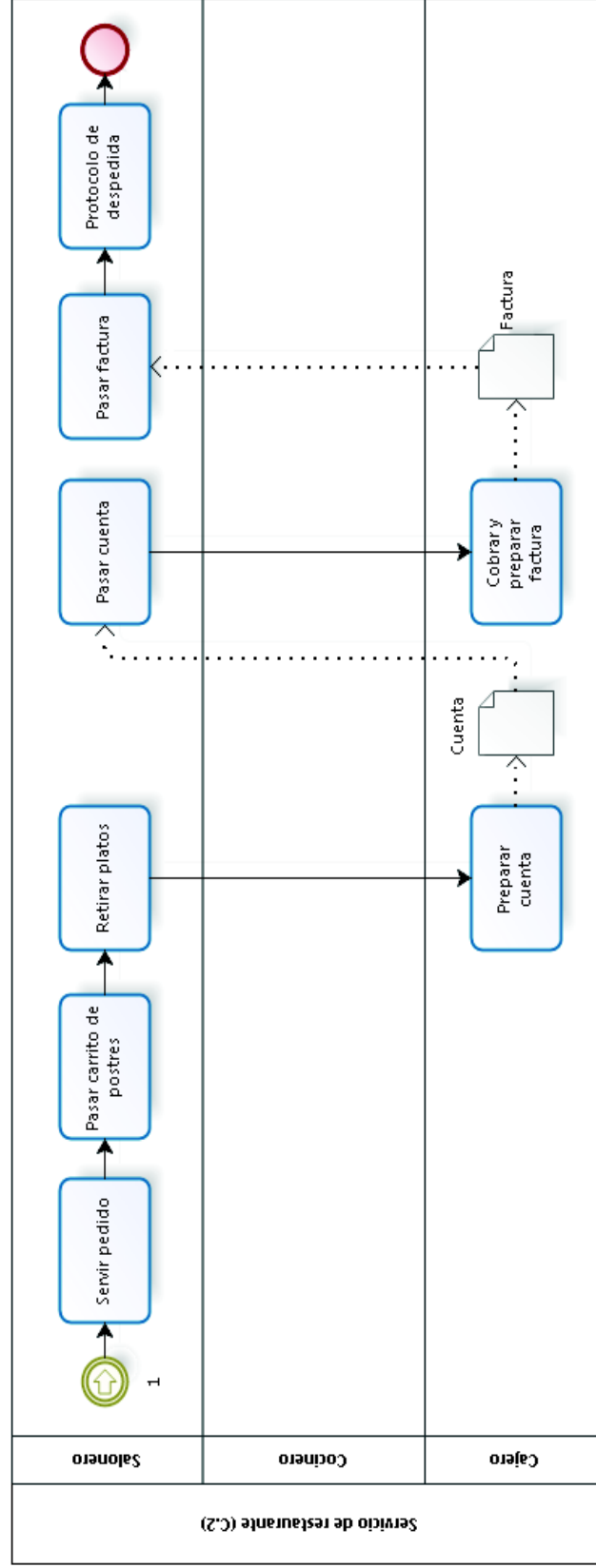
Página: 66/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS

MACROPROCESO: Restauración ( C )  
 PROCESO: Servicio de Restaurante (C.2)

código: C.2  
 Hoja 2 de 2



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 67/160

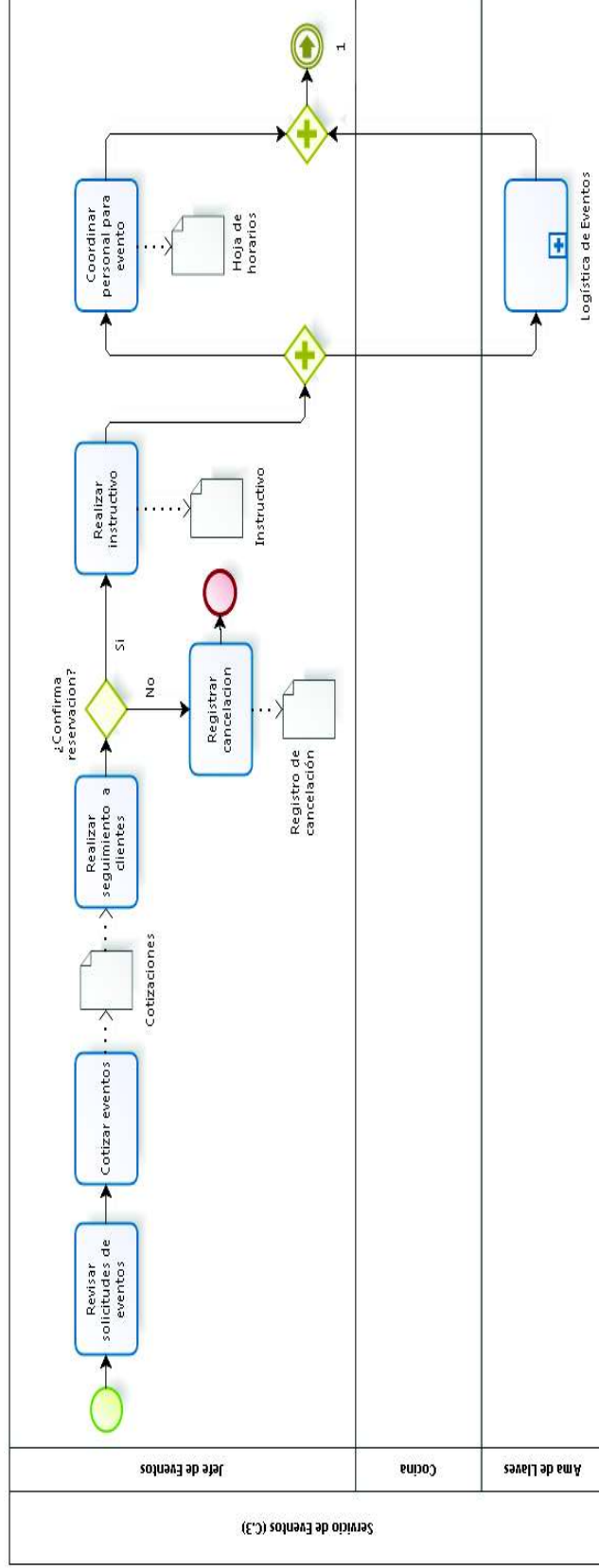
Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Restauración ( C )  
**PROCESO:** Servicio de Eventos (C.3)

código: E:3

Hoja 1 de 2



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



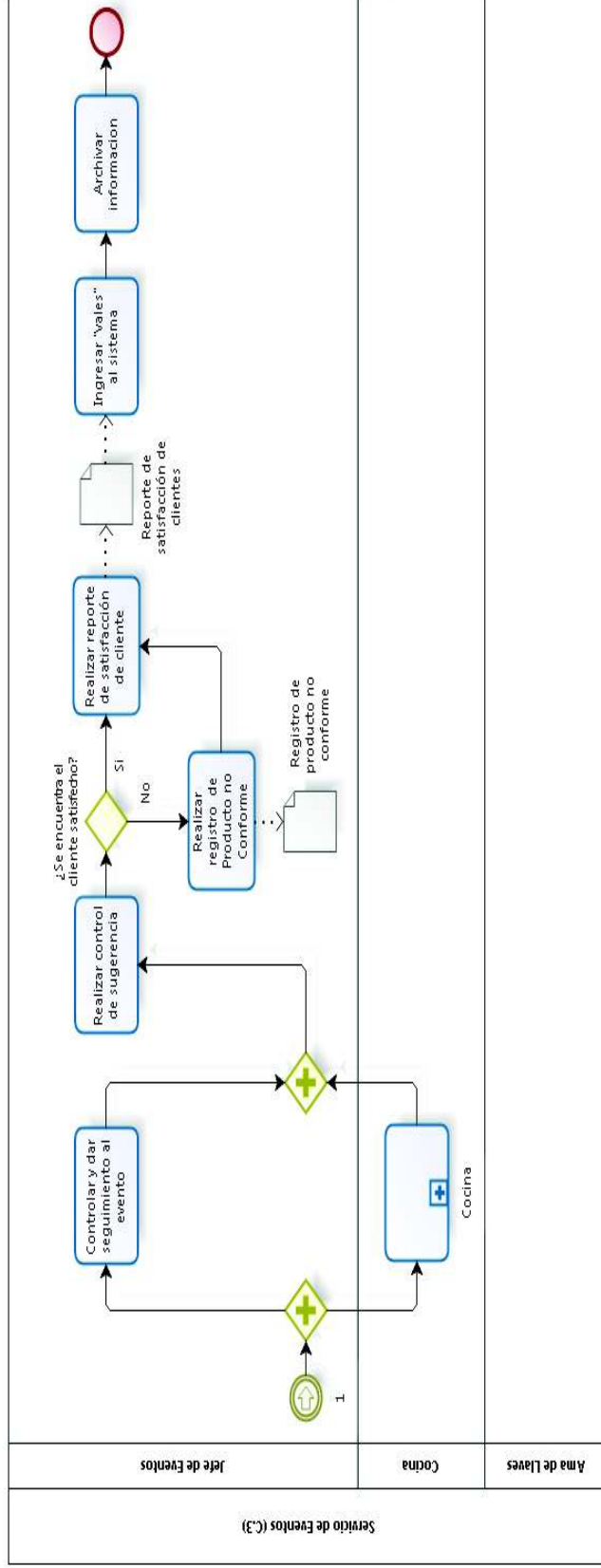
Página: 68/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Restauración ( C )  
**PROCESO:** Servicio de Eventos (C.3)

**código: C.3**  
**Hoja 2 de 2**



Servicio de Eventos (C.3)

Jefe de Eventos

Cocina

Ama de Laves

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



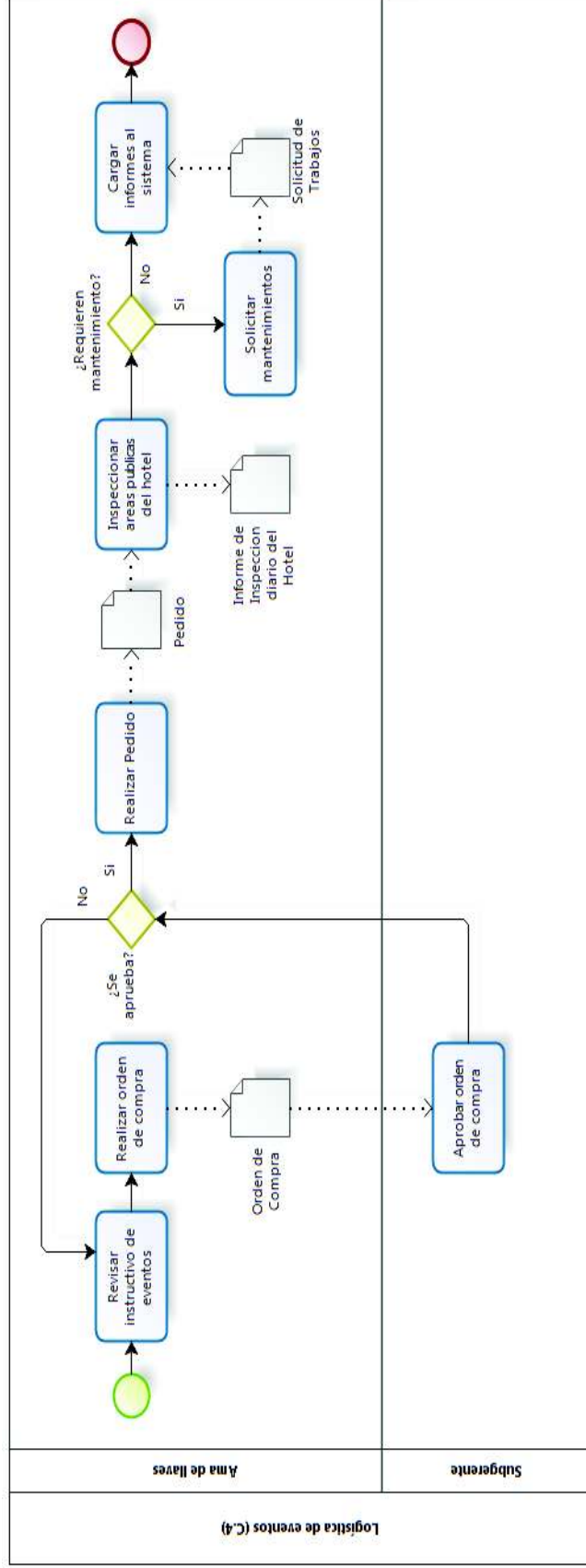
Página: 69/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Restauración ( C )  
**PROCESO:** Logística de Eventos (C.4)

**código: C.4**  
**Hoja 1 de 1**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 70/160

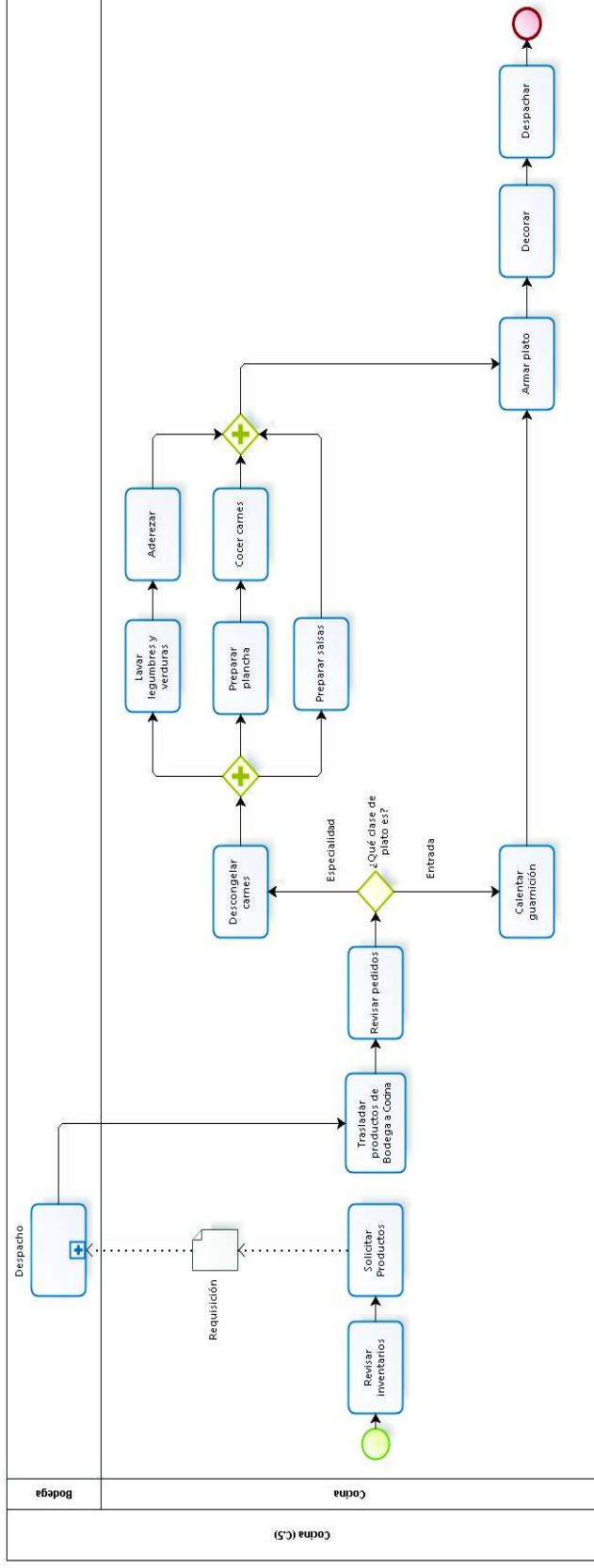
Versión: 01

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO:  
PROCESO:

Restauración ( C )  
Cocina (C.5)

código: C-5  
Hoja 1 de 1





# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



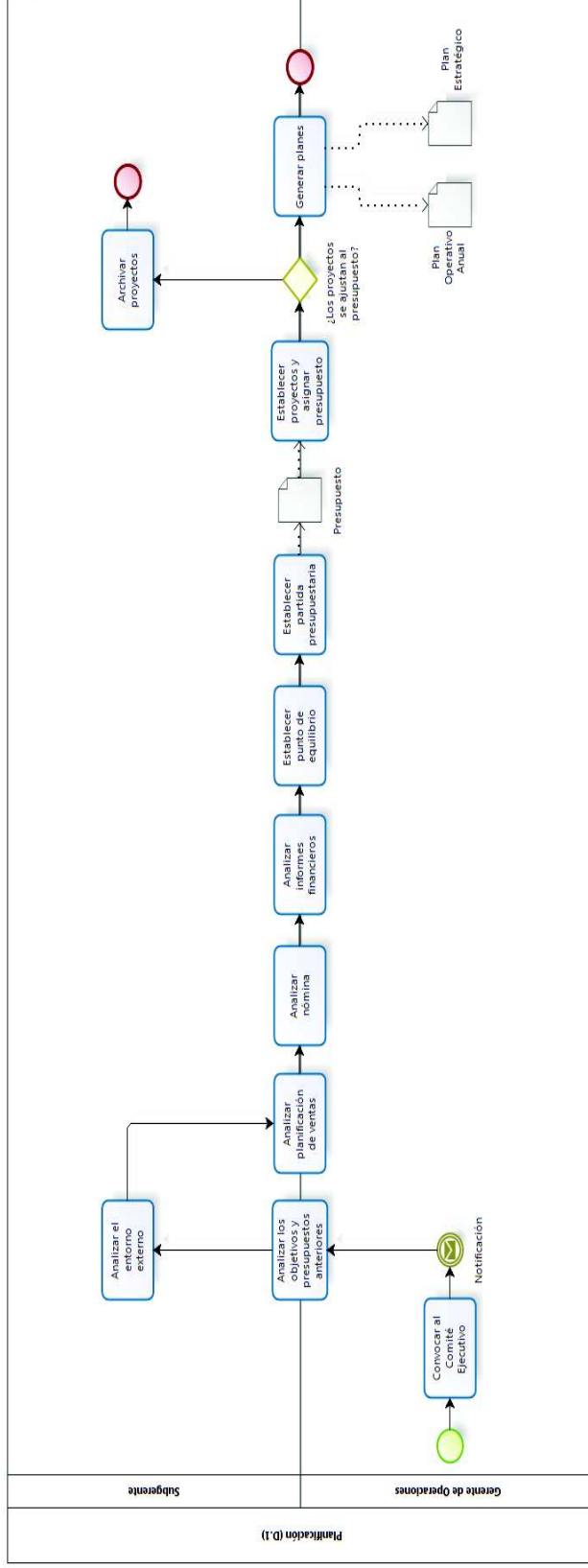
Página: 71/160

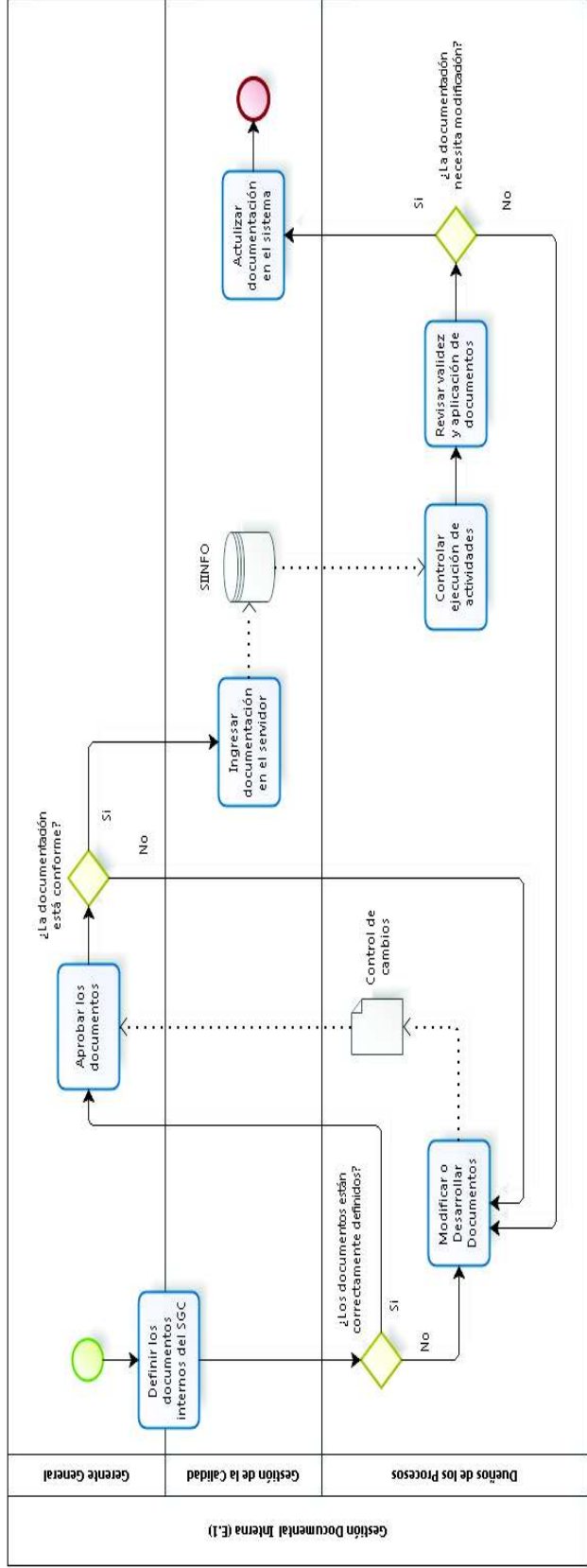
Versión: 01


**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión de Gerencia ( D )  
**PROCESO:** Planificación (D.1)

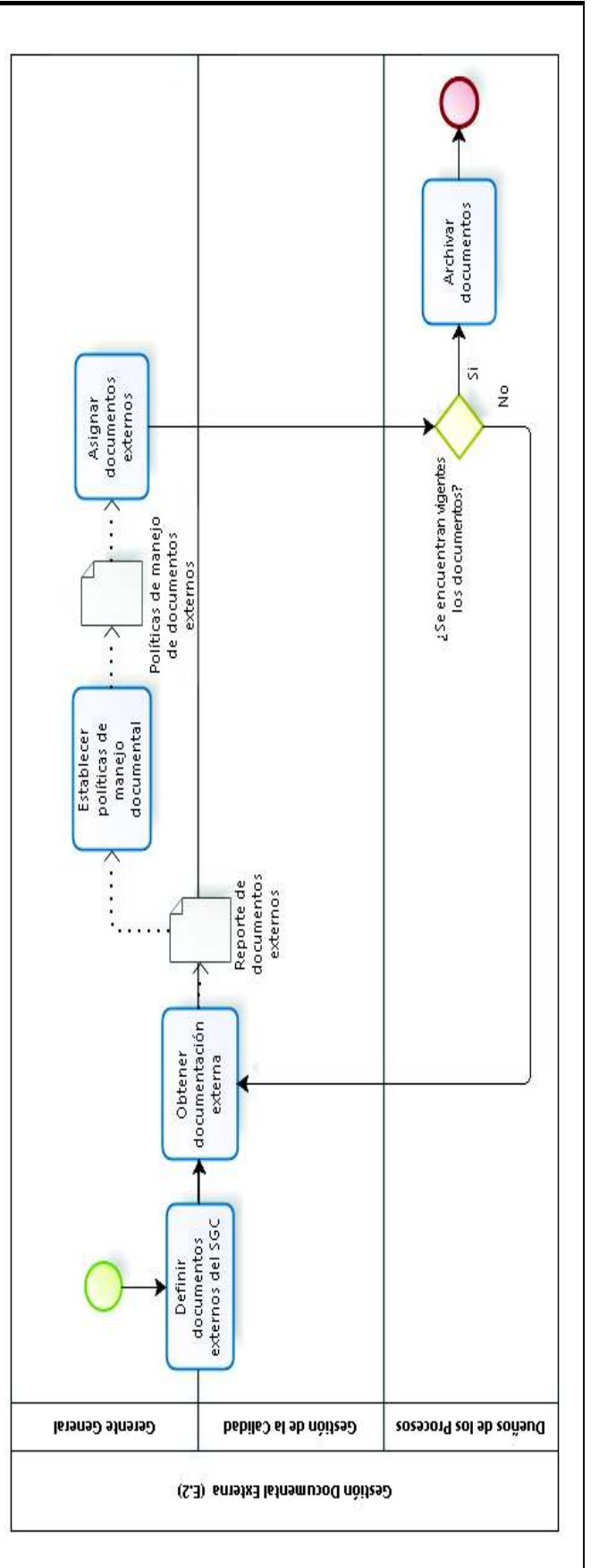
**código: D.1**  
**Hoja 1 de 1**





	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 73/160	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Evaluación y Control ( E )	<b>código:</b> E.2
	<b>PROCESO:</b> Gestión Documental Externa (E.2)	<b>Hoja 1 de 1</b>



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 74/160

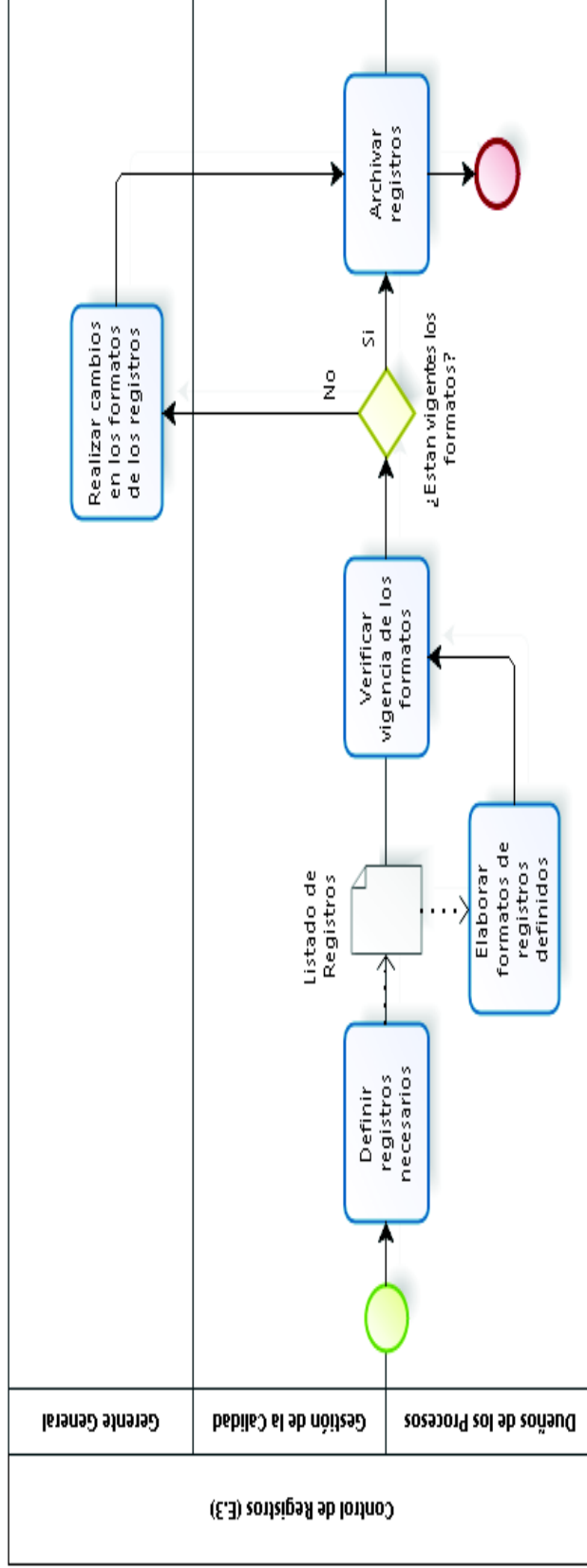
Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Evaluación y Control ( E )  
**PROCESO:** Control de Registros (E.3)

**código:** E:3  
**Hoja 1 de 1**

Control de Registros (E.3)



Gerente General

Gestión de la Calidad

Dueños de los Procesos

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 75/160

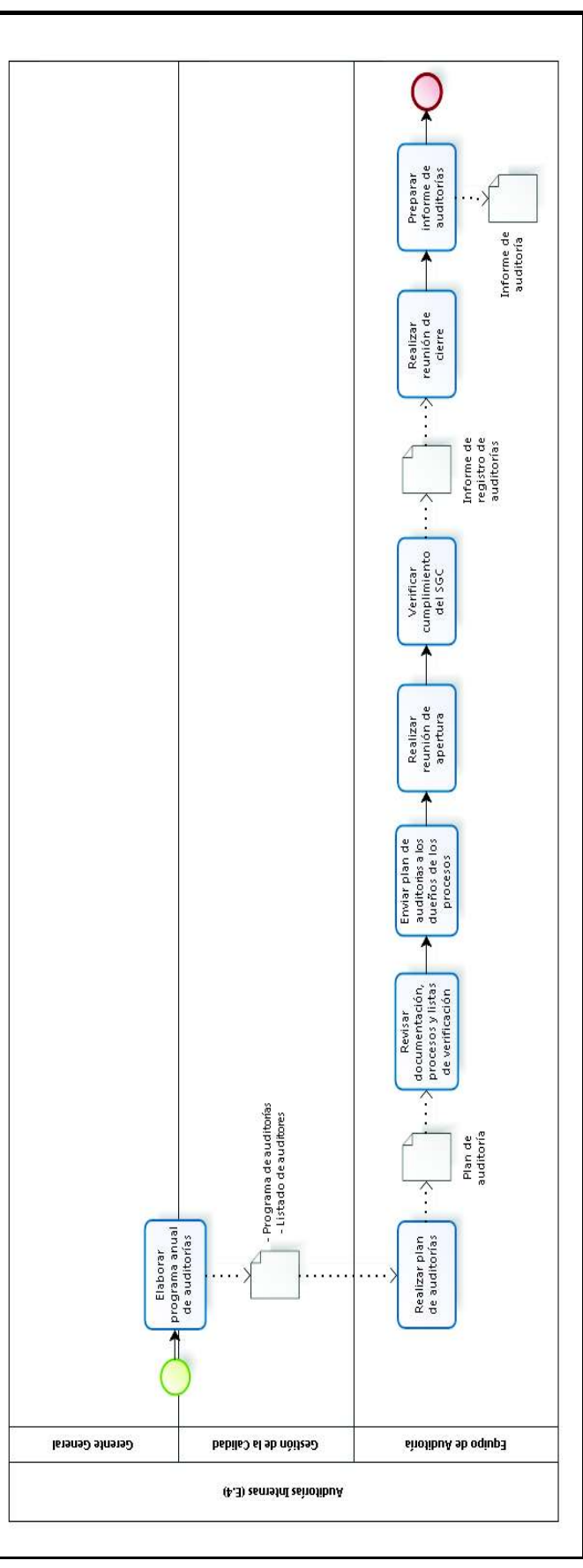
Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Evaluación y Control ( E )  
**PROCESO:** Auditorías Internas (E.4)

**código:** E.4

**Hoja 1 de 1**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



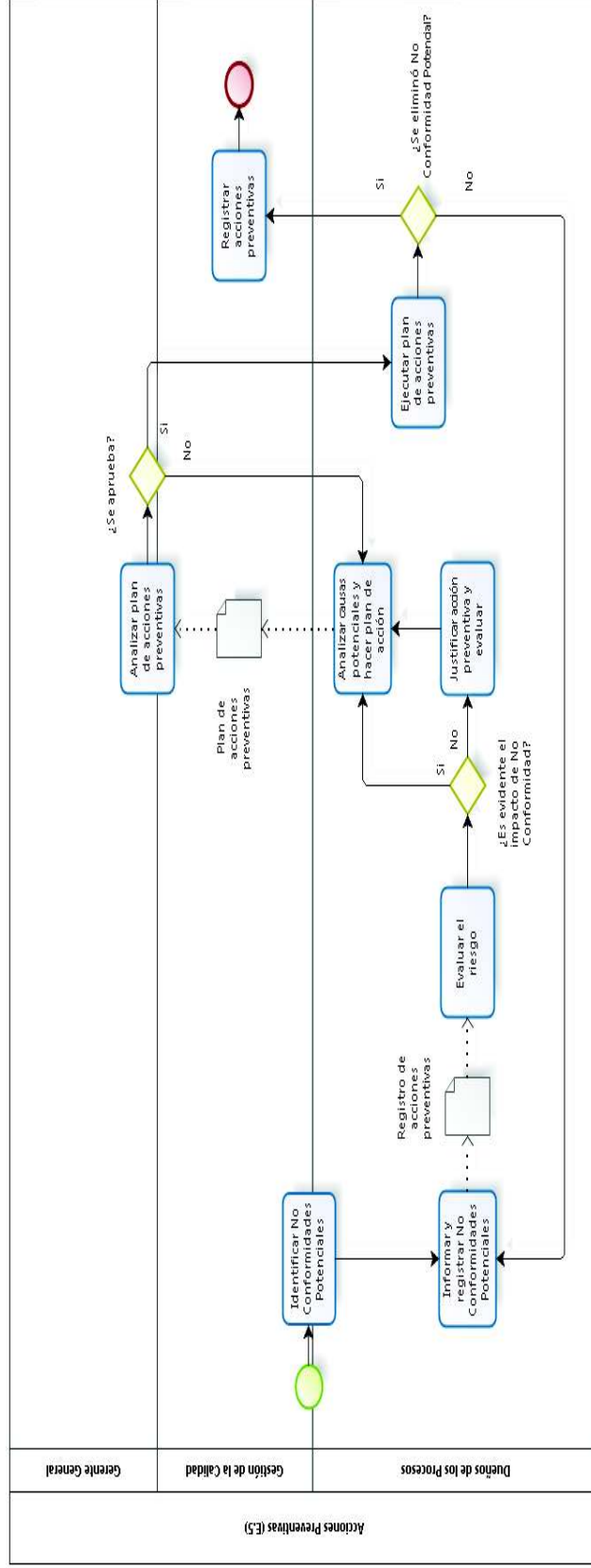
Página: 76/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS** | **MACROPROCESO:** Evaluación y Control ( E )

**PROCESO:** Acciones Preventivas (E.5)

**código: E.5**  
**Hoja 1 de 1**



Gerente General

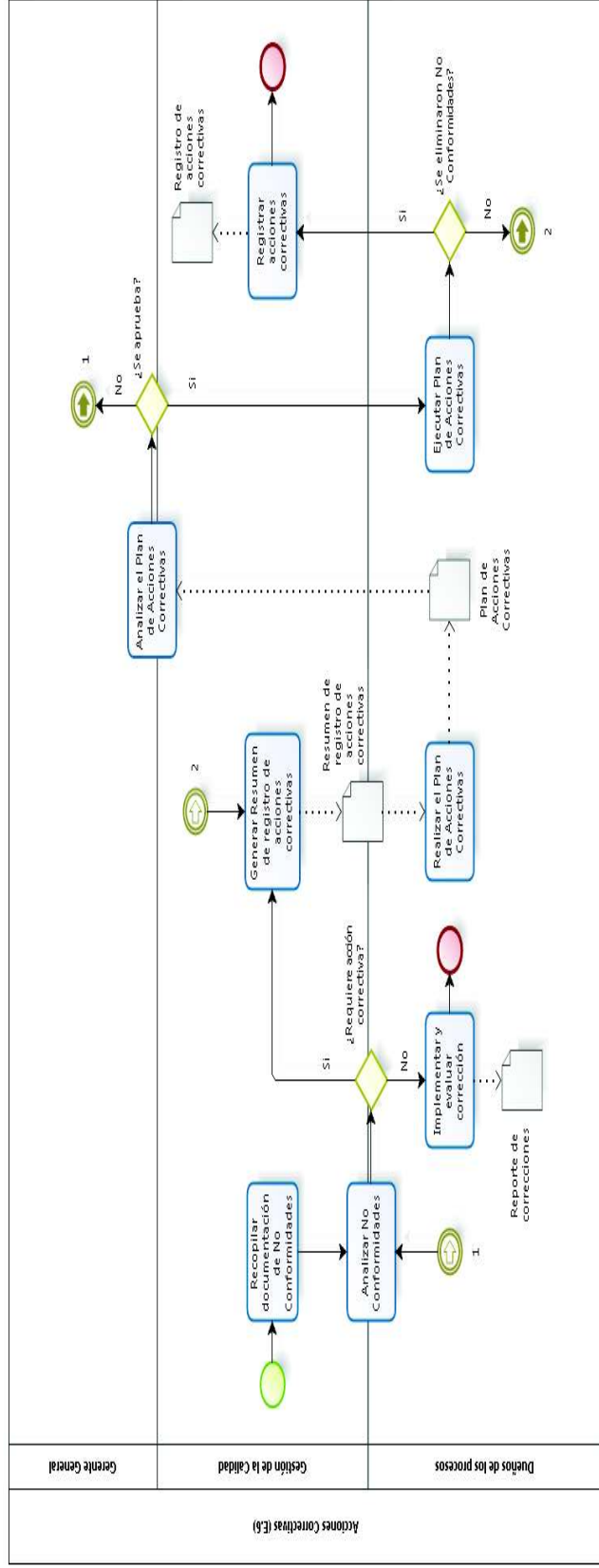
Gestión de la Calidad

Dueños de los Procesos

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Evaluación y Control ( E )  
**PROCESO:** Acciones Correctivas (E.6)

**código:** E.6  
**Hoja 1 de 1**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 78/160

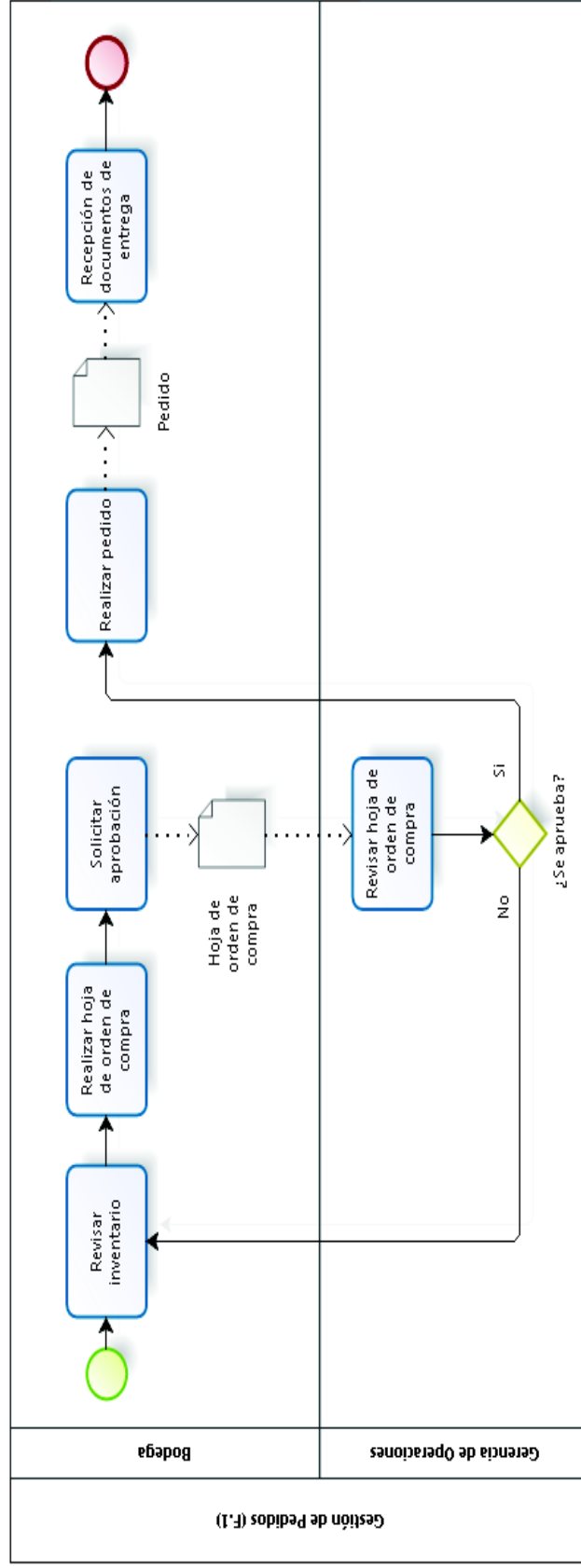
Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:**  
**PROCESO:**

Gestión de Compras ( F )  
Gestión de Pedidos (F.1)

código: F.1  
Hoja 1 de 1





# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 79/160

Versión: 01

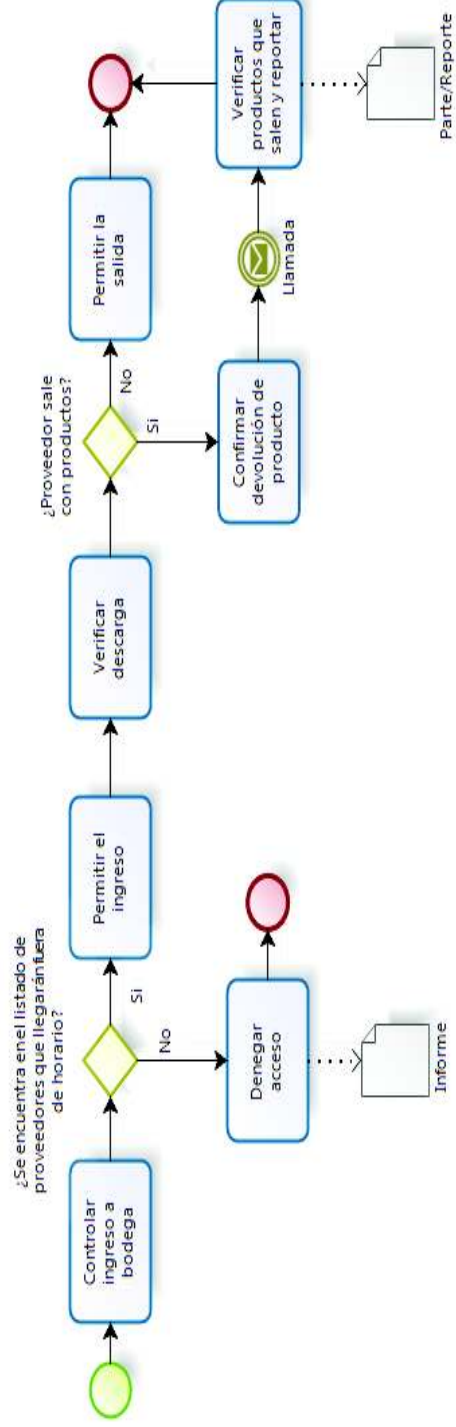
HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de Compras ( F )  
PROCESO: Dirigir a Bodega (F.2)

código: F.2  
Hoja 1 de 1

Dirigir a bodega (F.2)

Guardia



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 80/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:**

Gestión de Compras ( F )  
Recepción y Almacenamiento (F.3)

**PROCESO:**

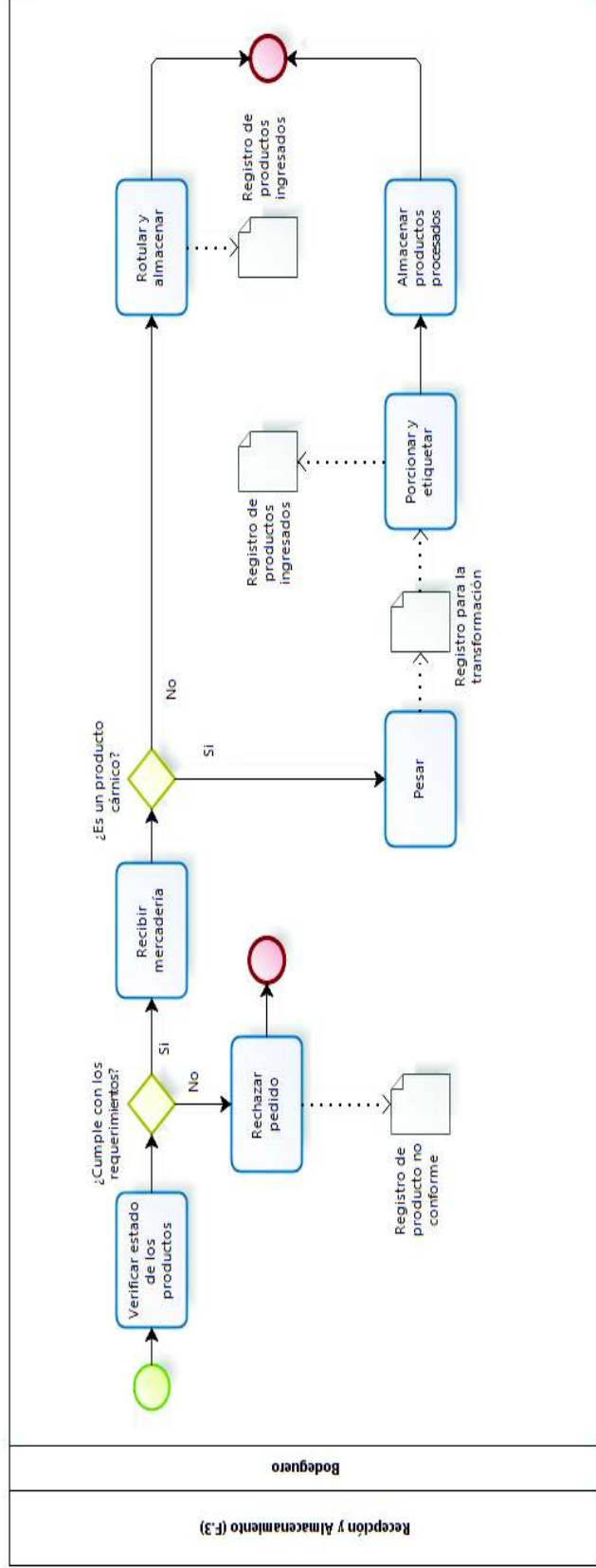
Recepción y Almacenamiento (F.3)

código: F.3

Hoja 1 de 1

Recepción y Almacenamiento (F.3)

Bodega



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

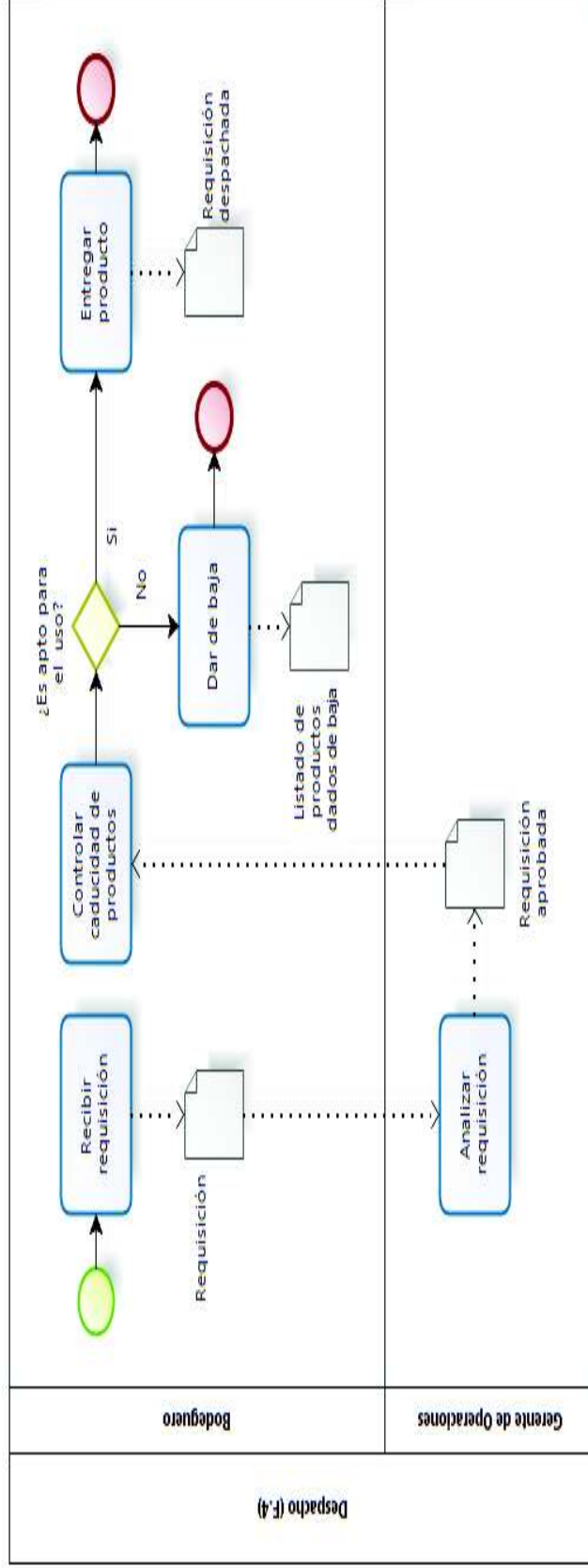


Página: 81/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS** | **MACROPROCESO:** Gestión de Compras ( F )  
**PROCESO:** Despacho (F.4)

código: F.4  
Hoja 1 de 1



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 82/160

Versión: 01

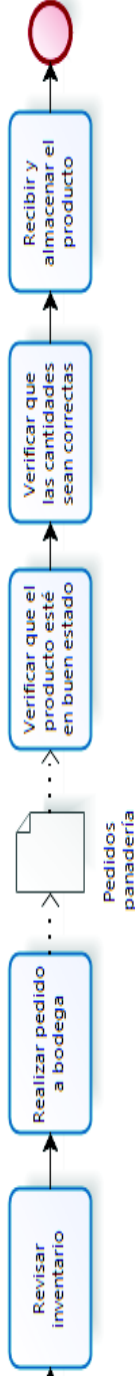
**HOTEL RIO AMAZONAS** | **MACROPROCESO:** Panificación ( G )

**PROCESO:** Pedido Y Recepción de Insumos (G.1)

**código: G-1**  
**Hoja 1 de 1**

Pedido y Recepción de Insumos (G.1)

Panadero



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 83/160

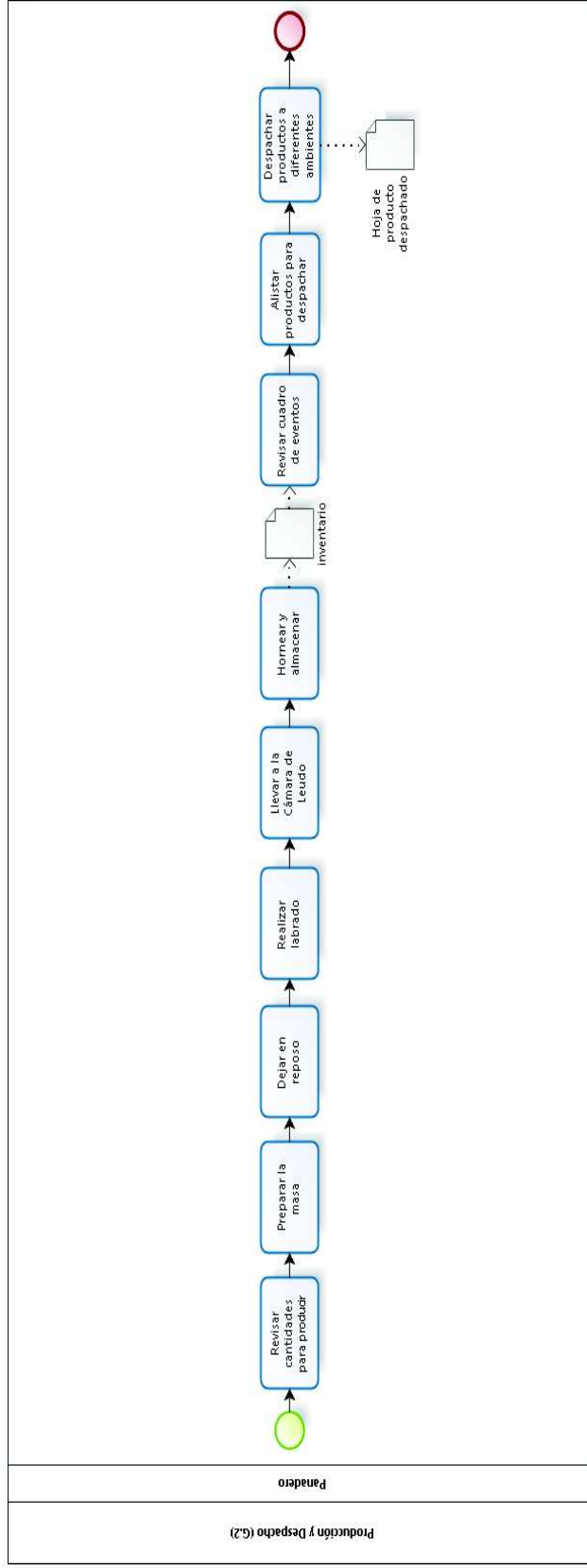
Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Panificación ( G )  
**PROCESO:** Producción Y Despacho (G.2)

**código: G.2**

**Hoja 1 de 1**



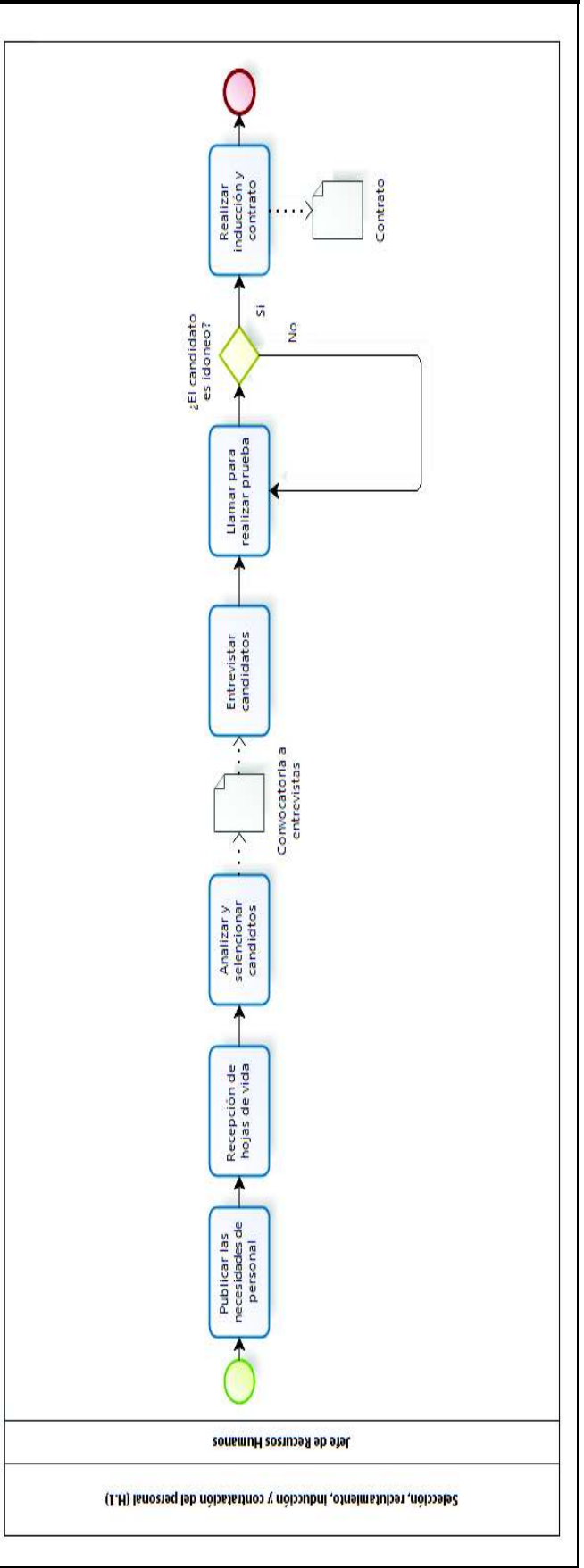
# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 84/160

Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de RRHH ( H ) Selección, Reclutamiento, Inducción y Contratación del Personal (H.1)	<b>código:</b> H.1
	<b>PROCESO:</b>	<b>Hoja 1 de 1</b>



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



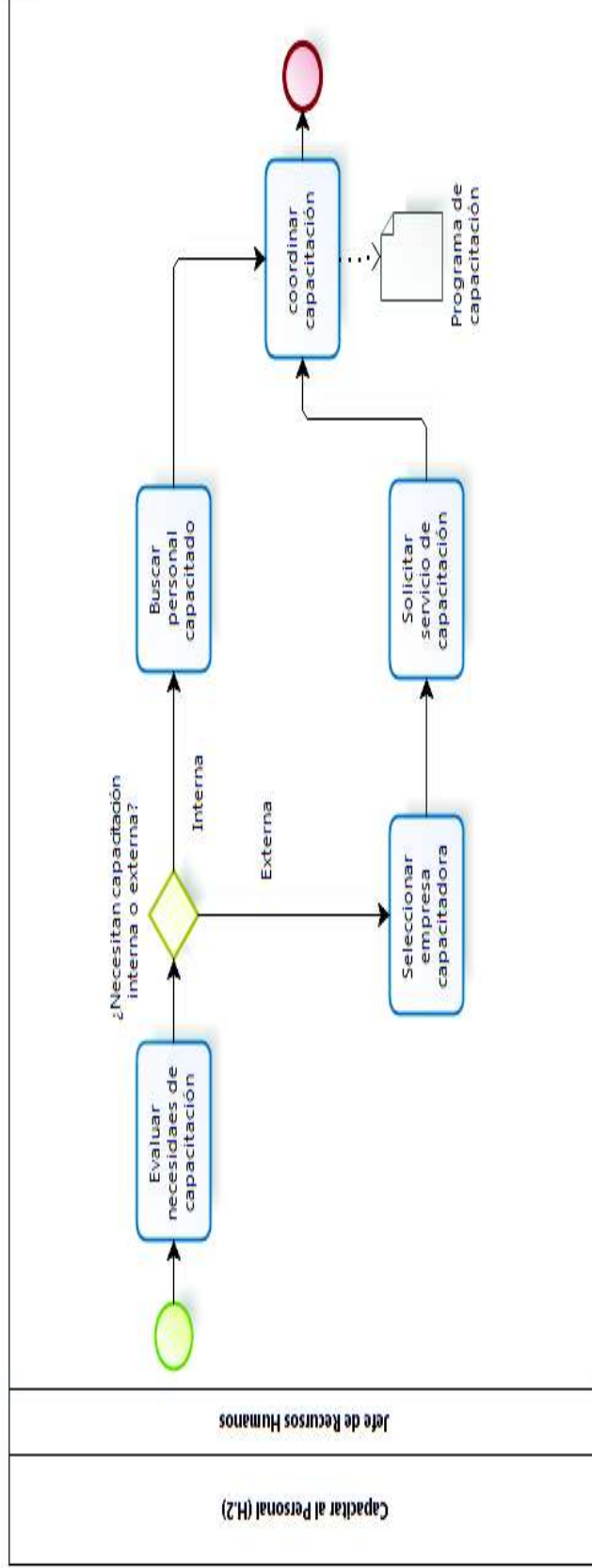
Página: 85/160


Versión: 01

HOTEL RIO  
AMAZONAS

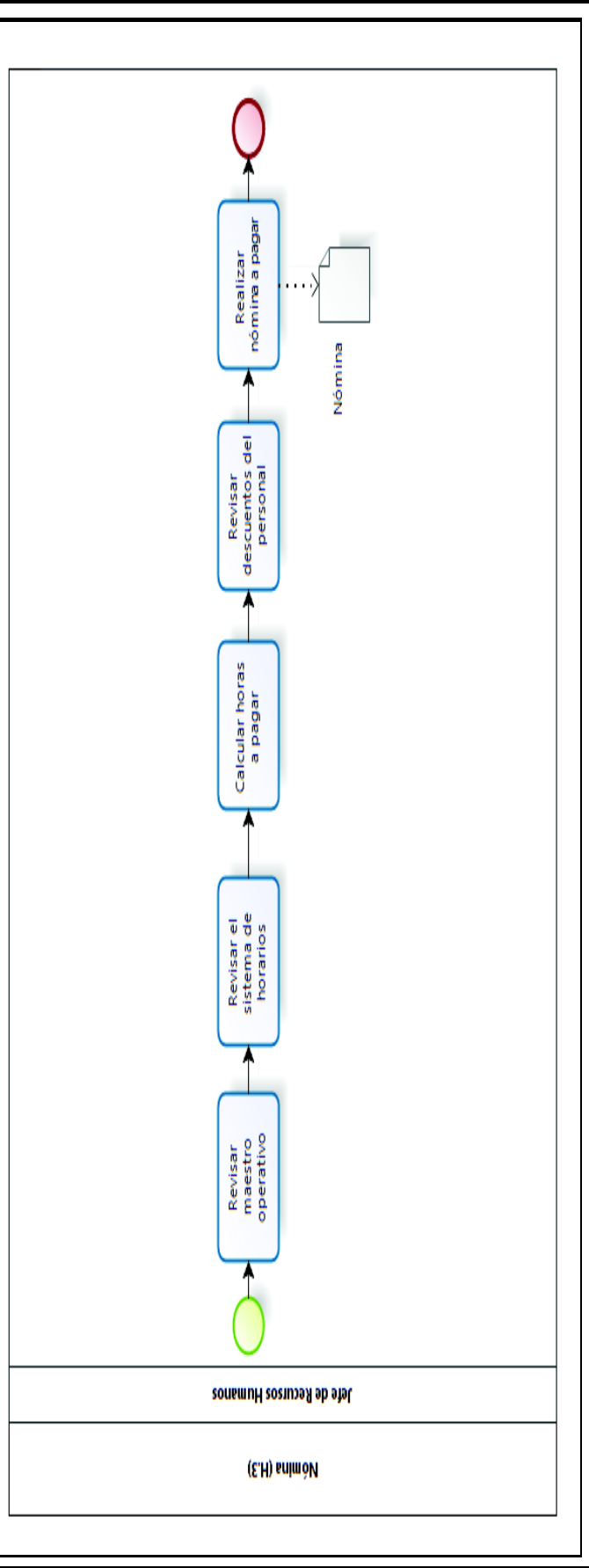
MACROPROCESO: Gestión de RRHH ( H )  
PROCESO: Capacitar al Personal (H.2)

código: H.2  
Hoja 1 de 1



	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 86/160	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	MACROPROCESO: Gestión de RRRH ( H )	código: H.3
	PROCESO: Nómina (H.3)	Hoja 1 de 1





# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 87/160

Versión: 01

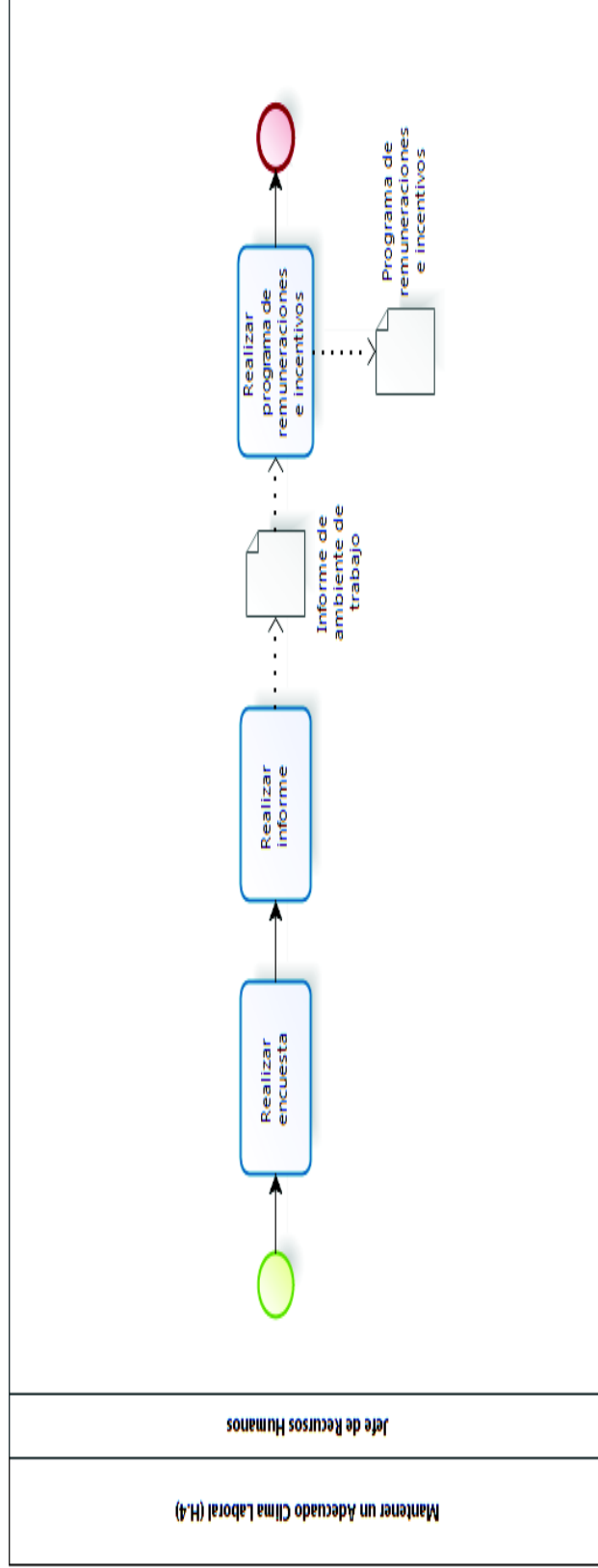
HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión de RRHH ( H )  
PROCESO: Mantener un Adecuado Clima Laboral (H.4)

código: H.4  
Hoja 1 de 1

Mantener un Adecuado Clima Laboral (H.4)

Jefe de Recursos Humanos



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



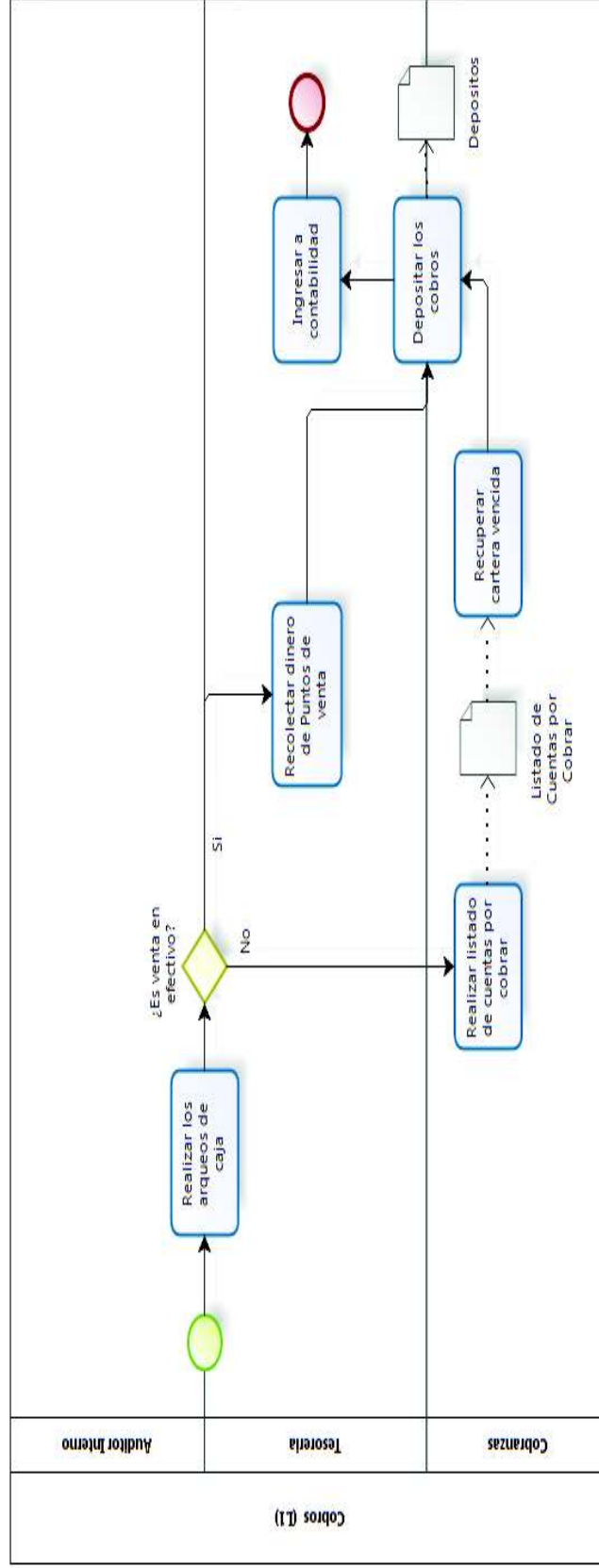
Página: 88/160

Versión: 01

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión Financiera ( I )  
PROCESO: Cobros (I.1)

código: I.1  
Hoja 1 de 1



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 89/160

Versión: 01

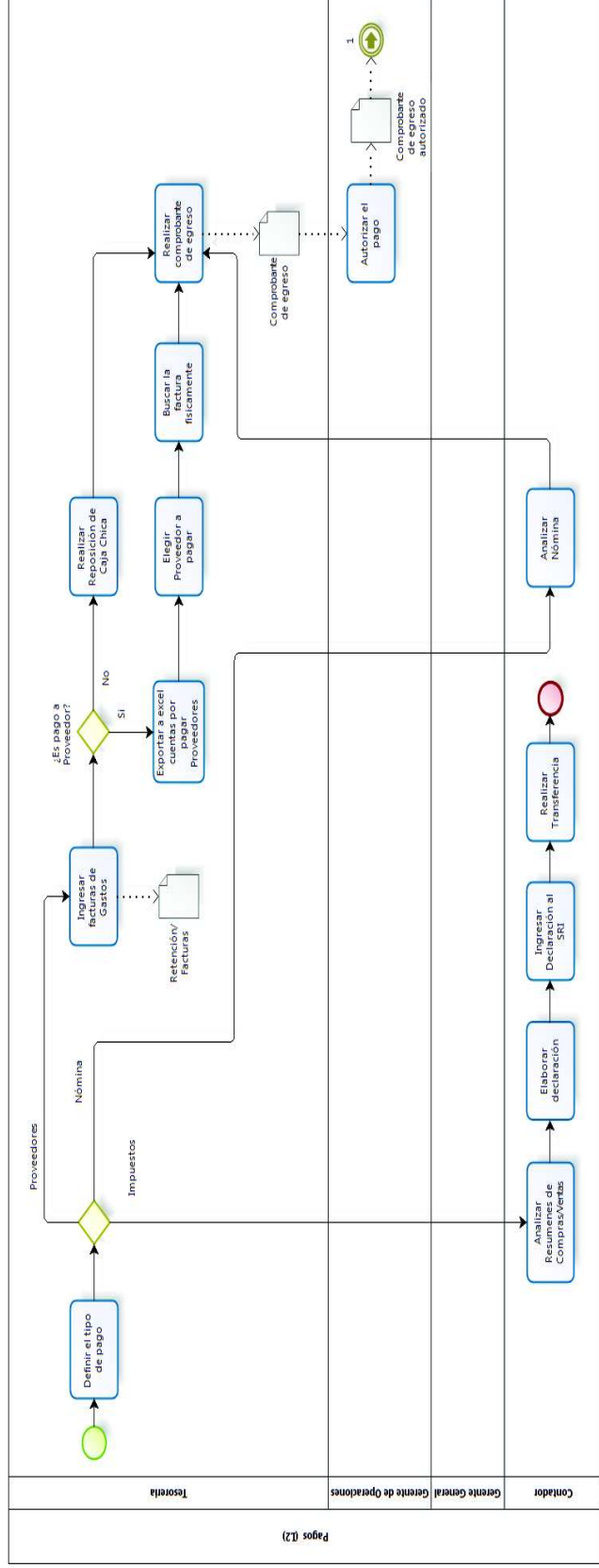
**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera ( I )

**PROCESO:** Pagos (I.2)

código: I.2

Hoja 1 de 2



Tesorería

Gerente de Operaciones

Gerente General

Contador

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 90/160

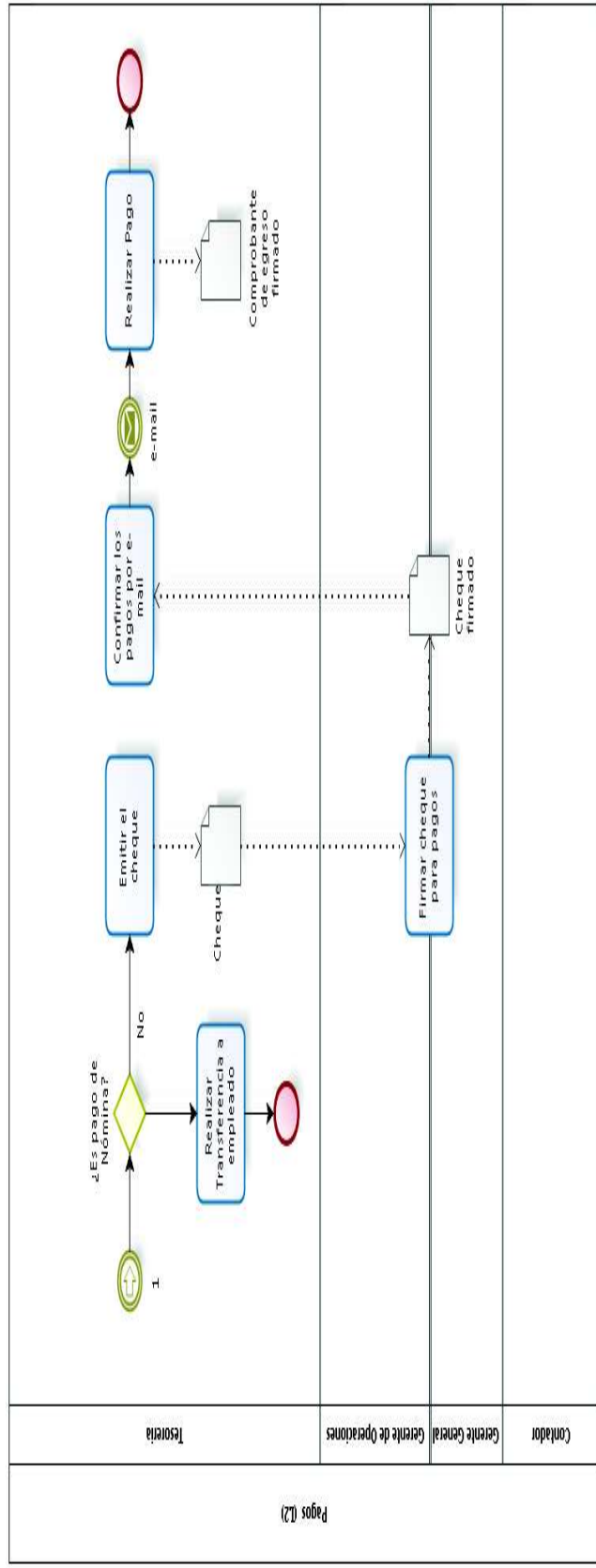
Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera ( 1 )

**PROCESO:** Pagos (I,2)

**código: I.2**  
**Hoja 2 de 2**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



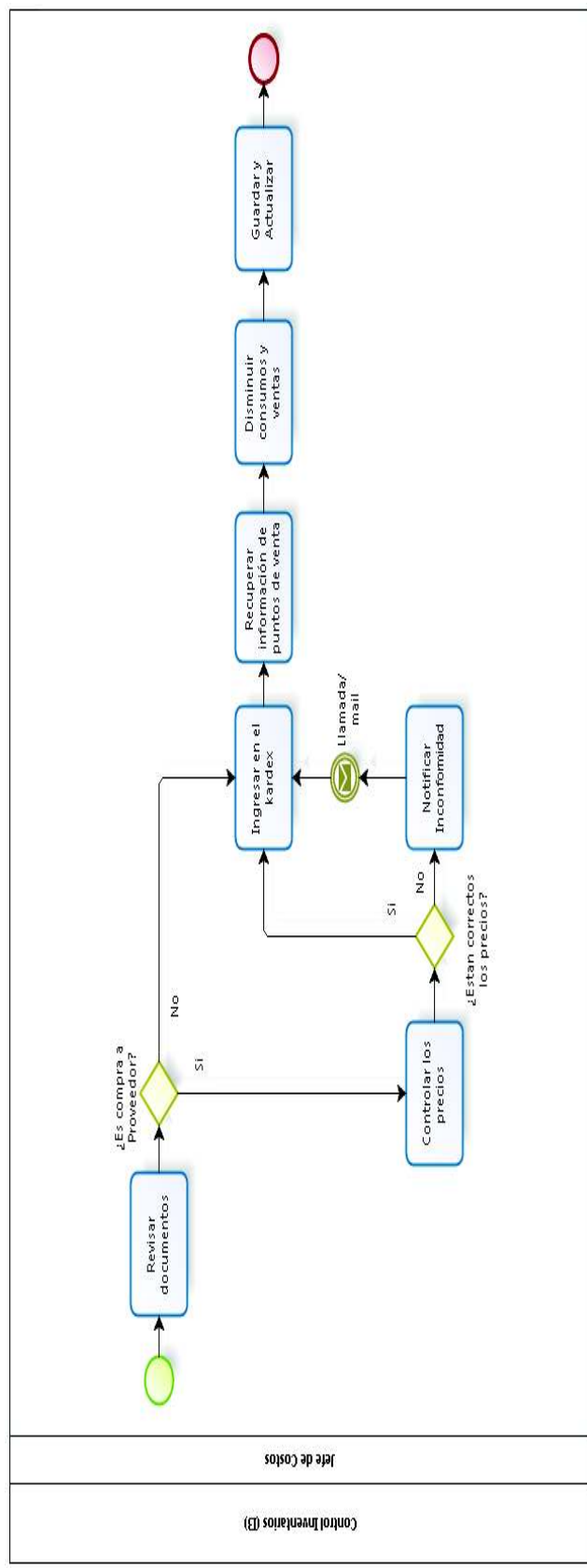
Página: 91/160

Versión: 01

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO: Gestión Financiera (1)  
PROCESO: Control Inventarios (1.3)

código: 1.3  
Hoja 1 de 1



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 92/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión Financiera ( I )

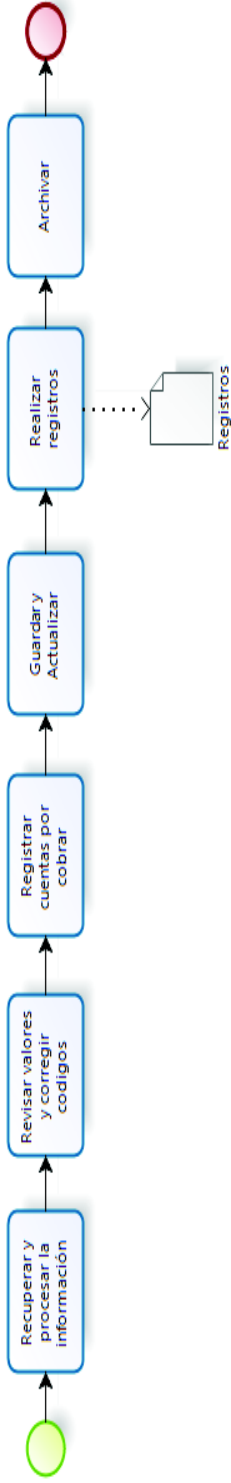
**PROCESO:** Registros (1.4)

código: 1.4

Hoja 1 de 1

Registros (1.4)

Auditor de Ingresos



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 93/160

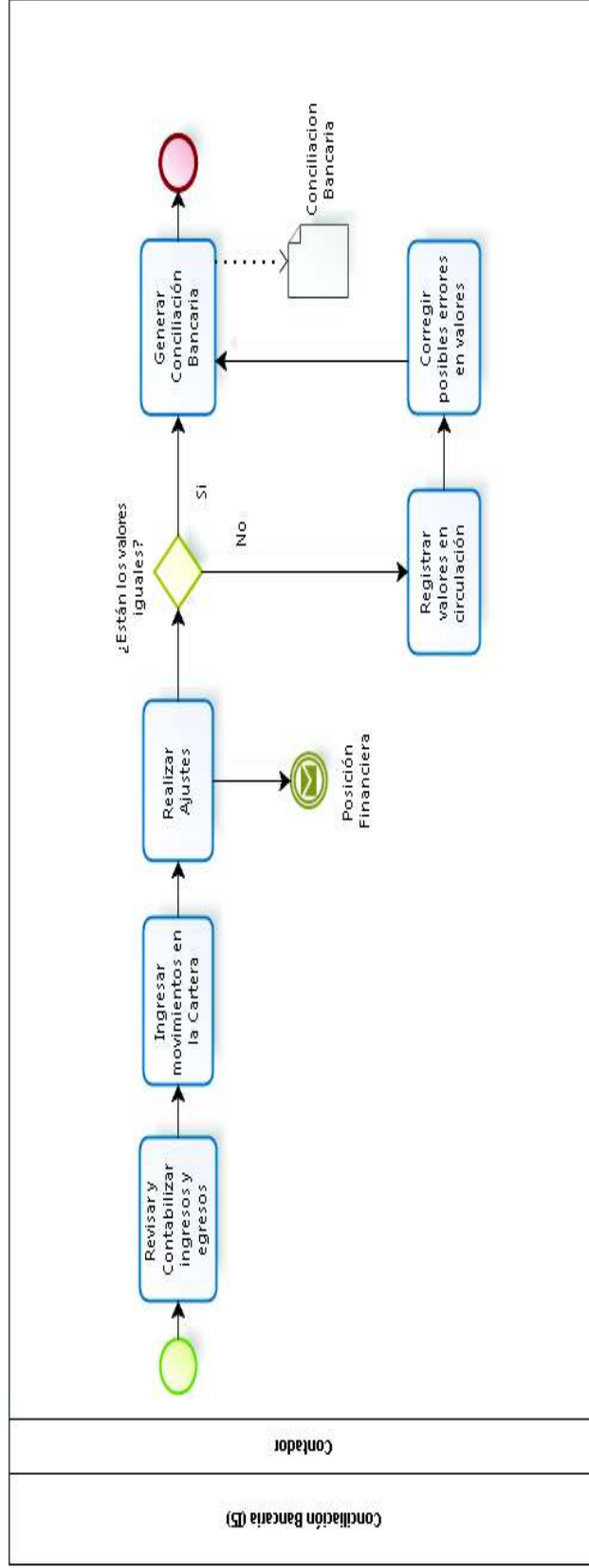
Versión: 01

HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO:  
PROCESO:

Gestión Financiera (1)  
Conciliación Bancaria (1.5)

código: 1.5  
Hoja 1 de 1



Conciliación Bancaria (15)

Contador

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 94/160

Versión: 01

HOTEL RIO  
AMAZONAS

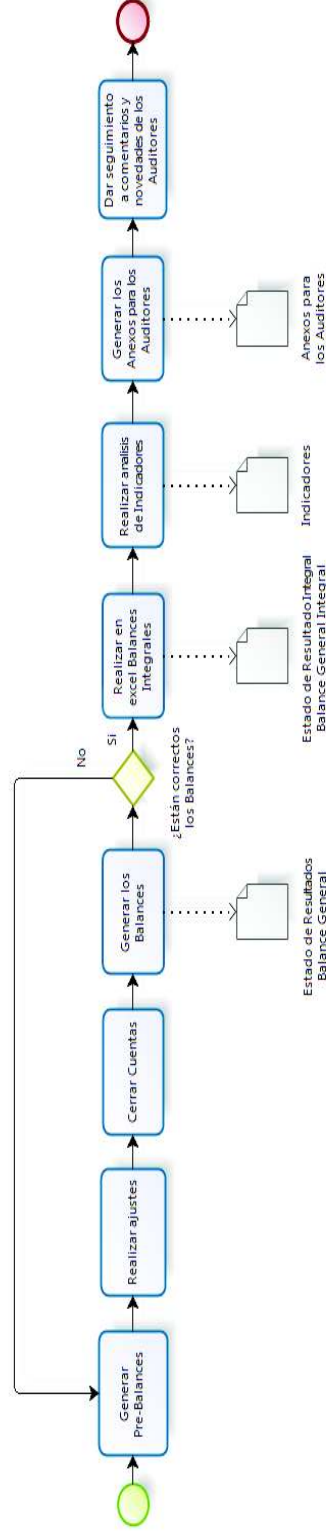
MACROPROCESO: Gestión Financiera ( I )  
PROCESO: Generación de Informes (I.6)

código: I.6

Hoja 1 de 1

Generación de Informes (I.6)

Contador General





# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 95/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:**

Gestión de Recursos Tecnológicos ( J )  
Gestión de Telecomunicaciones (J.1)

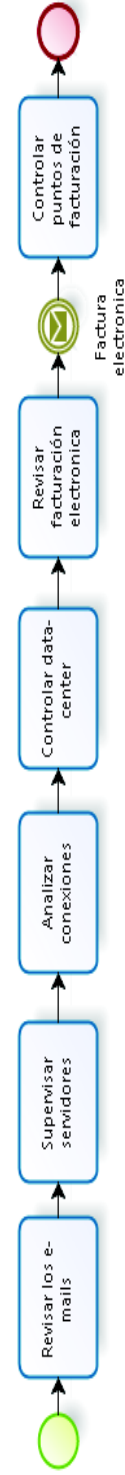
**PROCESO:**

código: J.1

Hoja 1 de 1

Gestión de Telecomunicaciones (J.1)

Jefe de Sistemas



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 96/160

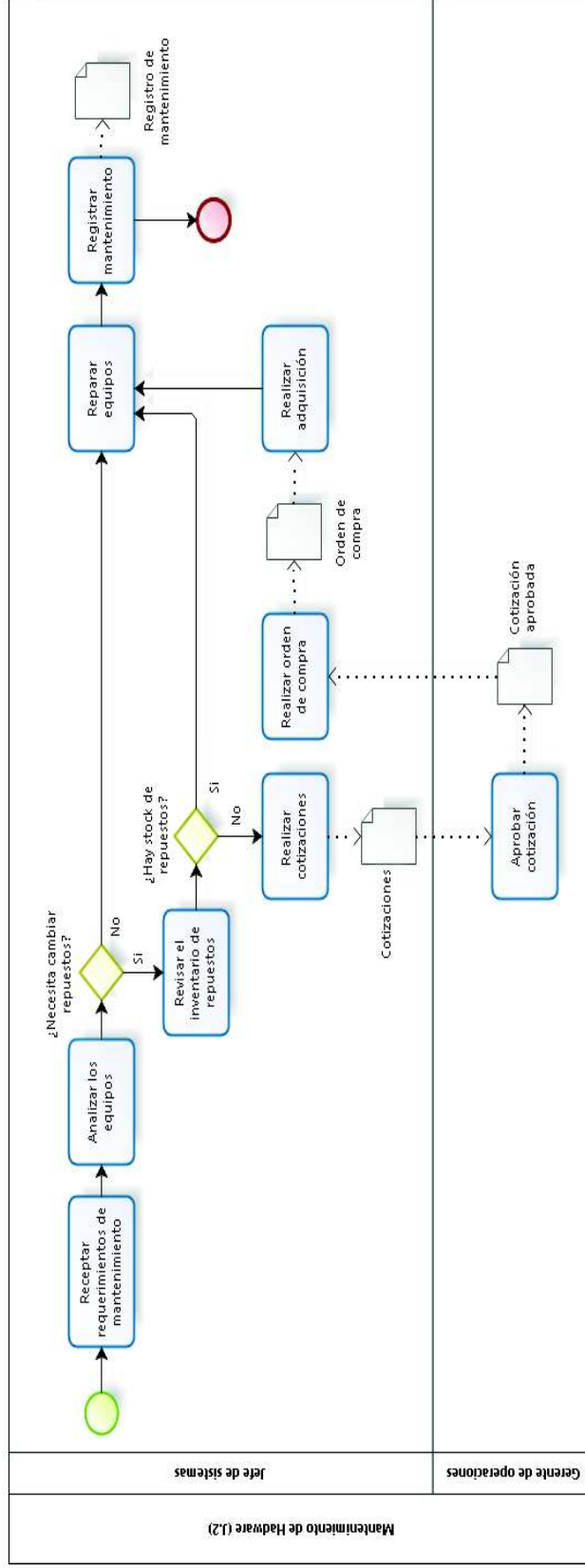
Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión de Recursos Tecnológicos ( J )  
**PROCESO:** Mantenimiento de hardware (J.2)

código: J.2

Hoja 1 de 1



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 97/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:**  
**PROCESO:**

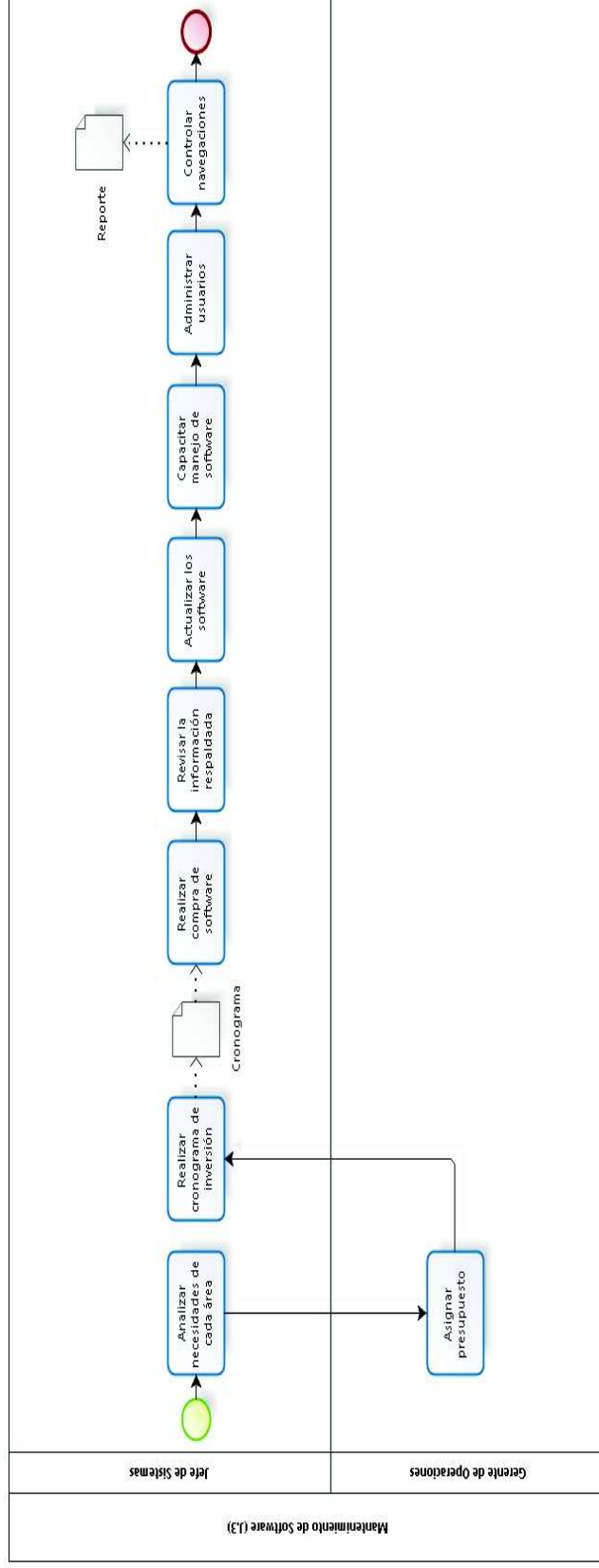
Gestión de Recursos Tecnológicos ( J )  
Mantenimiento de Software (J.3)

código: J.3  
Hoja 1 de 1

Mantenimiento de Software (J3)

Jefe de Sistemas

Gerente de Operaciones



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 98/160

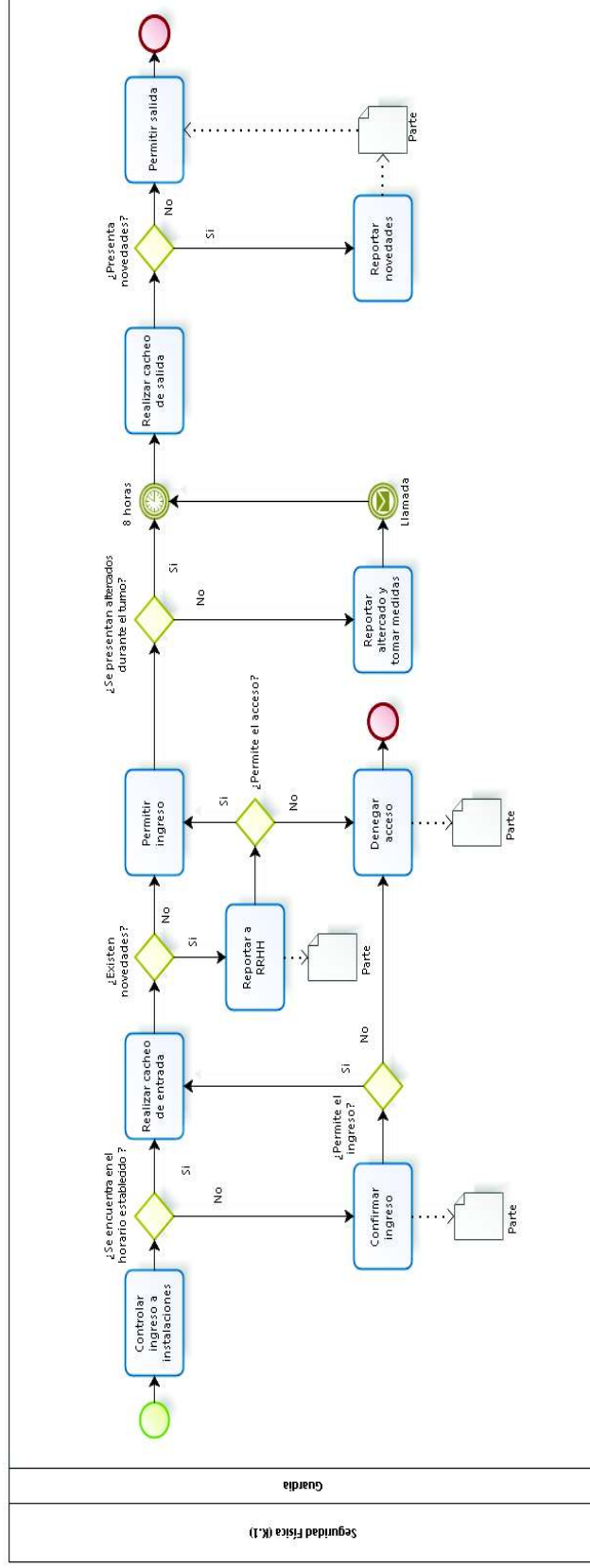
Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión de Seguridad ( K )  
**PROCESO:** Seguridad Física (K.1)

**código: K.1**

**Hoja 1 de 1**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



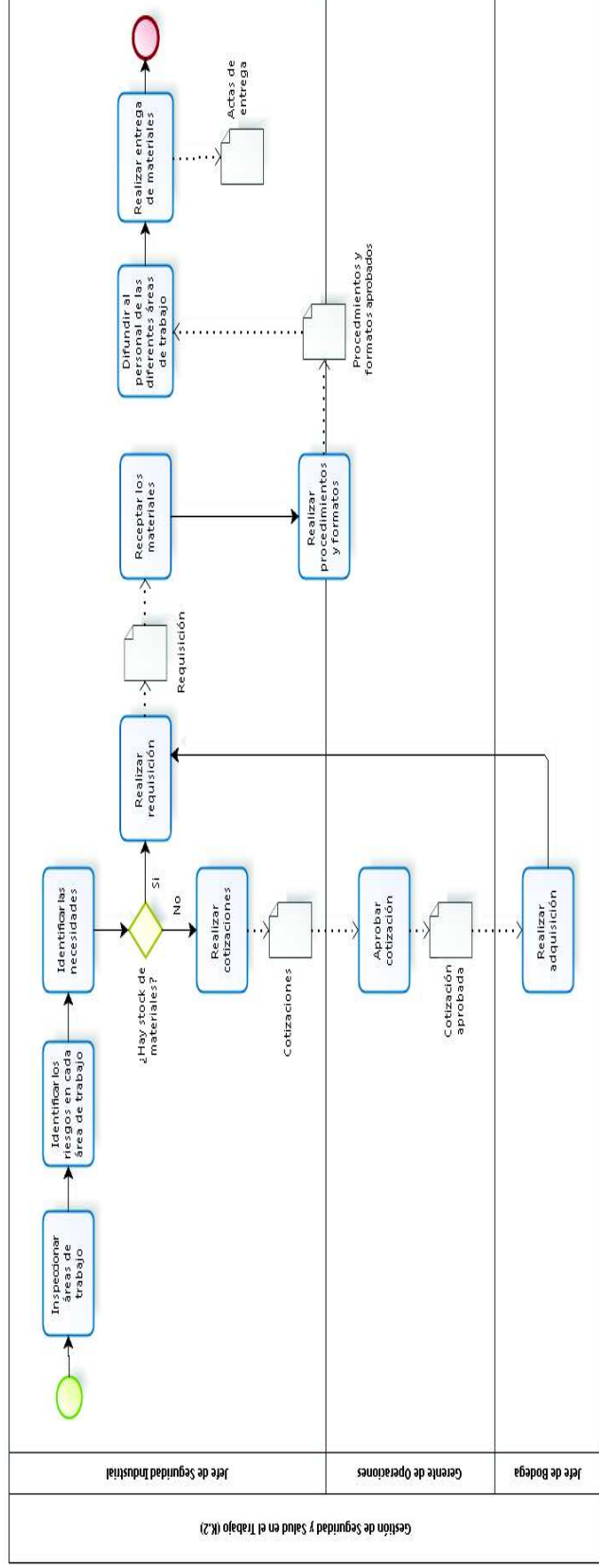
Página: 99/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión de Seguridad ( K )  
**PROCESO:** Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (K.2)


**código: K.2**  
**Hoja 1 de 1**



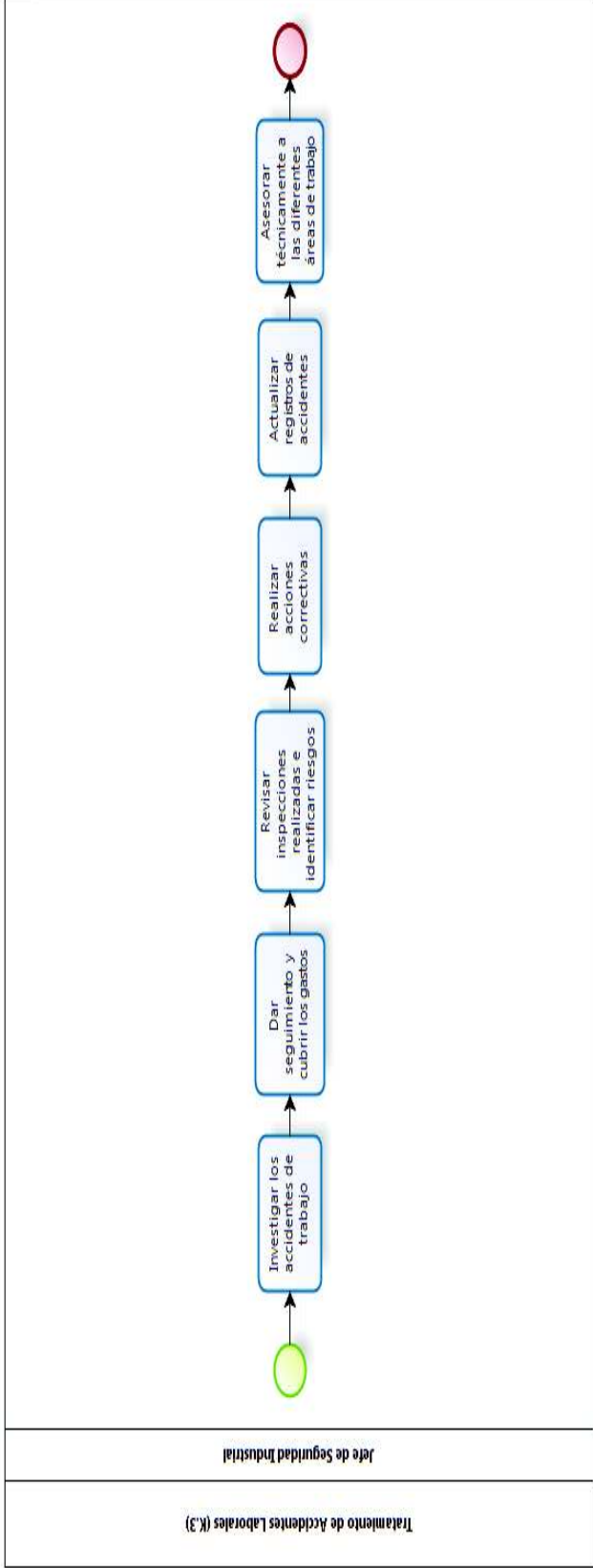
Jefe de Seguridad Industrial

Gerente de Operaciones

Jefe de Bodega

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 100/160	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Seguridad ( K )	<b>código:</b> K.3
	<b>PROCESO:</b> Tratamiento de Accidentes Laborales (K.3)	<b>Hoja 1 de 1</b>



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



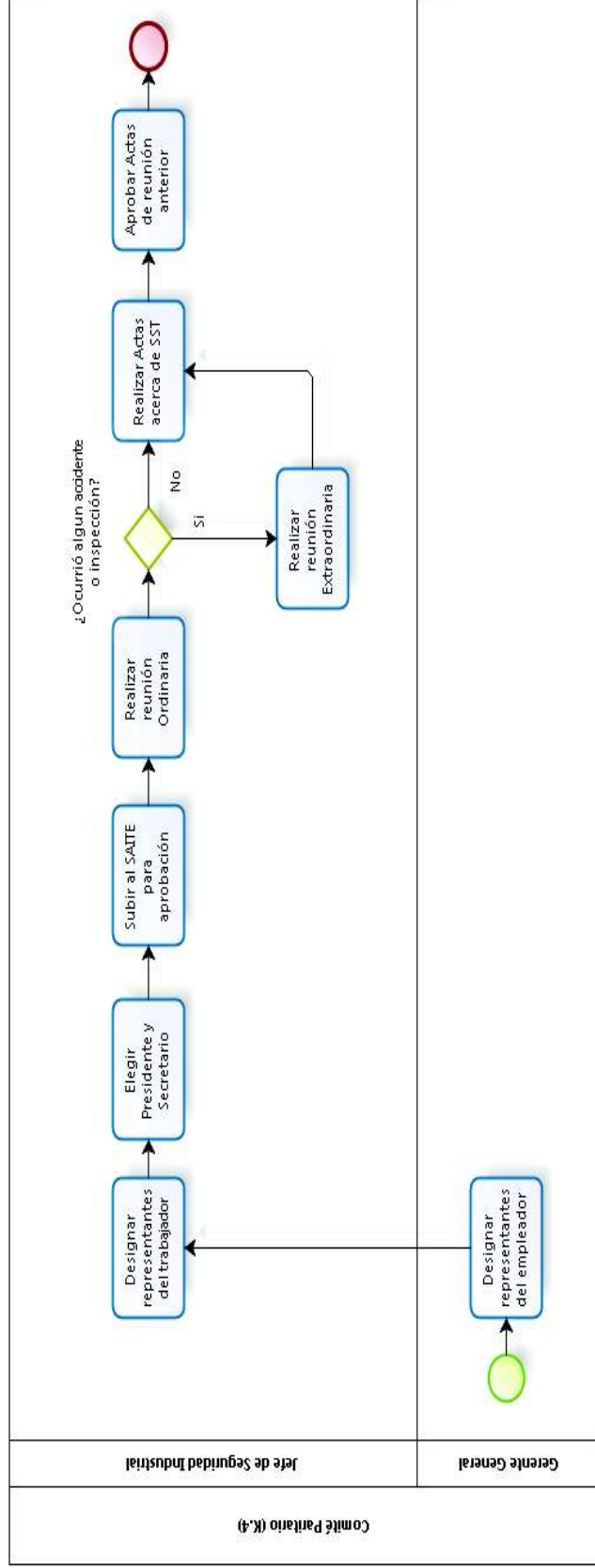
Página: 101/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

**MACROPROCESO:** Gestión de Seguridad ( K )  
**PROCESO:** Comité Paritario (K.4)

**código: K.4  
Hoja 1 de 1**



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 102/160

Versión: 01

**HOTEL RIO  
AMAZONAS**

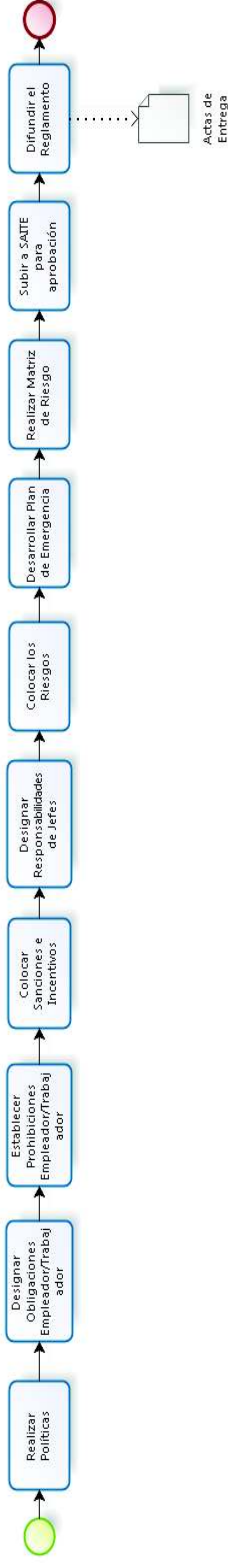
**MACROPROCESO:** Gestión de Seguridad ( K )  
Implementación del Reglamento Seguridad y Salud en el Trabajo (K.5)

**PROCESO:**

**código: K.5**  
**Hoja 1 de 1**

Implementación del Reglamento Seguridad y Salud en el Trabajo (K.5)

Jefe de Seguridad Industrial





# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 103/160

Versión: 01

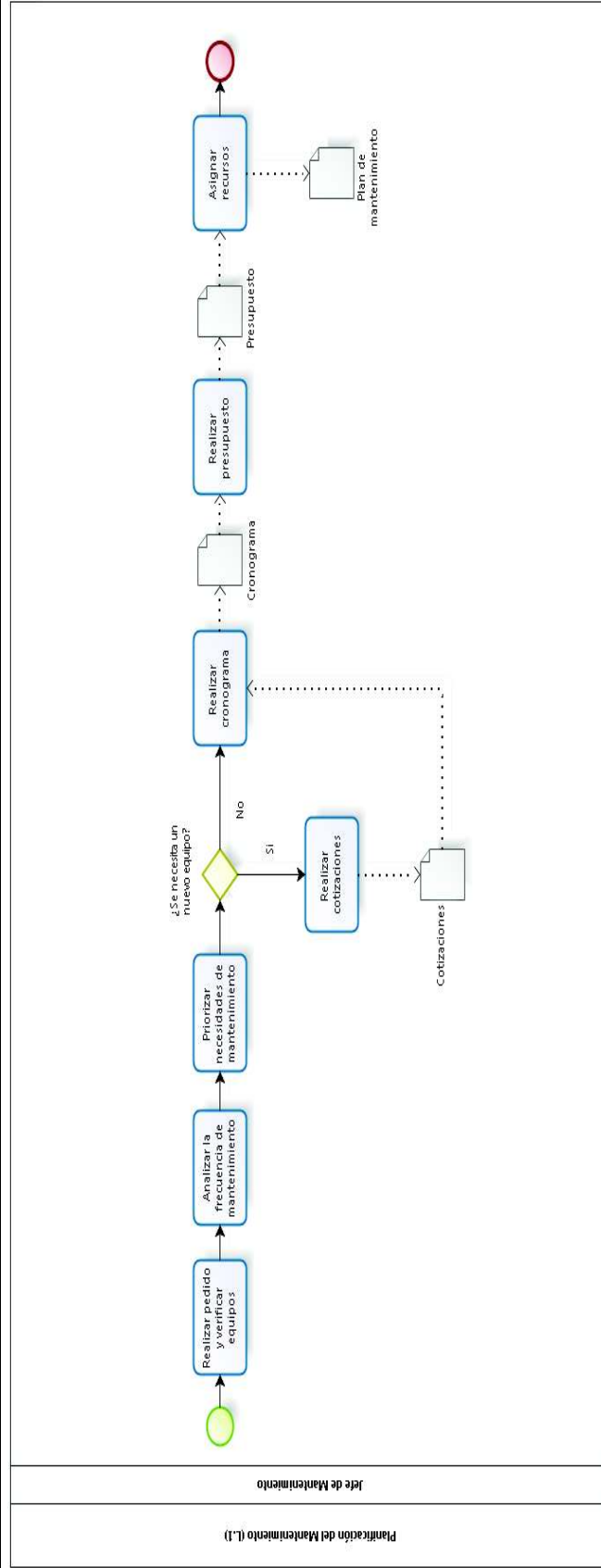
HOTEL RIO  
AMAZONAS

MACROPROCESO:  
PROCESO:

Mantenimiento ( L )  
Planificación del Mantenimiento (L..1)

código: L..1

Hoja 1 de 1



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 104/160

Versión: 01

HOTEL RIO  
AMAZONAS

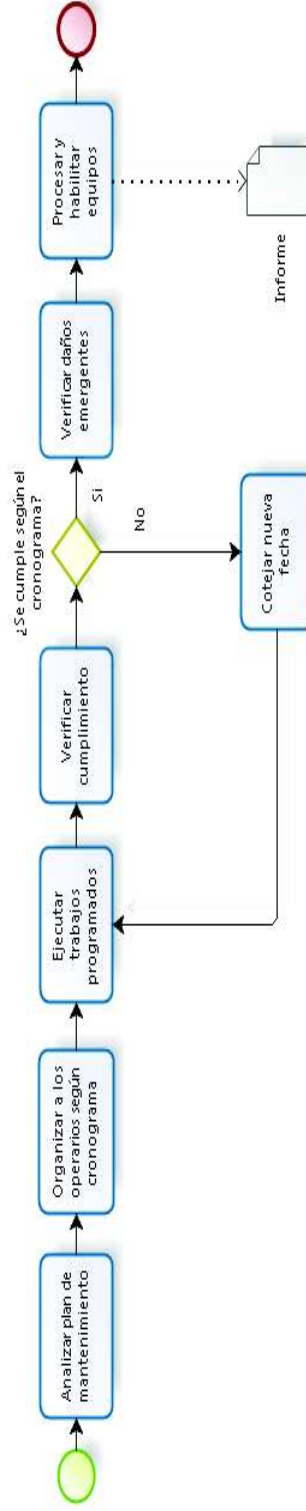
MACROPROCESO:  
PROCESO:

Mantenimiento ( L )  
Ejecución del Mantenimiento (L.2)

código: L.2  
Hoja 1 de 1

Ejecución del Mantenimiento (L2)

Jefe de Mantenimiento





## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 105/160

Versión: 01

### 11. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES



## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 106/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Comercial ( A ) Gestión de Marketing (A.1)		código: A.1 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Verificar la planificación	Analizar la planificación anual de eventos y fechas festivas para realizar el material publicitario respectivo.		Gerente de Ventas			
2	Cotizar proformas de material publicitario	Proponer 3 proformas tanto de diseñadores gráficos para realizar el arte, imprentas y materiales publicitarios; y enviar a Gerencia de Operaciones para su respectiva aprobación.	Proformas	Gerente de Ventas			
3	Aprobar proformas	Analizar lo requerido en las proformas y proceder a su aprobación.	Proforma aprobada	Subgerente			
4	Contratar material publicitario	Proceder a contratar el respectivo servicio de diseño, imprenta y realización de material publicitario; previa autorización de la Gerencia de Operaciones.		Gerente de Ventas	No necesariamente debe ser la misma empresa la que brinde los 3 servicios.		
5	Actualizar fotos, trípticos y baners	Cambiar tanto las fotos, trípticos y baners según las temporadas y eventos a realizarse.		Gerente de Ventas			
6	Contratar e-mailing	Acordar el servicio de e-mailing para enviar publicidad según temporada y eventos a realizarse.		Gerente de Ventas			
7	Promocionar eventos	Enviar publicidades respectivas a los diferentes medios de comunicación.		Gerente de Ventas	Se envía a revistas, radio y televisión.		

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 107/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Comercial ( A ) Gestión de Ventas (A.2)		código: A.2 Hoja 1 de 2	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Analizar requerimientos del cliente	Revisar diariamente en las mañanas los mails recibidos por clientes que solicita algún pedido de los servicios, se revisa los porcentajes de ocupación y se les da respuesta a los mismos.		Gerente de Ventas			
2	Enviar cotizaciones	Realizar la cotización respectiva según requerimientos y se envía mediante mails.	Cotizaciones	Gerente de Ventas			
3	Solicitar citas y coordinar visitas	Dar un tiempo oportuno para que el cliente revise la cotización para poder llamarlos y coordinar para un día poder visitarlos poniendo a disposición ayudarlos en la misma con mas información.	Mails/Llamadas	Gerente de Ventas			
4	Solicitar tortas para visitas	Enviar a Panadería un memo detallando el pedido de tortas para entregar de cortesía al siguiente día en las visitas a los clientes. ¿Es el cliente de Provincia? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 9.	Memo	Gerente de Ventas			
5	Analizar política de viáticos	Verificar la política de viáticos en la cual se detalla el monto fijo de presupuesto y número personas dependiendo de la ciudad a visitar.	Listado de visitas	Gerente de Ventas			
6	Aprobar listado de visitas	Analizar y aprobar la lista de visitas para ventas	Listado de visitas aprobado	Subgerente			
7	Coordinar pasajes de avión	Llamar a las aerolíneas para ver la disponibilidad de viajar en los días requeridos y confirmar día y hora del viaje de las ejecutivas.	Reserva de pasaje	Gerente de Ventas			
8	Reservar Hotel	Llamar a reservar un hotel para los días de estadía detallando cuantos días y las personas que viajarán.	Reserva de hotel	Gerente de Ventas			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 108/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Comercial ( A ) Gestión de Ventas (A.2)		código: A.2 Hoja 2 de 2	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
9	Visitar a los clientes	Dar protocolo de bienvenida al cliente y presentar la ejecutiva a realizar la visita. Realizar citas a los clientes diariamente en la ciudad de Quito y en las afueras como Cumbaya, Mitad del Mundo, Valle de los Chillos tienen que cumplir con 6 visitas diarias y en Provincias son hasta 15 visitas diarias entre las 3 personas que viajan. Ofrecer de acuerdo a la necesidad del cliente las distintas posibilidades de servicios a las que puede acceder y en caso de cerrar ese momento la venta se realiza la apertura de cuenta.			Gerente de Ventas		
12	Despedir cordialmente y entregar torta de cortesía	Entregar una torta al finalizar la visita como cortesía por parte del hotel y se despide muy atento del cliente.			Gerente de Ventas		
13	Realizar registro de las visitas	Llevar un registro de todas las visitas realizadas durante el día las cuales serán anotadas según el formato de visitas que se tiene.		Registro de visitas	Gerente de Ventas		
14	Dar seguimiento a los requerimientos	Estar pendientes después que se ha visitado a los clientes de lo que necesitan para poder ayudarlos con la información que requieran.			Gerente de Ventas		
15	Realizar reporte de movilización	Al final del día se realiza un resumen de los gastos que se incurrió para lograr las visitas.		Reporte	Gerente de Ventas		

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 109/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Alojamiento ( B ) Reservas (B.1)		código: B.1 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Ver disponibilidad	Verificar la disponibilidad de las habitaciones según requerimientos y fechas que el cliente necesita. ¿Existen habitaciones disponibles? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 2.		Recepcionista	Se debe identificar si el cliente es corporativo, de agencia o walk-in.		
2	Buscar hotel con convenio	Hospedar al cliente en hoteles de la misma categoría con convenio.	Mail de Solicitud de servicio	Recepcionista	Se contactará con el hotel Sebastian ó Silverstein. Se finaliza el proceso.		
3	Solicitar datos del cliente	Tomar nombres completos, fecha de ingreso y salida y número de identificación del cliente.		Recepcionista			
4	Confirmar y Procesar en el sistema	Ingresar requerimientos del cliente en el sistema Opera. Confirmar con el cliente la reserva a través de datos de tarjeta de crédito o transferencia bancaria.	Reservación	Recepcionista			
5	Enviar código de confirmación	Enviar al cliente el código de confirmación por mail que nos arroja el sistema Opera.	Mail de Código de confirmación	Recepcionista			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS




Página: 110/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Alojamiento ( B ) Limpieza de Habitaciones (B.2)		código: B.2 Hoja 1 de 2	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Revisar ocupación y asignar tareas	Verificar el estado de hospedados según listado de ocupaciones del Opera y priorizar cuales son las habitaciones que el huesped ha solicitado limpieza. Se asignan tareas de limpieza de acuerdo a las habitaciones que estan el huesped por salir, las ocupadas y las que van a llegar a ocuparse.	Reporte de habitaciones	Ama de Llaves			
2	Realizar limpieza de habitaciones	Las camareras realizan la limpieza de las habitaciones: El primer turno de 7am a 3pm y segundo turno de 2:30pm a 11pm	Consumo de minibar y lavandería, Reporte estado de habitaciones	Camarera			
3	Revisar y verificar consumo de minibar	Recibir a las 10am el reporte del consumo de minibar de todas las habitaciones y el reporte del estado de habitaciones. En la tarde se recibe a las 4pm. Constatar que lo que se detalla en la hoja de consumo sea lo que ha sido utilizado en cada habitación.		Ama de Llaves			
4	Cargar al sistema los consumos	Realizar en el sistema Opera los consumos de cada habitación. Realizar resumen de consumos de minibar y vales de lavandería.	Resumen de consumo de minibar y lavandería	Ama de Llaves			
5	Solicitar a bodega productos para reposicion	Realizar la requisición en el sistema Hincos detallando los productos que hacen falta para abastecer la bodega de ama de llaves que pueden ser los amenities, papelería, productos de limpieza.	Requisición	Ama de Llaves			
6	Recibir y reponer productos	Hacer la reposición de productos de minibar que fueron consumidos en las habitaciones.		Camarera			



	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 111/160	
	Versión: 01	

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b>	Alojamiento ( B )	<b>código: B.2</b>
	<b>PROCESO:</b>	Limpeza de Habitaciones (B.2)	<b>Hoja 2 de 2</b>

<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
7	Realizar Reporte de objetos olvidados	Realizar detalle de los objetos olvidados que tienen mas de 6 meses guardados y no ha reclamado el huesped, la Gerente de Operaciones aprueba y autoriza la entrega a la camarera que lo encontró.	Reporte de objetos olvidados	Ama de Llaves	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 112/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Alojamiento ( B ) Servicio de Hospedaje (B.3)		código: B.3 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Recibir al cliente	Ofrecer un saludo muy cordial por parte de Botones, una cortesía y una toalla húmeda al cliente que ingresa en las instalaciones. El cliente solicita alojamiento al recepcionista. ¿Tiene reservación? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 2.		Botones			
2	Recaudar la información personal	Realizar el check-in en el cual se registra información sobre el nombre del huésped, fecha de entrada, fecha de salida, formas de pago.	Tarjeta de Registro	Recepcionista			
3	Cobrar habitación	Cuando las personas vienen a contratar alojamiento por el metodo de walk-in se realiza el cobro total de la factura.	Comprobante de pago	Recepcionista			
4	Asignar habitación y entrega de llaves	Dar a conocer al huésped la habitación en la cual se alojará y entregarle las llaves de la misma.		Recepcionista			
5	Ofrecer servicios complementarios	Informar al huésped sobre los servicios de lavandería, de restaurante, cafetería, servicios médicos, botones, etc. Lleva al huésped hasta su habitación.		Botones			
6	Cobrar totalidad de servicios	Realizar el cobro de todos los valores pendientes de pago por servicios que fueron ocupados por el huésped y se le entrega la original de la factura generada.	Factura	Recepcionista			
7	Despedir al cliente	Ayudar al cliente a cargar su equipaje cuando se retira y agradecer por la visita.					


# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 113/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Alojamiento ( B ) Lavandería (B.4)		código: B.4 Hoja 1 de 2	
ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
1	Recibir prendas	Recoger de las habitaciones prendas de los huéspedes que desean servicio de lavado, recibir los uniformes que nos entrega el personal y la mantelería de las instalaciones del hotel. ¿Es cliente interno? Si: Pasa a la actividad 2; No: Pasa a la actividad 3			Jefe de Lavandería		
2	Trasladar prendas	Recibir las prendas debidamente clasificadas por parte de las distintas áreas del hotel para proceder a llevar a los lugares respectivos de lavado. ¿Es uniforme del personal? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 10.			Jefe de Lavandería		
3	Pesar las prendas	Poner en la balanza las prendas del huésped para tener el valor a ser lavado.			Jefe de Lavandería		
4	Realizar hoja de listado de lavandería	Detallar las prendas de los huéspedes con el número de habitación en la que se encuentra.	Lista de Lavandería		Jefe de Lavandería		
5	Organizar prendas	Separar las prendas que son blancas de las que son de color. ¿Es ropa de color? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 6.			Jefe de Lavandería		
6	Poner en remojo	Remojar las prendas de color blanco de 2 a 3 horas.			Jefe de Lavandería		
7	Lavar y planchar	Ingresar todas las prendas a ser lavadas en la lavadora de acuerdo su separación de colores. Se plancha todas las prendas ya sea del huésped o los uniformes del personal. ¿Son prendas del cliente interno? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 9.			Jefe de Lavandería		
8	Armar y entregar uniformes	Colocar los uniformes del personal en un armador juntando la chaqueta con el pantalón y ubicarlos de acuerdo a su número interno que tienen en la lavandería. Se entrega los uniformes en las mañanas. Pasa a la actividad 13.			Jefe de Lavandería		

 <i>hotel rio amazonas</i>	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 114/160	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Alojamiento ( B )		código: B.4		
	<b>PROCESO:</b> Lavandería (B.4)		Hoja 2 de 2		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
9	Entregar en habitaciones	Dejar las prendas lavadas y planchadas en la habitación correspondiente del huésped. Pasa a la actividad 13.	Vale de Lavandería	Jefe de Lavandería	
10	Enviar mantelería a lavandería externa	Entregar manteles, servilletas, fundas, toallas, cubrecamas, sábanas, visillos a la lavandería particular para el respectivo lavado.		Jefe de Lavandería	
11	Revisar hoja de instructivo	Tener listo los requerimientos que se indica en la hoja de instructivo para la realización del evento.		Jefe de Lavandería	
12	Despachar mantelería requerida	Entregar al capitán de los eventos la mantelería que requiere.		Jefe de Lavandería	
13	Realizar informe diario de lavandería	Detallar todo lo lavado ya sea del huésped, del personal o la mantelería del hotel.	Informe de Lavandería	Jefe de Lavandería	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 115/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Restauración ( C ) Dirigir a Parqueadero (C.1)		código: C.1 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN					OBSERVACIONES
1	Controlar ingreso a parqueadero	Se pregunta a la persona que va a ingresar. ¿Se dirige al restaurante? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 2.				Guardia	
2	Dirigir a Recepcion	Enviar a la persona a recepción para el respectivo registro si desea hospedarse en el hotel. ¿Se hospeda? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 6.				Guardia	En caso de eventos la persona tendra que cancelar un valor del parqueadero.
3	Permitir ingreso	Dirigir a la persona donde debe parquearse. Se le entrega el ticket con el cual podra retirar el vehiculo. Durante el turno pueden surgir problemas con los clientes. ¿Se presentan atercados? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 5.		Ticket		Guardia	
4	Reportar atercados y tomar medidas	Comunicar directamente al Jefe de Seguridad para que tome las medidas correspondientes, que va desde calmar personalmente el problema hasta llamar a la policia para que solucione el inconveniente.				Guardia	
5	Controlar la salida	Controlar la salida del parqueadero ¿Regresa? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 7.				Guardia	Si el cliente regresa se permite dejar llevar el ticket, caso contrario se les retira el ticket.
6	Registrar	Realizar la anotacion del vehiculo en la Bitacora para controlar el regreso del mismo.			Hoja de control	Guardia	
7	Permitir salida	Dar paso a que el vehiculo salga del parqueadero y el cliente nos entrega el ticket.				Guardia	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 116/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Restauración ( C ) Servicio de Restaurante (C-2)		código: C.2 Hoja 1 de 1	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
1	Protocolo de bienvenida	Dar la respectiva al cliente.			Mesero	Hay dos meseros en la mañana, dos en la tarde y uno en velada.	
2	Dar la carta	Pasar la carta y poner la respectiva manteleta.			Mesero		
3	Brindar servicio personalizado	Presentarse ante el cliente, ofrecer bebidas y sugerencia del chef.			Mesero		
4	Tomar orden	Tomar la orden y datos para realizar la factura. Pasa a la actividad 5 y 6		Comanda	Mesero	Una comanda para cocina y otra para caja	
5	Cocina	Pasar al proceso de cocina.			Cocinero		
6	Pasar cortesía	Poner una cortesía en la mesa mientras se preparan los pedidos.			Mesero		
7	Servir pedido	Pasar los platos listos al cliente.			Mesero		
8	Pasar carrito de postres	Ver si el cliente gusta un postre o café luego de su comida.			Mesero		
9	Retirar platos	Levantar los platos una vez que los clientes han terminado.			Mesero		
10	Preparar la cuenta	Hacer la cuenta de todos los productos consumidos por el cliente.		Cuenta	Cajero		
11	Pasar la cuenta	Acercar la cuenta al cliente.			Mesero		
12	Cobrar y preparar factura	Ver la forma de pago y proceder a cobrar los consumos del cliente y a preparar su factura.		Factura	Cajero		
13	Pasar factura	Acercar la factura al cliente.			Mesero		
14	Protocolo de despedida	Despedir al cliente, levantar y limpiar la mesa.			Mesero		

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 117/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Restauración ( C ) PROCESO: Servicio de Eventos (C.3)		código: C.3 Hoja 1 de 2	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Revisar solicitudes de eventos	Recibir y analizar todas las solicitudes de eventos recibidas, revisando disponibilidad, alternativas y requerimientos de los clientes.		Jefe de Eventos	
2	Cotizar eventos	Realizar las respectivas cotizaciones de los diferentes eventos según sean los requerimientos de los clientes.	Cotizaciones	Jefe de Eventos	
3	Realizar seguimiento a clientes	Analizar el interés de los clientes y dar el respectivo seguimiento para poder concretar la venta. ¿Confirma reservación? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 4.	e-mails	Jefe de Eventos	
4	Registrar cancelación	Registrar datos del cliente	Registro de cancelación instructivo	Jefe de Eventos	
5	Realizar instructivo	Realizar el contrato del evento. Pasar a la actividad 6 y 7.		Jefe de Eventos	
6	Logística de Eventos	Pasar al proceso proceso de Logística de Eventos.		Ama de Llaves	
7	Coordinar personal para evento	Coordinar y realizar los horarios de las personas que trabajaran en el salón en los diferentes eventos. Pasar a la actividad 8 y 9.	Hoja de horarios	Jefe de Eventos	Distribuir los instructivos de los eventos a los diferentes ambientes del hotel.
8	Cocina	Pasar al proceso de cocina.		Cocinero	
9	Controlar y dar seguimiento al evento	Ver que durante todo el evento no se requieran novedades y en el caso de existir alguna buscar la solución de la manera más objetiva posible.		Jefe de Eventos	
10	Realizar control de sugerencias	Entregar a los clientes hoja de sugerencias. ¿Se encuentra el cliente satisfecho? Si: Pasa a la actividad 12; No: Pasa a la actividad 11.		Jefe de Eventos	
11	Realizar registro de producto no conforme	Registrar las diferentes novedades e inconformidades que se presentaron a los clientes durante los eventos.	Registro de producto no conforme	Jefe de Eventos	
12	Realizar reporte de satisfacción al cliente	Registrar las diferentes sugerencias de los clientes durante los eventos.	Registro de satisfacción del cliente	Jefe de Eventos	



## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 118/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS	MACROPROCESO: PROCESO:	Restauración ( C ) Servicio de Eventos (C.3)	código: C.3 Hoja 2 de 2		
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
13	Ingresar vales	Ingresar los vales de los meseros al sistema.	Vale	Jefe de Eventos	
14	Archivar información del evento	Archivar toda la información y documentación del evento.	Copia de factura, cotización y copia del vale.	Jefe de Eventos	





## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 119/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Restauración ( C )		código: C.4	
PROCESO:		Logística de Eventos (C.4)		Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Revisar instructivo de eventos	Verificar que se tenga todos los materiales para eventos como mantelería, arreglos florales, canasta de frutas, etc. El instructivo nos entrega el Jefe de Eventos.		Ama de Llaves	
2	Realizar orden de compra.	Enviar la orden de compra a la Gerencia de Operaciones para que autorice la compra de materiales para cubrir los eventos próximos.	Orden de Compra	Ama de Llaves	
3	Aprobar orden de compra	Analizar lo requerido en la orden de compra. ¿Se aprueba? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 1.	Orden de compra aprobada	Subgerente	
4	Realizar Pedido	Solicitar los productos a los proveedores con la orden de compra aprobada.	Pedido	Ama de Llaves	
5	Inspeccionar áreas públicas del hotel.	Dar un recorrido por todas las áreas del hotel para verificar el estado de las mismas. Realizar el informe que se ingresa en el Opera. Requieren mantenimiento? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 7.	Informe de inspección diario del hotel	Ama de Llaves	
6	Solicitar mantenimiento	Pedir trabajos de mantenimientos en caso de que se requiera alguna reparación en las áreas públicas o en las habitaciones.	Solicitud de trabajos	Ama de Llaves	
7	Cargar informes al sistema	Ingresar en el Opera los informes de todo lo realizado que se tiene de Lavandería y de Mantenimiento para eventos.	Informes	Ama de Llaves	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 120/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Restauración ( C ) Cocina (C.5)		código: C.5 Hoja 1 de 2	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Revisar inventarios	Ver los productos que se han terminado o estén a punto de terminarse para reponerlos y que se tengan suficientes existencias para producción.		Cocinero			
2	Solicitar productos	Analizar la cantidad de cuales son los productos bajos en existencia, los cuales han sido encontrados en las revisiones previas de inventarios y pedir productos que se han terminado o estén a punto de terminarse a bodega.	Requisición	Cocinero			
3	Despacho	Pasar al proceso de Despacho.		Bodega			
4	Trasladar productos de Bodega a Cocina	Analizar que los productos despachados de bodega se encuentren acorde a lo pedido en la requisición en cantidad y estado del producto.		Cocinero			
5	Revisar pedidos	Analizar las comandas para ver que plato se va preparar. ¿Qué clase de plato es? Especialidad; Pasa a la actividad 6; Entrada; Pasa a la actividad 12.		Cocinero			
6	Descongelar carnes	Tomar las porciones de carne del congelador y poner en el microondas para su descongelación. Pasar a la actividad 7, 9 y 11.		Cocinero			
7	Lavar legumbres y verduras	limpiar y cortar en las cantidades indicadas las legumbres y verduras.		Cocinero			
8	Aderezar	Poner aderezos en las cantidades indicadas en la receta. Pasar a la actividad 13.		Cocinero			
9	Preparar plancha	Poner aceite en la plancha la cual debe estar caliente.		Cocinero			
10	Cocer carnes	Esperar que el aceite esté caliente y poner la carne en la plancha para cocer según el término solicitado. Pasar a la actividad 13.		Cocinero			
11	Preparar salsas	Mezclar y cocer en una sartén las diferentes especias según sea el plato solicitado. Pasar a la actividad 13.		Cocinero			



## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 121/160

Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Restauración ( C )	<b>código:</b> C.5
	<b>PROCESO:</b> Cocina (C.5)	<b>Hoja 2 de 2</b>

### DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
12	Calentar guarnición	Poner en una olla o sartén la guarnición correspondiente al plato solicitado y calentarla en la hornilla según la receta.		Cocinero	
13	Armar plato	Juntar los diferentes componentes listos del plato solicitado.		Cocinero	
14	Decorar	Poner los diferentes elementos de decoración según indica la receta, en el plato armado.		Cocinero	
15	Despachar	Enviar a la zona de despacho el plato armado y decorado para que lo sirva el mesero.		Cocinero	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 122/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:			Gestión de Gerencia ( D ) Planificación (D.1)		código: D.1 Hoja 1 de 2	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES			
1	Convocar al Comité Ejecutivo	Notificar al Comité Ejecutivo sobre la fecha y lugar de la reunión para establecer la planificación.	Notificación	Gerente de Operaciones	Se convoca a los jefes de área de Finanzas, Comercial, Operaciones, Recursos Humanos, Mantenimiento.			
2	Analizar los objetivos y presupuestos anteriores	Revisar si se ha cumplido con los objetivos anteriores y en qué medida se ha logrado alcanzar cumplir el presupuesto.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Contadora			
3	Analizar el entorno externo	Realizar un estudio sobre el mercado, principales competidores, la inflación en los precios, leyes gubernamentales, etc.		Subgerente de Operaciones				
4	Analizar planificación de ventas	Revisar la planificación de todo lo comprendido a marketing y ventas, nuevas estrategias de ventas, como llegar a los clientes, promociones, incentivos, etc.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Gerente de Ventas			
5	Analizar nómina	Realizar un análisis de cuantas personas están trabajando actualmente, cuantas van a ser necesarias ser contratadas, etc, sueldos, etc.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Gerente de Recurso Humano			
6	Analizar informes financieros	Revisar los índices financieros, en especial la liquidez de la empresa, la capacidad de los pagos, cartera vencida, etc.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Contadora			
7	Establecer el punto de equilibrio	Determinar cuales serán las tarifas de los servicios para poder alcanzar a cubrir los costos y obtener utilidad.		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Contadora			
8	Establecer partida presupuestaria	Asignar los valores presupuestados para cada área con detalle de la utilización de los recursos para gastos.	Presupuesto	Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con la Contadora			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 123/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión de Gerencia ( D ) Planificación (D.1)		código: D.1 Hoja 2 de 2	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
9	Establecer proyectos y asignar presupuesto	Realizar un análisis de los proyectos que pueden ser factibles de aprobar según presupuesto. ¿ Los proyectos se ajustan al presupuesto? No: Pasa a la actividad 10; Si: Pasa a la actividad 11		Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones	Se trabaja conjuntamente con Jefe de Mantenimiento y la Contadora.		
10	Archivar proyectos	Descartar los proyectos que no se ajusten a la partida presupuestaria, los cuales serán revisados para próximo año. Fin del proceso.		Subgerente de Operaciones			
11	Generar planes	Desarrollar el Plan Operativo Anual (POA) y el Plan Estratégico (PE)	Plan Operativo Anual, Plan Estratégico	Gerente de Operaciones, Subgerente de Operaciones			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 124/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Evaluación y Control (E) Gestión Documental Interna (E.1)		código: E.1 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Definir los documentos internos del SGC	Identificar cuales son los documentos internos necesarios que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad. Además, establecer los requerimientos del sistema de gestión de calidad para modificar o desarrollar documentos. ¿Los documentos están correctamente definidos? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 2.		Gerencia General, Gestión de Calidad	Los documentos serán desarrollados en formato electrónico. Únicamente los registros necesarios estarán en papel.		
2	Modificar o desarrollar documentos	Desarrollar o modificar documentación interna que no se encuentre definida correctamente y que es necesaria para el SGC. En el caso de ser revisión y/o modificación, anotar en el adjunto "Control de Cambios".	Control de Cambios	Dueños de los procesos	Se considera aprobado todo documento que se encuentra en el servidor en su directorio correspondiente.		
3	Aprobar los documentos	Analizar y aprobar la documentación interna necesaria para el SGC. ¿La documentación está conforme? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 2.		Gerencia General	En el nombre del documento debe incluirse la fecha de aprobación y/o revisión.		
4	Ingresar documentación en el servidor	Digitalizar los documentos correspondientes en el servidor en su formato original.		Gestión de Calidad			
5	Controlar ejecución de actividades	Supervisar la ejecución de las actividades descritas en el documento y el manejo de registros que este incluya.		Dueños de los procesos	Se garantiza su legibilidad al ser electrónicos y manejarse un software de versiones compatibles.		
6	Revisar validez y aplicación de documentos	Verificar la validez y aplicación de la documentación del SGC, será revisada por los responsables, al menos una vez al año. ¿La documentación necesita modificación? Si: Pasa a la actividad 9; No: Pasa a la actividad 2.		Dueños de los procesos			
7	Actualizar la documentación en el sistema	Analizar y actualizar la documentación para la correcta implementación del SGC.		Gestión de Calidad			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 125/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Evaluación y Control (E) Gestión Documental Externa (E.2)		código: E.2 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/R EGISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Definir documentos externos del SGC	Identificar los documentos externos impresos y/o electrónicos, por ejemplo: Leyes, reglamentos, convenios internacionales, manuales, libros, copias y videos.		Gerencia General, Gestión de Calidad			
2	Obtener documentación externa	Conseguir los documentos externos impresos y/o electrónicos, por ejemplo: Leyes, reglamentos, convenios internacionales, manuales, libros, copias y videos.	Reporte de documentos externos	Gerencia General, Gestión de Calidad			
3	Establecer políticas de manejo documental	Implantar las políticas de manejo y uso documental.	Políticas de manejo de documentos externos	Gerencia General			
4	Asignar documentos externos	Entregar los documento externos a los dueños de los procesos. Se deberá retirar los documentos en el horario establecido por la Gerencia General. ¿La documentación está conforme? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 2.		Gerencia General	Los documentos externos electrónicos, no podrán distribuirse libremente, sino de acuerdo a políticas de manejo de documentos externos establecidas por la Gerencia General.		
5	Archivar Documentos	Mantener los documentos externos archivados adecuadamente, para garantizar su cuidado y legibilidad.		Dueños de los procesos	El registro de los documentos externos impresos lo llevan los dueños de los procesos.		

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 126/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Evaluación y Control (E) Control de Registros (E:3)		código: E.3 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Definir registros necesarios	Establecer los registros necesarios para el SGC y su formato.	Listado de registros	Gestión de Calidad, Dueños de los Procesos	Los registros pueden ser electrónico y/o impreso.		
2	Elaborar formatos de registros definidos	Realizar los registros necesarios para el SGC. En los registros electrónicos deberá ser parte del nombre de los mismos la fecha de elaboración.		Dueños de los Procesos	Deben ser de fácil recuperación.		
3	Verificar vigencia de los formatos	Verificar los formatos de los registros al menos una vez al año o cuando existan cambios en la base legal o reglamentaria para garantizar que estos cumplan con los requerimientos del SGC. ¿Los formatos de encuentran vigentes? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 4.		Gestión de Calidad, Dueños de los Procesos			
4	Realizar cambios en los formatos de los registros	Realizar los cambios correspondientes en los registros del SGC y desarrollar los nuevos formatos de ser necesario.		Gerencia General			
5	Archivar registros	Asegurarse que los registros se mantengan legibles y el nombre del registro será el que lo identifique, ya sea impreso o electrónico.		Gestión de Calidad, Dueños de los Procesos	Eliminar todos los registros que han cumplido el tiempo de retención establecido.		



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 127/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Evaluación y Control (E) Auditorías Internas (E.4)		código: E.4 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Elaborar programa anual de auditorías	Se elabora el programa anual de Auditorías internas y designa a los auditores responsables (líder del equipo y auditores acompañantes).	Programa de auditorías, Listado de auditores	Gerencia General, Gestión de Calidad			
2	Realizar plan de auditorías	Preparar el Plan de Auditoría en conjunto con el (los) auditor (es) acompañante (s).	Plan de auditorías	Equipo de auditorías	Se entrega el programa de auditorías internas a los auditores internos designados.		
3	Revisar documentación, procesos y listas de verificación	Realizar el estudio de la documentación del sistema y sus procesos y se preparan las listas de verificación. Se revisa también los resultados de Auditorías previas.		Equipo de auditorías			
4	Enviar plan de auditorías a los dueños de los procesos	Se envía el Plan de Auditoría a los responsables de los procesos a ser auditados.		Equipo de auditorías	Por lo menos con una semana de anticipación.		
5	Realizar reunión de apertura	Iniciar la auditoría efectuando la reunión de apertura.		Equipo de auditorías	Participarán la Gerencia General, el Representante de la Dirección y los Responsables de los Procesos.		
6	Verificar cumplimiento del SGC	Se verifica el cumplimiento de los requerimientos del SGC de acuerdo con la lista de verificación mediante entrevistas, observación y confirmación de evidencias, para preparar las conclusiones y hallazgos de la Auditoría.	Informe de registro de auditorías	Equipo de auditorías	Se informa las no conformidades encontradas a los auditados durante el transcurso de la Auditoría y se puede hacer sugerencias de mejoramiento		
7	Realizar reunión de cierre	Finalizar la auditoría efectuando la reunión de cierre.		Equipo de auditorías			
8	Preparar informe de auditorías	Realizar informes de auditorías y entregar al representante de la Dirección General para el posterior tratamiento de no conformidades.	Informe de auditorías	Equipo de auditorías	Se archiva los registros de la Auditoría de acuerdo al Procedimiento para Control de Registros		

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 128/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Evaluación y Control (E) Acciones Preventivas (E.5)		código: E.5 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
1	Identificar No Conformidades Potenciales	Identificar las no conformidades potenciales, estas pueden ser en base a: Riesgos del proceso, acciones correctivas de otros procesos, análisis de datos, planificación estratégica, debilidades o amenazas del proceso ó cualquier otra fuente.				Gestión de la Calidad, Dueños de los Procesos	
2	Informar y registrar No Conformidades Potenciales	Informar al responsable del proceso sobre las no confirmadas potenciales, y de estar de acuerdo informar al Gerente General para su aprobación y que sea llenado el registro de acciones preventivas.		Registro de acciones preventivas		Dueños de los Procesos	
3	Evaluar el riesgo	Evaluar si existe el riesgo de desarrollar una No Conformidad ¿Es evidente el impacto de No Conformidad? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 4.				Dueños de los Procesos	
4	Justificar acción preventiva y evaluar	Justificar una acción preventiva, evaluar mediante herramientas adecuadas dicho impacto.				Dueños de los Procesos	
5	Analizar causas potenciales y hacer plan de acción	Analizar las causas potenciales y decidir un plan de acción.		Plan de acciones preventivas		Dueños de los Procesos	
6	Analizar plan de acciones preventivas	Verificar que el plan de acciones preventivas se apeguen a los requerimientos. ¿Se aprueba? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 5.				Gerencia General, Gestión de la Calidad	
7	Ejecutar plan de acciones preventivas	Ejecutar el Plan de Acciones Preventivas, evaluar su efectividad y cumplimiento. ¿Se eliminó No Conformidad Potencial? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 2.				Dueños de los Procesos	
8	Registrar acciones preventivas	Registrar la mitigación de la No Conformidad Potencial		Registro de acciones preventivas actualizado		Gestión de la Calidad	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 129/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Evaluación y Control (E) Acciones Correctivas (E.6)		código: E.6 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Recopilar las no conformidades detectadas en auditorías o fuera de ellas y clasificarlas de acuerdo a los procesos. Fuentes adicionales de No Conformidades son: Quejas de los clientes, resultados de la revisión de la Dirección, resultados de análisis de datos, resultado de las mediciones de satisfacción del cliente, registros pertinentes, mediciones de procesos, autoevaluaciones.	Recopilar las no conformidades detectadas en auditorías o fuera de ellas y clasificarlas de acuerdo a los procesos. Fuentes adicionales de No Conformidades son: Quejas de los clientes, resultados de la revisión de la Dirección, resultados de análisis de datos, resultado de las mediciones de satisfacción del cliente, registros pertinentes, mediciones de procesos, autoevaluaciones.		Gestión de la Calidad			
2	Analizar No Conformidades	Analizar las No conformidades y determinar si corresponde tomar una acción correctiva o una corrección. ¿Requiere acción correctiva? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 3.		Gestión de la Calidad, Dueños de los Procesos			
3	Implementar y evaluar corrección	Implementará y evaluará la efectividad de la corrección efectuada en el caso de que la No Conformidad no presente un mayor riesgo.	Reporte de correcciones	Dueños de los Procesos			
4	Generar Resumen de registro de acciones correctivas	Generar Resumen de registro de acciones correctivas para monitoreo.	Resumen de registro de acciones correctivas	Gestión de la Calidad			
5	Realizar Plan de Acciones Correctivas	Analizar las no conformidades, utilizando las herramientas adecuadas y formular un plan de actividades para levantar las mismas.	Plan de Acciones Correctivas	Dueños de los Procesos			
6	Analizar Plan de Acciones Correctivas	Verificar que el plan de acciones correctivas cumple con los requerimientos del SGC. ¿Se aprueba? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 2.		Gerencia General, Gestión de la Calidad			
7	Ejecutar Plan de Acciones Correctivas	Ejecutar el Plan de Acciones Correctivas, evaluar su efectividad y cumplimiento. ¿Se eliminaron No Conformidades? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 4.		Dueños de los Procesos			
8	Registrar acciones correctivas	Evaluar y registrar si las No Conformidades han sido eliminadas y proceder al cierre del mismo.	Registro de acciones correctivas	Gestión de la Calidad			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 130/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Gestión de Compras ( F )		código: F.1	
		PROCESO: Gestión de Pedidos (F.1)		Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Revisar inventarios	Se observa en el sistema los productos con mínimos y máximos en stock.		Jefe de Bodega	
2	Realizar hoja de orden de compra	Se realiza el pedido de los productos que tienen poca existencia en stock.		Jefe de Bodega	Son 15 proveedores.
3	Solicitar aprobación	Entregar las ordenes de compra a la Gerente de Operaciones para la revisión del pedido y ponga su firma de aceptación.	Hoja de orden de compra	Jefe de Bodega	
4	Revisar hoja de orden de compra	Analizar productos que se planean adquirir ¿Se aprueba? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 1.		Gerente de Operaciones	
5	Realizar Pedido	Comparar precios y calidad del producto entre un proveedor y otro.	Pedido	Jefe de Bodega	
6	Recepción de documentos de entrega	Se recibe la factura y junto con la orden de compra se procede a entregar a Contabilidad.		Jefe de Bodega	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 131/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: GESTIÓN DE COMPRAS ( F )		código: F.2	
		Dirigir a Bodega (F.2)		Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Controlar ingreso a bodega	Asegurarse de que el proveedor este dentro del horario de 8am a 12pm. ¿Se encuentra en el listado de proveedores que llegarán fuera de horario? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 2.		Guardia	Se deberá consultar el listado de proveedores fuera de horario entregado por parte de bodega.
2	Denegar acceso	No dejar ingresar al proveedor a Bodega. Se realiza el informe que se ingresara a la Bitacora y luego RRHH ingresa al sistema.	Informe	Guardia	
3	Permitir el ingreso	Se le confirma al proveedor que puede ingresar a bodega a realizar la descarga del pedido.		Guardia	
4	Verificar descarga	Supervisar que todos los productos hayan sido entregados en Bodega. Proveedor sale con productos? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 7.		Guardia	
5	Confirmar devolución de producto	Consultar con Bodega que el proveedor saldra con mercaderia debido a devoluciones. Bodega realiza un parte y se realiza el informe que se registrara en la Bitacora.		Guardia	
6	Verificar productos que salen y reportar	Controlar que lo que nos reporta Bodega coincida con lo que el proveedor esta sacando en mercaderias y registrar las novedades.	Parte/Reporte	Guardia	
7	Permitir la salida	Se deja que el proveedor se retire.		Guardia	


# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS




Página: 132/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión de Compras ( F ) Recepción y Almacenamiento (F.3)		código: F.3 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Verificar estado de los productos	Analizar que los productos a ingresar se adecuen a los requerimientos. ¿Cumple los requerimientos? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 2.		Bodeguero			
2	Rechazar pedido	No recibir la mercadería.	Registro de producto no conforme	Bodeguero			
3	Recibir mercadería	Recibir la mercadería según el pedido realizado ¿Es un producto cármico? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 7.		Bodeguero			
4	Pesar	Verificar que el peso de cada tipo de producto sea el indicado en el pedido y se procede a dar la limpieza adecuada al producto de acuerdo al tipo.	Registro para la transformación	Bodeguero			
5	Porcionar y etiquetar	Poner la mercadería en el recipiente o envoltura adecuada detallando en la etiqueta el peso y la fecha de recepción. Pasa a la actividad 6 y 7	Registro de productos ingresados	Bodeguero			
6	Almacenar productos procesados	Guardar la mercadería en el congelador con la temperatura establecida para conservarla. Fin del Proceso.		Bodeguero			Para los desperdicios se deberá coordinar con las fundaciones para que el momento que se generen los retiren.
7	Rotular y almacenar	Los productos ingresados satisfactoriamente son almacenados y ubicados en el cuarto de bodega ordenados alfabéticamente.	Registro de productos ingresados	Bodeguero			

<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
 <i>hotel rio amazonas</i>	Página: 133/160
	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de Compras ( F )		<b>código: F.4</b>		
	<b>PROCESO:</b> Despacho (F.4)		<b>Hoja 1 de 1</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Recibir requisición	Se recibe de los diferentes departamentos las requisiciones, las cuales se las imprimen y se las lleva a Gerencia.	Requisición impresa	Bodeguero	
2	Analizar requisición	Ver si los productos solicitados son los realmente necesarios.	Requisición aprobada	Gerente de Operaciones	
3	Controlar caducidad de productos	Buscar productos en bodega según lo solicitado y verificar fecha de caducidad. ¿Es apto para el uso? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 4.		Bodeguero	
4	Dar de baja	Los productos que ya estén caducados se los da de baja físicamente y en el sistema.	Listado de productos dados de baja	Bodeguero	
5	Entregar producto	Poner en la zona de entrega de producto o entregar a los departamentos según sea el caso.	Requisición despachada	Bodeguero	

<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
 <i>hotel rio amazonas</i>	Página: 134/160
	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> Panificación ( G )		<b>código: G.1</b>	
<b>PROCESO:</b>		Pedido y Recepción de Insumos (G.1)		<b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Revisar inventario	Ver las bodegas y cuantificar las necesidades de insumos para realizar la producción.		Panadero	
2	Realizar pedido a bodega	Hacer el pedido a bodega de los productos que se encuentren bajos en stock.	Pedidos panadería	Panadero	
3	Verificar que el producto esté en buen estado	Analizar que los insumos despachados para panadería sean aptos para el consumo.		Panadero	
4	Verificar que las cantidades sean las correctas	Ver que las cantidades despachadas sean las mismas cantidades que las pedidas.		Panadero	
5	Recibir y almacenar productos	Aceptar el pedido y guardar en las bodegas.		Panadero	



## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 135/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Panificación ( G ) Producción y Despacho (G.2)		código: G.2 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Revisar cantidades para producir	Ver las cantidades necesarias para producir según sea la necesidades y requerimientos de los distintos ambientes.		Jefe de panadería			
2	Preparar la masa	Preparar la masa del pan, pasteles y postres.		Panadero			
3	Dejar en reposo	Realizar un reposo en frío .		Panadero			
4	Realizar labrado	Según el tipo de pan se realiza los diferentes presentaciones del pan.		Panadero			
5	Llevar a la cámara de Leudo	Dejar en reposo en una cámara caliente.		Panadero			
6	Hornear y almacenar	Cocer los productos en los hornos según sea los requerimientos de preparación.	Inventario	Panadero			
7	Revisar cuadro de eventos	Ver el cuadro de eventos con las hojas de función. Por parte de Marketing que solicitan las tortas para visitas a clientes y según los hospedados en el hotel para brindar en el desayuno los productos.		Jefe de panadería			
8	Alistar productos para despachar	Poner los productos listos en las canastas según lo solicitado por los diferentes áreas del hotel.		Panadero			
9	Despachar productos a los diferentes ambientes	Llevar el producto a las diferentes áreas del hotel.	Hoja de producto despachado	Panadero			


# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 136/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Gestión de RRHH ( H )		código: H.1	
PROCESO: Selección, Reclutamiento, Inducción y Contratación del Personal (H.1)		Hoja 1 de 1			
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Publicar necesidades de personal	Publicar las necesidades de personal por medio de Computrabajo.		Jefe de Recursos Humanos	
2	Recibir hojas de vida	Archivar y organizar las hojas de vida que llegan por los distintos medios de comunicación.		Jefe de Recursos Humanos	
3	Analizar y seleccionar candidatos	Ver si los aspirantes cumplen con el perfil profesional para el cargo disponible y llamar para entrevistas.	Convocatoria a Entrevistas	Jefe de Recursos Humanos	
4	Entrevistar candidatos	Entrevistar al candidato personalmente y analizar si es apto además de explicar las políticas y normas de la organización.		Jefe de Recursos Humanos	
5	Llamar para realizar una prueba	Hacer una prueba de los candidatos en el puesto que aspiran desempeñar. ¿Es idoneo el candidato? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 4.		Jefe de Recursos Humanos	
6	Realizar inducción y contrato	Explicar el trabajo a realizar, presentar al personal, mostrar el área de trabajo, entregar el reglamento interno y realizar el contrato legal.	Contrato	Jefe de Recursos Humanos	

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 137/160	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de RRHH ( H ) <b>PROCESO:</b> Capacitar al Personal (H.2)		<b>código: H.2</b> <b>Hoja 1 de 1</b>		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Evaluar necesidades de capacitación	Receptar las evaluaciones de los jefes de área. ¿Se necesita capacitación interna o externa? Externa: Pasa a la actividad 2; Pasa a la actividad 4.		Jefe de Recursos Humanos	
2	Seleccionar empresa capacitadora	Buscar empresa que brinde servicio de capacitación el el área indicada.		Jefe de Recursos Humanos	
3	Solicitar servicio de capacitación	Seleccionar empresa capacitadora para recibir el servicio de capacitación.		Jefe de Recursos Humanos	
4	Buscar personal capacitado	Ver a la persona más apta dentro de la organización para que dicte la capacitación el resto de sus compañeros.		Jefe de Recursos Humanos	
5	Coordinar capacitación	Coordinar capacitación en tema de horario, lugar y materiales que serán necesarios.	Programa de Capacitación	Jefe de Recursos Humanos	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 138/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**


**MACROPROCESO:**  
**PROCESO:**

Gestión de RRRH ( H )  
Nómina (H.3)

**código: H.3**  
**Hoja 1 de 1**

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Revisar el maestro operativo	Verificar las personas que han salido y que han ingresado.		Jefe de Recursos Humanos	
2	Revisar sistema de horarios	Digitar en la plataforma de excel las horas de entrada y salida de cada empleado para calcular el número de horas trabajadas. Analizando como fueron los horarios de cada empleado durante el mes y verificar en formato de atrasos si los empleados registran faltas o atrasos .		Jefe de Recursos Humanos	
3	Calcular horas a pagar	Analizar las horas trabajadas menos las horas de atraso o salida anticipada más las horas extras.		Jefe de Recursos Humanos	
4	Revisar descuentos del personal	Ver si el personal cuenta con consumo en alguno de los ambientes o descuentos por faltantes o faltas al reglamento interno.		Jefe de Recursos Humanos	
5	Realizar nómina a pagar	Hacer los cálculos y determinar cuanto se les va a acreditar a las cuentas del personal.	Nómina	Jefe de Recursos Humanos	

<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
 <i>hotel rio amazonas</i>	Página: 139/160
	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión de RRHH ( H )	<b>código: H.4</b>
	<b>PROCESO:</b> Mantener un Adecuado Clima Laboral (H.4)	<b>Hoja 1 de 1</b>

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Realizar encuesta	Realizar el formato de la encuesta en la plataforma de Google y enviar a los empleados. Realizar la tabulacion automática.		Jefe de Recursos Humanos	
2	Realizar informe	Realizar un informe de clima laboral para la Gerencia de operaciones	Informe de Ambiente de Trabajo	Jefe de Recursos Humanos	
3	Realizar programa de remuneraciones e incentivos	Realizar un programa para remunerar a los empleados e incentivarlos a tener un mejor clima laboral.	Programa de Remuneraciones e Incentivos	Jefe de Recursos Humanos	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 140/160

Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b> <b>PROCESO:</b>		<b>Gestión Financiera ( I )</b> <b>Cobros (I.1)</b>		<b>código: I.1</b> <b>Hoja 1 de 1</b>	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
1	Realizar los arqueos de caja	Realizar en todos los puntos de ventas la verificación de todos los ingresos comparando las facturas con lo recaudado. ¿Es venta en efectivo? Si: Pasa a la actividad 4, No: Pasa a la actividad 2.		Tesorera /Auditor Interno	Son tres puntos de venta.		
2	Realizar listado de cuentas por cobrar	Detallar todas las cuentas que deben ser cobradas a los clientes.	Listado de cuentas por cobrar	Cobrador			
3	Recuperar cartera vencida	Visitar a los clientes para el cobro de las cuentas pendientes.		Cobrador			
4	Recolectar dinero de Puntos de venta	Realizar el conteo total del dinero en efectivo de todos los puntos de venta y ponerlo en un sobre cerrado.		Tesorera			
5	Depositar cobros	Llevar todo lo recaudado en efectivo y cheques al Banco para el respectivo depósito.	Depósitos	Tesorera Cobrador	Se realiza con el Banco el cambio de monedas para entregar sueltos a los puntos de venta		
6	Ingresar a Contabilidad	Registrar los movimientos de Bancos en el sistema SAHR		Tesorera			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 141/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Gestión Financiera ( 1 )		código: I.2	
PROCESO:		Pagos (I.2)		Hoja 1 de 3	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Definir el tipo de pago	Analizar a quién se va a realizar el pago. ¿A quién vamos a pagar? Proveedor; Pasa a la actividad 7; Nómina; Pasa a la actividad 6; Impuestos; Pasa a la actividad 2.		Tesorera	
2	Analizar resúmenes de Compras/Ventas	Ver las cantidades de compras y ventas para calcular el monto a cancelar al SRI.		Contador	
3	Elaborar declaración	Realizar las declaraciones del IVA y del impuesto a la Renta en el DIMM.		Contador	
4	Ingresar declaración al SRI	Realizar las declaraciones en la página del SRI por pago de impuestos y validar los datos ingresados.		Contador	
5	Realizar transferencia	Hacer la transferencia por el monto determinado por pago de impuestos al SRI.		Contador	Fin del proceso
6	Analizar Nómina	Verificar que los montos para pagos de nómina sean los correctos. Pasa a la actividad 11.		Contador	
7	Ingresar facturas de Gastos	Registrar las facturas en el Sistema "Control de Bancos-Pagos" por los diferentes gastos de los ambientes los cuales tienen que venir con la correspondiente orden de compra firmada y aprobada; las retenciones de compra se generan automáticamente en el sistema y se envía por correo al Jefe de Sistemas para que realice el envío a los Proveedores de las mismas.. ¿Es pago a proveedor? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 10.	Retención/Facturas	Tesorera	Los gastos provenientes por caja chica de Seguridad Física y de la Bodega de Compras también se registran en el sistema.
8	Exportar a excel cuentas por pagar Proveedores	Abir el excel en la cual se visualiza las cuentas pendientes de pago y vencidas de los proveedores.		Tesorera	
9	Elegir Proveedor a pagar	Seleccionar todos los proveedores los cuales estén en la fecha a pagar de la semana correspondiente.		Tesorera	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 142/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Financiera ( 1 ) Pagos (1,2)		código: I.2 Hoja 2 de 3	
ACTIVIDAD		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
N.	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
10	Buscar la factura físicamente	Sacar todas la facturas correspondientes al pago que se va a realizar, las facturas recibidas electrónicamente se las imprime para adjuntarlas. Pasa a la actividad 11.		Tesorera			
11	Realizar reposición de caja chica	Revisar el archivo en excel con el detalle de los gastos realizados por la caja chica con respaldos de facturas y recibos. Se realiza un excel con detalle de los mismos y el valor a reponer.		Tesorera	Se maneja caja chica para el jefe de Sistemas y de Tesorería.		
12	Realizar comprobante de egreso	Ingresar al "Sistema Control de Bancos-Pagos", seleccionar el proveedor a pagar y detallar el concepto del gasto. Para el caso de las reposiciones de cja chica, se detalla todos los gastos que se encuentran respaldados por los recibos.	Comprobante de egreso	Tesorera			
13	Autorizar el pago	Analizar los montos, fechas y detalles de los comprobantes de egreso. ¿Es pago a nómina? Si: Pasa a la actividad 14; No: Pasa a la actividad 15.	Comprobante de egreso autorizado	Gerente de Operaciones			
14	Realizar transferencia a empleado	Hacer la transferencia por el pago de nómina a la cuenta personal de cada empleado y archivar comprobantes. Fin del proceso.		Contador			
15	Emitir el cheque	Imprimir el cheque generado automáticamente por la realización del comprobante de egreso.	Cheque	Tesorera			
16	Firmar cheque para pagos	Analizar que los montos de los egresos estén a corde con los montos de los cheques para proveedores y firmarlos.	Cheque firmado	Gerente de Operaciones Gerente General			





## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 143/160

Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Financiera ( 1 )	<b>código: I.2</b>
	<b>PROCESO:</b> Pagos (I.2)	<b>Hoja 3 de 3</b>

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES			RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	
17	Confirmar los pagos por e-mail	Enviar un correo electrónico masivo a los proveedores confirmando el pago en un mismo día en un horario establecido.	e-mail	Tesorera	
18	Realizar el pago	Entregar el cheque firmado y autorizado al proveedor o a los encargados del manejo de caja chica, los mismo que realizan la firma en el comprobante de egreso de constancia del pago y archivar los comprobantes.	Comprobante de egreso firmado	Tesorera	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 144/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Financiera ( 1 ) Control Inventarios (I.3)		código: I.3 Hoja 1 de 2	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/REGISTRO		OBSERVACIONES	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN			RESPONSABLE		
1	Revisar documentos	Controlar que llegue la requisición firmada y aprobada para el caso de despacho de productos en los ambientes. Para las compras de materia prima se controla que llegue la orden de compra aprobada junto con la factura. ¿Es compra a proveedor? Si: Pasa a la actividad 2; No: Pasa a la actividad 4.			Jefe de Costos		
2	Controlar los precios	Verificar los precios que se encuentran en la factura sean acorde a la orden de compra. ¿Están correctos los precios? No: Pasa a la actividad 3; Si: Pasa a la actividad 4.			Jefe de Costos		
3	Notificar Inconformidad	Realizar notificación mediante mail o llamada a la Gerente de Operaciones sobre el cambio en los precios de los proveedores de dicha compra.		Llamada/mail	Jefe de Costos		
4	Ingresar en el kardex	Alimentar la base del kardex. En el caso de compra a proveedor se ingresan todos los productos adquiridos para alimentar el inventario, se genera la retención de compra la cual se envía al Jefe de Sistemas para que verifique los envíos. En despachos de productos a los ambientes se corrige el despacho real ingresando los valores faltantes en el kardex los cuales están reflejados en la requisición.			Jefe de Costos		
5	Recuperar información de puntos de venta	Obtener la información de movimientos generadas en "La Canoa" y "Café del Río".			Jefe de Costos		



## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 145/160

Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b> Gestión Financiera (1)	<b>código:</b> I.3
	<b>PROCESO:</b> Control Inventarios (I.3)	<b>Hoja</b> 2 de 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/REGISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
6	Disminuir consumos y ventas	Descargar los productos automáticamente de las ventas las cuales ya están asignados las recetas y el sistema realiza la descarga del inventario.		Jefe de Costos	
7	Guardar y actualizar	Disminuir el kardex automáticamente en el sistema con el boton de "Guardar", el cual actualiza en el instante el stock.		Jefe de Costos	


# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 146/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Financiera ( 1 ) Registros (I.4)		código: I.4 Hoja 1 de 2	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/RE GISTRO		OBSERVACIONES	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE				
1	Recuperar y procesar la información	Revisar la documentación empaquetada que entrega el Auditor Interno, en la cual consta: el reporte de Panadería, reporte de las facturas de la Canoa, las facturas de la recepción, los vales de Banquete, de Minibar, de Lavandería, los consumos del teléfono, miscelaneos y los voucher de cobros de la Canoa, Recepción y Panadería. Se ingresa al Opera y se recupera la información al sistema Profile y de ahí se recupera al sistema de "Auditoría de Ingresos".	Auditor de Ingresos				
2	Revisar valores y corregir códigos	Registrar en el sistema los códigos que corresponde de la venta realizada en los puntos de venta, y verificar que el valor sea el correcto.	Auditor de Ingresos				
3	Registrar cuentas por cobrar	Ingresar los demás valores de las ventas generadas en el hotel que provienen de Banquete, Minibar, Lavandería, miscelaneos, consumos del teléfono. De banquetes y Minibar. Se registra el valor de la cuentas por cobrar clientes.	Auditor de Ingresos				Imprimir las 3 facturas electrónicas del sistema de facturación "e-billing" del cliente correspondiente que pagó a crédito. Una factura se archiva con la retención, otra se da al cliente y la tercera a la persona de cobranza.
4	Guardar y actualizar	Comprobar los registros ingresados y enviar al modulo de contabilidad y al modulo de "cartera automáticamente al digitar en "Contabilidad".	Auditor de Ingresos				
5	Realizar registros	Detallar todos los ingresos y realizar las estadísticas de las ventas. Los informes se envían la Gerencia de Operaciones, Al Gerente Financiero, Administrador de la Canoa y al Subgerente de Operaciones.	Auditor de Ingresos	Informes			

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 147/160	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión Financiera ( I )	código: I.4		
	<b>PROCESO:</b>	Registros (I.4)	Hoja 2 de 2		
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>					
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
6	Archivar	Guardar ordenadamente los documentos recibidos por el Auditor Interno.		Auditor de Ingresos	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 148/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Financiera (1) Conciliación bancaria (1.5)		código: 1.5 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	
1	Revisar y Contabilizar ingresos y egresos	Imprimir los estados de cuentas de los 4 bancos que generan movimientos. Revisar que todos los cobros efectuados estén correctamente según las facturas de los mismos. Constatar que se hayan pagado los cheques girados. Hacer el ingreso o egreso de los valores de cobros, pagos, notas de debito y crédito en el sistema SAHR.			Contadora General	El Produbanco es la cuenta principal de movimientos del negocio.	
2	Ingresar movimiento en la Cartera	Registrar todos los valores de cobros de los clientes que se reflejan en el estado de cuenta.			Contadora General		
3	Realizar ajustes	Ajustar todas las cuentas de Inventarios, Consumos del Personal, Consumo Teléfono, Pago de Préstamos, Provisión para pago de impuestos. ¿Están los valores iguales? Si: Pasa a la actividad 6, No: Pasar a la actividad 4.		Posición Financiera	Contadora General	Actualmente tienen dos préstamos. Se envía por mail la posición financiera a la Gerente de Operaciones.	
4	Registrar valores en circulación	Ingresar en excel los valores que aun no han sido cobrados o pagados y por lo cual están pendientes.			Contadora General		
5	Corregir posibles errores en valores	Verificar que haya sido algún error en digitación o ingreso al sistema y corregirlo inmediatamente.			Contadora General		
6	Generar conciliación bancaria	Constatar que los valores están cuadrados y por lo cual la cuenta de Bancos esta conciliada. Enviar a la Gerente Financiera.		Conciliación Bancaria	Contadora General		

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 149/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión Financiera ( I ) Generación de Informes (L.6)		código: I.6 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Generar Pre-Balances	Descargar del sistema SAHR los Pre-Balances para la respectiva revisión.		Contadora General			
2	Realizar ajustes	Corregir posibles errores de valores o movimientos que puedan existir en los Pre-Balances y realizar ajustes de ley correspondientes.		Contadora General			
3	Cerrar cuentas	Generar el cierre del mes una vez realizado todos los ajustes pertinentes y con esto se cierran los balances a la fecha indicada.		Contadora General			
4	Generar los Balances	Realizar la impresión de los balances generados como son el de Estado de Resultados y el Balance General. ¿Están correctos los Balances? Si: Pasa a la actividad 5, No: Pasa a la actividad 1	Estado de Resultados/Balances General	Contadora General			
5	Realizar en excel Balances Integrales	Establecer los balances definitivos en un excel donde se muestren todos los valores correspondientes al periodo contable.	Estado de Resultado Integral/ Balance General Integral	Contadora General			
6	Realizar análisis de Indicadores	Evaluar los indicadores de: Liquidez, Endeudamiento, Solvencia, Rentabilidad, Eficiencia.	Indicadores	Contadora General			
7	Generar los Anexos para los Auditores	Realizar los Anexos de Ventas, Iva, Impuesto Renta, No deducibles, Cuentas Incobrables, Cuadros ATS, para la revisión y evaluación de los Auditores.	Anexos para Auditores	Contadora General			
8	Dar seguimiento a comentarios y novedades de los Auditores	Realizar las correcciones que los Auditores dejaron expresadas en la evaluación.		Contadora General			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 150/160

Versión: 01

**HOTEL RIO AMAZONAS**

**MACROPROCESO:**  
**PROCESO:**

Gestión de Recursos Tecnológicos ( J )  
Gestión de Telecomunicaciones (J.1)

**código: J.1**  
**Hoja 1 de 1**

## DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Revisar los e-mails	Analizar las necesidades y novedades para el Departamento de Recursos Tecnológicos enviados al e-mail.		Jefe de Sistemas	
2	Supervisar servidores	Revisar que se cumplan los backups diarios y que los discos duros de los servidores no estén llenos.		Jefe de Sistemas	
3	Analizar conexiones	Verificar que todas las conexiones inalámbricas funcionen correctamente.		Jefe de Sistemas	
4	Controlar Data-center	Realizar la revisión física del data center principalmente del funcionamiento del aire acondicionado.		Jefe de Sistemas	
5	Revisar facturación electrónica	Revisar la facturación electrónica de manera minuciosa con su respectiva comprobación de saldos y enviarlas a los clientes.	Factura Electrónica	Jefe de Sistemas	
6	Controlar puntos de facturación	Analizar que los puntos de facturación se desempeñen correctamente.		Jefe de Sistemas	



# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 151/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión de Recursos Tecnológicos ( J ) Mantenimiento de Hardware (J.2)		código: J.2 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN		DOCUMENTO/RE GISTRO		RESPONSABLE	
1	Receptar requerimientos de mantenimiento	Analizar las necesidades de mantenimiento de hardware de las diferentes áreas del hotel.				Jefe de Sistemas	
2	Analizar equipos	Analizar el daño de hardware en los quipos y verificar si necesita repuestos. ¿Necesita cambiar repuestos? Si: Pasa a la actividad 3; No: Pasa a la actividad 8.				Jefe de Sistemas	
3	Revisar inventario de repuestos	Verificar la existencia de repuestos disponibles para las reparaciones ¿Hay stock de repuestos? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 4.				Jefe de Sistemas	
4	Realizar cotizaciones	Realizar tres cotizaciones de cada repuesto que se necesita para su posterior aprobación.		Cotizaciones		Jefe de Sistemas	
5	Aprobar cotización	Analizar las cotizaciones y los requerimientos en las fechas específicas establecidas, dando prioridad y aprobar la más conveniente.		Cotización aprobada		Gerente de Operaciones	
6	Realizar orden de compra	Hacer orden de compra según cotización aprobada.		Orden de compra		Jefe de Sistemas	
7	Realizar adquisición	Comprar los repuestos necesarios para las reparaciones.				Jefe de Sistemas	
8	Reparar equipos	Habilitar los equipos para su correcto funcionamiento.					
9	Registrar mantenimiento	Realizar el registro del mantenimiento.		Registro de mantenimiento			
						OBSERVACIONES	

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 152/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión de Recursos Tecnológicos ( J ) Mantenimiento de Software (J.3)		código: J.3 Hoja 1 de 1	
		DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Analizar necesidades de cada área	Ver las necesidades de software de las áreas y la factibilidad para su implementación.		Jefe de Sistemas			
2	Asignar presupuesto	Dar una partida presupuestaria para cada proyecto de implementación de software en el hotel.		Gerente de Operaciones			
3	Realizar cronograma de inversión	Definir las fechas de implementación de software según la partida presupuestaria designada.	Cronograma	Jefe de Sistemas			
4	Realizar compra de software	Adquirir los softwares para las actualizaciones respectivas.		Jefe de Sistemas			
5	Revisar la información respaldada	Verificar que la base de datos en la cual se encuentran los respaldos estén actualizadas.		Jefe de Sistemas	Realizar un plan de capacitación para los operarios que manejen datos centralizada para la respaldar la información de manera periódica.		
6	Actualizar software	Instalar los nuevos softwares adquiridos en las diferentes áreas.		Jefe de Sistemas			
7	Capacitar manejo de software	Capacitar a los diferentes usuarios acerca del manejo del nuevo software para su correcto uso.		Jefe de Sistemas			
8	Administrar usuarios	Generar y actualizar las: contraseñas, usuarios y accesibilidad, de los diferentes softwares.		Jefe de Sistemas			
9	Controlar navegaciones	Realizar informe del uso de redes y sistemas de las diferentes áreas del hotel.	Reporte	Jefe de Sistemas			


# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 153/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión de Seguridad ( K ) Seguridad Física (K.1)		código: K.1 Hoja 1 de 2	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Controlar ingreso a instalaciones	Ver que los empleados a ingresar estén en el horario de máximo hasta las 8:am. ¿Se encuentra en el horario establecido? No: Pasa a la actividad 2; Si: Pasa a la actividad 4.		Guardia			
2	Confirmar ingreso	Consultar con RRRHH si puede permitir el acceso a la persona fuera de la hora establecida. Se realiza el Parte que sera registrado en la Bitacora y luego RRRHH ingresa al sistema. ¿Permite el ingreso? No: Pasa a la actividad 3; Si: Pasa a la actividad 4.	Parte	Guardia			
3	Denegar acceso	No se deja ingresar al empleado a las instalaciones. Se realiza el Parte que sera registrado en la Bitacora y luego RRRHH ingresa al sistema.	Parte	Guardia			
4	Realizar cacheo de entrada	Revisar al empleado con el detector de metales, retener el celular hasta la hora de salida, hacerle la prueba de que no ha ingerido licor y verificar que timbren con el uniforme. ¿Existen novedades? Si: Pasa a la actividad 5; No: Pasa a la actividad 6.		Guardia			
5	Reportar a RRRHH	Realizar el parte y registrar en la Bitacora. Consultar si le permitimos el ingreso a las instalaciones. ¿Permite el acceso? No: Pasa a la actividad 3; Si: Pasa a la actividad 6.	Parte	Guardia			
6	Permitir ingreso	Se deja que el empleado ingrese a las instalaciones. Durante el turno pueden surgir problemas en los diferentes ambientes. Se presentan atercados durante el turno? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 8.		Guardia			

	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 154/160	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>		<b>MACROPROCESO:</b>		Gestión de Seguridad ( K )		código: K.1	
		<b>PROCESO:</b>		Seguridad Física (K.1)		Hoja 2 de 2	
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/REGISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
7	Reportar altercados y tomar medidas	Se comunica directamente al Jefe de Seguridad para que tome las medidas correspondientes, que va desde calmar personalmente el problema hasta llamar a la policía para que solucione el inconveniente.	Llamada	Guardia			
8	Realizar cacheo de salida	Al transcurrir las 8 horas laborales se realiza el control a la hora de salida del empleado, controlando que no haya ingerido alcohol o este retirando algún objeto perteneciente al Hotel. ¿Presenta novedades? Si: Pasa a la actividad 8; No: Pasa a la actividad 9.		Guardia			
9	Reportar novedades	Se realiza el detalle de novedades realizando el Parte que se registrara en la Bitacora.	Parte	Guardia			
10	Permitir salida	Dejar que el empleado abandone las instalaciones.		Guardia			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 155/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión de Seguridad ( K ) Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (K.2)		código: K.2	
				DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES		Hoja 1 de 1	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Inspeccionar áreas de trabajo	Determinar la efectividad de las medidas de seguridad y prevención de riesgos implementadas en el hotel.		Jefe de Seguridad Industrial			
2	Identificar los riesgos en cada área de trabajo	Hacer una observación crítica y sistémica de todos los peligros potenciales del hotel.		Jefe de Seguridad Industrial	Se observan peligros potenciales.		
3	Identificar las necesidades	Ver que se cuenten con los materiales necesarios para una correcta gestión del Sistema de Seguridad en el Trabajo. ¿Hay stock de materiales? Si: Pasa a la actividad 7; No: Pasa a la actividad 4.		Jefe de Seguridad Industrial			
4	Realizar cotizaciones	Buscar tres proveedores de los materiales necesarios para la correcta gestión del Sistema.	Cotizaciones	Jefe de Seguridad Industrial	Se realiza 3 cotizaciones en iguales condiciones		
5	Aprobar cotización	Analizar cual es el proveedor más conveniente tanto en calidad y precios.	Cotización Aprobada	Gerente de Operaciones			
6	Realizar adquisición	Realizar la adquisición según el proveedor que haya sido aprobado por la gerencia de operaciones.		Jefe de Bodega			
7	Realizar requisición	Hacer la requisición de los materiales que se necesitan para la correcta gestión del Sistema de S.S.T.	Requisición	Jefe de Seguridad Industrial			
8	Receptar los materiales	Ver que los materiales se encuentren en correctas condiciones para su uso y que estén de acuerdo la requisición en cantidad y características.		Jefe de Seguridad Industrial			
9	Realizar procedimientos y formatos	Diseñar el sistema de procedimientos específicos para cada área del hotel según lo establecido en las normas de S.S.T con sus respectivos formatos y aprobados.	Procedimientos y formatos aprobados	Jefe de Seguridad Industrial / Gerente de Operaciones			
10	Difundir al personal de las diferentes áreas de trabajo	Dar a conocer los procedimientos y formatos de cada área del hotel para el correcto manejo de la Seguridad y Salud en el Trabajo.		Jefe de Seguridad Industrial			
11	Realizar entrega de materiales	Entregar los respectivos materiales y accesorios de seguridad específicos para cada área del hotel.	Acta de entrega y Firmas	Jefe de Seguridad Industrial			



## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 156/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Gestión de Seguridad ( K )			código: K.3
		PROCESO: Tratamiento de Accidentes Laborales (K.3)			Hoja 1 de 1
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/REGISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Investigar los accidentes de trabajo	Indagar las causas y razones por las cuales ocurrieron los accidentes laborales.		Jefe de Seguridad Industrial	
2	Dar seguimiento y cubrir los gastos	Obtener la documentación necesaria y cubrir los gastos de atención médica en el caso que corresponda.		Jefe de Seguridad Industrial	
3	Revisar inspecciones realizadas e identificar riesgos	Analizar las inspecciones anteriores realizadas para poder identificar las posibles causas del accidente.		Jefe de Seguridad Industrial	
4	Realizar acciones correctivas	Tomar las medidas necesarias según toda la información reunida acerca del accidente para mitigar los riesgos en el trabajo.		Jefe de Seguridad Industrial	
5	Actualizar registros de accidentes	Realizar la actualización de los accidentes y las medidas aplicadas para mitigar los riesgos identificados.		Jefe de Seguridad Industrial	
6	Asesorar técnicamente a las diferentes áreas de trabajo	Capacitar al personal acerca de los diferentes factores que ocasionaron el accidente y las medidas que se tomaron para mitigarlo.		Jefe de Seguridad Industrial	

## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 157/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Gestión de Seguridad ( K ) Comité Paritario (K.4)		código: K.4 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Designar representantes del empleador	Elegir a miembros de la directiva para conformar parte del comité paritario.		Gerente General	Se elijen principales y suplentes.		
2	Designar representantes del trabajador	Realizar reunión con los trabajadores y designar a 3 principales y 3 suplentes.		Jefe de Seguridad Industrial			
3	Elegir Presidente y Secretario	Realizar reunión del comité y elegir al presidente y secretario del comité.		Jefe de Seguridad Industrial			
4	Subir al SAITE para aprobación	Acceder a la página del Ministerio del Trabajo y registrar en el sistema.		Jefe de Seguridad Industrial			
5	Realizar reunión Ordinaria	Proceder a asesorar, vigilar, investigar y decidir acerca de los temas de seguridad y salud en el trabajo.		Jefe de Seguridad Industrial	Reunión mensual		
6	Realizar Reunión Extraordinaria	Reunir a los miembros del comité paritario en caso que la situación lo amerite, con la solicitud de un representante de la empresa y uno de los trabajadores.		Jefe de Seguridad Industrial			
7	Realizar Actas acerca de SST	Hacer las actas en las cuales deben constar: Agenda, firma del acta de reunión No., aprobación de la agenda, informe de presidencia, fecha de la siguiente reunión y acuerdos.		Jefe de Seguridad Industrial			
8	Aprobar Actas de reunión anterior	Analizar todos los puntos tratados en las actas de la reunión previa.		Jefe de Seguridad Industrial			

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS




Página: 158/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Gestión de Seguridad ( K )		código: K.5	
		PROCESO: Implementación del Reglamento SST (K.5)		Hoja 1 de 1	
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	DOCUMENTO/REGISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Realizar Políticas	Reunir toda la información de la empresa en materia de prevención de riesgos con su respectivo análisis retrospectivo y redacción.		Jefe de Seguridad Industrial	
2	Designar Obligaciones Empleador/Trabajador	Definir cuales son las actividades pertinentes en la materia de lo laboral tanto del empleador, como del trabajador.		Jefe de Seguridad Industrial	
3	Establecer Prohibiciones Empleador/Trabajador	Definir las actividades que no son pertinentes en la materia de lo laboral tanto para el empleador; como para el trabajador.		Jefe de Seguridad Industrial	
4	Colocar Sanciones e Incentivos	Realizar un plan de recompensas y de multas según el desempeño con relación a un nivel esperado.		Jefe de Seguridad Industrial	
5	Designar Responsabilidades de Jefes	Definir el campo de acción y pertinencia de cada uno de los jefes de área según corresponda.		Jefe de Seguridad Industrial	
6	Colocar los riesgos	Desarrollar un manual en el cual se detallan cada uno de los riesgos laborales que se presentan en cada área.		Jefe de Seguridad Industrial	
7	Desarrollar Plan de Emergencia	En base a los riesgos identificados y documentados desarrollar un plan para mitigar los efectos en caso de que se presente un siniestro.		Jefe de Seguridad Industrial	
8	Realizar Matriz de Riesgo	Identificar los objetivos del negocio y factores de riesgo con su respectiva probabilidad de ocurrencia, para así en conjunto con la evaluación de controles internos definir los riesgos netos o residuales y proceder a tomar decisiones sobre los mismos.		Jefe de Seguridad Industrial	
9	Subir a SAITE para aprobación	Enviar al Sistema de Administración Integral de Trabajo y Empleo (SAITE) para su respectiva aprobación.		Jefe de Seguridad Industrial	



	<b>MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS</b>	
	Página: 159/160	Versión: 01

<b>HOTEL RIO AMAZONAS</b>	<b>MACROPROCESO:</b>	Gestión de Seguridad ( K )	<b>código: K.5</b>
	<b>PROCESO:</b>	Implementación del Reglamento SST (K.5)	<b>Hoja 1 de 1</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES</b>			
<b>N.</b>	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>DOCUMENTO/RE GISTRO</b>
10	Difundir el Reglamento	Dar a conocer a todos los miembros de la organización el reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo.	Actas de Entrega y Firmas
			<b>RESPONSABLE</b>
			Jefe de Seguridad Industrial
			<b>OBSERVACIONES</b>

# MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS



Página: 160/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: PROCESO:		Mantenimiento ( L ) Planificación del Mantenimiento (L.1)		código: L.1 Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES							
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES		
1	Realizar pedido y verificar equipos	Solicitar a las diferentes áreas un informe del estado de equipos que estan a su cargo y verificar de manera personal los equipos que necesiten mantenimiento ademas de los equipos que por sus requerimientos técnicos sea responsable el area de mantenimiento.		Jefe de mantenimiento			
2	Analizar frecuencia de mantenimiento	Ver en los manuales de funcionamiento de cada equipo frecuencia en la que los equipos necesitan mantenimiento o cambio de refacciones.		Jefe de mantenimiento			
3	Priorizar necesidades de mantenimiento	Determinar cuales son los equipos que requieren mantenimiento de forma inmediata. ¿Se necesita un equipo nuevo? Si: Pasa a la actividad 4; No: Pasa a la actividad 6.		Jefe de mantenimiento			
4	Realizar cotizaciones	Realizar las cotizaciones de los equipos ya sean nuevos o refacciones.	Cotizaciones	Jefe de mantenimiento			
5	Realizar cronograma	Hacer el cronograma anual de mantenimiento.	Cronograma de actividades	Jefe de mantenimiento			
6	Realizar presupuesto	Analizar las necesidades economicas determinadas para realizar los mantenimientos.	Presupuesto	Jefe de mantenimiento			
7	Asignar recursos	Determinar como se va a usar el presupuesto aprobado.	Plan de mantenimiento	Jefe de mantenimiento			



## MANUAL DE PROCESOS HOTEL RÍO AMAZONAS

Página: 161/160

Versión: 01

HOTEL RIO AMAZONAS		MACROPROCESO: Mantenimiento ( L )		código: L.2	
		PROCESO: Ejecución del Mantenimiento (L.2)		Hoja 1 de 1	
DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES					
N.	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO/RE GISTRO	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	Analizar plan de mantenimiento	Verificar las actividades de mantenimiento en cantidades y tiempos.		Jefe de mantenimiento	
2	Organizar a los operarios según cronograma	Asignar tareas a los operarios según las actividades a realizar.		Jefe de mantenimiento	
3	Ejecutar trabajos programados	Realizar los trabajos programados en el plan de mantenimiento.		Operario de mantenimiento	
4	Verificar cumplimiento	Ver que los trabajos de mantenimiento se realicen el las fechas y horarios establecidos. ¿Se cumple según el cronograma? Si: Pasa a la actividad 6; No: Pasa a la actividad 5.		Jefe de mantenimiento	
5	Cotejar nueva fecha	Asignar una nueva fecha para realizar los mantenimiento que no han sido cumplidos en las fechas establecidas. Pasar a la actividad 3.		Jefe de mantenimiento	
6	Verificar daños emergentes	Analizar en las distintas areas las necesidades de mantenimiento según se presenten de manera contingente.		Operario de mantenimiento	
7	Procesar y habilitar equipos	Reparar los equipos dañados y dejarlos listos para su operación.	Informe	Operario de mantenimiento	

## **ANEXO G**

### **PROPUESTA DE INDICADORES DE GESTIÓN DE LOS PROCESOS**

### INDICADORES HOTEL RÍO AMAZONAS

CÓD	PROCESO	NOMBRE	DEFINICIÓN	UNIDAD DE MEDIDA	UNIDAD OPERACIONAL	PERIODICIDAD	VALOR ÓPTIMO
A	Gestión Comercial	Ventas concretadas	Es el porcentaje de ventas realizadas en relación a los clientes visitados.	%	$VC = \left( \frac{\# \text{ Clientes de ventas concretadas}}{\text{Clientes visitados}} \right) * 100$	semanal	> 25%
		Tiempo por cliente visitado	Es el tiempo que toma visitar a cada cliente.	hora/cliente	$TCV = \left( \frac{\# \text{ Horas totales visitadas}}{\text{Clientes visitados}} \right)$	semanal	< 1
B.	Alojamiento	Tiempo de limpieza de habitación	Es la cantidad de tiempo que toma limpiar una habitación.	minutos/habitación	$TLH = \left( \frac{\# \text{ Minutos totales limpiando hab.}}{\text{Habitaciones limpiadas}} \right)$	diaria	< 20
		Habitaciones limpiadas por camarera	Es la cantidad de habitaciones que limpia una camarera al día.	habitaciones/camarera	$HLC = \left( \frac{\# \text{ Habitaciones limpiadas}}{\text{Camareras de turno}} \right)$	diaria	> 10



		Satisfacción de clientes	Es el porcentaje de personas satisfechas que asisten a eventos en relación a los asistentes totales.	%	$SCL = \left( \frac{\# \text{ Asistentes satisfechos}}{\text{Asistentes totales}} \right) * 100$	mensual	> 80%
		Eventos no planificados	Es el porcentaje de eventos no planificados en relación a los eventos totales.	%	$ENP = \left( \frac{\# \text{ Eventos no planificados}}{\text{Eventos totales}} \right) * 100$	mensual	< 20%
		Tiempo promedio de preparación	Es el tiempo que se demora en preparar un plato.	minutos/ pedido	$PEP = \left( \frac{\# \text{ minutos total de preparación}}{\text{Total de pedidos preparados}} \right) * 100$	diaria	< 20
D.	Gestión de Gerencia	Índice de cumplimiento de objetivos	Cumplimiento de objetivos de los planes estratégicos y operativos.	%	$ICO = \left( \frac{\# \text{ Objetivos cumplidos}}{\text{Total de objetivos planteados}} \right) * 100$	anual	> 75

E.	Evaluación y Control	No Conformidad es encontradas	Es el número de No Conformidades encontradas en las auditorías internas realizadas	unidad	$NCE = \sum No\ Conformidades$	anual	< 10
F.	Gestión de Compras	Tiempo por proveedor	Es el tiempo que se demora en realizar el pedido a cada proveedor.	hora/pedidos	$PAP = \left( \frac{\# Total\ de\ Acciones\ preventivas}{Total\ de\ áreas\ del\ Hotel} \right) * 100$ $PCA = \left( \frac{\# Total\ de\ Acciones\ correctivas}{Total\ de\ áreas\ del\ Hotel} \right) * 100$ $TPP = \left( \frac{Tiempo\ total\ de\ pedidos}{Total\ de\ pedidos} \right) * 100$	anual	< 5





		Total de capacitaciones realizadas anualmente	Es la sumatoria de todas las capacitaciones a los empleados durante un año.	capacitaciones	$TCRA = \sum \text{Capacitaciones realizadas}$	Anual	> 3
		Nivel de satisfacción de empleados	Es el porcentaje de empleados que se encuentran en un adecuado clima laboral.	%	$NSE = \left( \frac{\# \text{ Encuestas satisfactorias}}{\text{Encuestas totales}} \right) * 100$	semestra	> 90%
I.	Gestión Financiera	Recuperación de cartera	Es el porcentaje de clientes que pagan sus deudas con el hotel en relación a los clientes deudores totales.	%	$RC = \left( \frac{\# \text{ Cuentas cobradas}}{\text{Cuentas por cobrar}} \right) * 100$	mensual	> 70%
		Rotación de inventario	Es el ingreso de ventas por cada unidad de inventario.	unidad	$RI = \frac{\text{Ventas}}{\text{Inventarios}}$	mensual	> 1
J.	Gestión de Recursos Tecnológicos	Facturas electrónicas correctamente enviadas.	Es el porcentaje de facturas electrónicas correctamente enviadas en relación a todas las facturas electrónicas enviadas.	%	$FECE = \left( \frac{\# \text{ Facturas enviadas correctamente}}{\text{Total facturas enviadas}} \right) * 100$	mensual	> 99%

K.	Gestión de Seguridad	Índice de atrasos	Es el número de atrasos presentados en el mes	atrasos/empleados	$IA = \left( \frac{\text{Total de atrasos}}{\text{De empleados}} \right)$	mensual	< 2
L.	Mantenimiento	Total de accidentes laborales anual. Cumplimiento de la planificación del mantenimiento	Es la sumatoria de todos los accidentes laborales que se han dado durante un año. Es el porcentaje de mantenimientos realizados en relación a los mantenimientos programados.	número %	$TALA = \sum \text{accidentes laborales en un año}$ $CPM = \left( \frac{\# \text{Mantenimientos realizados}}{\text{Mantenimientos programados}} \right) * 100$	anual trimestral	< 1 > 80%