

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS DEL HOTEL BENIDORM

Instituto Tecnológico de Colima



*Para obtener el título de:
Licenciado en Administración*



Paolette Marlenne Ayala Vergara
Asesor:
Lic. Aarón Sergio Verján Contreras
Departamento de ciencias
Económico-Administrativas
Villa de Álvarez, Col., Agosto de 2010

"2010, Año de la Patria. Bicentenario del Inicio de la Independencia y Centenario de la Revolución"

SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUPERIOR
DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA
INSTITUTO TECNOLÓGICO DE COLIMA



SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN PÚBLICA

SEP

UNIDAD ORGANICA: DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES
No. Oficio: DEP-595-10
ASUNTO: AUTORIZACIÓN DE IMPRESIÓN

Villa de Álvarez, Col., 10 de Agosto de 2010

C. PAOLETTE MARLENNE AYALA VERGARA
PASANTE(S) DE LA CARRERA DE:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
PRESENTE.

La División de Estudios Profesionales de acuerdo al procedimiento para la obtención del Título Profesional de los Institutos Tecnológicos y habiendo cumplido con todas las indicaciones que la comisión revisora hizo a su trabajo profesional, denominado, **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS DEL HOTEL BENIDORM"** opción **X MEMORIA DE RESIDENCIA PROFESIONAL** que para obtener el título de **Licenciado en Administración**, será presentado por usted(es), tiene a bien concederle (s) la autorización de impresión.

Sin más por el momento, reciba cordiales saludos.

Atentamente.

"Estudiar para Prever y Prever para Actuar"

M. C. ROSARIO LUGO BAEZ
JEFE DE LA DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES



Secretaría de
Educación Pública
de Colima
DIVISIÓN DE ESTUDIOS
PROFESIONALES





HOTEL BENIDORM

CARTA DE TERMINACIÓN

México, D. F. a 28 de Mayo de 2010

M.A. ENRIQUE VAZQUEZ GONZALEZ
Jefe del Departamento de Gestión Tecnológica y Vinculación
Instituto Tecnológico de Colima
Presente.

Por la presente se da a conocer y se hace constar que la **C. Paolette Marlenne Ayala Vergara**, alumna de la carrera de **Administración de Empresas** con especialidad en **Mercadotecnia**, con número de control **05460375**, terminó satisfactoriamente su residencia profesional con el proyecto "**Manual de Procedimientos para el área de Ventas del Hotel Benidorm**", durante el periodo comprendido entre el 05 de enero de 2010 al 28 de Mayo de 2010.

Sin más por el momento y para cualquier aclaración, quedo de Usted.

HOTEL BENIDORM
HOTEL COSTA BRAVA, S.A.
R.F.C. HCB 780228 HQB
ATENTAMENTE

28 May 2010
Maria Teresa Alonso Domínguez
Maria Teresa Alonso Domínguez
Sección de Ventas
Hotel Benidorm



Departamento de Ciencias Económico–Administrativas

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS DEL HOTEL BENIDORM”

Paolette Marlenne Ayala Vergara

Carrera: Administración de Empresas.

Especialidad en Mercadotecnia.

Nº de control: 05460375.

Asesor Interno: Lic. Áaron S. Verján Contreras.

Asesor Externo: María Adela Alonso Domínguez.

Villa de Álvarez, Col., Agosto 2010



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE VENTAS DEL HOTEL BENIDORM”**



HOTEL BENIDORM

PRESENTA: PAOLETTE MARLENNE AYALA VERGARA

AGRADECIMIENTOS

Este trabajo es la recompensa de toda mi dedicación y esfuerzo; y deseo dedicarlo a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo a lo largo de mi vida y de mi carrera profesional.

Agradezco al Hotel Benidorm y a todo su personal por abrirme las puertas para la realización de esta residencia profesional, a las personas involucradas en el proyecto que me apoyaron para que se viera realizado plena y satisfactoriamente. Al Gerente General Manuel Alonso Domínguez, a mi asesora externa María Adela Alonso Domínguez, a mi compañera de trabajo María Inés Zainos Meza por su apoyo incondicional.

Quiero agradecer a mis padres, Marissa Vergara Ramírez y Adán Sturguel Ayala Ochoa; a mis abuelos, Susana Ramírez Pineda y Humberto Vergara Arellano, y a todos mis familiares que me apoyaron, que pudieron ver esta meta realizada con la elaboración y entrega de este proyecto, gracias a todos por su amor, su cariño y confianza, por estar conmigo siempre que los necesité.

Por último, le agradezco al Instituto Tecnológico de Colima, a todos los maestros y demás personal encargado de la educación profesional y formación académica, que desde el principio me brindaron apoyo a través de sus enseñanzas, conocimientos y experiencias, y que con ello me permitieron adquirir sabiduría e inteligencia, y me ayudaron con el logro de mi meta. Quiero agradecer en especial a mi asesor externo, Aarón Sergio Verján Contreras, quien me apoyó y ayudó en todo momento, mostró interés en mi proyecto y me hizo analizar mis errores para hacer las correcciones correspondientes.

Todo esto fue posible gracias a la ayuda y comprensión de ustedes, ahora sé que valió la pena; todas esas desveladas, regañadas y todo lo que pasó en estos años de estudio. Gracias a ustedes porque juntos cumplimos una meta y alcanzamos uno de mis sueños. Es gratificante haber realizado esto con todo mi empeño, cariño y dedicación.

Gracias

Los quiero

Paolette Marlenne Ayala Vergara

INDICE

	Página
1. Introducción	10
2. Nombre del Proyecto	12
3. Justificación del proyecto	13
4. Objetivo General	15
5. Objetivos Específicos	16
6. Historia y antecedentes del Hotel Benidorm	17
7. Misión	20
8. Visión	21
9. Valores	22
10. Planteamiento del problema	24
11. Propuesta de solución	25
12. Alcances del proyecto	26
13. Limitaciones del proyecto	27
14. Ventajas Competitivas	28
15. Marco teórico	29
16. Metodología propuesta	34
17. Justificación de la metodología	38
18. Dimensiones contextuales y estructurales	39
19. Dimensiones del diseño	44

19.1.	Definición de la hipótesis	45
19.2.	Identificación de las técnicas	46
19.3.	Construcción del instrumento	48
19.4.	Obtención de información	51
19.4.1.	Cuestionario de Entrevista	54
19.4.2.	Cuestionario General	59
19.4.3.	Observación	64
19.4.4.	Matriz de datos	67
20.	Resultados obtenidos	69
20.1.	Propuesta de organigrama	70
20.2.	Manual organizacional	73
20.3.	Manual de procedimientos: Área de Ventas	151
20.4.	Propuesta de Reglamento Interno	228
20.5.	Propuesta de Políticas Generales del Hotel	246
21.	Conclusiones Generales	259
22.	Recomendaciones Generales	261
23.	Fuentes consultadas	264

1. INTRODUCCIÓN

El siguiente proyecto titulado “*MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS DEL HOTEL BENIDORM*”, tiene como fin, la entrega de un manual de procedimientos completo para el área de ventas, como su nombre lo indica. Hotel Benidorm está ubicado en la calle Frontera #217 de la colonia Roma Norte, en México, D.F. Es una mediana empresa independiente, que no cuenta con un Departamento de Ventas debidamente estructurado, por lo que las funciones que corresponden a dicho departamento se llevan a cabo de manera desordenada, afectando el desarrollo en el resto de las actividades de la empresa, ya que no se propicia la División de Trabajo adecuada ni equitativa. A la vez, Hotel Benidorm pretende seguir lineamientos administrativos, y ya que no cuenta con una estructura organizacional formal, este proyecto le presenta las propuestas más adecuadas sobre Misión, Visión, Objetivos, Organigrama y Descripciones de Puestos del área de Ventas, entre otros, para crear una adecuada organización en el Departamento de Ventas, y que así mejore el desarrollo de las actividades de toda la empresa.

El proyecto se enfoca principalmente en la realización y el diseño de un Manual de Procedimientos para el área de ventas con el que se pretende contribuir a una mejor organización interna a través de: Descripciones de Puestos por medio de una investigación de campo, de manera analítica descriptiva y la realización de cuestionarios y entrevistas que apoyen el diseño y estructuración de lo ya antes mencionado.

Busca auxiliar directamente en el cumplimiento del adecuado desarrollo y funcionamiento del departamento y la realización de las actividades que esto conlleva. Esto es, debido a que no cuenta con algún documento, formato o lineamiento previo que le dé el rumbo deseado a la empresa, además de que no tiene definidos

procedimientos administrativos y no aplica las herramientas y conocimientos necesarios para un buen control y manejo de la empresa.

Este trabajo se divide en varias partes que a continuación se mencionan:

En primer lugar, se muestra el nombre del proyecto, la justificación, objetivos, la historia y antecedentes del Hotel Benidorm, así como los lineamientos que se establecieron para la entrega del informe de Residencia, al igual que los fines con el que fue creado este proyecto (planteamiento del problema, propuesta de solución, alcances y limitaciones del proyecto, ventajas competitivas y marco teórico).

Posteriormente, se verá lo relacionado en cuanto al procedimiento que se siguió para llegar a la elaboración del Manual de Procedimientos, las dimensiones contextuales e institucionales, así como las dimensiones del diseño, para con ello poder determinar las recomendaciones generales.

Por último, se muestran los resultados que se obtuvieron, y más adelante, se encontrarán las conclusiones y recomendaciones a las cuales se llegó. Todo esto con el firme propósito de que el Hotel Benidorm tenga una estructura organizacional adecuada y que esté a la altura de cualquier competencia, que tenga un adecuado y mejor personal para el área de ventas y en general, y que esté preparado con técnicas y herramientas administrativas para llevar a la empresa a la cima con el cumplimiento de sus metas.

2. NOMBRE DEL PROYECTO

**“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
PARA EL ÁREA DE VENTAS DEL HOTEL BENIDORM”**

3. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La realización de este proyecto se justifica por sí solo, debido a que el Hotel Benidorm, al ser una empresa que aspira a continuar creciendo y que posee cualidades competitivas dentro de su mercado, debe contar con un Diseño Organizacional bien definido y requiere que se elabore y plasme por escrito un Manual de Procedimientos para el área de Ventas, ya que con anterioridad no se ha definido.

Se habían elaborado reuniones y se había recabado información, sin embargo, no estaba nada definido. Se hace necesario elaborar el Manual de Procedimientos del Área de Ventas porque es un departamento eje para el funcionamiento del Hotel. Una empresa como ésta debería contar con procesos administrativos claros y bien definidos y con manuales debidamente estructurados, ya que ahí se encuentra registrada ,y transmitida sin distorsión, la información básica referente al funcionamiento de las unidades administrativas, además facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y de sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Al integrarse los factores anteriormente mencionados, surge la oportunidad de realizar el presente proyecto, aplicando las capacidades y conocimientos obtenidos durante la trayectoria estudiantil dentro del Instituto Tecnológico de Colima, en cuestión de programas y procesos administrativos, y que a su vez, permite averiguar cómo es el ambiente laboral en una empresa de esta naturaleza y magnitud.

Con el diseño del Manual de Procedimientos, no sólo la empresa obtiene un beneficio, que es el documento que ayuda y da respaldo a su organización, también colabora con la adquisición de conocimientos reales y práctica en el área laboral; una de las primeras experiencias profesionales y con ello, a cumplir el objetivo académico fijado en el plan

de estudios: concluir la carrera profesional con la culminación de la Residencia Profesional.

Cabe mencionar que el Hotel Benidorm desea y pidió de favor que se tradujeran al inglés ciertas partes del proyecto, como lo son su Historia, Misión, Visión y Valores, con la finalidad de subir la información a su sitio web, por lo tanto los textos que se encuentran en el idioma inglés fueron traducidos a petición de la empresa.

4. OBJETIVO GENERAL

- ✎ Elaborar el Manual de Procedimientos para el área de Ventas del Hotel Benidorm para contribuir a la reorganización interna del departamento, así como para la mejora de procesos administrativos y la optimización de recursos: humanos, técnicos y materiales.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ☞ Realizar los estudios para identificar el problema y en base a ello generar una propuesta de solución.
- ☞ Especificar las políticas del hotel.
- ☞ Definir las funciones principales de cada puesto del área.
- ☞ Documentar las actividades de cada uno de los puestos existentes en esa área de la empresa.
- ☞ Definir el perfil de quienes deben ocupar cada puesto.
- ☞ Detallar la estructura organizacional de la empresa.
- ☞ Estructurar el Manual de Procedimientos para el área de Ventas.

6. HISTORIA Y ANTECEDENTES DEL HOTEL BENIDORM

Su nombre proviene de una ciudad española en la provincia de Valencia, y es equivalente a lo que la ciudad de Acapulco representa para México, una ciudad de playa netamente turística.

El Hotel Benidorm es el producto de una sociedad española y de la creciente necesidad por ofrecer servicios de alta calidad en Hospedaje dentro de la Colonia Roma. El Hotel Benidorm surge con su primera torre en 1981. Se contaba inicialmente con 127 habitaciones, un Salón para eventos y en la planta alta se contaba con una de las discotecas más reconocidas en la ciudad de México.

Diez años después y debido al gran éxito del Hotel, los accionistas deciden ampliar su capacidad y se construye una segunda torre que es inaugurada en 1994. Poco después, entra en remodelación la primera torre.

Hotel Benidorm es el punto de reunión de empresas y turistas. Por ello, para cumplir con las exigencias del mercado actual, se decidió reestructurar sus instalaciones y actualizar los sistemas para continuar siendo un Hotel líder, independiente, de cinco estrellas, de clase empresarial y turístico, con presencia Internacional y de reconocido prestigio por su comida. En 2006 se estandarizan las 2 torres del Hotel.

Actualmente, cuenta con 190 habitaciones totalmente remodeladas; entre sencillas, dobles, triples, junior suites, master suites con salita, jacuzzi y todos los servicios para consentir a sus clientes, además tiene 10 salones de convenciones y banquetes perfectamente equipados para satisfacer las necesidades de cualquier evento social o empresarial. Ofrece otros servicios adicionales como: Lobby Piano-Bar, Agencia de Viajes, Gimnasio, Centro de Negocios, Tienda de Regalos, Estacionamiento con Valet Parking y Transportación.

Hotel Benidorm es sede por excelencia de personalidades, empresas y congresos de primer nivel, cuenta con la mejor ubicación citadina al localizarse cerca de múltiples puntos de interés para el hombre de negocios y para los turistas que lo visitan.

Historia y antecedentes en inglés:

Its name comes from a Spanish city in the province of Valencia, and is equivalent to what the city of Acapulco in Mexico represents a purely tourist beach town.

The Hotel Benidorm is the product of a Spanish society and of the increasing need to offer services of high quality in accommodations inside the Rome Colony, Hotel Benidorm arises with its first tower in 1981. Initially it was counting with 127 rooms, 1 meeting room and in the high floor it was one of the most recognized discotheques in Mexico City.

Ten years later, and because of the success of the Hotel, the shareholders decide to extend its capacity, and then, they order to construct the second tower that is inaugurated in 1994. Little later, the first tower enters on remodeling.

Hotel Benidorm is the point of meeting of companies and tourists. For it, to expire with the requirements of the current market, it was decided to restructure its facilities and to update the systems to continue being a leader Hotel, independent, of five stars, business class and exclusive tourism, with International presence and recognized by its great international food. In 2006, the two towers of the Hotel were standardized.

Currently it possesses 190 fully refurbished elegant rooms, between single, double, triple and junior suites, master suites with sitting room, jacuzzi and all services to consent its clients and also has 10 meeting rooms and banquet rooms perfectly equipped to satisfy the needs of any social or business event. It offers additional

services as: Lobby Piano Bar, travel agency, fitness center, business center, gift shop, valet parking and transportation.

Hotel Benidorm is home par excellence of personalities, companies and top level conferences and congresses of the first level, it has the best location in Mexico City because is near to multiple points of interest for the businessman and for the tourists who visit it.

7. MISIÓN

ACTUAL

Consciente de la realidad tan variante, tanto en la economía como en la tecnología, HOTEL BENIDORM se adapta aportando soluciones innovadoras a cada una de las necesidades muy particulares de sus clientes.

La mejor experiencia en hospedaje

English versión

Mindful of the reality so variant at the economy and in the technology, HOTEL BENIDORM adapts to the situation, bringing innovative solutions to each of the very particular needs of their clients.

The best experience in hosting

PROPUESTA

Proveer un servicio integral de hotelería de calidad y calidez a todos nuestros huéspedes y clientes, haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación.

Hotel Benidorm: La mejor experiencia en hospedaje

English version

Provide an integral service of hosting, with quality and hospitality to all our guests and clients, making the excellence our letter of introduction.

Hotel Benidorm: The best experience in hosting

8. VISIÓN

ACTUAL

HOTEL BENIDORM promete seguir siendo uno de los mejores hoteles independientes de 5 estrellas, estandarizando no sólo los procesos sino la calidad y el servicio gracias a un trabajo de equipo.

English version

HOTEL BENIDORM promises continue being one of the best independent 5-star hotels, standardizing not only the processes also the quality and the service thanks to teamwork.

PROPUESTA

Seguir siendo uno de los mejores hoteles independientes de clase ejecutiva de 5 estrellas, garantizando calidad en hospedaje y logrando la preferencia de nuestros clientes superando las expectativas de buen servicio y las más estrictas exigencias de nuestros huéspedes.

English version

Continue being one of the best independent 5-star hotels of business class, guaranteeing quality accommodations and achieving the preference of our clients and overcoming the expectations of good service and the most stringent requirements and demands of our guests.

9. VALORES

ACTUAL

Lealtad, integridad, colaboración y dignidad son los principales valores que la empresa trata de fomentar para lograr sus metas y objetivos.

Lealtad: Significa el cumplimiento de las leyes de la fidelidad y el honor.

Integridad: Significa conjuntar, contribuir, entrar a formar parte de un todo.

Colaboración: Significa contribuir con el propio esfuerzo a la consecución o ejecución de algo en lo que se trabajó con otro u otros.

Dignidad: Significa decoro de las personas en la manera de comportarse.

English version

Loyalty, integrity, collaboration and dignity are the principal values that the company tries to foment, to achieve their goals and objectives.

Loyalty: It means the enforcement of the laws of the loyalty and the honor.

Integrity: It means to combine, to contribute, become part of a whole.

Collaboration: It means to contribute with their own efforts to achieve or enforce something worked with another or others.

Dignity: It means decency of the persons in the way of behaving.

PROPUESTA

Los principales valores que distinguen a Hotel Benidorm y que se fomentan para lograr las metas y objetivos propuestos son:

HONESTIDAD, con nuestros clientes al darles un servicio justo.

DISCIPLINA, llevar un orden en todas las actividades.

COMPROMISO, va más allá de cumplir una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para llegar a nuestras metas.

TRABAJO EN EQUIPO, ayudarse y apoyarse para lograr objetivos, orgullo y satisfacción.

LEALTAD, consigo mismo, los compañeros, el huésped y la empresa.

VOLUNTAD, fuerza que ayuda a lograr cosas que se cree no poder realizar.

INTEGRIDAD, en acciones y actitudes sobre sí mismo y hacia los demás.

DIGNIDAD, sentimiento que nos hace sentir valiosos, sin importar nuestra vida material o social.

AMOR AL TRABAJO, disfrutar lo que hago, con espíritu de servicio.

FAMILIA, apoyo y motor de tu productividad.

English version

The main values that distinguish HOTEL BENIDORM and are fomented to achieve the proposed goals and objectives are:

HONESTY, with our clients by giving them a fair service.

DISCIPLINE, keep order in all activities.

COMMITMENT, goes beyond fulfilling an obligation, is to bring into play our ability to reach our goals.

TEAMWORK, to help and support to achieve goals, pride and satisfaction.

LOYALTY, self, peers, the host and the company.

WILL, a force that helps to achieve things that man believes not to be able to realize.

INTEGRITY, in actions and attitudes about self and towards the others.

DIGNITY, feelings that make us feel valuable, regardless of material or social life.

LOVE TO THE WORK, enjoy what I do, with spirit of service.

FAMILY, support and engine of your productivity.

10. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Hotel Benidorm es una mediana empresa independiente, que no cuenta con un Departamento de Ventas debidamente estructurado, por lo que las funciones que corresponden a dicho departamento se llevan a cabo de manera desordenada, afectando el desarrollo en el resto de las actividades de la empresa ya que no se propicia la división equitativa del trabajo.

Se manifiestan deficiencias en los procesos administrativos con los que cuenta, debido a que el Director General al igual que sus colaboradores, no poseen las debidas herramientas y conocimientos administrativos que son necesarios para facilitar la operación del hotel. Debido a esto, los empleados de las áreas, en particular el área de Ventas, en general muestran deficiencias en sus operaciones, no saben de quién deben recibir las órdenes ni cómo deben reportarse con sus superiores, además de que hay descontrol y mala organización en los departamentos, también existe la escasa motivación de los empleados debido a la falta de reconocimiento que se le da a las actividades que realizan.

Así mismo, Hotel Benidorm, ha estado en constante crecimiento por lo que la División del Trabajo se ha dado de forma desigual, teniendo como resultado una carga de trabajo poco equitativa entre los trabajadores del área de ventas, generando por ello el descontento de los mismos ante la organización.

En resumen, no se cuenta con una estructura organizacional formal y se requiere del apoyo de un Manual de Procedimientos para el área de ventas para que el Hotel pueda seguir creciendo y cumpliendo con sus metas propuestas.

11. PROPUESTA DE SOLUCIÓN

La solución que se propone, es la elaboración del Manual de Procedimientos para el área de Ventas del Hotel Benidorm, que evite que el personal que actualmente labora en esa área se confunda con lo que tiene que hacer y que las actividades se realicen y se reporten a quien debe ser.

Mediante el Manual de Procedimientos se pretende dar a conocer las actividades y el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución, así como auxiliar en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto. En otras palabras aumentar la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, con ayuda en la coordinación de actividades y evitar duplicidades.

De igual manera contribuir a la mejora del Diseño Organizacional del Hotel Benidorm, como ya se observó anteriormente con las propuestas de Misión, Visión y Valores, y además, más adelante se muestra la reestructura del Organigrama de la empresa, todo esto para un mejor funcionamiento interno de la empresa.

12. ALCANCES DEL PROYECTO

Se consiguió colaborar con la mejora del Departamento de Ventas, así como lograr el ahorro de tiempo en las actividades realizadas, ya que se definirán todas y cada una de ellas en el Manual de Procedimientos, se hace hincapié en tener un orden a la hora de realizar las labores, tareas y actividades encomendadas, además de que se debe de tener un control de los materiales con los que se realizan dichas actividades y saber donde están ubicados. Esto ayudará a Hotel Benidorm a ser mucho más funcional y eficiente, y a ubicar a los nuevos empleados para el área en el puesto adecuado.

La empresa está interesada en mejorar esta área ya que es una de las bases para seguir adelante como organización, por lo tanto se dio fácil acceso a la información como: encuestas, entrevistas, diagnósticos, cuestionarios, bases de datos, entre otros.

13. LIMITACIONES DEL PROYECTO

Las limitantes están determinadas por la disponibilidad y claridad de cierta documentación ya que como se ha mencionado con anterioridad, se han elaborado reuniones y se ha recabado información, sin embargo no hay nada plasmado en algún documento, ni un manual definido como tal, así como la disposición de tiempo de los asesores: interno y externo, y la participación del personal de la empresa.

14. VENTAJAS COMPETITIVAS

Con la reestructuración del organigrama y la elaboración y aplicación del Manual de Procedimientos para el área de Ventas, la Empresa tendrá varias ventajas competitivas, entre las cuales destacan:

- ☞ Organización y comunicación departamental funcional.
- ☞ Personal adecuado para los puestos del área de ventas de la Empresa.
- ☞ Claridad en las tareas, funciones y responsabilidades de los integrantes del área de ventas.
- ☞ Hotel Benidorm conocerá las características idóneas que tendrá que reunir el personal para que sean más eficientes en las actividades que vayan a realizar dentro de la organización.
- ☞ Reducción de tiempo en la selección de personal.
- ☞ Mayor productividad a menos costo.
- ☞ Mejora en la satisfacción de los clientes.
- ☞ Documentación de procesos.

Posteriormente, la adaptación a esas condiciones será mucho más rápida y favorable.

15. MARCO TEÓRICO

Hotel Benidorm tiene un problema de aspecto administrativo y estructural en el área de ventas, por lo tanto, se decidió a proceder con la elaboración de un Manual de Procedimientos y una reestructuración del organigrama.

Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación.

Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa. En el se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia, la conciencia en los empleados y en sus jefes de que el trabajo se está realizando o no adecuadamente.

Algunas de las principales utilidades del Manual de Procedimientos, según el autor Benjamín Franklin (Organización de empresas: análisis, diseño y estructura ,1998) son:

- ☞ Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- ☞ Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- ☞ Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema. Interviene en la consulta de todo el personal.

- ☞ Tareas de simplificación de trabajo como análisis de tiempos, delegación de autoridad, entre otros.
- ☞ Para establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- ☞ Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- ☞ Determina en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores.
- ☞ Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- ☞ Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.
- ☞ Ayuda a la coordinación de actividades y evitar duplicidades.
- ☞ Construye una base para el análisis posterior del trabajo y el mejoramiento de los sistemas, procedimientos y métodos.

Dentro del Manual de Procedimientos se incluyen las descripciones de puestos, la descripción de puestos, es un instrumento muy útil para el momento en que se encuentre una vacante dentro de la organización, con esta herramienta se permite desarrollar un perfil que permitirá al encargado de selección de personal el tener los parámetros necesarios para encontrar la persona adecuada para el puesto adecuado, así como al empleado de nuevo ingreso, que le permitirá conocer de manera escrita, específica y detallada cuales serán las funciones y atributos que estarán inmersos en su nuevo puesto de trabajo. Reyes Ponce (El análisis de puestos, 1984) y Arias Galicia (Administración de RH, 1996) definen “puesto” como: “El conjunto de operaciones, cualidades, responsabilidades y condiciones que forman una unidad de trabajo específica impersonal”.

El análisis de puestos consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre determinados puestos de una organización según los autores William B. Wether, Jr. y Keith Davis (Administración de personal y RH, 2000). Se debe aclarar que esta función tiene como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que lo desempeñan. Las principales actividades vinculadas con esta información son:

- ☞ Compensar en forma equitativa a los empleados.
- ☞ Ubicar a los empleados en los puestos adecuados.
- ☞ Determinar niveles realistas de desempeño.
- ☞ Crear planes para capacitación y desarrollo.
- ☞ Identificar candidatos adecuados a las vacantes.
- ☞ Planear las necesidades de capacitación de RR.HH.
- ☞ Propiciar condiciones que mejoren el entorno laboral.
- ☞ Evaluar la manera en que los cambios en el entorno afecten el desempeño de los empleados.
- ☞ Eliminar requisitos y demandas no indispensables.
- ☞ Conocer las necesidades reales de recursos humanos de una empresa.

En resumen, el análisis de puestos es el procedimiento mediante el cual se determinan los deberes y las responsabilidades de las posiciones y los tipos de personas (en términos de capacidad y experiencia) que deben ser contratadas para ocuparlas.

Además de lo mencionado anteriormente, Hotel Benidorm tiene un problema en cuanto a la estructura de su organigrama.

Organigrama se deriva de *organización* y *-grama*, es una sinopsis o esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea, o también se define como la representación gráfica de las operaciones sucesivas en un proceso industrial, de informática, entre otros. Según el Diccionario de la Real Academia Española.

Sobre su concepto, existen diferentes opiniones, pero todas muy coincidentes. Estas definiciones, arrancan de las concepciones de Henri Fayol. Por ejemplo, el autor George Terry (1971) define el organigrama de la manera siguiente:

“Una carta de organización es un cuadro sintético que indica los aspectos importantes de una estructura de organización, incluyendo las principales funciones y sus

relaciones, los canales de supervisión y la autoridad relativa de cada empleado encargado de su función respectiva.”

Otro autor, Ricardo Riccardi (1965), expone su concepto de esta forma: “El organigrama constituye la expresión, bajo forma de documento de la estructura de una organización, poniendo de manifiesto el acoplamiento entre las diversas partes componentes.”

Al analizar estas definiciones observamos que cada una de ellas conserva la esencia del mismo, y únicamente se diferencian en su forma y en su especificación.

El autor Georges Leener (1959) considera que los organigramas son útiles instrumentos de organización y nos revelan: “La división de funciones, los niveles jerárquicos, las líneas de autoridad y responsabilidad, los canales formales de la comunicación, la naturaleza lineal o asesoramiento del departamento, los jefes de cada grupo de empleados, trabajadores, entre otros; y las relaciones que existen entre los diversos puestos de la empresa en cada departamento o sección de la misma.”

El organigrama tiene alcances mayores y otros propósitos, por ejemplo, para relaciones públicas, para formación de personal, fiscalización e inspección de la organización, evaluación de la estructura, reorganización, evaluación de cargos, entre otros. Un organigrama posee diversas funciones y finalidades.

Angel Vicente Marcano (1996) expone lo siguiente:

1. Representa las diferentes unidades que constituyen la compañía con sus respectivos niveles jerárquicos.
2. Refleja los diversos tipos de trabajo, especializados o no, que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad o función.
3. Muestra una representación de la división de trabajo, indicando:

- a) Los cargos existentes en la compañía.
- b) Cómo estos cargos se agrupan en unidades administrativas.
- c) Cómo la autoridad se le asigna a los mismos.

La importancia de los organigramas como instrumento de análisis es que sirven para detectar fallas estructurales, ya que representa gráficamente las unidades y relaciones y estas se pueden observar en cualquier unidad o relación que corresponda con el tipo de actividad, función o autoridad que desempeña la unidad en sí.

A través de análisis periódicos de los organigramas se pueden detectar cuando el espacio de control de una unidad excede a su capacidad o nivel, y en cualquiera de estos casos es recomendable la modificación de la estructura en sentido vertical u horizontal. A veces se crean unidades sin estudiar primero su ubicación y en el momento de actualizar los organigramas se descubren dobles líneas de mando, es por eso que es aplicable la reestructuración del organigrama, principalmente en los casos en que se cancele, fusione, cambie o reagrupe un puesto o sus actividades, o en el caso de que sea creado un nuevo departamento.

16. METODOLOGÍA PROPUESTA

El método para la obtención del conocimiento denominado científico es un procedimiento riguroso, de orden lógico, cuyo propósito es demostrar el valor de verdad de ciertos enunciados.

El vocablo método, proviene de las raíces: meth, que significa meta, y odos, que significa vía. Por tanto, el método es la vía para llegar a la meta.

Método y metodología son dos conceptos diferentes. El método es el procedimiento para lograr los objetivos. Metodología es el estudio del método.

Para lograr un efecto de manera clara y precisa es ineludible emplear algún arquetipo de investigación, la investigación está muy atada a los individuos de la especie humana, esta posee una serie de caminos para adquirir el objetivo programado o para obtener información requerida. La investigación tiene como pedestal el método científico y este es el método de estudio sistemático de la naturaleza que incluye las técnicas de observación, reglas para el razonamiento y la predicción, ideas sobre la experimentación concebida y los modos de comunicar los resultados experimentales y teóricos.

La metodología que fue utilizada en este proyecto fue la siguiente:

Método de Análisis y Síntesis

Son dos procesos cognoscitivos que cumplen funciones importantes en la investigación científica. El análisis es una operación intelectual que posibilita descomponer mentalmente un todo complejo en sus partes y cualidades, es decir, en sus múltiples relaciones y componentes. La síntesis es la operación inversa, ya que establece

mentalmente la unión entre las partes, previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones y características generales entre los elementos de la realidad.

El análisis y la síntesis no existen independientemente uno del otro. En realidad el análisis se produce mediante la síntesis: el análisis de los elementos de la situación problemática se realiza relacionando estos elementos entre sí y vinculándolos con la situación problema como un todo. A su vez la síntesis se produce sobre la base de los resultados dados previamente por el análisis.

La unidad dialéctica existente entre las operaciones de análisis y síntesis, supone que en el proceso de la investigación científica una u otra puede predominar en una determinada etapa, atendiendo a la tarea cognoscitiva, que esté realizando el investigador.

La base objetiva del proceso analítico y sintético del conocimiento es la existencia de las múltiples formas de movimiento de la materia en medio de su unidad sustancial, interna y necesaria. Debido a que el propio mundo es a la vez único y múltiple, hay en él identidad y diferencia. El conocimiento debe aprender la naturaleza del mundo objetivo, reflejar lo múltiple en lo único y lo único en lo múltiple; de aquí la necesidad de descomponer y unir en su unidad.

El procedimiento que se siguió para la recolección de la información fue a base de métodos empíricos, con estos métodos el investigador se sitúa en contacto directo con su objeto de estudio, en una forma práctica. Así pues el investigador trata de recopilar el mayor número de datos que le permitan alcanzar los objetivos de la investigación.

Las funciones que cumplen los métodos teóricos en la investigación son las siguientes:

- ☞ De conocimiento: descripción de los hechos o fenómenos.

- ☞ De validación de otros métodos: dada por el grado de similitud de los resultados de la aplicación de un método en relación con los resultados de la aplicación de otro.
- ☞ De recolección de información: permite la obtención y/o recolección de información a través de fuentes primarias.
- ☞ De pronóstico: permite predecir el comportamiento futuro de determinado fenómeno, por supuesto, que la predicción depende del grado de profundidad de la investigación
- ☞ De transformación: la posibilidad del método para modificar las características del fenómeno.

Los métodos empíricos más utilizados son:

- ☞ El experimento
- ☞ La observación
- ☞ El muestreo.

De los cuales se utilizaron solamente los últimos dos, la observación y el muestreo.

La observación como método científico, es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos racionales con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales, es decir, sin provocarlos, con vistas a ofrecer una explicación científica de la naturaleza interna de estos. Sus requisitos son:

- ☞ El investigador, deberá observar con claridad el objeto de estudio de la investigación.
- ☞ El investigador, debe observar los fenómenos tal y como estos ocurren en la realidad.
- ☞ Las interpretaciones de los hechos observados deben tener fundamentaciones sólidas, por lo tanto resulta necesario observar el fenómeno en varias ocasiones para lograr interpretaciones objetivas.

El muestreo es un método de carácter estadístico cuyo propósito es obtener información para fines de carácter investigativo, que tiene un carácter inductivo porque parte de lo particular para llegar a lo general, y en esencia consta de un procedimiento de selección y de estimación. El muestreo puede definirse como el: "acopio de datos obtenidos mediante un proceso sistemático de Planificación, Organización, Capacitación, Consulta, e Interpretación." Se utilizaron las encuestas y entrevistas como método de muestreo para lograr los fines de esta investigación y el adecuado desarrollo del presente trabajo, la información obtenida fue la que se tomó como base para definir los análisis de puestos que se presentan más adelante.

17. JUSTIFICACIÓN DE LA METODOLOGÍA

Los motivos por los cuales se optó por una metodología de análisis y síntesis, basada en observación y muestreo, se debe principalmente al tipo de investigación y al resultado final que se desea obtener. El tipo de empresa se presta para que se desarrolle la investigación dentro del campo, así como también, hay facilidad por parte de Hotel Benidorm para otorgar la información requerida, ya que la empresa es la que se lleva el mayor beneficio con el desarrollo de la investigación y con la elaboración del manual de procedimientos.

Se hace necesaria la aplicación de entrevistas para conocer a las personas de los puestos, corroborar sus actividades y para poder desarrollar los análisis y descripciones de puestos; todo se trata de obtener el mayor grado de retroalimentación.

Con lo anterior se puede resumir que ésta metodología permite desarrollar procesos administrativos cada vez más completos, donde el usuario final, en este caso Hotel Benidorm, puede ver un avance progresivo, junto con la integración, diseño e implementación de nuevos procesos, así como del uso del Manual de Procedimientos.

18. DIMENSIONES CONTEXTUALES Y ESTRUCTURALES

El estudio de Aston trata sobre los efectos de siete dimensiones del contexto organizacional sobre distintas variables estructurales.

Las dimensiones contextuales fueron:

- a. Origen e historia de la organización.
- b. Tipo de propiedad y control.
- c. Tamaño.
- d. Naturaleza y rango de bienes y servicios.
- e. Tecnología.
- f. Ubicación.
- g. Dependencia de otras organizaciones.

Por otra parte las variables estructurales venían agrupadas entre grupos :

- a. Nivel de estructuración de las actividades.
- b. Grado de concentración de la autoridad.
- c. Grado de control de la organización.

Dos variables contextuales (tamaño y tecnología) predecían el grado de estructuración de las actividades, mientras que la dependencia y la ubicación predecían el grado de concentración de la autoridad.

A continuación se describen cada una de las dimensiones contextuales y las variables estructurales que hacen referencia al Hotel Benidorm:

- a. Origen e historia de la organización.

El origen, historia y antecedentes del Hotel Benidorm se pueden consultar en la página número 15 de este documento.

b. Tipo de propiedad y control.

Actualmente la empresa tiene un tipo de autoridad y control centralizado ya que todas las responsabilidades, decisiones, entre otros, las realiza el director general de la empresa. Sin embargo los jefes de áreas tienen cierta responsabilidad, aunque no proceden si el director general no da el visto bueno.

Sería muy útil delegar obligaciones y responsabilidades, para que la empresa no dependa siempre de sus decisiones, de sus actividades y que pueda ser supervisada por otras personas, es decir, que se involucre menos y que sus subordinados tengan más libertad de tomar decisiones y sobre todo que se sientan mas responsables de sus respectivas áreas.

c. Tamaño.

Las inversiones de millones de pesos para la realización de las dos torres del Hotel Benidorm que ofrecen servicios de alta calidad y la mejor experiencia en hospedaje, han sido fructíferas. Actualmente la empresa cuenta con 80 trabajadores y alrededor de 42 puestos desde el director general hasta los de seguridad, por mencionar algunos. Actualmente es el hotel de la Zona Roma que tiene más empleados, y esto es, con el fin de otorgar el mejor servicio y la mejor calidad a todos sus huéspedes.

d. Naturaleza y rango de bienes y servicios.

Hotel Benidorm atiende las necesidades de inmueble de sus clientes, dándole servicios varios, entre ellos se encuentran:

- ☞ Elegantes habitaciones, entre sencillas, dobles, triples, junior suites, máster suites con salita y jacuzzi.
- ☞ Diez salones de convenciones, desde 20 hasta 300 personas.
- ☞ Servicio de Banquetes.
- ☞ Lobby Piano-Bar.
- ☞ Gimnasio.

- ☞ Centro de negocios.
- ☞ Internet inalámbrico en todas las habitaciones.
- ☞ Ofrece un cajón de estacionamiento por habitación alquilada.
- ☞ Las llamadas locales están incluidas.
- ☞ Servicio a la habitación.
- ☞ Valet parking.
- ☞ Transportación desde el hotel (Servicio de Taxi).
- ☞ Entre otros propios que requieran los clientes.

e. Tecnología.

El manejo de tecnología en equipos, sistemas y software de cómputo es útil para todos los trabajadores de Hotel Benidorm, ya que mediante el uso de estos, hacen más eficientemente sus labores y conlleva a un ahorro de tiempo considerable.

En cuanto a lo que al área de ventas corresponde, cada persona del área cuenta con su propia computadora, en la cual tienen instalado el software llamado “NOVOHIT”, que es el sistema para hacer las reservaciones con todas las especificaciones que los clientes pidan y consultar disponibilidad del hotel, es indispensable que todas las máquinas la tengan y que todas las personas del área, incluidas las personas de banquetes, sepan hacer las reservaciones, ya que ellas tienen que reservar y hacer el bloqueo de salones. Este sistema y los equipos son verificados continuamente por técnicos especializados en computación y software, para evitar daños en el sistema, pérdida de información o cualquier otro imprevisto.

Cada área del hotel cuenta con equipos especiales y un software diseñado exclusivamente para registrar sus actividades, los cuales también son revisados continuamente y actualizados en caso de requerirse.

Calidad, capacitación y servicio integral, son formas en la que los empleados se adiestran para poder dar el mejor servicio posible.

f. Ubicación.

Hotel Benidorm se encuentra ubicado en la calle Frontera #217, esquina con Av. Cuauhtémoc, una de las principales avenidas de la ciudad en la Colonia Roma.

g. Dependencia de otras organizaciones.

Hotel Benidorm es un hotel independiente en su mayoría, sin embargo depende de proveedores de materias primas en general, para aseo, seguridad, alimentos, entre otros. Directamente para el área de ventas no se depende de otras organizaciones, sin embargo, se tienen convenios con diversas agencias de viajes y promotoras turísticas para tratar de mantener alta la ocupación del hotel.

El conjunto de lo mencionado anteriormente conforma las dimensiones contextuales, conforman el tamaño y la magnitud de la organización. El tamaño suele medirse por la cantidad de empleados; la tecnología organizacional se refiere a las herramientas técnicas y acciones para transformar la producción, en este caso, la manera de dar los productos y servicios del hotel en general.

Aunado a lo anterior, las variables estructurales fueron identificadas en tres grupos, los cuales se describen a continuación:

- a. Nivel de estructuración de las actividades: Las actividades no se encontraban debidamente estructuradas, no se contaba con un manual de procedimientos definido para el área de ventas, así como tampoco se contaba con políticas definidas adecuadamente ni por escrito para darlas a conocer al personal al momento de su ingreso al hotel. Las descripciones de puestos, describen el comportamiento y aptitudes que debe tener el trabajador y las actividades que deberá llevar a cabo, la especialización es donde las tareas organizacionales se subdividen en puestos separados. . La especialización se la conoce como división del trabajo.

- b. Grado de concentración de la autoridad: Anteriormente se hacía mención de que la autoridad y la toma de decisiones recaía sobre una sola persona, el director general, intentando hacer colaborar a los jefes de área en la toma de mando, pero siempre dependían de la autorización de la dirección general. La jerarquía de autoridad describe quién reporta a quién y el tramo de control de cada jefe de área.

- c. Grado de control de la organización: El grado de control no varió mucho con la reestructuración del organigrama, hace referencia al número de empleados que tienen que reportar a un supervisor, así como la centralización se refiere al nivel jerárquico que tiene la autoridad para tomar decisiones, después de el punto anterior fue necesaria la delegación de responsabilidades. Y sólo como referencia, las proporciones de personal es la dedicación de personas en varias funciones y departamentos, la proporción de personal se mide dividiendo el número de empleados de un área específica entre el total de empleados de la organización.

19. DIMENSIONES DEL DISEÑO

Las organizaciones jóvenes y pequeñas pueden funcionar con un diseño organizacional relativamente simple e indiferenciado pero cuando se desarrollan y alcanzan un nivel de complejidad determinado se hacen inmanejables con esa escasa complejidad de diseño.

El proceso de diseño organizacional corresponde a una manera de orientar la adecuación de la organización con su entorno y con sus propios procesos de crecimiento. En la medida que las organizaciones crecen, desarrollan roles más especializados y se definen departamentos formados también por el criterio de especialización.

La decisión de estructurar una organización según sus unidades estratégicas de negocios, debe basarse en un análisis cuidadoso del medio externo e interno, en un escrutinio de las fortalezas y debilidades internas y en la definición de la misión del hotel. De esta manera se produce indefectiblemente la segmentación de las actividades de la organización, según los criterios que se consideren relevantes.

En suma, si se dejara que el proceso de segmentación siguiera su dinámica, la tendencia centrífuga podría transformar a la organización en un conjunto inorgánico de especialidades o departamentos especializados sin mayor interrelación ni ajuste mutuo. Los mecanismos más usados para lograr la integración son los siguientes: roles de autoridad, de enlace (como jefaturas, comités de integración), estructura formal (organigrama), comunicación, planificación (estos procesos formales de planificación favorecen la unidad de propósitos de los diferentes departamentos), asignación de recursos (los distintos departamentos comparten esta demanda) y cultura organizacional (como conjunto de características propias que desarrolla la organización, a lo largo del tiempo y que le dan identidad).

19.1. DEFINICIÓN DE LA HIPÓTESIS

Una vez que se ha definido y propuesto la misión, visión, valores y los demás elementos que sean necesarios para la empresa, es importante que los empleados, tanto de nivel operativo como de nivel administrativo comprendan formalmente el modo de trabajo dentro del hotel.

Es importante la definición de la hipótesis para el diagnóstico, a continuación se presenta la hipótesis que se definió:

En Hotel Benidorm no se tiene por escrito un Manual de Procedimientos para el área de Ventas, ni tampoco tiene su Reglamento Interno por escrito. No tienen arraigada una cultura laboral adecuada para el ramo en el que se desenvuelve su trabajo, falta comunicación entre los miembros del área de ventas y con las demás áreas de la organización.

Se puede definir la hipótesis como la falta de una base para el conocimiento y desarrollo de sus actividades, así como del desconocimiento del Reglamento Interno por el cual deben regirse dentro del hotel.

A petición de Hotel Benidorm, se consideró realizar el Manual de Procedimientos para el área de ventas, así como también realizar el Reglamento Interno de Trabajo dirigido a todo el personal, además de modificaciones correspondientes para la mejora de los procesos administrativos, tales como actualización de misión, visión, valores, entre otros.

19.2. IDENTIFICACIÓN DE LAS TÉCNICAS

Para poder realizar el Manual de Procedimientos del área de Ventas de Hotel Benidorm, así como los cambios correspondientes, se requirieron varias técnicas para poder dar un resultado concreto y preciso.

Las técnicas que se utilizaron principalmente fueron:

- ☞ Observación: Observar es aplicar atentamente los sentidos a un objeto o a un fenómeno. Esta técnica tiene como finalidad, en las diferentes visitas a la empresa, ampliar el panorama con respecto a las entrevistas y encuestas realizadas, ya que puede que los empleados no hayan sido lo suficientemente sinceros en sus respuestas y hayan omitido información valiosa para el estudio y determinación de un análisis certero y que sirva para generar resultados favorables y aceptables en futuras recomendaciones que se hagan.

- ☞ Entrevista: Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal, a través de preguntas que propone el analista. Quienes responden pueden ser gerentes o empleados, los cuales son trabajadores actuales de la organización. Dentro de una organización de este tipo, la entrevista es la técnica más significativa y productiva de que se dispone para recabar datos. En otras palabras, la entrevista es un intercambio de información que se efectúa cara a cara. Es un canal de comunicación entre el analista y la organización; sirve para obtener información acerca de las necesidades y la manera de satisfacerlas. Por otra parte, la entrevista ofrece al analista una excelente oportunidad para establecer una corriente de simpatía con el personal usuario, lo cual es fundamental en transcurso del estudio.

- ☞ Encuesta/Cuestionario: La encuesta se realiza siempre en función de un cuestionario, siendo éste por tanto, el documento básico para obtener la información en la gran mayoría de las investigaciones y estudios de mercado. El cuestionario es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información que se precisa. Se aplicaron cuestionarios con el fin de obtener información cualitativa que permita ampliar la información existente, así como también que sirva para el desarrollo del Manual de Procedimientos para el área de Ventas.

- ☞ Análisis y Síntesis: El análisis y la síntesis son procedimientos lógicos que se complementan. Mientras el primero conduce a la automatización de las ideas, la segunda obliga a la integración de las partes en el todo. De esto podemos decir que en el análisis se descomponen o se desintegran las ideas; en la síntesis se unen, se integran las ideas favoreciendo la comprensión, y en el resumen se reduce a lo esencial la exposición. Primero se realiza el análisis, luego la síntesis y por último el resumen, que en este caso son los resultados, pues ya se tienen las condiciones para expresar lo esencial.

Se considero el uso de estas técnicas porque resultan las mas idóneas para aplicarse en la empresa ya que la información obtenida es más confiable, porque se obtiene directamente de las personas que están actualmente en los puestos, y además de que permite el contacto directo con el personal, con la observación se pueden tomar datos que quizá los empleados omitieron por nervios, pena o simplemente por olvido.

19.3. CONSTRUCCIÓN DEL INSTRUMENTO

Para poder recabar información de la empresa, se realizó la observación directa y se hicieron entrevistas en los cuales se realizó un cuestionario a algunas personas de los departamentos, las que tenían mayor prioridad eran las del área de ventas para poder desarrollar el Manual de Procedimientos.

Lo inicial fue solicitar información a la Dirección General acerca de los aspectos que ya existían en la empresa, esto mediante un sencillo formato de siete aspectos, el formato se presenta a continuación:

Formato 1:

CONTENIDO DE ASPECTOS GENERALES

ASPECTO	SI TIENE	NO TIENE	OBSERVACIONES
MISIÓN	X		Incompleta, Corregir
VISIÓN	X		Incompleta, Corregir
VALORES	X		Complementar
POLÍTICAS		X	Faltante
ORGANIGRAMA	X		2 organigramas para una sola empresa
ANÁLISIS DE PUESTOS	X		Incompletos, actualizar
REGLAMENTO INTERNO	X*		*Se debe hacer por escrito ya que no existe así.

Formato_1: Contenido de Aspectos Generales

Una vez que se llenó el [Formato 1](#) se prosiguió a complementar y/o modificar la misión, visión, valores, a crear las políticas, unir y actualizar el organigrama, modificar, completar y actualizar los análisis de puestos, y por último a crear el reglamento interno, ya que se tienen reglas como en todos lados, pero no se tiene justificado por escrito.

Las propuestas de misión, visión y valores ya fueron mostradas en las páginas anteriores y se consideran las modificaciones para ser aplicadas en el Manual de Procedimientos, ya propicia un mejor desempeño de las actividades administrativas.

Para la elaboración del cuestionario y aplicación de la entrevista se tomaron en cuentas las siguientes bases:

- ☞ El cuestionario de la entrevista tuvo un formato diferente al del cuestionario general, para obtener más información acerca del puesto.
- ☞ El cuestionario de la entrevista se aplicará a todo el personal del área de ventas de Hotel Benidorm, así como a personas de nivel operativo y administrativo, para poder completar la investigación y llegar a un resultado concreto.
- ☞ Algunos de los resultados deben ser cuantificables, por lo tanto a cada respuesta del cuestionario general le fue asignado un valor significativo. Los puntajes se consideraran como se muestra enseguida:

Tabla 1

RESPUESTA	PUNTAJE
Nada	0
Poco	1
Suficiente	2
Mucho	3

Tabla 1*

Las descripciones de los puntajes son las que a continuación se muestran:

Tabla 2

PUNTAJE	DESCRIPCION
0 – 6	Deficiente, no se tiene el conocimiento suficiente para llevar a cabo debidamente las actividades que le corresponden. No se identifican con la empresa ni con su puesto.
7– 12	Considerable, no se desconoce todo, pero tampoco se conoce la parte vital, se procura obtener el conocimiento e identificarse con sus puestos y actividades.
13 – 18	Aceptable, conocen las bases de la empresa y su funcionamiento, se identifican con el puesto en el que están, saben bien cuáles son sus actividades y como llevarlas a cabo.

Tabla 2*

19.4. OBTENCIÓN DE INFORMACIÓN

Una vez que se llenó el [Formato 1](#) y se cotejó y comparó con lo que tiene el hotel, se procedió con la recopilación de la información sobre puestos. Fue necesario el diseño de un cuestionario que permitiera recabar la información por medio de una entrevista. El cuestionario de entrevista fue elaborado con base en la bibliografía de Agustín Reyes Ponce (1984)

Los aspectos que cubre este cuestionario son:

- ☞ Generalidades del puesto.
- ☞ Descripción genérica.
- ☞ Descripción específica.
- ☞ Especificación del puesto.
- ☞ Perfil del puesto.

Benjamín Franklin (2001) comenta en su bibliografía: “Los cuestionarios representan un recurso idóneo para captar la información de la organización en todas sus versiones, ámbitos y niveles; toda vez que permite no solo la recopilación de datos, sino la percepción del medio ambiente, la cultura organizacional predominante y el nivel de calidad de trabajo en función de su gente”.

Ahora bien es necesario que en el esbozo de los cuestionarios se efectúen los siguientes pasos:

- ☞ Realizar un recuento de la documentación descriptiva, archivos, estudios y datos estadísticos existentes, para ubicar el contexto de análisis en la determinación de las preguntas.

- ☞ Llevar a cabo una observación directa para validar el orden y la secuencia a seguir.
- ☞ Someter las propuestas de cuestionario a un proceso de control y evaluación conocido como prueba previa o pre-test.
- ☞ Es destacable que la recopilación de los datos obtenidos deberá acoplarse a la secuencia metodológica de la investigación, de tal manera se garantizará la consolidación y confiabilidad que deberá de existir al obtener los datos esperados.

En la elaboración del cuestionario, se deben de precisar los campos de distribución básicos, tales como:

- ☞ El espacio correspondiente para los datos de registro de la entrevista como ubicación de los entrevistados así como responsable, fecha y duración de la aplicación.
- ☞ Las instrucciones explicadas de manera sencilla y concisa.
- ☞ Las preguntas o ítems.
- ☞ El espacio para respuestas, mismo que debe facilitar tanto la lectura como la escritura de la respuesta.
- ☞ El espacio para consignar las observaciones generales.
- ☞ La elaboración del cuestionario nos remite inmediatamente a la forma en que estarán estructuradas las preguntas.

Por ello, es necesario exponer las características de esta y su clasificación:

- ☞ Pregunta cerrada simple: las alternativas de respuesta están limitadas a las posibilidades.

- ☞ Pregunta cerrada con respuestas múltiples: en este esquema se propone un número mayor de alternativas, lo que permite más posibilidades de respuesta.

- ☞ La pregunta abierta: el número de respuestas posibles es infinita por lo que requiere de mayor experiencia del entrevistador para centrar la respuesta.

19.4.1 Cuestionario de Entrevista

Para el análisis y descripción de puestos

Instrucciones: A continuación se te formulan unas preguntas con la finalidad de entender tus funciones y actividades dentro de Hotel Benidorm y las especificaciones que conlleva tu puesto, por favor contesta lo más claro posible lo que se te pide, gracias por tu tiempo y participación.

Datos generales

Nombre del puesto: _____

Departamento: _____

Horario del puesto: _____

Horario de alimentos: _____

Dependencia jerárquica

Área a la que pertenece: _____

Localización física: _____

Reporta a: _____

Personal a su cargo: _____

Descripción general del puesto

🌀 Descripción específica

🌀 Perfil del puesto:

Atributos personales para desempeñar el puesto:

Sexo: Femenino ____ Masculino ____ Indiferente ____

Edad: _____ años

Estado civil: _____

Nacionalidad: _____

Formación educativa:

Escolaridad mínima

<input type="checkbox"/>	Oficio
<input type="checkbox"/>	Primaria
<input type="checkbox"/>	Secundaria
<input type="checkbox"/>	Preparatoria
<input type="checkbox"/>	Carrera técnica
<input type="checkbox"/>	Carrera profesional
<input type="checkbox"/>	Maestría

Experiencia: Si ____ No ____

Experiencia en años: _____ años (mínimo)

Destreza requerida:

	Leer y escribir
	Operaciones aritméticas
	Matemáticas de taller
	Taquigrafía
	Mecanografía
	Manejo de archivos
	Manejo de máquinas
	Manejo de coche
	Contabilidad
	Dibujo
	Idiomas

Requisitos físicos:

	Nada	Poco	Mucho
Esfuerzo físico			
Esfuerzo mental			
Esfuerzo auditivo			
Esfuerzo visual			
Atención			
Estar de pie			
Manejo de auto			
Manejo de maquinaria			

Posición

	Parado
	Caminando
	Sentado
	Agachándose
	Otras posturas

Medio ambiente:

<input type="checkbox"/>	Ventilado y templado
<input type="checkbox"/>	Caliente
<input type="checkbox"/>	Extremoso
<input type="checkbox"/>	Húmedo
<input type="checkbox"/>	Intemperie
<input type="checkbox"/>	Otros medios

Iniciativa:

<input type="checkbox"/>	El puesto solo exige la iniciativa normal a todo trabajo.
<input type="checkbox"/>	Exige sugerir eventualmente métodos, mejoras u otros., para su trabajo
<input type="checkbox"/>	Exige pensar mejoras y procedimientos para varios puestos.
<input type="checkbox"/>	El puesto tiene como parte esencial, pero parcialmente, la creación de nuevos sistemas, métodos, procedimientos, otros.
<input type="checkbox"/>	El puesto está dedicado total y esencialmente a labores de creación de formas, métodos, otros.

Responsabilidad sobre bienes:

<input type="checkbox"/>	Despacho propio	
<input type="checkbox"/>	Escritorio y silla	
<input type="checkbox"/>	Archivo	
<input type="checkbox"/>	Materiales	Especifique: _____
<input type="checkbox"/>	Herramientas	
<input type="checkbox"/>	Máquinas/ Aparatos	Especifique: _____
<input type="checkbox"/>	Otros	Especifique: _____
<input type="checkbox"/>	Dinero	

Documentos

<input type="checkbox"/>	Al portador
<input type="checkbox"/>	Nominativo

Posibilidad de perdidas

<input type="checkbox"/>	Remota
<input type="checkbox"/>	Fácil

Tiene acceso a datos confidenciales como:

<input type="checkbox"/>	Métodos y procesos
<input type="checkbox"/>	Pronósticos de ventas
<input type="checkbox"/>	Políticas de ventas
<input type="checkbox"/>	Nómina
<input type="checkbox"/>	Otros

Especifique: _____

Riesgos y enfermedades:

Tipo de lesión

<input type="checkbox"/>	Aplastamiento de dedos
<input type="checkbox"/>	Cortaduras
<input type="checkbox"/>	Caídas
<input type="checkbox"/>	Hernias
<input type="checkbox"/>	Tensión nerviosa
<input type="checkbox"/>	Enfermedades de la vista
<input type="checkbox"/>	Otros

Especifique: _____

*Disponibilidad para viajar o radicar fuera: Si _____ No _____ En ocasiones _____

iii GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

19.4.2. Cuestionario General

A continuación se presenta el cuestionario general, que fue diseñado según las dimensiones de la empresa y las preguntas en él son sencillas de leer y comprender.

A cada respuesta del cuestionario general le fue asignado un valor significativo que está en la Tabla 1 de la página 47, y la descripción del puntaje obtenido se encuentra en la Tabla 2 de la página 48. El cuestionario se divide en las siguientes categorías:

- ☞ Comunicación interna (1)
- ☞ Organización departamental (2)
- ☞ Coordinación general (3)
- ☞ Ambiente Laboral (4)
- ☞ Relaciones interpersonales (5)
- ☞ Autoridad (6)
- ☞ Sueldos y Salarios (7)
- ☞ Integración (8)

Tabla 3

COMUNICACIÓN INTERNA				
Indicador	Respuesta			
	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
Conoce y se identifica con la misión.				
Conoce y se identifica con la visión.				
Conoce y practica los valores del hotel.				
Conoce y respeta el reglamento interno.				
Conoce y participa en los proyectos.				
Recibe información sobre estos elementos.				

Tabla 3*

Tabla 4

ORGANIZACIÓN DEPARTAMENTAL				
Indicador	Respuesta			
	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
Conoce el organigrama de la empresa.				
Sabe en qué parte del organigrama se ubica usted.				
Conoce si existe un manual de procedimientos.				
Recibe órdenes de un solo jefe.				
Sabe que la empresa cuenta con un análisis de puestos.				
Recibe información acerca de estos elementos.				

Tabla 4*

Tabla 5

COORDINACIÓN GENERAL				
Indicador	Respuesta			
	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
Existe comunicación fluida entre usted, sus compañeros y su jefe.				
Existe coordinación y mutuo apoyo entre usted y sus compañeros.				
Sus actividades se coordinan con otro departamento.				
Conoce los lineamientos de coordinación de su departamento.				
Se realizan estudios para mejorar la coordinación.				
Considera que la coordinación mejora resultados.				

Tabla 5*

Tabla 6

AMBIENTE LABORAL				
Indicador	Respuesta			
	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
Se siente orgulloso de pertenecer a esta empresa.				
Se siente a gusto con sus compañeros y jefe.				
Le gusta y domina al 100% su trabajo.				
Se siente motivado al llegar temprano.				
Suele faltar a su trabajo pudiendo asistir.				
El clima laboral es bueno en general.				

Tabla 6*

Tabla 7

RELACIONES INTERPERSONALES				
Indicador	Respuesta			
	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
Su trabajo requiere de relacionarse con su jefe.				
Su trabajo requiere relacionarse con sus compañeros.				
Se comunica fácilmente con sus compañeros y su jefe.				
Mantiene relaciones amistosas con sus compañeros.				
Mantiene relaciones amistosas con su jefe.				
Considera que las relaciones interpersonales repercuten en los resultados de su trabajo.				

Tabla 7*

Tabla 8

AUTORIDAD				
Indicador	Respuesta			
	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
Su jefe le comunica amablemente las órdenes.				
Le agrada el tipo de autoridad de su jefe.				
Su jefe le explica las órdenes.				
Su jefe le reconoce sus logros.				
Conoce la delimitación de su autoridad y responsabilidad.				
Esta usted conforme con su jefe.				

Tabla 8*

Tabla 9

SUELDOS Y SALARIOS				
Indicador	Respuesta			
	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
Está conforme con el sueldo que obtiene.				
Su sueldo es proporcional con su trabajo.				
Las prestaciones son las necesarias.				
Los sueldos son equitativos en igualdad de puesto.				
Al paso el tiempo incrementa su sueldo.				
El sueldo le alcanza para todas sus necesidades.				

Tabla 9*

Tabla 10

INTEGRACION				
Indicador	Respuesta			
	Nada	Poco	Suficiente	Mucho
La empresa lo capacita y capacita constantemente.				
La empresa le hace sentir parte de ella.				
La empresa busca su desarrollo personal y profesional.				
Está en el puesto que merece.				
La empresa le pide y toma en cuenta sus opiniones.				
La empresa lo motiva con diferentes medios e incentivos.				

Tabla 10*

iii GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!!!

19.4.3. OBSERVACIÓN

Durante la observación directa se utilizó un registro de actividades, se presenta a continuación:

Formato_2:

Registro de actividades

NOMBRE: _____		FECHA: _____		
DEPARTAMENTO: _____				
Actividad realizada	Tiempo de actividad	Reportó a	Le reportó	Observaciones
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

Formato_2: Registro de actividades

Después del registro de actividades, se valoró numéricamente la observación con el siguiente formato:

Formato_3:

Valoración

INDICADOR	VALORACIÓN		
ASPECTOS GENERALES	Poco	Suficiente	Mucho
Cumple el horario establecido			
Utiliza adecuadamente los recursos de su área			
Está cómodo y motivado al realizar sus actividades			
Cumple los lineamientos del hotel			
Participa en los proyectos del hotel			
RELACIONES INTERPERSONALES			
Propicia relaciones laborales positivas en su área de trabajo y en el resto de las áreas			
Se comunica adecuadamente con su jefe o sus subordinados			
Acepta nuevas ideas y críticas constructivas de sus compañeros de trabajo			
Colabora y apoya a sus compañeros de equipo			
Se comunica, participa y se coordina con el resto del personal			

ACTIVIDADES			
Domina las actividades que realiza			
Realiza sus actividades en el tiempo adecuado			
Utiliza las herramientas adecuadas para realizar sus actividades			
Se presentan problemas al realizar sus actividades			
Asiste a capacitación constantemente			
METODOLOGÍA			
Autoridad y autosuficiencia			
Realiza actividades de motivación			
Se tiene un proceso para realizar sus actividades.			
Evidencia la funcionalidad de sus actividades.			
EVALUACIÓN			
Realiza adecuadamente sus actividades			
Realiza un reporte y evaluación de las actividades realizadas.			

Formato_3: Valoración

Una vez que se hizo la observación, se procedió a hacer la matriz de datos, donde se concentraron los resultados.

19.4.4. MATRIZ DE DATOS

La matriz de datos es una tabla que puede funcionar como un formulario de entrada de datos o un informe, en este caso, su uso es dar un informe de los datos cuantitativos obtenidos y después se tiene la posibilidad de actualizar más fácil y rápidamente los datos del informe en cualquier momento.

Formato_4:

Matriz de datos

CATEGORIA	INDICADOR	VALORACIÓN	PUNTAJE TOTAL
ASPECTOS GENERALES	Cumple el horario establecido		
	Utiliza adecuadamente los recursos de su área		
	Está cómodo y motivado al realizar sus actividades		
	Cumple los lineamientos del hotel		
	Participa en los proyectos del hotel		
RELACIONES INTERPERSONALES	Propicia relaciones laborales positivas en su área de trabajo y en el resto de las áreas		
	Se comunica adecuadamente con su jefe o sus subordinados		
	Acepta nuevas ideas y críticas constructivas de sus compañeros de trabajo		
	Colabora y apoya a sus compañeros de equipo		
	Se comunica, participa y se coordina con el resto del personal		

ACTIVIDADES	Domina las actividades que realiza		
	Realiza sus actividades en el tiempo adecuado		
	Utiliza las herramientas adecuadas para realizar sus actividades		
	Se presentan problemas al realizar sus actividades		
	Asiste a capacitación constantemente		
METODOLOGÍA	Autoridad y autosuficiencia		
	Realiza actividades de motivación		
	Se tiene un proceso para realizar sus actividades.		
	Evidencia la funcionalidad de sus actividades.		
EVALUACIÓN	Realiza adecuadamente sus actividades		
	Realiza un reporte y evaluación de las actividades realizadas.		

Formato_4: Matriz de datos

20. RESULTADOS OBTENIDOS

Después de un arduo trabajo y una gran inversión de tiempo y esfuerzo, los resultados obtenidos mediante la elaboración de la residencia profesional fueron positivos. Principalmente se concluyó satisfactoriamente el programa académico establecido por el Instituto Tecnológico de Colima con el proyecto *“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL ÁREA DE VENTAS DEL HOTEL BENIDORM”*.

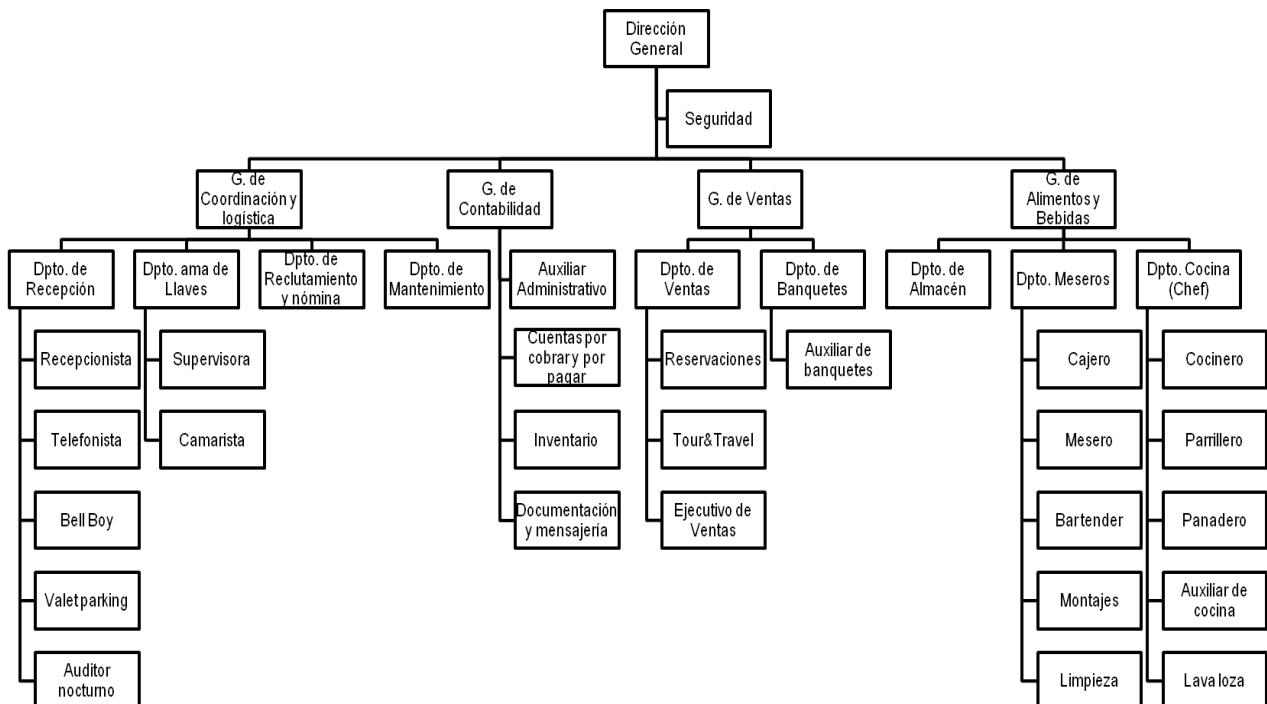
A continuación se presentan los resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto.

20.1 PROPUESTA DE ORGANIGRAMA

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de la empresa u organización. Es un modelo abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de la estructura formal de la organización.

Se propone la utilización del siguiente organigrama para el Hotel Benidorm:

Organigrama Hotel Benidorm



El organigrama tiene una doble finalidad:

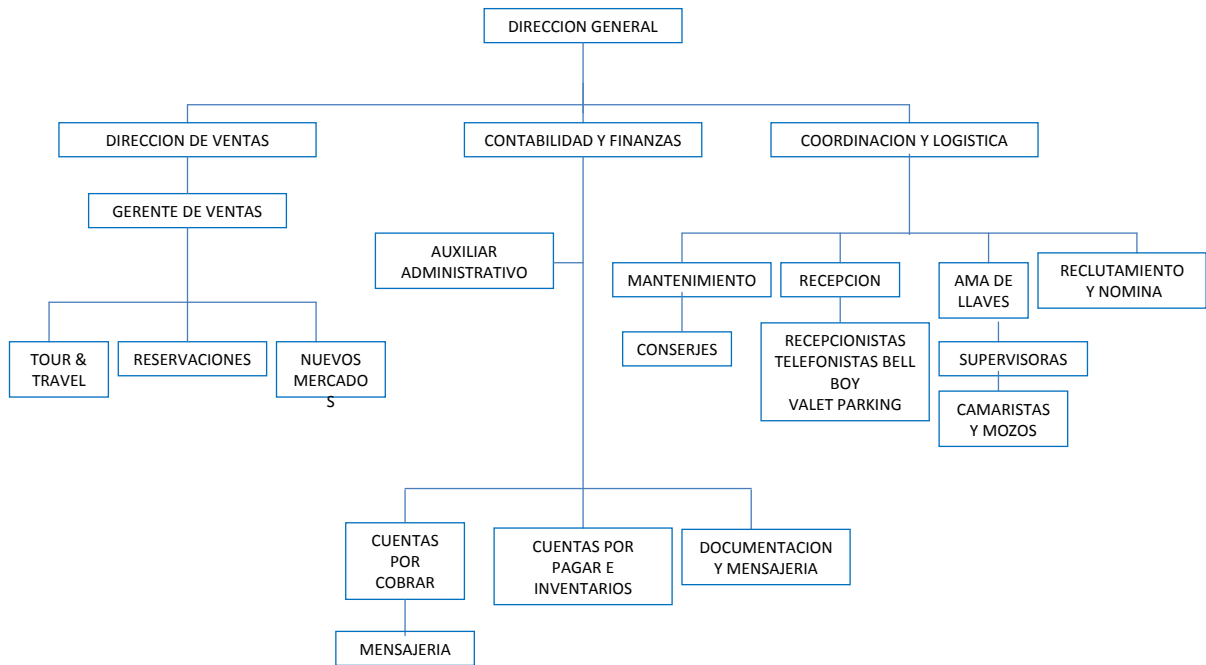
- ☞ Desempeña un papel informativo, al permitir que los integrantes de la organización y de las personas vinculadas a ellas que conozcan, a nivel global, sus características generales.
- ☞ Es un instrumento para realizar análisis estructurales al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas, las particularidades esenciales de la organización representada.

Es importante mencionar que en el organigrama no se tiene que encontrar toda la información para conocer como es la estructura total de la empresa.

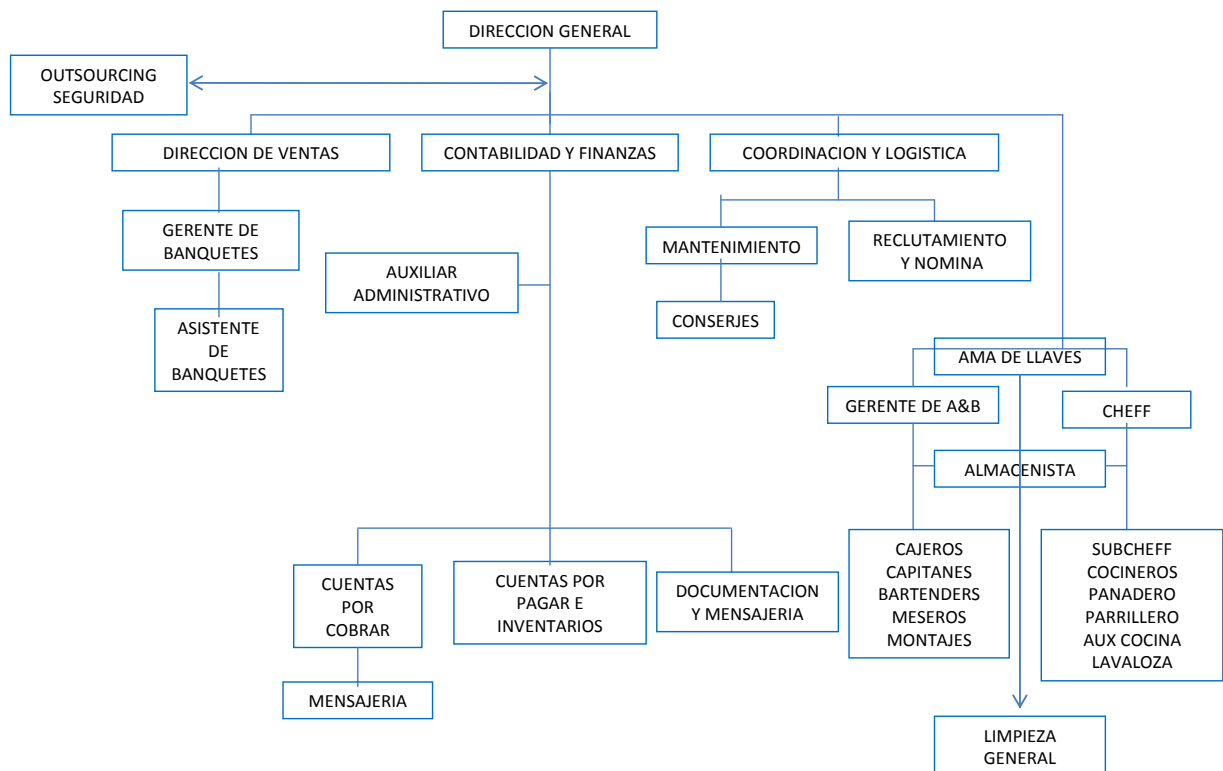
El organigrama de la empresa se encontraba dividido en dos partes, las cuales representan a todo el hotel, sin embargo, ambos organigramas en conjunto son mejor que los dos por separado, además que la estructura orgánica es muy confusa y el orden jerárquico no concuerda con lo que es. Se incluyen los organigramas anteriores en la siguiente página para justificar la propuesta y actualización del organigrama, haciendo un sólo organigrama.

Organigrama Hotel Benidorm

Parte 1



Parte 2



20.2 MANUAL ORGANIZACIONAL

MANUAL ORGANIZACIONAL



MANUAL ORGANIZACIONAL DEL HOTEL BENIDORM, UBICADO EN FRONTERA #217 ESQ. CON AVENIDA CUAUHTÉMOC, COLONIA ROMA, MEXICO, D.F.

ESTE TIENE LA FINALIDAD DE ORIENTAR Y GUIAR A QUIENES LABORAN DENTRO DE LOS ÓRGANOS O UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTEGRAN AL HOTEL BENIDORM.

ELABORACIÓN: ENERO 2010

VIGENCIA: ENERO 2012

CONTENIDO

Capítulo 1

- ⌚ Introducción

Capítulo 2

- ⌚ Antecedentes Históricos

Capítulo 3

- ⌚ Misión, Visión y Valores

Capítulo 4

- ⌚ Marco Jurídico - Administrativo

Capítulo 5

- ⌚ Objetivo general y específico

Capítulo 6

- ⌚ Atribuciones

Capítulo 7

- ⌚ Organigrama

Capítulo 8

- ⌚ Objetivos y funciones generales por puestos

Capítulo 9

- ⌚ Bibliografía

Capítulo 10

- ⌚ Glosario de términos

Capítulo 1

Introducción

El presente documento pretende servir de orientación, guía y medio de familiarizarse con la estructura orgánica y con los diferentes niveles jerárquicos que conforman esta organización. Su consulta permite identificar con claridad las funciones y responsabilidades de cada una de las áreas que la integran y evitar la duplicidad de funciones.

El manual de organización tiene por objeto integrar en un solo documento, la información básica relativa a los antecedentes, marco jurídico- administrativo, atribuciones, estructura orgánica, el objetivo y las funciones de la dependencia o entidad; contribuyendo a la orientación del personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades de adscripción y a la vez de la proporción de un esquema funcional a efecto de realizar estudios de reestructuración administrativa, cuando sea necesario, al interior de las instancias de la institución.

De manera general se puede decir que el manual organizacional, es un instrumento de trabajo necesario para normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizativa, delimitando a su vez, sus responsabilidades y logrando mediante su adecuada implementación la correspondencia funcional entre puestos y estructura. Proporciona, en forma ordenada, la información básica de la organización y funcionamiento de la unidad responsable como una referencia obligada para lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones encomendadas.

Para la elaboración del mencionado manual, se propone el seguimiento de 3 etapas, las cuales junto con una serie de actividades que se especifican son fundamentales en el logro de este objetivo. Estas etapas son: recabar información, análisis de la información recabada e integración del manual.

Las ventajas de contar con un Manual Organizacional son:

- ⌚ Presenta una visión de conjunto del Hotel Benidorm y de las unidades administrativas.
- ⌚ Precisa las funciones encomendadas a la unidad administrativa para evitar duplicidad y detectar omisiones y deslindar responsabilidades.
- ⌚ Colabora en la ejecución correcta de las actividades encomendadas al personal y proporcionar uniformidad en su desarrollo.
- ⌚ Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución de las funciones, evitando la repetición de instrucciones y directrices.
- ⌚ Proporciona información básica para la planeación e instrumentación de medidas de modernización administrativa.
- ⌚ Sirve como medio de integración al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación e inducción a las distintas áreas.
- ⌚ Es instrumento útil de orientación e información sobre el quehacer de las unidades responsables.

Hotel Benidorm está obligado a elaborar y mantener actualizado el manual de organización de toda la dependencia, por ser un organismo público descentralizado, las personas de mayor rango jerárquico de Hotel Benidorm, en este caso la persona encargada directamente del personal. Debe ser de cada una de sus unidades administrativas y órganos desconcentrados, que así lo marque su ordenamiento de creación.

La necesidad de revisar y actualizar los manuales de organización surge al modificarse las tareas al interior de las unidades administrativas, que signifiquen cambios en sus atribuciones y en su estructura. En ese sentido, el director general y los jefes de área o unidades administrativas deberán informar oportunamente al responsable de elaborar el manual de organización, sobre todo cambio en torno a las actividades o responsables de proporcionar un servicio al público o de apoyo interno, con el objeto de que se realicen las adecuaciones correspondientes.

Capítulo 2

Antecedentes Históricos

Su nombre proviene de una ciudad española en la provincia de Valencia, y es equivalente a lo que la ciudad de Acapulco representa para México, una ciudad de playa netamente turística.

El Hotel Benidorm es el producto de una sociedad española y de la creciente necesidad por ofrecer servicios de alta calidad en Hospedaje dentro de la colonia Roma, Hotel Benidorm surge con su primera torre en 1981. Se contaba inicialmente con 127 habitaciones, 1 salón y en la planta alta se contaba con una de las discotecas más reconocidas en la ciudad de México.

Diez años después y debido al gran éxito del Hotel, los accionistas deciden ampliar su capacidad y se construye una segunda torre que es inaugurada en 1994. Poco después, entra en remodelación la primera torre.

Hotel Benidorm es el punto de reunión de empresas y turistas. Por ello, para cumplir con las exigencias del mercado actual, se decidió reestructurar sus instalaciones y actualizar los sistemas para continuar siendo un Hotel líder, independiente, de cinco estrellas, de clase empresarial y turístico, con presencia Internacional y reconocido por su comida. En 2006 se estandarizan las 2 torres del Hotel.

Actualmente cuenta con 190 elegantes habitaciones totalmente remodeladas; entre sencillas, dobles, triples, junior suites, máster suites con salita, jacuzzi y todos los servicios para consentir a sus clientes, además tiene 10 salones de convenciones y banquetes perfectamente equipados para satisfacer las necesidades de cualquier evento social o empresarial. Ofrece otros servicios adicionales como: Lobby Piano-Bar, agencia de viajes, gimnasio, centro de negocios, tienda de regalos, estacionamiento con valet parking y transportación.

Capítulo 3

Misión, Visión y Valores

Misión

Proveer un servicio integral de hotelería de calidad y calidez a todos nuestros huéspedes y clientes, haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación.

Hotel Benidorm: La mejor experiencia en hospedaje

Visión

Seguir siendo uno de los mejores hoteles independientes de clase ejecutiva de 5 estrellas, garantizando calidad en hospedaje y logrando la preferencia de nuestros clientes superando las expectativas de buen servicio y las más estrictas exigencias de nuestros huéspedes.

Valores

Los principales valores que distinguen a Hotel Benidorm y que se fomentan para lograr las metas y objetivos propuestos son:

- Honestidad, con nuestros clientes al darles un servicio justo.
- Disciplina, llevar un orden en todas las actividades.
- Compromiso, va más allá de cumplir una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para llegar a nuestras metas.
- Trabajo en equipo, ayudarse y apoyarse para lograr objetivos, orgullo y satisfacción.
- Lealtad, consigo mismo, los compañeros, el huésped y la empresa.
- Voluntad, fuerza que ayuda a lograr cosas que se cree no poder realizar.
- Integridad, en acciones y actitudes sobre sí mismo y hacia los demás.
- Dignidad, sentimiento que nos hace sentir valiosos, sin importar nuestra vida material o social.
- Amor al trabajo, disfrutar lo que hago, con espíritu de servicio.
- Familia, apoyo y motor de tu productividad.

Capítulo 4

Marco Jurídico - Administrativo

DISPOSICIONES FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 5 de febrero de 1917.
- Ley Federal del Trabajo, 2 de marzo de 1931
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley del Impuesto Sobre la Renta
- Ley del Seguro Social
- Ley del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores

DISPOSICIONES ESTATALES

- Acuerdos y disposiciones de la Asociación de Hoteles del estado de México y del Distrito Federal.
- Ley de los Trabajadores del Distrito Federal
- Ley de Adquisiciones, de Arrendamientos y de Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles.
- Ley de Ingresos del Distrito Federal
- Ley de Hacienda del Distrito Federal
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal
- Código Civil del Distrito Federal
- Código Fiscal del la Federación
- Código de Comercio
- Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo para trabajadores del distrito Federal

*Todas las leyes y reglamentaciones vigentes aplicables.

Capítulo 5

Objetivo general y específico

Objetivo del manual organizacional

OBJETIVO GENERAL:

Servir como un instrumento de apoyo que defina y establezca la estructura orgánica funcional formal y real, así como los tramos de control y responsabilidad y los canales de comunicación que permitan una funcionalidad administrativa de Hotel Benidorm.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Definir la estructura orgánica formal y real de la institución que establezca los niveles jerárquicos, líneas de autoridad y responsabilidad, requeridos para el funcionamiento organizacional.
- Definir, describir y ubicar los objetivos y funciones de cada puesto y unidades administrativas con el fin de evitar sobrecargas de trabajo, duplicidad, etc.
- Identificar las líneas de comunicación para lograr una adecuada interrelación entre las unidades administrativas integrantes de la institución.

Capítulo 6

Atribuciones

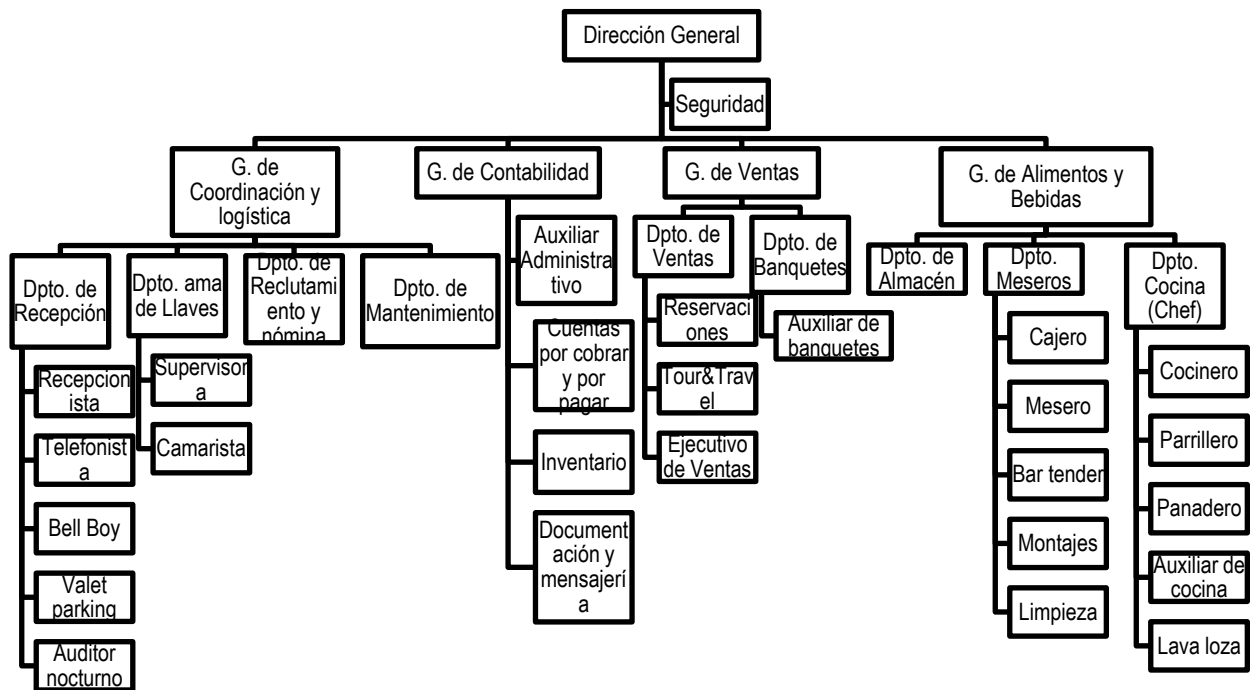
Las atribuciones de este Manual se constituyen como una unidad de apoyo para el Hotel Benidorm, las cuales son las siguientes:

- I. Establecer o renovar políticas de evaluación e innovación en productos y servicios, promoviendo acciones destinadas a mejorar la calidad.
- II. Crear relaciones públicas sólidas y permanentes con la Asociación de Hoteles, Secretaría de Turismo, Dependencias Gubernamentales en sus tres niveles de competencia, Agencias de Viajes, Agencias de Entretenimiento, Empresas, Asociaciones, Sector Educativo, entre otros relevantes al ramo.
- III. Normar y precisar las funciones del personal que conforman la estructura organizacional, delimitando sus responsabilidades.
- IV. Fijar la correspondencia funcional entre puestos y la estructura de las áreas que lo conforman.
- V. Diseñar y construir un sistema de información que proporcione la información básica de la organización y su funcionamiento
- VI. Lograr el aprovechamiento de los recursos y el desarrollo de las funciones.
- VII. Planear, programar, desarrollar, controlar y evaluar las actividades de los departamentos, así como las de apoyo administrativo.
- VIII. Ampliar y mejorar periódicamente los servicios ofrecidos.
- IX. Cumplir con las demás instrucciones y atribuciones que indiquen los socios de la empresa por medio del Director General.

Capítulo 7

Organigrama

HOTEL BENIDORM



Los tramos de control están definidos por orden jerárquico y líneas de autoridad. Los canales de comunicación igualmente son por nivel jerárquico, y dentro de cada área la comunicación también se da horizontalmente, se deben identificar para lograr una adecuada interrelación dentro y entre las unidades administrativas que integran el hotel.

Capítulo 8

Objetivos y funciones generales por puestos

Dirección General

Identificación

Título	Director General de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Dirección General
División	Dirección General
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 8:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Socios de Hotel Benidorm

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a todos los departamentos y sus respectivos puestos, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten para el Hotel.

- Objetivo

Ofrecer alta calidad, productividad, competitividad en las áreas y mejora continua. Garantizar el buen uso y aprovechamiento de todos los recursos del Hotel, así como revisar que sus servicios se vendan efectivamente en todas sus facetas, cumpliendo con los objetivos del Hotel y los de todas las áreas a su cargo, solucionando los problemas oportunamente.

- Funciones generales
 1. Supervisar a los gerentes de área.
 2. Coordinar las acciones necesarias para el desarrollo, implantación y mantenimiento del sistema administrativo.
 3. Revisar el correcto funcionamiento de las áreas a su cargo y garantizar ventas efectivas, dirigir y dinamizar al personal.
 4. Establecer las políticas operativas y procedimientos generales en cuanto al control de: documentos, atención a quejas y no conformidades y auditorias de calidad interna.
 5. Precisar el desarrollo de actividades y establecimiento de relaciones de conducta entre personas y lugares de trabajo en forma eficiente.
 6. Realizar diagnóstico en materia de procesos, trámites y servicios.
 7. Asistir a eventos y capacitaciones que le permitan conocer el nuevo mercado, nuevas tendencias y mejorar sus procedimientos y sus ventas.
 8. Evaluar al personal a su cargo y promover su capacitación y desarrollo.
 9. Ser líder, facilitador, apoyador, motivador, instructor y mentor de desarrollo.
 10. Investigar y difundir información de vanguardia.

Gerencia de coordinación y logística

Identificación

Título	Gerente de Coordinación y Logística de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Coordinación y Logística
División	Coordinación y Logística
Localización	Oficinas Planta Baja Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-15:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Dirección General

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a todos los puestos a su cargo, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten en su área.

- Objetivo

Garantizar a la dirección general el buen uso y aprovechamiento de todos los recursos económicos, materiales y humanos del Hotel, así como revisar que sus servicios se presten efectiva y adecuadamente en todas sus facetas, cumpliendo con los objetivos del Hotel, solucionando los problemas de su área oportunamente.

- Funciones generales

1. Que la ejecución de las operaciones de la empresa se adhiera a las políticas establecidas por la Dirección General.
2. Coordinar las acciones necesarias para el desarrollo, implantación y mantenimiento del sistema administrativo.

3. Precisar el desarrollo de actividades y establecimiento de buenas relaciones de conducta entre personas y lugares de trabajo en forma eficiente.
4. Asegurar el buen uso de las herramientas bancarias, prevenir fraudes y abusos de confianza, descubrir robos y malversaciones.
5. Establecer las políticas operativas y procedimientos generales en cuanto al control de: documentos, costos, egresos y auditorias de calidad interna.
6. Asistir a eventos y capacitaciones que le permitan conocer el nuevo mercado, nuevas tendencias y mejorar sus procedimientos.
7. Revisión, supervisión y control en corte de caja de: Recepción, Restaurante, Ciber Snack Bar, Tienda de Regalos.
8. Revisión, supervisión, control y aplicación de: cortes diarios, depósitos de clientes, cuentas por cobrar, cuentas por pagar, gastos en efectivo, nóminas y pagos a empleados, cuentas y terminales bancarias, equipo menor de trabajo, papelería, impresos.
9. Reportes administrativos para accionistas y para la Dirección General.
10. Evaluar al personal a su cargo y promover su capacitación y desarrollo.

Departamento de recepción

Identificación

Título	Jefe de Recepción de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Recepción
División	Coordinación y Logística
Localización	Oficina de Recepción Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a todos los puestos a su cargo, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten en su área.

- Objetivo

El titular del puesto es responsable de garantizar la satisfacción del cliente, coordinar el esfuerzo de las áreas de servicio que le reportan, promover los productos y servicios de hospedaje del Hotel Benidorm en todas sus facetas y realizar ventas rentables para asegurar el cumplimiento de las metas de ventas presupuestadas, así como de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para el mismo.

- Funciones generales

1. Lograr la satisfacción del cliente, asegurando ventas rentables mediante la promoción y venta de todos los productos y servicios de Hotel Benidorm en todas sus facetas, utilizando comunicación oral y escrita.
2. Garantizar que todos los detalles solicitados por un cliente se documenten y se cumplan de principio a fin. Moviéndose a través de todo el hotel para inspeccionar que los atributos de servicio se cumplan.
3. Revisar y actualizar los atributos de producto, precio, plaza y promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son de interés para los clientes del Hotel Benidorm.
4. Coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas de servicio y administración que participan durante el proceso de atención a un cliente.
5. Participar en las reuniones del departamento de ventas para sugerir mejoras y nuevos productos y servicios a implementar.
6. Otros deberes son asignados, como el ordenar amenidades para reuniones u hospedajes VIP's, revisar las solicitudes en las reservaciones por llegar para darle seguimiento, resolver dudas y quejas de huéspedes.
7. Revisar las áreas asignadas para verificar la correcta utilización de los recursos asignados, verificar que el personal a su cargo cumpla con las funciones asignadas, darle seguimiento a los pendientes y dudas del personal.
8. Revisar que la comunicación con los otros departamentos sea correcta y eficaz.

Recepcionista

Identificación

Título	Recepcionista de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Recepción
División	Coordinación y Logística
Localización	Recepción de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Libertad en la operación de sus funciones, siguiendo políticas y procedimientos establecidos. Depende directamente del Jefe de Recepción y le reporta de cualquier inconveniente o problema que se presenta para que se le dé solución rápida y oportuna para no afectar las relaciones interdepartamentales.

- Objetivo

El titular del puesto es responsable de garantizar la satisfacción del cliente, realizar el registro de huéspedes y darles un servicio amable, eficiente y de calidad. Debe coordinarse con las demás áreas de recepción y promover los productos y servicios de hospedaje del Hotel Benidorm en todas sus facetas. Debe de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para el mismo.

- Funciones generales
- 1. Lograr la satisfacción del cliente, asegurando ventas rentables mediante la promoción y venta de todos los productos y servicios de Hotel Benidorm en todas sus facetas, utilizando comunicación oral y escrita.
- 2. Garantizar que todos los detalles solicitados por un cliente se documenten y se cumplan de principio a fin.
- 3. Revisar y actualizar los atributos de producto, precio, plaza y promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son intereses para los clientes del Hotel Benidorm.
- 4. Coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas de servicio y administración que participan durante el proceso de atención a un cliente.
- 5. Participar en las reuniones del departamento de ventas para sugerir mejoras y nuevos productos y servicios a implementar.
- 6. Otros deberes son asignados, como el ordenar amenidades para reuniones u hospedajes VIP's, revisar las solicitudes en las reservaciones por llegar para darle seguimiento, resolver dudas y quejas de huéspedes.
- 7. Utilizar correcta y adecuadamente los recursos asignados, verificar que él/ella y sus compañeros de área cumpla con las funciones asignadas, darle seguimiento a los pendientes y dudas que surjan.
- 8. Comunicarse correcta y eficazmente con otros departamentos cuando sea necesario.

Telefonista

Identificación

Título	Telefonista de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Recepción
División	Coordinación y Logística
Localización	Oficina de Recepción Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Libertad en la operación de sus funciones, siguiendo políticas y procedimientos establecidos. Depende directamente del Jefe de Recepción y le reporta de cualquier inconveniente o problema que se presenta para que se le dé solución rápida y oportuna para no afectar las relaciones interdepartamentales.

- Objetivo

El titular del puesto es responsable de garantizar la satisfacción del cliente, atendiendo a sus necesidades y solicitudes vía telefónica proporcionando un servicio eficaz, de calidad, seguro y rápido. Debe coordinarse con las demás áreas de recepción y promover los productos y servicios de hospedaje del Hotel Benidorm en todas sus facetas. Debe de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para el mismo.

- Funciones generales
- 1. Lograr la satisfacción del cliente, asegurando ventas rentables mediante la promoción y venta de todos los productos y servicios de Hotel Benidorm en todas sus facetas, utilizando comunicación oral.
- 2. Garantizar que todos los detalles solicitados por un cliente se documenten y se cumplan de principio a fin.
- 3. Coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas de servicio y administración que participan durante el proceso de atención a un cliente.
- 4. Utilizar correcta y adecuadamente los recursos asignados, verificar que él/ella y sus compañeros de área cumpla con las funciones asignadas, darle seguimiento a los pendientes y dudas que surjan.
- 5. Comunicarse correcta y eficazmente con otros departamentos cuando sea necesario.

Bell Boy

Identificación

Título	Bell Boy de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Recepción
División	Coordinación y Logística
Localización	Recepción-Lobby de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Libertad en la operación de sus funciones, siguiendo las políticas y procedimientos establecidos. Reportando anomalías y controlando los servicios a los huéspedes.

- Objetivo

Proporcionar apoyo al cliente desde la llegada y hasta la salida garantizando la satisfacción total, promoviendo los servicios que tiene el hotel.

- Funciones generales

1. Llegar al lugar de trabajo con puntualidad, presentándose debidamente uniformado y con gafete.
2. Responsable de la ayuda para con el huésped en cuestión de equipaje y toda la información que el cliente necesita.
3. Responsable del registro y salvaguarda de pertenencias que le encarguen los clientes, revisión de las habitaciones y todo el mobiliario del hotel, que estén en buenas condiciones.
4. Revisar que no haya personas extrañas rondando el hotel y avisar a seguridad.

Valet parking

Identificación

Título	Valet Parking de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Recepción
División	Coordinación y Logística
Localización	Estacionamiento Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Libertad en operación, lleva control de los servicios proporcionados, reportando a su jefe inmediato las anomalías encontradas.

- Objetivo

Proporcionar un servicio al huésped que lo necesite, garantizando la seguridad que se pide, promocionar los servicios con los que cuenta el hotel.

- Funciones generales

1. Estacionamiento de vehículos, registro, supervisión de desperfectos en los mismos, entrega de comprobantes para la posterior entrega de su vehículo.
2. Llegar puntualmente al trabajo y debidamente uniformado y con gafete.
3. Es responsable del registro y salvaguarda de las pertenencias que se encuentran en los vehículos.
4. Mantener en buenas condiciones los implementos de trabajo.

Auditor nocturno

Identificación

Título	Auditor nocturno de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Recepción
División	Coordinación y Logística
Localización	Oficinas de Recepción Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo de 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Libertad de operación, reportando al jefe de recepción, sin afectar las relaciones con el personal.

- Objetivo

Supervisa que el trabajo de recepción durante el día haya sido el correcto y que el personal durante su turno realice su trabajo con eficiencia, amabilidad, honestidad y cortesía.

- Funciones generales

1. Se presenta en su lugar de trabajo debidamente uniformado con gafete y buena presentación en general.
2. Llegar puntualmente a trabajar.
3. Atender a los clientes amable y cortésmente.
4. Revisar grupos y cuentas maestras.
5. Supervisar la actualización de saldos diariamente.

6. Es responsable del buen estado y limpieza del equipo de trabajo.
7. Diariamente supervisa que todos los expedientes de habitaciones ocupadas tengan la documentación de soporte suficiente para su cobro.
8. Envía avisos a los huéspedes en períodos de alta ocupación.

Departamento de ama de llaves

Identificación

Título	Ama de llaves de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ama de llaves
División	Coordinación y Logística
Localización	Oficina de ama de llaves Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Tiene libertad para la utilización de los factores de producción. Ama de llaves depende de un jefe directo a quien rinde cuenta de los resultados que se generen, pero tiene personal a su cargo, del cual puede tomar la decisión de cómo manejarlo.

- Objetivo

El departamento de ama de llaves tiene como función primordial brindar al huésped una habitación limpia y confortable, en la cual funcionen todas sus instalaciones y pueda descansar; al igual que las áreas públicas y áreas de servicio.

- Funciones generales

1. Supervisa la presentación del personal a su cargo.
2. Mantiene estrecha comunicación con los departamentos de recepción y mantenimiento.
3. Recibe diariamente de recepción y revisa el reporte de ocupación de las habitaciones.

4. En base al reporte de ocupación distribuye en coordinación con los supervisores las labores del día.
5. Mantiene un stock de mínimos y máximos de blancos, suministros, papelería, químicos de limpieza y equipos de trabajo.
6. Elabora requisiciones de almacén y órdenes de compra.
7. Reporta a recepción el estado de las habitaciones, una vez por la mañana y otra por la tarde.
8. Revisa la elaboración del reporte de ama de llaves
9. Verifica que se envíe el reporte de ama de llaves a recepción.
10. Revisa la limpieza, funcionamiento y montaje de las habitaciones para huéspedes VIP`s.
11. Controla el uso de llaves maestras entre otras funciones.

Supervisora

Identificación

Título	Supervisora de camaristas de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ama de llaves
División	Coordinación y Logística
Localización	Oficina de ama de llaves Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Tiene libertad para utilizar los recursos disponibles para el logro de los objetivos de la empresa.

- Objetivo

Asegurar que todas las habitaciones de los huéspedes, áreas públicas y áreas internas, se mantengan limpias y en perfecto orden, así como las roperías de camaristas.

- Funciones generales

1. Asegura que todas las áreas a su cargo cumplan con los estándares de limpieza establecidos por la empresa.
2. Debe checar que los carros de las camaristas estén completos, debidamente ordenados y limpios antes de iniciar labores, así como en el transcurso del día.
3. Inspecciona constantemente el estado de limpieza y las necesidades de ropa y mantenimiento de todas las habitaciones y pasillos.
4. Reporta de inmediato al departamento de ama de llaves de cualquier pérdida de algún valor del huésped o daño en las habitaciones.

Camarista

Identificación

Título	Camarista de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ama de llaves
División	Coordinación y Logística
Localización	Oficina de ama de llaves y habitaciones Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Tiene autonomía para tomar decisiones con respecto a su área de trabajo con el fin de dar un mejor servicio.

- Objetivo

Asegurar una estancia confortable a los huéspedes, manteniendo un alto estándar de conservación y presentación de las habitaciones asignadas.

- Funciones generales

1. Es responsable de proveer su carro de servicio con todo lo necesario para trabajar, cada día recoge su canasta de suministros y artículos de limpieza.
2. Mantener efectiva comunicación con el departamento de ama de llaves.
3. Asume y cumple con cualquier actividad delegada por sus superiores.
4. Inicia su labor en pisos checando el estatus de las habitaciones entregando el reporte de camarista al departamento de ama de llaves.

5. Tiene obligación de revisar minuciosamente las habitaciones con el fin de asegurar que el huésped no olvido nada, en caso afirmativo reportar de inmediato al departamento de ama de llaves.
6. Ofrece su apoyo y ayuda cordialmente a los huéspedes en caso necesario.
7. Retira la loza del restaurante sucia, en caso de que haya y la lleva al área de servicio correspondiente.

Departamento de reclutamiento y nómina

Identificación

Título	Reclutamiento y nómina de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Reclutamiento y nómina de Hotel Benidorm
División	Coordinación y Logística
Localización	Oficina de Reclutamiento y nómina Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Tiene total libertad de decidir acerca de supuesto; vaciado de tarjetas: retardos, faltas, permisos, etc.

- Objetivo

Recabar información segura, oportuna y confiable de los documentos de cada contratación, así como el control de asistencia de cada uno.

- Funciones generales

1. Entrega de documentos de nueva contratación.
2. Revisar en IMSS las altas y bajas, así como informarle a la persona correspondiente.
3. Vaciado de tarjetas de asistencia para la elaboración de la nómina.
4. Organización, pago y firma de los recibos de nómina.

Departamento de mantenimiento

Identificación

Título	Departamento de Mantenimiento de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Mantenimiento de Hotel Benidorm
División	Coordinación y Logística
Localización	Área de mantenimiento de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo turnos; 6:00-14:00; 14:00-22:00; 22:00-6:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de Coordinación y Logística

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten en su área.

- Objetivo

Mantener en óptimas condiciones las instalaciones del hotel, así como de todo el mobiliario, para la comodidad del huésped.

- Funciones generales

1. Cooperar con su equipo de trabajo para lograr el correcto funcionamiento de todas las instalaciones (habitaciones, áreas de servicio, oficinas, entre otros) y supervisar que se haga adecuadamente.
2. Revisar que todo esté funcionando adecuadamente y tener el material necesario y listo para cualquier situación que se pueda presentar en cualquier una de las instalaciones del hotel.

3. Precisar el desarrollo de actividades y establecimiento de buenas relaciones de conducta entre su equipo de trabajo en lugares de trabajo de forma eficiente.
4. Revisar el correcto funcionamiento del aire acondicionado e instalaciones eléctricas en las habitaciones.
5. Checar que todo el mantenimiento preventivo de encuentre en orden.
6. Barnizar todo lo que sea de madera y dar mantenimiento.
7. Lavar y verificar el adecuado lavado de salones.
8. Asegurar el buen uso de las herramientas de trabajo, prevenir accidentes y colaborar con otras áreas de la empresa.

Gerencia de contabilidad

Identificación

Título	Gerente de Contabilidad de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Contabilidad
División	Contabilidad
Localización	Oficinas de contabilidad en el 9º piso Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-14:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Director General

Alcance del puesto

Tiene libertad en la operación de sus actividades, reportando al director general sus decisiones, sin afectar las relaciones con el personal a su mando.

- Objetivo

Registrar, clasificar y resumir en forma oportuna y significativa la contabilidad de la empresa, así como aplicar correctamente las leyes en esta materia, generar información analítica, derivada de la operación.

- Funciones generales

1. Recibir y verificar que la documentación de los ingresos, egresos y demás operaciones, cumplan con los requisitos fiscales, legales y políticas internas vigentes.
2. Codificar y registrar contablemente cada una de las operaciones de acuerdo con el catálogo de cuentas, con el clasificador por objeto y con el manual de contabilidad en vigor, así como proceder al archivo de la documentación y custodia durante el tiempo que establece el código financiero.

3. Efectuar mensualmente conciliaciones de los libros de banco con los estados de cuenta bancarios para el control de las entradas y salidas de efectivo, así como el registro contable de las comisiones y cargos bancarios para la actualización de saldos.
4. Vigilar y supervisar la aplicación y registro de las operaciones inherentes al programa de inversión tanto en cuentas de balance como en cuentas de resultados.
5. Emitir mensual, trimestral y anualmente los estados financieros y los anexos que sean necesarios, con el propósito de dar a conocer la situación financiera durante esos periodos.
6. Elaborar las declaraciones mensuales de impuestos y derechos, realizarlas oportunamente.
7. Elaborar el cierre contable y fiscal para la emisión de los estados financieros anuales y someterlos a consideración.
8. Realizar actividades que favorezcan un ambiente laboral propicio para el desempeño del personal a su cargo.
9. Atender las auditorías internas y externas, proporcionando la información que sea requerida.
10. Asesorar jurídicamente al director general y demás funcionarios, cuando así lo requieran, en relación a sus funciones y actividades propias que desarrollen.
11. Revisar en el aspecto jurídico los convenios y contratos que deban suscribir, incluidos los escritos que requieran un análisis en materia jurídica.
12. Participar en las actas administrativas que levanten los representantes y accionistas de la sociedad.
13. Recibir toda clase de notificaciones por parte de cualquier autoridad.
14. Evaluar al personal a su cargo y promover su capacitación y desarrollo.

Auxiliar administrativo

Identificación

Título	Auxiliar administrativo y de contabilidad de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Contabilidad
División	Contabilidad
Localización	Oficinas de contabilidad en el 9º piso Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-14:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de contabilidad

Alcance del puesto

Tiene libertad para utilizar los recursos disponibles para el logro de los objetivos de la empresa.

- Objetivo

Realizar oportunamente la contabilidad y aplicar las leyes en esta materia.

- Funciones generales

1. Realizar los trámites para el reclutamiento, selección y contratación del personal.
2. Llevar a cabo los movimientos de afiliación, altas, bajas y modificaciones salariales ante el IMSS.
3. Mantener actualizada la información acerca de la actividad e historia del personal.
4. Controlar los registros de asistencia y vacaciones.
5. Emitir las constancias de percepciones y antigüedad de acuerdo a los ordenamientos legales.

6. Presentar en tiempo y forma las declaraciones informativas de sueldos y subsidio al empleo.
7. Registrar contablemente los ingresos, egresos y demás operaciones, cumpliendo con los requisitos fiscales y legales.

Cuentas por cobrar y por pagar

Identificación

Título	Contador de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Contabilidad
División	Contabilidad
Localización	Oficinas de contabilidad en el 9º piso Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-14:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de contabilidad

Alcance del puesto

Tiene libertad en la operación de sus actividades, reportando al Gerente de Contabilidad sus decisiones, sin afectar las relaciones con el personal a su mando.

- Objetivo

Registrar, clasificar y resumir en forma oportuna y significativa la contabilidad de la empresa, así como aplicar correctamente las leyes en esta materia, generar información analítica, derivada de la operación.

- Funciones generales

1. Recibir y verificar que la documentación de los ingresos, egresos y demás operaciones, cumplan con los requisitos fiscales, legales y políticas internas vigentes.
2. Codificar y registrar contablemente cada una de las operaciones de acuerdo con el catálogo de cuentas, con el clasificador por objeto y con el manual de contabilidad en vigor, así como proceder al archivo de la documentación y custodia durante el tiempo que establece el código financiero.

3. Efectuar mensualmente conciliaciones de los libros de banco con los estados de cuenta bancarios para el control de las entradas y salidas de efectivo, así como el registro contable de las comisiones y cargos bancarios para la actualización de saldos.
4. Vigilar y supervisar la aplicación y registro de las operaciones inherentes al programa de inversión tanto en cuentas de balance como en cuentas de resultados.
5. Emitir mensual, trimestral y anualmente los estados financieros y los anexos que sean necesarios, con el propósito de dar a conocer la situación financiera durante esos periodos.
6. Elaborar las declaraciones mensuales de impuestos y derechos, realizarlas oportunamente.
7. Elaborar el cierre contable y fiscal para la emisión de los estados financieros anuales y someterlos a consideración.
8. Realizar actividades que favorezcan un ambiente laboral propicio para el desempeño del personal a su cargo.
9. Atender las auditorías internas y externas, proporcionando la información que sea requerida.
10. Asesorar jurídicamente al director general y demás funcionarios, cuando así lo requieran, en relación a sus funciones y actividades propias que desarrollen.
11. Revisar en el aspecto jurídico los convenios y contratos que deban suscribir, incluidos los escritos que requieran un análisis en materia jurídica.
12. Participar en las actas administrativas que levanten los representantes y accionistas de la sociedad.
13. Recibir toda clase de notificaciones por parte de cualquier autoridad.
14. Evaluar al personal a su cargo y promover su capacitación y desarrollo.

Inventario

Identificación

Título	Controlador de inventario de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Contabilidad
División	Contabilidad
Localización	Oficinas de inventario en Cocina de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Domingo de 9:00-18:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de contabilidad

Alcance del puesto

Tiene libertad para utilizar los recursos disponibles y decidir acerca de los recursos materiales faltantes a solicitar, para lograr el objetivo de la empresa.

- Objetivo

Controlar eficientemente los pagos a proveedores de bienes y servicios, así como el control de los inventarios de la empresa.

- Funciones generales

1. Registrar y controlar los suministros de proveedores.
2. Verificar precios de facturación, así como checar los importes aritméticos.
3. Tomar a revisión las facturas de proveedores, así como la programación del pago.
4. Elaboración de la póliza de cheque, así como la entrega del mismo y recabar el acuse de recibo.

5. Vigilar el resguardo del suministro de bienes que se tengan en los almacenes, para posteriormente suministrarlos a las áreas correspondientes.
6. Registrar las entradas y salidas del almacén para controlar la existencia de los bienes.

Documentación y mensajería

Identificación

Título	Mensajero de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Contabilidad
División	Contabilidad
Localización	Oficinas de contabilidad en el 9º piso Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-14:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de contabilidad

Alcance del puesto

Tiene libertad para utilizar los recursos disponibles para el logro de los objetivos de su puesto.

- Objetivo

Llevar un estricto control en el archivo de la documentación así como la custodia de la misma. Entregando y recogiendo oportunamente la diversa documentación que se le asigne.

- Funciones generales

1. Archivar física y electrónicamente, de acuerdo a los manuales operativos, la documentación de facturas de clientes, proveedores y demás documentos que se le asignen.
2. Distribuir y controlar la correspondencia y documentación.

Gerencia de ventas

Identificación

Título	Gerencia de Ventas de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Gerencia de Ventas
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 8:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Dirección General

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento y las gerencias a su mando, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten.

- Objetivo

Garantizar a la dirección general el buen uso de todos los recursos del Hotel, así como la venta efectiva de todos sus servicios en todas sus facetas, cumpliendo los objetivos de ventas en todas las áreas a su cargo.

- Funciones generales

1. Revisar el correcto funcionamiento de las áreas a su cargo y garantizar ventas efectivas, dirigir y dinamizar al personal.
2. Precisar el desarrollo de actividades y establecimiento de relaciones de conducta entre personas y lugares de trabajo en forma eficiente.
3. Asistir a eventos y capacitaciones que permitan a su departamento conocer el nuevo mercado, nuevas tendencias y mejorar sus ventas.
4. Evaluar al personal a su cargo y promover su capacitación y desarrollo.
5. Ser líder, facilitador, apoyador, motivador, instructor y mentor de desarrollo.

Departamento de ventas

Identificación

Título	Departamento de Ventas de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de Ventas
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de Ventas

Alcance del puesto:

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a la gerencia de ventas y los puestos a su cargo, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reportándolo a la Gerencia de Ventas.

- Objetivo

Promover los productos y servicios del Hotel Benidorm en todas sus facetas realizar su venta así como garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para el mismo. Garantizando el logro de las metas de ventas presupuestadas para su área.

- Funciones generales

1. Resolver problemas y ser capaz de tomar decisiones sobre su área y puestos a cargo cuando resulte necesario.
2. Marcar objetivos concretos desde el comienzo de sus actividades.

3. Apostar por la innovación en los productos, los procesos y los servicios de Hotel Benidorm.
4. Actuar como un líder responsable, y saber dar el ejemplo al resto del equipo de ventas.
5. Tener la capacidad de establecer prioridades.
6. Lograr el cierre de cuentas importantes para eventos o grupos.
7. Conseguir o captar nuevas cuentas, prospectando posibles clientes investigando sus necesidades.
8. En coordinación con el departamento de recepción se verificarán las medidas de seguridad e higiene en todas las áreas para que los huéspedes tengan una estancia placentera.

Reservaciones

Identificación

Título	Reservaciones de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de ventas
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Director de Ventas

Alcance del puesto

El titular del puesto tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento, dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reporta directamente al gerente de ventas.

- Objetivo

El titular del puesto es el encargado de captar y manejar las solicitudes de reservas, y es responsable de promover los productos y servicios de hospedaje del Hotel Benidorm en todas sus facetas y realizar su venta por el monto de ocupación y tarifa presupuestados para su área, así como de garantizar que se cumplan las políticas y procedimientos de operación establecidos para el mismo, atendiendo amablemente a los clientes.

- Funciones generales

1. Lograr la satisfacción del cliente, asegurando ventas rentables mediante la promoción y venta de todos los productos y servicios del Hotel Benidorm en todas sus facetas, utilizando comunicación oral y escrita.
2. Garantizar que todos los detalles solicitados por un cliente se documenten y se cumplan de principio a fin. Coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas de servicio y administración que participan durante el proceso de atención a un cliente.
3. Revisar los atributos de producto, precio, plaza, promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son de interés para los clientes del Hotel Benidorm.
4. Participar en las reuniones del departamento de ventas para sugerir mejoras y nuevos productos y servicios a implementar.
5. Otros deberes asignados: ordenar servicios extras para hospedaje o paquetes de “luna de miel”.

Tour & Travel

Identificación

Título	Tour & Travel de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de Ventas
Localización	Oficinas del 8° piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Director de Ventas

Alcance del puesto

El titular del puesto tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento, dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reporta directamente al gerente de ventas.

- Objetivo

El titular del puesto es responsable de garantizar la satisfacción del cliente, coordinar el esfuerzo de las diferentes áreas de servicio del Hotel Benidorm que le atienden, promover los productos y servicios de hospedaje del Hotel Benidorm en todas sus facetas y realizar ventas rentables de los productos y servicios para asegurar el cumplimiento de las metas de ventas por el monto de ocupación y tarifa presupuestados para su área.

- Funciones generales

1. Lograr la completa satisfacción del cliente.

2. Promover y realizar ventas rentables de los productos y servicios del Hotel Benidorm en todas sus facetas, desarrollando alianzas estratégicas con agencias de viajes mayoristas, minoristas y con empresas públicas y privadas que realizan las reservaciones de hotel a través de sistemas Web-Book-Engine.
3. Participar en foros relacionados con el sector turístico para promover y publicitar los productos y servicios del Hotel Benidorm en todas sus facetas (ferias, congresos, exhibiciones, etc.)
4. Garantizar que todos los detalles solicitados por sus clientes se documenten y se cumplan de principio a fin. Coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas de servicio y administración que participan durante el proceso de atención a un cliente.
5. Revisar los atributos de producto, precio, plaza y promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son de interés para los clientes del Hotel Benidorm.
6. Participar en las reuniones del departamento de ventas para sugerir mejoras y nuevos productos y servicios a implementar.
7. Otros deberes son asignados, como el ordenar amenidades para reuniones u hospedajes VIP`s.

Ejecutivo de ventas

Identificación

Título	Ejecutivo de Ventas Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de Ventas
Localización	Oficinas del 8° piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Director de Ventas

Alcance del puesto

El titular del puesto tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento, dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reporta directamente al gerente de ventas.

- Objetivo

Se encarga de la búsqueda de nuevos mercados, visualizar nuevas estrategias de mercado para el conjunto de los productos y servicios de Hotel Benidorm en el corto, en el medio y en el largo plazo.

- Funciones generales

1. Anticipar las evoluciones del mercado y estructura del marketing mix a poner en funcionamiento (gamas de productos o servicios, tarifas, promoción y comunicación, formación y soportes técnicos, etc).
2. Realizar una previsión de los presupuestos para el conjunto de las gamas de producto: definición de los márgenes comerciales, del volumen de ventas, del

reparto de los presupuestos promocionales, del presupuesto para publicidad, estudios, etc.

3. Poner en marcha las operaciones de asociación de tipo "co-branding" y desarrollar nuevas herramientas de ayuda a la venta adaptadas a un mercado en constante evolución.

4. Acordar las acciones de marketing directo y desarrollar un marketing "one to one" apoyándose en una base de datos de clientes previamente existente.

Departamento de banquetes

Identificación

Título	Encargada de Banquetes del Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de banquetes
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Dirección de Ventas

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a la gerencia de banquetes y el asistente a su cargo, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reportando a la Dirección de Ventas.

- Objetivo

Promover los productos y servicios de banquetes, así como los salones del Hotel Benidorm, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos, logrando las metas de ventas presupuestadas para su área.

- Funciones generales

1. Resolver problemas y ser capaz de tomar decisiones sobre su área y el asistente a su cargo cuando resulte necesario.
2. Mantener y ampliar la cartera de clientes para poder llegar a los objetivos de ventas mensuales.
3. Marcar objetivos concretos desde el comienzo de sus actividades.

4. Realizar cotizaciones y reservaciones de salones, así como del servicio de alimentos y bebidas y todos los productos y servicios de Hotel Benidorm.
5. Actuar como un líder responsable y saber dar ejemplo al resto del equipo de banquetes.
6. Tener la capacidad de establecer prioridades y coordinar los eventos dentro del Hotel Benidorm.
7. Conocer sobre eventos diarios, montajes y capacidad de los salones.
8. Visitar personalmente a clientes importantes y cuentas clave.

Auxiliar de banquetes

Identificación

Título	Auxiliar de Banquetes de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de Banquetes
Localización	Oficinas del 8° piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de Banquetes

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto su puesto, dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reportando a la Gerencia de Banquetes.

- Objetivo

Promover los productos y servicios de banquetes, así como los salones del Hotel Benidorm, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos, logrando las metas de ventas presupuestadas para su área.

- Funciones generales

1. Auxiliar al gerente de banquetes en el área; cotizaciones, reservaciones, atención a clientes y resolver problemas en general.
2. Realizar cotizaciones y reservaciones de salones, así como del servicio de alimentos y bebidas y todos los productos y servicios de Hotel Benidorm.
3. Tener la capacidad de establecer prioridades y coordinar los eventos dentro del Hotel Benidorm.
4. Conocer sobre los eventos diarios, montajes y capacidad de los salones.
5. Visitar, en caso de requerirlo, a clientes potenciales o clientes casa.

Gerencia de alimentos y bebidas

Identificación

Título	Gerente de A&B de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Alimentos y Bebidas
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Oficinas en planta baja de A&B
Horario	Lunes a domingo de 7:00-18:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Director General

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a la Gerencia de A&B y de los puestos a su cargo, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reportando a la Dirección General.

- Objetivo

Promover los productos y servicios de Restaurante “El Mesón del Monje”, así como los salones del Hotel Benidorm, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos, logrando las metas de ventas presupuestadas para su área.

- Funciones generales

1. Debe resolver problemas y ser capaz de tomar decisiones sobre su área y los puestos a su cargo cuando resulte necesario.
2. Mantener y ampliar la cartera de clientes para poder llegar a los objetivos de ventas mensuales.

3. Marcar objetivos concretos desde el comienzo de sus actividades, en conjunto con las áreas que están bajo su cargo.
4. Actualizar constantemente el servicio de restaurant y supervisar los menús, sus costos, variedad, entre otros detalles pertinentes.
5. Realizar cotizaciones del servicio de alimentos y bebidas y todos los productos y servicios de Restaurant “El Mesón del Monje”.
6. Actuar como un líder responsable y saber dar ejemplo al resto del equipo de A&B.
7. Conocer sobre eventos diarios, montajes y capacidad de los salones.
8. Tener la capacidad de establecer prioridades y coordinar los eventos dentro del Hotel Benidorm.

Departamento de almacén

Identificación

Título	Almacenista de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Alimentos y Bebidas
División	Almacén
Localización	Oficinas en planta baja de A&B
Horario	Lunes a domingo de 7:00-18:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de alimentos y bebidas

Alcance del puesto

Tiene libertad para utilizar los recursos disponibles y decidir acerca de los recursos faltantes a solicitar para la cocina, logrando así el objetivo de la empresa.

- Objetivo

Controlar eficientemente las materias primas, en general proveedores de bienes y servicios, así como el control de los inventarios de la cocina.

- Funciones generales

1. Registrar y controlar las entradas de mercancía, todos los suministros de proveedores.
2. Verificar precios de facturación, así como checar los importes aritméticos.
3. Tomar a revisión las facturas de proveedores, así como la programación del pago.
4. Elaboración de la póliza de cheque, así como la entrega del mismo y recabar el acuse de recibo.

5. Vigilar el resguardo del suministro de bienes que se tengan en los almacenes de la cocina, para posteriormente suministrarlos al área correspondiente.
6. Registrar las entradas y salidas del almacén para controlar la existencia de los bienes.

Departamento de meseros

Identificación

Título	Capitán de Meseros de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Meseros
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant
Horario	Lunes a Domingo de 7:00-16:00; 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de alimentos y bebidas

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a los puestos a su cargo, reportando oportunamente cualquier situación al Gerente de alimentos y bebidas, para dar solución rápida y oportuna.

- Objetivo

Promover los productos y servicios del Restaurant “El Mesón del Monje”, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos, logrando las metas de ventas presupuestadas para su área.

- Funciones generales

1. Supervisar los puestos a su cargo, actuando como un líder responsable y saber dar ejemplo al resto del equipo de Restaurant.
2. Resolver problemas oportunamente y ser capaz de tomar decisiones sobre su área y los puestos a su cargo cuando resulte necesario.

3. Marcar objetivos concretos junto con su equipo de trabajo y establecer prioridades dentro del Restaurant.
4. Apostar por la innovación en los productos, los procesos y los servicios del Restaurant “El Mesón del Monje” de Hotel Benidorm.
5. Evitar pérdidas y mal uso de los recursos del Restaurant, así como la constante supervisión de las personas a su cargo.
6. En coordinación con el Chef, deben estar al día con los eventos y las peticiones de los clientes.

Cajero

Identificación

Título	Cajero de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Meseros
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant
Horario	Lunes a Domingo de 7:00-16:00; 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Capitán de Meseros

Alcance del puesto

Tiene libertad para administrar los recursos disponibles para el logro de los objetivos del Restaurant “El Mesón del Monje”

- Objetivo

Llevar en forma eficiente y oportuna los cobros derivados de la prestación de servicios y venta de bienes a los clientes.

- Funciones generales

1. Registrar y controlar el suministro de bienes y servicios otorgado a los clientes.
2. Elaboración de la facturación, llevando adecuadamente el soporte de la misma, a través de los registros de entrada y/o comandas.
3. Controlar a través de CárDEX las cuentas individuales de los clientes.
4. Presentar oportunamente la facturación para su revisión y cobro de la misma, de acuerdo a la política crediticia del hotel.
5. Controlar el pago que efectúan los clientes a través de transferencias o tarjetas bancarias.
6. Elaborar el reporte de cobranza y llevar la custodia de facturas y/o contra recibos.

Mesero

Identificación

Título	Mesero de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Meseros
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant
Horario	Lunes a Domingo de 7:00-16:00; 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Capitán de Meseros

Alcance del puesto

Depende directamente del capitán de meseros, sus decisiones están limitadas a lo que se le ordene, salvo decisiones cotidianas en cuanto a sus actividades y no tiene autoridad sobre ningún puesto.

- Objetivo

Atender de manera amable y oportuna a los huéspedes y clientes del Restaurant “El Mesón de Monje”.

- Funciones generales

1. Recibir a los clientes con una sonrisa y saludarlos.
2. Si tienen mesa reservada, si no la tienen preguntaremos cuantas personas son y dependiendo de los casos les acompañaremos personalmente a la mesa que se les ha asignado, o a la mesa más adecuada. En caso de que los clientes traigan abrigos nos preocuparemos de buscar un sitio adecuado para ellos. Sillas vacías etc.

3. Entregar las cartas de alimentos, ofrecer las cartas de vinos y servir el pan, preguntar si desean algo para beber. La carta será entregada siempre siguiendo el siguiente protocolo.
4. Pasar la orden a Cocina para preparado y Caja para cobro.
5. Llevar el cobro y despedir amablemente a los clientes.

Bar tender

Identificación

Título	Bar Tender de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Meseros
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant
Horario	Lunes a Domingo de 7:00-16:00; 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Capitán de Meseros

Alcance del puesto

Depende directamente del capitán de meseros, sus decisiones están limitadas a lo que se le ordene, salvo decisiones cotidianas en cuanto a sus actividades y no tiene autoridad sobre ningún puesto.

- Objetivo

Atender de manera amable y oportuna a los clientes del Restaurant “El Mesón de Monje” en el área de la barra.

- Funciones generales

1. Atención y ayuda de clientes en barra.
2. Limpieza y mantenimiento diario de maquinaria de barra.
3. Mise en place; disponer de todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo.
4. Cierre de barra.

Montajes

Identificación

Título	Montajes de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Meseros
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant
Horario	Lunes a Domingo de 7:00-15:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Capitán de Meseros

Alcance del puesto

Depende directamente del Gerente de A&B y del capitán de meseros, sus decisiones están limitadas a lo que se le ordene, salvo decisiones cotidianas en cuanto a sus actividades y no tiene autoridad sobre ningún puesto.

- Objetivo

Mantener las áreas de salones preparadas y organizadas para los eventos, así como las mesas del Restaurant “El Mesón del Monje”.

- Funciones generales

1. Montar los salones de acuerdo a las peticiones de los clientes y revisar que no falte nada antes de iniciar los eventos.
2. Precisar el desarrollo de actividades y establecimiento de buenas relaciones de conducta entre su equipo de trabajo en lugares de trabajo de forma eficiente.
3. Revisar el correcto funcionamiento del aire acondicionado e instalaciones eléctricas en los salones.

4. Al término del evento recoger el salón y guardar sillas, mesas, manteles, entre otros.
5. Asegurar el buen uso de las herramientas de trabajo, prevenir accidentes y colaborar con otras áreas de la empresa.

Limpieza

Identificación

Título	Limpieza de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Meseros
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant
Horario	Lunes a Domingo de 7:00-16:00; 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Capitán de Meseros

Alcance del puesto

Depende directamente del capitán de meseros, sus decisiones están limitadas a lo que se le ordene, salvo decisiones cotidianas en cuanto a sus actividades y no tiene autoridad sobre ningún puesto.

- Objetivo

Su principal objetivo es brindar a los clientes un lugar limpio y confortable, así como verificar que todos los utensilios para su comida estén desinfectados y en orden.

- Funciones generales

1. Se ocupa de la limpieza y mantenimiento de los inmuebles del Restaurant “El Mesón del Monje”.
2. Lleva a cabo las tareas de mantenimiento básico de la maquinaria y comprueba el resultado de la limpieza mediante su revisión y reposición del material necesario para la finalización del servicio.

3. Barrido/aspirado: De suelos, maderas, plásticos, alfombras, moquetas, paredes enteladas, asientos tapizados, etc. Eliminación de la suciedad mediante escoba, cepillo, aspiradora, etc. para que quede libre de cualquier clase de suciedad, polvo, arenilla y en general de cualquier clase de resto.
4. Fregado: sobre suelos, mobiliarios, terminales de ordenadores, teléfonos, fotocopiadoras, superficies metálicas, loza, sanitarios, instalaciones, accesorios, etc. del Restaurant “El Mesón del Monje”. Eliminación de la suciedad adherida, grasas manchas, etc., mediante fregona, bayetas, estropajos, etc., y la utilización de jabones ó detergentes adecuados hasta obtener que la superficie quede libre de residuos, manchas, huellas, solución detergente y en general de cualquier residuo adherido.
5. Desempolvado: sobre paredes, techos, mobiliarios, terminales de ordenadores, teléfonos, telefax, tapizados, accesorios, instalaciones, etc. Eliminación del polvo depositado en superficies o elementos situados por encima del suelo mediante la utilización de sistemas manuales o automáticos hasta obtener la eliminación de trazas de polvo, suciedad, hilos, telarañas, etc.
6. Vaciado/limpiado: de ceniceros y sus alojamientos, papeleras, contenedores, cubos de basura, depósitos, etc. Eliminación de residuos en los recipientes, limpieza interior y exterior de los mismos hasta su higienización y llenado de líquidos desinfectantes y desodorantes (si procede).
7. Cristales/abrillantado: sobre cristales, cuadros, placas, adornos, manillas, metales, apliques, revestimientos metálicos, etc. Eliminación de manchas, polvo, huellas, etc. mediante los productos adecuados hasta obtener nitidez ó brillo del objeto ó superficie.
8. Abrillantado de suelos y encerados: sobre terrazo, mármoles, corcho, madera, goma, etc.
9. Desengrasado: sobre suelos, paredes, mobiliario, etc.
10. Lavado de moquetas: sobre moquetas y alfombras.

Departamento de cocina

Identificación

Título	Chef de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Cocina
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant (Cocina)
Horario	Lunes a Domingo de 6:00-14:00 y 7:00-16:00; 15:00-23:00 y 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Gerente de alimentos y bebidas

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a los puestos a su cargo, reportando oportunamente cualquier situación al Gerente de alimentos y bebidas, para dar solución rápida y oportuna.

- Objetivo

Promover los productos y servicios del Restaurant “El Mesón del Monje”, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos, logrando las metas de ventas presupuestadas para su área.

- Funciones generales

1. Supervisar los puestos a su cargo, actuando como un líder responsable y saber dar ejemplo al resto del equipo de cocina.
2. Resolver problemas oportunamente y ser capaz de tomar decisiones sobre su área y los puestos a su cargo cuando resulte necesario.

3. Marcar objetivos concretos junto con su equipo de trabajo y establecer prioridades dentro de la cocina.
4. Apostar por la innovación en los productos, los procesos y los servicios de la cocina del Restaurant “El Mesón del Monje” de Hotel Benidorm.
5. Evitar pérdidas y mal uso de los recursos de cocina, así como la constante supervisión de las personas a su cargo.
6. En coordinación con el Capitán de meseros, deben estar al día con los eventos y las peticiones de los clientes.
7. Control de calidad en alimentos.
8. Elaboración de menú mensual.
9. Realizar el pedido semanal de abarrotes, verduras, frutas y todo lo necesario para la elaboración de alimentos.
10. Atención a comensales.

Cocinero

Identificación

Título	Cocinero de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Cocina
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant (Cocina)
Horario	Lunes a Domingo de 6:00-14:00 y 7:00-16:00; 15:00-23:00 y 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Chef

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a su puesto, reportando oportunamente cualquier situación al Chef, para dar solución rápida y oportuna.

- Objetivo

Preparar platillos con muy buen sazón para ser degustados por los comensales, promover los productos y servicios del Restaurant “El Mesón del Monje”, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para su área.

- Funciones generales

1. Mise en place; disponer de todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo.
2. Preparar platillos con muy buen sazón considerando el menú del día.
3. Planear lo que se debe hacer, calcular lo que se ha de gastar y coordinar las tareas de quienes ayudan en la cocina.

Parrillero

Identificación

Título	Parrillero de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Cocina
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant (Cocina)
Horario	Lunes a Domingo de 6:00-14:00 y 7:00-16:00; 15:00-23:00 y 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Chef

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a su puesto, reportando oportunamente cualquier situación al Chef, para dar solución rápida y oportuna.

- Objetivo

Preparar platillos en la parrilla para ser degustados por los comensales, promover los productos y servicios del Restaurant “El Mesón del Monje”, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para su área.

- Funciones generales

1. Mise en place; disponer de todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo.
2. Preparar los platillos que se sirven en la parrilla de bufet, considerando el menú del día.
3. Planear lo que se debe hacer, calcular lo que se ha de gastar y coordinar las tareas de quienes ayudan en la cocina.

Panadero

Identificación

Título	Panadero de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Cocina
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant (Cocina)
Horario	Lunes a Domingo de 6:00-14:00 y 7:00-16:00; 15:00-23:00 y 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Chef

Alcance del puesto

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a su puesto, reportando oportunamente cualquier situación al Chef, para dar solución rápida y oportuna.

- Objetivo

Preparar exquisitos postres y panes para ser degustados por los comensales, promover los productos y servicios del Restaurant “El Mesón del Monje”, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para su área.

- Funciones generales

1. Mise en place; disponer de todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo.
2. Preparar los postres y panes para que sean degustados por los comensales. Dando variedad diaria y una presentación vistosa.
3. Planear lo que se debe hacer, calcular lo que se ha de gastar y coordinar las tareas de quienes ayudan en la cocina.

Auxiliar de cocina

Identificación

Título	Auxiliar de Cocina de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Cocina
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant (Cocina)
Horario	Lunes a Domingo de 6:00-14:00 y 7:00-16:00; 15:00-23:00 y 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Chef

Alcance del puesto

Depende directamente de puestos superiores, sobre todo del Chef, sus decisiones están limitadas a lo que se le ordene, salvo decisiones cotidianas en cuanto a sus actividades.

- Objetivo

Colabora y auxilia en las actividades propias de la cocina, haciendo más eficiente y rápido el preparado de alimentos y por lo tanto el servicio de platos.

- Funciones generales

1. Mise en place; disponer de todos los elementos necesarios para una determinada tarea o trabajo.
2. Colaborar en el preparado de platos para el Restaurant.
3. Prever lo que se va a utilizar, calculando cuantos platos se harán al día según el menú.
4. Mantener todo en orden dentro de la cocina para agilizar el preparado de alimentos.

Lava loza

Identificación

Título	Lava loza de Mesón del Monje
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Cocina
División	Alimentos y Bebidas
Localización	Restaurant (Cocina)
Horario	Lunes a Domingo de 6:00-14:00 y 7:00-16:00; 15:00-23:00 y 16:00-00:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Chef

Alcance del puesto

Depende directamente del Chef, sus decisiones están limitadas a lo que se le ordene, salvo decisiones cotidianas en cuanto a sus actividades y no tiene autoridad sobre ningún puesto.

- Objetivo

Su principal objetivo es brindar a los clientes utensilios debidamente desinfectados y listos para usarse en el consumo de alimentos y/o bebidas, colaborando a dar una imagen confortable y de limpieza.

- Funciones generales

1. Se encarga de lavar toda la loza (platos, tazas, vasos) y el plaque (cuchillos, cucharas, tenedores).
2. Mantener el área de la cocina limpia.

Seguridad

Identificación

Título	Seguridad de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Seguridad
División	Seguridad
Localización	Casetas de Vigilancia
Horario	Lunes a Domingo de 7:00-19:00; 19:00-7:00
Alimentos	Sin horario específico
Reporta a	Dirección General

Alcance del puesto

Tiene libertad y alcance a todos los puestos del Hotel Benidorm, así como a los huéspedes y visitantes en general, ya que debe resguardar la seguridad en general.

- Objetivo

Resguardar la seguridad de Hotel Benidorm en todas sus áreas y todos sus aspectos, vigilando y rondando por el Hotel y su alrededor.

- Funciones generales

1. Resguardar la integridad y seguridad del personal del Hotel, así como de las instalaciones en general.
2. Hacer rondas constantes por las diversas áreas del Hotel y sus exteriores.
3. Resguardar la seguridad de los salones, dejándolos adecuadamente cerrados y vigilando cuando haya reuniones de cualquier tipo.
4. Hacer que prevalezca la tranquilidad y seguridad.

Capítulo 9

Bibliografía

“Guía para la elaboración de manuales de organización”.

Universidad Nacional Autónoma de México

“Guía Técnica para la elaboración de manuales de organización”

Instituto Politécnico Nacional, Abril de 2003.

“Guía para la elaboración e integración de manuales de organización”

Instituto Politécnico Nacional, Septiembre 2003

Capítulo 10

Glosario de términos

Con el objeto de manejar una terminología común, a continuación se presenta la definición que para efectos de esta guía se da en los términos empleados:

ACTIVIDAD.- Conjunto de operaciones afines y coordinadas que se necesitan realizar para ejecutar los actos administrativos.

ESTRUCTURA ORGÁNICA.- Es la organización formal en la que se establecen los niveles jerárquicos y se especifica la división de funciones, la interrelación y coordinación que deben existir entre las diferentes unidades organizacionales, a efecto de lograr el cumplimiento de los objetivos, es igualmente un marco administrativo de referencia para determinar los niveles de toma de decisiones.

FUNCIÓN.- Conjunto de actividades afines y coordinadas que se necesitan realizar para alcanzar los objetivos de la dependencia o entidad y de cuyo ejercicio generalmente es responsable un área organizacional: se define a partir de las disposiciones jurídico-administrativas vigentes.

NIVEL JERÁRQUICO.- Es la división de la estructura orgánica administrativa para asignar un grado determinado a las unidades internas definiendo rangos, o autoridad y responsabilidad; independientemente de la clase de función que se les encomiende.

ORGANIGRAMA.- Un organigrama o carta de organización es un gráfico que expresa en forma resumida la estructura orgánica de una dependencia, o parte de ella, así como las relaciones entre las unidades que la componen.

PUESTO.- Es la unidad impersonal de trabajo integrada por un conjunto homogéneo de tareas, responsabilidades y requisitos para el cumplimiento de una o varias funciones y el logro de los objetivos de una o varias áreas administrativas.

UNIDAD ADMINISTRATIVA.- Es el órgano que tiene funciones y actividades al interior de la dependencia que la distinguen y diferencian de las demás dependencias conformándose a través de una infraestructura organizacional específica y propia.

20.3 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS: ÁREA DE VENTAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL HOTEL BENIDORM, UBICADO EN FRONTERA #217 ESQ. CON AVENIDA CUAUHTÉMOC, COLONIA ROMA, MEXICO, D.F.

ESTE TIENE LA FINALIDAD DE ORIENTAR Y GUIAR A QUIENES LABORAN DENTRO DEL ÁREA DE VENTAS DEL HOTEL BENIDORM.

ELABORACIÓN: ENERO 2010

VIGENCIA: ENERO 2012

CONTENIDO

Capítulo 1

- 🕒 Introducción

Capítulo 2

- 🕒 Antecedentes Históricos

Capítulo 3

- 🕒 Misión, Visión y Valores

Capítulo 4

- 🕒 Marco Jurídico - Administrativo

Capítulo 5

- 🕒 Objetivo general y específico

Capítulo 6

- 🕒 Estructura orgánica del área de ventas

Capítulo 7

- 🕒 Análisis de puestos y sus procedimientos

Capítulo 8

- 🕒 Recomendaciones

Capítulo 1

Introducción

El presente Manual de Procedimientos está enfocado al área de Ventas del Hotel Benidorm, contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de cada puesto de la unidad administrativa. Pretende servir de orientación, guía y medio de familiarizarse con el área de ventas y sus procedimientos.

Los manuales de procedimientos son un compendio de acciones documentadas que contienen en esencia, la descripción de las actividades que se realizan producto de las funciones de una unidad administrativa, dichas funciones se traducen en lo que denominamos procesos y que entregan como resultado un producto o servicio específico.

Los procesos y los procedimientos, conforman uno de los elementos principales del sistema de control; por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los trabajadores del área de Ventas de Hotel Benidorm, permitiéndoles un mayor desarrollo en la búsqueda del Autocontrol.

En los manuales se encuentra registrada y transmitida sin distorsión la información básica referente al funcionamiento de todas las unidades administrativas, facilita las labores de auditoría, la evaluación y control interno y su vigilancia.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el presente Manual de Procedimientos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro del Área de Ventas de Hotel Benidorm. La funcionalidad del Manual, es permitir que todas las tareas y procedimientos del área, así como, la información relacionada, sean totalmente auditables, tomándolos como guía en cualquier proceso de verificación.

En las siguientes páginas se presenta la información.

Capítulo 2

Antecedentes Históricos

Su nombre proviene de una ciudad española en la provincia de Valencia, y es equivalente a lo que la ciudad de Acapulco representa para México, una ciudad de playa netamente turística.

El Hotel Benidorm es el producto de una sociedad española y de la creciente necesidad por ofrecer servicios de alta calidad en Hospedaje dentro de la colonia Roma, Hotel Benidorm surge con su primera torre en 1981. Se contaba inicialmente con 127 habitaciones, 1 salón y en la planta alta se contaba con una de las discotecas más reconocidas en la ciudad de México.

Diez años después y debido al gran éxito del Hotel, los accionistas deciden ampliar su capacidad y se construye una segunda torre que es inaugurada en 1994. Poco después, entra en remodelación la primera torre.

Hotel Benidorm es el punto de reunión de empresas y turistas. Por ello, para cumplir con las exigencias del mercado actual, se decidió reestructurar sus instalaciones y actualizar los sistemas para continuar siendo un Hotel líder, independiente, de cinco estrellas, de clase empresarial y turístico, con presencia Internacional y reconocido por su comida. En 2006 se estandarizan las 2 torres del Hotel.

Actualmente cuenta con 190 elegantes habitaciones totalmente remodeladas; entre sencillas, dobles, triples, junior suites, máster suites con salita, jacuzzi y todos los servicios para consentir a sus clientes, además tiene 10 salones de convenciones y banquetes perfectamente equipados para satisfacer las necesidades de cualquier evento social o empresarial. Ofrece otros servicios adicionales como: Lobby Piano-Bar, agencia de viajes, gimnasio, centro de negocios, tienda de regalos, estacionamiento con valet parking y transportación.

Hotel Benidorm es sede de personalidades, empresas y congresos de primer nivel, cuenta con la mejor ubicación citadina al localizarse cerca de múltiples puntos de interés para el hombre de negocios y para los turistas que lo visitan.

Capítulo 3

Misión, Visión y Valores

Misión

Proveer un servicio integral de hotelería de calidad y calidez a todos nuestros huéspedes y clientes, haciendo de la excelencia nuestra carta de presentación.

Hotel Benidorm: La mejor experiencia en hospedaje

Visión

Seguir siendo uno de los mejores hoteles independientes de clase ejecutiva de 5 estrellas, garantizando calidad en hospedaje y logrando la preferencia de nuestros clientes superando las expectativas de buen servicio y las más estrictas exigencias de nuestros huéspedes.

Valores

Los principales valores que distinguen a Hotel Benidorm y que se fomentan para lograr las metas y objetivos propuestos son:

- Honestidad, con nuestros clientes al darles un servicio justo.
- Disciplina, llevar un orden en todas las actividades.
- Compromiso, va más allá de cumplir una obligación, es poner en juego nuestras capacidades para llegar a nuestras metas.
- Trabajo en equipo, ayudarse y apoyarse para lograr objetivos, orgullo y satisfacción.
- Lealtad, consigo mismo, los compañeros, el huésped y la empresa.
- Voluntad, fuerza que ayuda a lograr cosas que se cree no poder realizar.
- Integridad, en acciones y actitudes sobre sí mismo y hacia los demás.
- Dignidad, sentimiento que nos hace sentir valiosos, sin importar nuestra vida material o social.
- Amor al trabajo, disfrutar lo que hago, con espíritu de servicio.
- Familia, apoyo y motor de tu productividad.

Capítulo 4

Marco Jurídico - Administrativo

DISPOSICIONES FEDERALES

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 5 de febrero de 1917.
- Ley Federal del Trabajo, 2 de marzo de 1931
- Ley del Impuesto al Valor Agregado
- Ley del Impuesto Sobre la Renta
- Ley del Seguro Social

DISPOSICIONES ESTATALES

- Acuerdos y disposiciones de la Asociación de Hoteles del estado de México y del Distrito Federal.
- Ley de los Trabajadores del Distrito Federal
- Ley de Adquisiciones, de Arrendamientos y de Prestación de Servicios relacionados con Bienes Muebles.
- Ley de Ingresos del Distrito Federal
- Ley de Hacienda del Distrito Federal
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Distrito Federal
- Código Civil del Distrito Federal
- Código Fiscal del la Federación
- Código de Comercio
- Reglamento de Condiciones Generales de Trabajo para trabajadores del distrito Federal

*Todas las leyes y reglamentaciones vigentes aplicables.

Capítulo 5

Objetivo general y específico

Objetivo del manual de procedimientos

OBJETIVO GENERAL:

Establecer un manual de procedimientos el cual sirva como herramienta de apoyo en el Área de Ventas, describiendo los procesos y procedimientos de las actividades realizadas en esa unidad administrativa, dando como resultado: cero duplicidades de actividades, cero tiempos muertos, cero duplicidades de mando, entre otros.

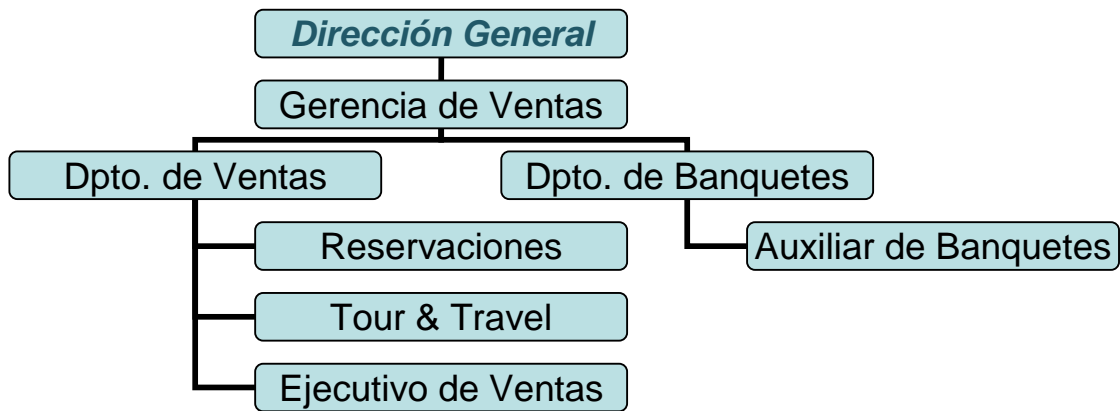
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Permite conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Auxilian en la inducción del puesto y al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.
- Sirve para el análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, establecer un sistema de información o bien modificar el ya existente.
- Para uniformar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria.
- Facilita las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación.
- Aumenta la eficiencia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo.

Capítulo 6

Estructura orgánica del área de ventas

Organigrama Área de Ventas



Capítulo 7

Análisis de puestos y sus procedimientos

ANÁLISIS DE PUESTOS

GERENTE DE VENTAS

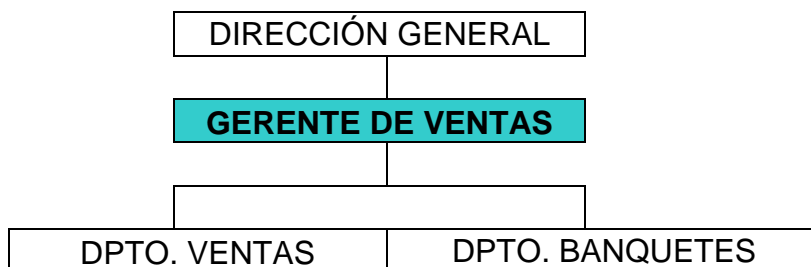
IDENTIFICACIÓN

Título	Gerencia de Ventas de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Gerencia de Ventas
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 8:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Dirección General

PROPÓSITO GENERAL

Garantizar a la dirección general el buen uso de todos los recursos del Hotel, así como la venta efectiva de todos sus servicios en todas sus facetas, cumpliendo los objetivos de ventas en todas las áreas a su cargo.

LOCALIZACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



NATURALEZA Y ALCANCE

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento y las gerencias a su mando, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten.

RELACIONES INTERNAS

- | |
|---|
| a) Con todas las áreas de servicio y administración del Hotel y Restaurante para estar en contacto e informados. |
| b) Con todas las áreas que conforman el departamento de ventas, sobre todo las gerencias a su cargo para llevar el control. |

RELACIONES EXTERNAS

- | |
|---|
| a) Con los clientes actuales y potenciales (empresas, gobierno, educativo, sociales, asociaciones, entre otros) para ver sus necesidades y ofrecer los servicios de Hotel Benidorm. |
| b) Con la Secretaría de Turismo, agencias de viajes, agencias de entretenimiento, etc. Para estar relacionados e informados. |

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

- | |
|--|
| 1. Revisar el correcto funcionamiento de las áreas a su cargo y garantizar ventas efectivas, dirigir y dinamizar al personal. |
| 2. Precisar el desarrollo de actividades y establecimiento de relaciones de conducta entre personas y lugares de trabajo en forma eficiente. |
| 3. Asistir a eventos y capacitaciones que permitan a su departamento conocer el nuevo mercado, nuevas tendencias y mejorar sus ventas. |
| 4. Evaluar al personal a su cargo y promover su capacitación y desarrollo. |
| 5. Ser líder, facilitador, apoyador, motivador, instructor y mentor de desarrollo. |

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

- | |
|---|
| Practicar los valores de la compañía día a día para así desempeñar y desarrollar las habilidades y competencias requeridas. |
| Supervisar las actividades del departamento de ventas y al departamento de banquetes. |

PERIÓDICAS (1 A 2 VECES POR SEMANA)

- | |
|--|
| Revisar los reportes de actividades de los departamentos cada semana. |
| Desarrollar las ventas de los productos de la compañía así como todas las actividades de ventas derivadas de cuentas clave o estratégicas asignadas. |
| Expandir las ventas a cuentas clave estableciendo una relación de cooperación en base al alto nivel de calidad del producto y del servicio. |

EVENTUALES/IRREGULARES

Hacer la revisión y análisis anual del departamento de ventas en general.

Asistir a eventos que mejoren las relaciones del Hotel Benidorm con sus clientes.

Implementar el plan de presupuesto anual, en términos de ventas, rentabilidad y otros indicadores y así cumplir con los niveles de rentabilidad establecidos.

PERFIL DEL OCUPANTE Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Escolaridad/Áreas de conocimiento	
Nivel de estudios (Mínimo)	Licenciatura en Administración de Empresas, Hotelería, Turismo o carrera afín
Grado de avance (%)	100
Áreas de conocimiento	Administración de personal y de recursos materiales y financieros, Hotelería, Ventas y Servicio de Banquetes, Informática (Excel, Word, Internet, Correo electrónico)

Edad	30 a 60 años
Sexo	Indistinto
Estado civil	Indistinto

Experiencia laboral	3 años
Características deseables	Experiencia en ventas Disponibilidad de horario Honestidad Responsabilidad Confiabilidad Discreción Lealtad Trabajo bajo presión Buena presentación Trato amable Facilidad de expresión oral y escrita

Licencia de conducir	Si	Deseable
Vehículo propio	Si	Deseable

IDIOMAS			
Idioma / Nivel de	Leer	Hablar	Escribir
Español	1	1	1
Inglés	1	1	1
Otro			

Nivel	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

CAPACIDADES GERENCIALES	
Capacidad	Nivel de dominio
Visión estratégica	1
Liderazgo	1
Orientación a resultados	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	1

Nivel	
Alto	1
Med-Alto	2
Medio	3
Bajo	4

CAPACIDADES TÉCNICAS	
Capacidad	Nivel de dominio
Conocimiento del mercado	1
Satisfacción del cliente	1
Identificar y anticipar problemas	1
Trabajo bajo presión	1
Expresión oral y escrita	1
Planificar y organizar	1
Creatividad	1
Gestionar información	1
Relaciones interpersonales	1

CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad para viajar	Si
Frecuencia	Periódicamente
Cambio de residencia	No

Horario	Diurno
Periodos especiales de trabajo	Si
Especificar	Siempre de acuerdo a la ocupación del Hotel y eventos especiales
Especificar condiciones especiales de trabajo	Asistir a capacitaciones los días y horarios que se requiera.
	Comisión de servicio que se preste fuera de la base habitual de trabajo.
	Citas con clientes potenciales en lugares locales, nacionales o internacionales.
NIVEL DE ESTRÉS:	Alto

DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE Y ÁREA FÍSICA DE TRABAJO

Ambiente

Aspectos	Nivel
Iluminación	2
Olores	2
Emanaciones	2
Humedad	2
Resequedad	2
Corrientes	2
Ventilación	2
Frio	2
Calor	2
Limpieza	2
Ruido	2
Amplio	2
Cómodo	2

Nivel	
Excelente	1
Bueno	2
Deficiente	3
Pésimo	4

Tipo de ambiente

Aspectos	Nivel
Interior	2
Exterior	2
Escritorio	2
Máquina/PC	1
Restirador	-
Mostrador	-
Vehículo	4
De pie	2
Sentado	3
Caminando	2
Manejando	4

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

Accidentes de trabajo

Aspectos	Nivel
Caídas	1
Olores	1
Cortaduras	1
Mutilaciones	1
Quemaduras	1
Golpes	1
Choques eléctricos	1
Raspaduras	1
Manchas	1
Envenenar	1
Otros	1

Nivel	
Remotas	1
Escasas	2
Considerable	3
Frecuente	4

Enfermedades profesionales

Aspectos	Nivel
Alergias	5
Oídos	5
Vista	5
Sistema respiratorio	5
Sistema nervioso	4
Sistema digestivo	4
OTROS	5

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

EQUIPO Y MATERIAL QUE REQUIERE

Computadora
Paquetería, MS-Office
Internet
Teléfono
Material Gráfico (Publicidad)
Papelería en general
Copiadora
Terminales de punto de venta

OBSERVACIONES

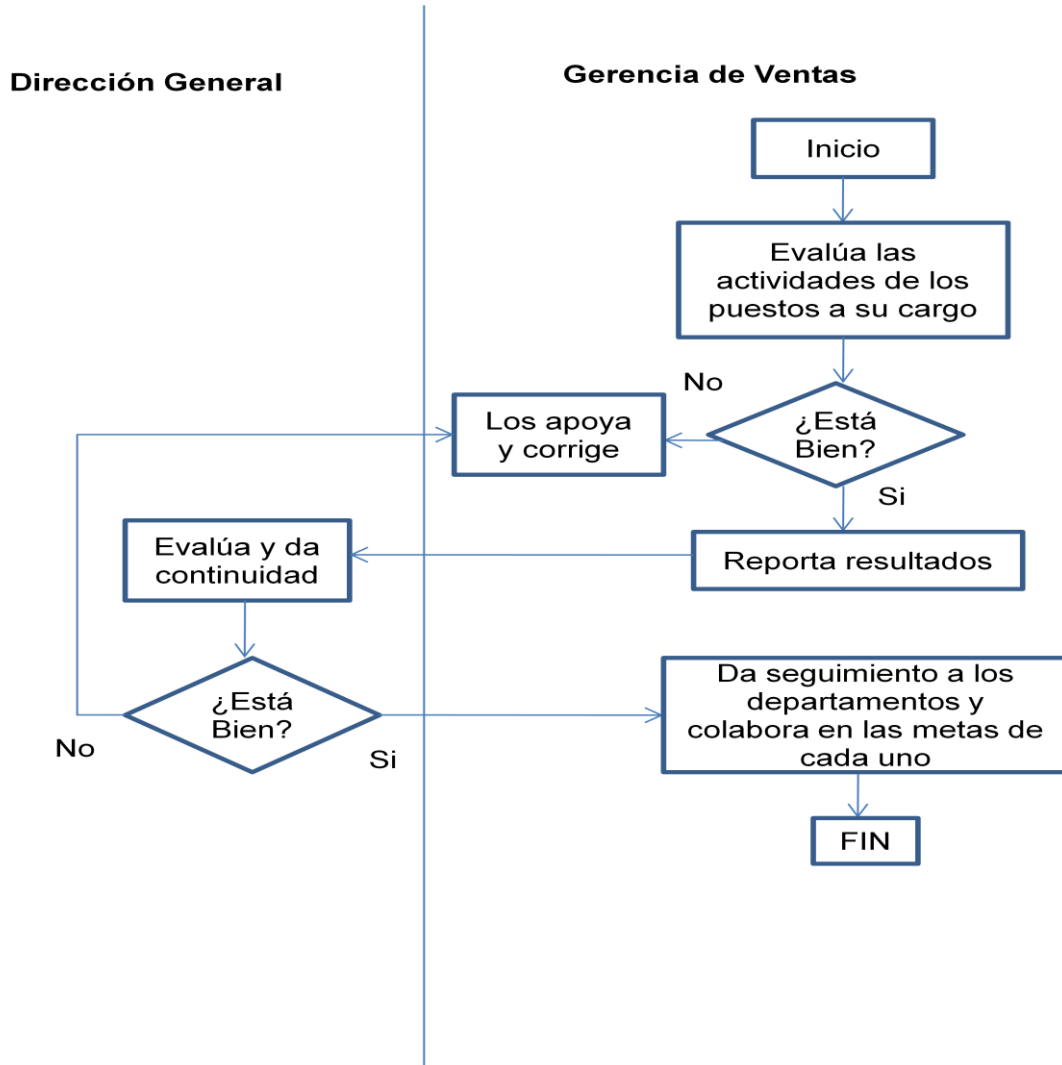
El puesto es uno de los que conlleva mayor responsabilidad dentro de la empresa, las aptitudes para desarrollarlo deben ser amplias y los conocimientos vastos. Se realizan constantes viajes y salidas a congresos, actualizaciones, capacitaciones, entre otros. Las condiciones físicas en la oficina son buenas, se encuentra en un ambiente agradable de trabajo y no requiere de esfuerzo físico, pero si un gran esfuerzo mental.

REALIZADO POR:	Marlenne Ayala Vergara
REVISADO POR:	María Adela Alonso Domínguez
FECHA DE ELABORACIÓN:	Enero 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Enero 2012
FIRMA/AUTORIZADO POR:	

Gerencia de ventas

Objetivo del proceso: Garantizar que los puestos a su cargo hagan buen uso de los recursos y tengan un buen desempeño de las labores para lograr las metas predestinadas para el área de ventas.	
Actividad	Descripción
Supervisión del departamento	Evaluar al personal a su cargo y promover su capacitación y desarrollo mediante supervisiones constantes y con oportunidades de desarrollo dentro del hotel.
Revisión de actividades	Revisar las cuentas y hacer los comparativos, recibir y archivar los reportes semanales de actividades de los departamentos.
Apoyo a equipo de trabajo	Ser líder y facilitador de la información e instructor de desarrollo de su equipo de trabajo.

Diagrama del Proceso



ANÁLISIS DE PUESTOS

DEPARTAMENTO DE VENTAS

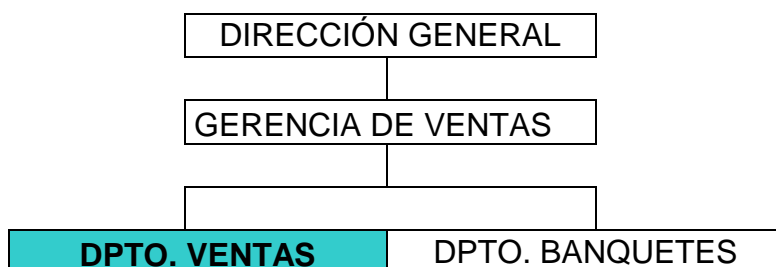
IDENTIFICACIÓN

Título	Departamento de Ventas de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de Ventas
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de Ventas

PROPÓSITO GENERAL

Promover los productos y servicios del Hotel Benidorm en todas sus facetas y realizar su venta así como garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para el mismo. Garantizando el logro de las metas de ventas presupuestadas para su área.

LOCALIZACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



NATURALEZA Y ALCANCE

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a la gerencia de ventas y los puestos a su cargo, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reportando a la Dirección de Ventas.

RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas de servicio y administración del Hotel y Restaurante para estar en contacto e informados, sobre todo con Recepción y Ama de llaves.

Con todas las áreas que conforman el departamento de ventas, sobre todo las que están bajo su responsabilidad (Reservaciones, Tour&Travel y Nuevos Mercados).

RELACIONES EXTERNAS

Con los clientes actuales y potenciales (empresas, gobierno, educativo, sociales, asociaciones) para ver sus necesidades y ofrecer los servicios de Hotel Benidorm.
Con la Secretaria de Turismo, agencias de viajes, agencias de entretenimiento, etc. Para estar relacionados e informados.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1. Resolver problemas y ser capaz de tomar decisiones sobre su área y puestos a su cargo cuando resulte necesario.
2. Marcar objetivos concretos desde el comienzo de sus actividades.
3. Apostar por la innovación en los productos, los procesos y los servicios de Hotel Benidorm.
4. Actuar como un líder responsable y saber dar ejemplo al resto del equipo de ventas.
5. Tener la capacidad de establecer prioridades.
6. Lograr el cierre de cuentas importantes para eventos o grupos.
7. Conseguir o captar nuevas cuentas, prospectando posibles clientes investigando sus necesidades.
8. En coordinación con el Departamento de Recepción se verificarán las medidas de seguridad e higiene en todas las áreas para que los huéspedes tengan una estancia placentera.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

Practicar los valores de la compañía día a día para así desempeñar y desarrollar las habilidades y competencias requeridas.
Manejar al personal de ventas y dar solución a problemas que el personal a su cargo no pueda resolver (Apoyo a su equipo de trabajo).
Relacionarse con proveedores y negociación en términos de compra de productos y servicios.
Generar e incrementar ventas mediante la identificación de clientes potenciales y oportunidades.
Apoyar en las llamadas telefónicas de las demás áreas de ventas en ausencia de las personas encargadas.
Realizar de cotizaciones para grupos y eventos
Visitar personalmente a clientes y telemarketing
Revisar diariamente la ocupación del Hotel como de la competencia en el acumulado.

PERIÓDICAS (1 A 2 VECES POR SEMANA)

Mantener actualizada la información técnica y comercial.
Llevar un control adecuado de la cartera de clientes.
Entregar el reporte semanal de actividades al director de ventas, en conjunto con los reportes de actividades de los puestos a su cargo.
Junto con la Dirección de Ventas revisan las promociones que se pondrán en marcha así como la tarifa que se manejará para futuros eventos, grupos o individuales.
Estar al pendiente de la ocupación del Hotel para llegar al presupuesto de cada mes.

EVENTUALES/IRREGULARES

Diseñar estrategias comerciales y tácticas de venta, publicación y mantenimiento de listas de precios.
Mantener actualizada la información de mercado nacional para elaborar estrategias comerciales.
Capacitar y supervisar en el área de ventas tanto a los Ejecutivos y Responsables de cada puesto a su cargo.
Determinar y medir los objetivos de ventas de manera global y de cada uno de los ejecutivos a su cargo.
Establecer las estrategias de ventas con base en el análisis de los resultados previos y estudios.
Realizar en conjunto con la Dirección General el presupuesto anual de Ventas y Banquetes con apoyo de esas gerencias.
Junto con los ejecutivos de Ventas se realiza el presupuesto anual del departamento de Ventas
Realizar presentaciones a las Agencias y Empresas más importantes para poder cerrar tarifas convenio.
Blitz a las principales ciudades con potencial de negocio para dar a conocer el Hotel.
Realizar reportes mes con mes de comparativos con la competencia.
Realizar la presentación para Gerencia General
Bench-marking
Realizar reportes de ingresos en Banquetes y en habitaciones mes con mes, así como el comparativo del año anterior contra el actual.

PERFIL DEL OCUPANTE Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Escolaridad/Áreas de conocimiento	
Nivel de estudios (Mínimo)	Licenciatura en Administración de Empresas, Hotelería, Turismo o carrera afín
Grado de avance (%)	100
Áreas de conocimiento	Ventas, Territorios de ventas, Administración de personal y de recursos materiales y financieros, Hotelería en general, Informática (Excel, Word, Internet, Correo electrónico)

Edad	28 a 60 años
Sexo	Indistinto
Estado civil	Indistinto

Experiencia laboral	2 años
Características deseables	Experiencia en ventas Cartera de clientes Flexibilidad en horario Honestidad Responsabilidad Confiabilidad Discreción Lealtad Trabajo bajo presión Buena presentación Trato amable Facilidad de expresión oral y escrita

Licencia de conducir	Si	Deseable
Vehículo propio	Si	Deseable

IDIOMAS			
Idioma / Nivel de	Leer	Hablar	Escribir
Español	1	1	1
Inglés	1	1	1
Otro			

Nivel	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

CAPACIDADES GERENCIALES	
Capacidad	Nivel de dominio
Visión estratégica	1
Liderazgo	1
Orientación a resultados	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	1

Nivel	
Alto	1
Med-Alto	2
Medio	3
Bajo	4

CAPACIDADES TÉCNICAS	
Capacidad	Nivel de dominio
Conocimiento del mercado	1
Satisfacción del cliente	1
Identificar y anticipar problemas	1
Trabajo bajo presión	1
Expresión oral y escrita	1
Planificar y organizar	1
Creatividad	1
Gestionar información	1
Relaciones interpersonales	1

CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad para viajar	Si
Frecuencia	Periódicamente
Cambio de residencia	No

Horario	Diurno
Periodos especiales de trabajo	Si
Especificar	De acuerdo a la ocupación del Hotel y eventos especiales. De acuerdo al rol de guardias
Especificar condiciones especiales de trabajo	Asistir a capacitaciones los días y horarios que se requiera.
	Comisión de servicios fuera de la base habitual de trabajo.
	Citas con clientes potenciales
NIVEL DE ESTRÉS:	Alto

DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE Y ÁREA FÍSICA DE TRABAJO

Ambiente

Aspectos	Nivel
Iluminación	2
Olores	2
Emanaciones	2
Humedad	2
Resequedad	2
Corrientes	2
Ventilación	2
Frio	2
Calor	2
Limpieza	2
Ruido	2
Amplio	2
Cómodo	2

Nivel	
Excelente	1
Bueno	2
Deficiente	3
Pésimo	4

Tipo de ambiente

Aspectos	Nivel
Interior	2
Exterior	3
Escritorio	2
Máquina/PC	1
Restirador	-
Mostrador	-
Vehículo	2
De pie	2
Sentado	3
Caminando	2
Manejando	2

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

Accidentes de trabajo

Aspectos	Nivel
Caídas	1
Olores	1
Cortaduras	1
Mutilaciones	1
Quemaduras	1
Golpes	1
Choques eléctricos	1
Raspaduras	1
Manchas	1
Envenenar	1
Otros	1

Nivel	
Remotas	1
Escasas	2
Considerable	3
Frecuente	4

Enfermedades profesionales

Aspectos	Nivel
Alergias	5
Oídos	5
Vista	5
Sistema respiratorio	5
Sistema nervioso	4
Sistema digestivo	4
OTROS	5

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

EQUIPO Y MATERIAL QUE REQUIERE

Computadora
Paquetería, MS-Office
Internet
Teléfono
Material Gráfico (Publicidad)
Papelería en general
Copiadora
Terminales de punto de venta

OBSERVACIONES

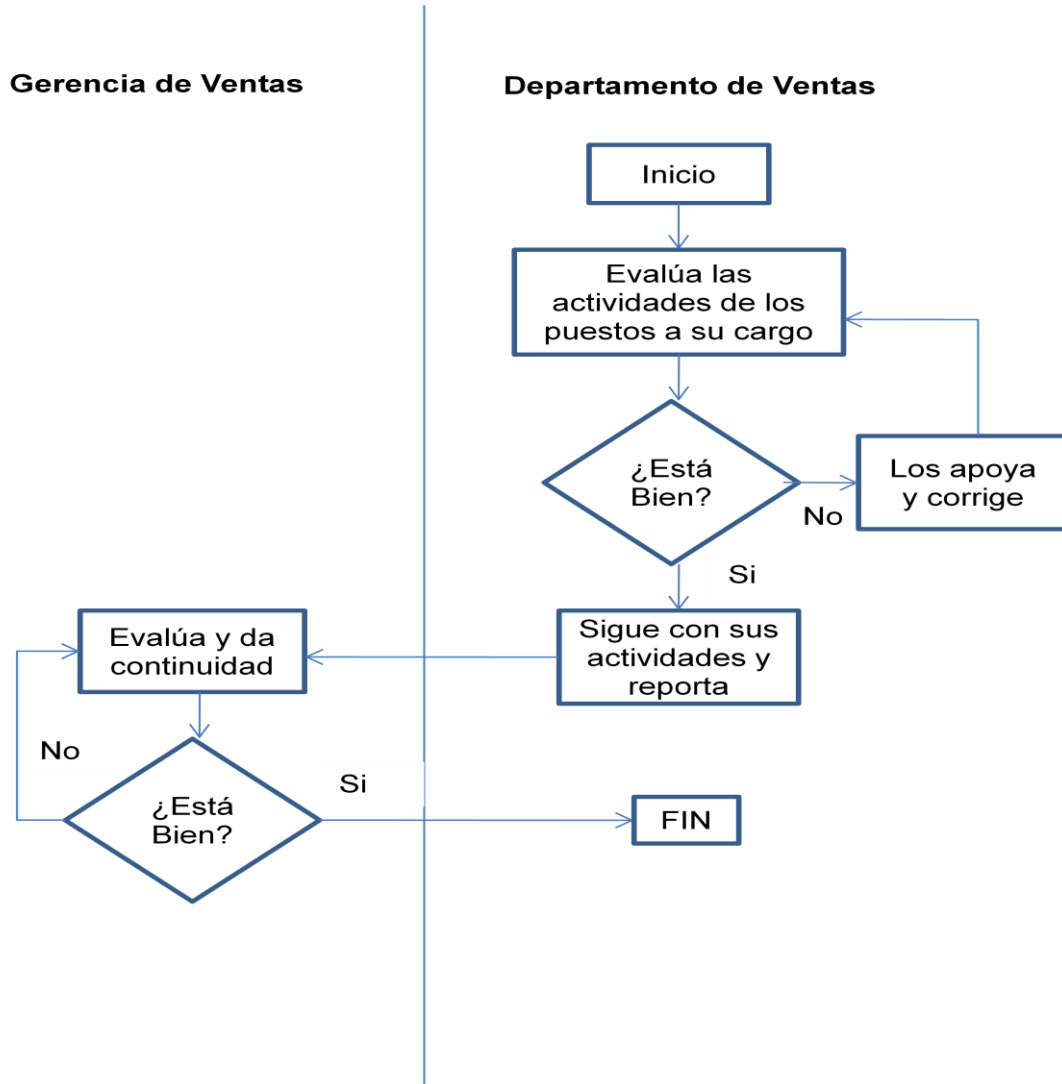
El puesto requiere de un gran esfuerzo mental y habilidad en las negociaciones, así como de excelentes relaciones interpersonales. Conlleva actividades de riesgo, en medida del contacto con personal externo a la empresa y con las salidas a congresos, actualizaciones, capacitaciones, entre otros deberes que corresponden al puesto. Sin embargo las condiciones físicas en la oficina son buenas, ya que se encuentra en un ambiente agradable de trabajo y no requiere de esfuerzo físico.

REALIZADO POR:	Marlenne Ayala Vergara
REVISADO POR:	María Adela Alonso Domínguez
FECHA DE ELABORACIÓN:	Enero 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Enero2012
FIRMA/AUTORIZADO POR:	

Departamento de ventas

Objetivo del proceso:	
Supervisar las ventas efectivas en el área de Reservación, Tour & Travel y de los Ejecutivos de Ventas, apoyándolos con sus dudas y colaborando con las metas propuestas del departamento.	
Actividad	Descripción
Estimular nuevas ventas	Captar nuevas cuentas, prospectando posibles clientes investigando sus necesidades empresariales.
Cierre de tratos	Cierre de tratos y cuentas importantes con los clientes, manejando la cartera de clientes.
Innovación	Innovar en productos, servicios y promociones, acuerdo al plan de trabajo y apoyándose en equipo laboral.
Telemarketing	Llamadas a clientes para mantener el contacto y hacer llamadas a clientes potenciales para informarles de los servicios del hotel.
Revisar ocupación	Diariamente revisar y registrar, en conjunto con reservaciones, la ocupación del hotel y proyectar ocupación a corto plazo.
Actualización de base de datos	Mantener actualizada la información técnica y comercial.
Blitz	A las principales ciudades con potencial de negocio para dar a conocer los servicios del hotel.
Reporte semanal	Entregar en conjunto con sus subordinados, el reporte semanal de actividades a la gerencia de ventas.

Diagrama del Proceso



ANÁLISIS DE PUESTOS

RESERVACIONES

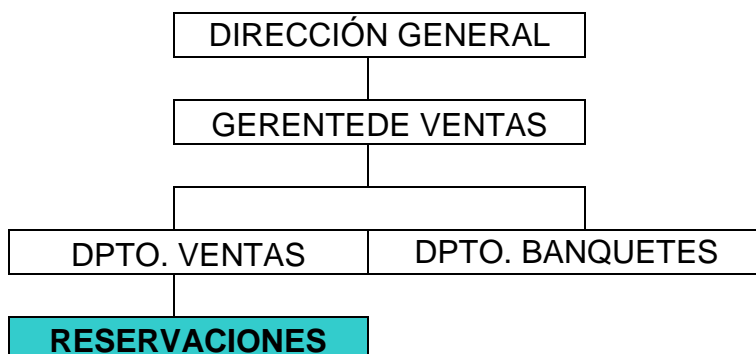
IDENTIFICACIÓN

Título	Reservaciones de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de ventas
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Departamento de Ventas

PROPÓSITO GENERAL

El titular del puesto es el encargado de captar y manejar las solicitudes de reservas, y es responsable de promover los productos y servicios de hospedaje del Hotel Benidorm en todas sus facetas y realizar su venta por el monto de ocupación y tarifa presupuestados para su área, así como de garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos para el mismo, atendiendo amablemente a los clientes.

LOCALIZACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



NATURALEZA Y ALCANCE

El titular del puesto tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento, dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reporta directamente al gerente de ventas.

RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas que conforman el departamento de ventas, para estar en contacto, informados y actualizados.

Continuamente con Recepción y Ama de llaves

RELACIONES EXTERNAS

Con los clientes actuales y potenciales (empresas, gobierno, educativo, sociales, asociaciones) para ver sus necesidades y ofrecer los servicios de Hotel Benidorm.

Con la Secretaría de Turismo, agencias de viajes, agencias de entretenimiento, etc. Para estar relacionados e informados.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1. Lograr la satisfacción del cliente, asegurando ventas rentables mediante la promoción y venta de todos los productos y servicios del Hotel Benidorm en todas sus facetas, utilizando comunicación oral y escrita.

2. Garantizar que todos los detalles solicitados por un cliente se documenten y se cumplan de principio a fin. Coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas de servicio y administración que participan durante el proceso de atención a un cliente.

3. Revisar los atributos de producto, precio, plaza, promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son de interés para los clientes del Hotel Benidorm.

4. Participar en las reuniones del departamento de ventas para sugerir mejoras y nuevos productos y servicios a implementar.

5. Otros deberes asignados: ordenar servicios extras para hospedaje o paquetes de "luna de miel".

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES

DIARIAS

Practicar los valores de la compañía día a día para así desempeñar y desarrollar las habilidades y competencias requeridas.

Responder y atender llamadas de clientes brindando información importante acerca de tarifas y promociones, así como hacer las reservaciones que se le soliciten y dar cotizaciones para grupos y congresos, o realizar cualquier cambio o aclaración acerca de las reservaciones.

Determinar la disponibilidad del hotel, cotizar las tarifas de las habitaciones, tomar y confirmar las reservaciones, controlando y coordinando las mismas (confirmación, cambios, cancelaciones, grupos, depósitos, reembolsos, no show)

Cerrar trato con los clientes y verificar los tipos de reservación (Garantizadas o Tiempo límite)

Estar en contacto con los ejecutivos de ventas para los bloqueos necesarios en caso de individuales o de VIP's.

Informar sobre las reservaciones a la recepción y ama de llaves.

Postear los cargos por pagos o depósitos de reservas para su validación y entregarlos a la caja general con su formato correspondiente.

Dar respuesta y seguimiento de emails (cotizaciones, reservas individuales, grupos, etc.), asegurando que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día.
Realizar el Yield de ocupación.
Bajar diariamente las reservaciones de los extranet e ingresarlos en el sistema, así como manejar y actualizar las tarifas e inventario en los portales de internet.
Apoyar en las llamadas telefónicas de las demás áreas de ventas en ausencia de las personas encargadas.

PERIÓDICAS (1 A 2 VECES POR SEMANA)

Asegurar la exactitud en la preparación de los informes: Fore Cast, ocupación, etc. dando especial atención a las tendencias del mercado para prevenir sobreventa y aprovechar la demanda.
Dar seguimiento, mantenimiento y actualización de las cuentas, captación de nuevas cuentas.
Asegurar que la base de datos del centro de cómputo esté actualizada
Dar el seguimiento y mantenimiento de E-commerce (Tarifas, información y cobros)
Abrir files, archivar los documentos de respaldo, tomando acciones preventivas y correctivas sobre el control de archivos.
Preparar la lista de llegadas para recepción y dar seguimiento a la bitácora diaria de recepción para dar solución a los pendientes.
Asistir al personal de recepción en el proceso de check in/ check out cuando sea necesario, y dar seguimiento a grupos y solicitudes especiales
Realizar bacheo de las reservaciones de la página del Hotel y la conciliación de las comisiones de las agencias de viajes para el pago de las mismas.
Hacer cierre o aperturas de fechas de habitaciones en el Hotel para evitar una sobreventa.
Crear convenios con tarifas preferenciales.
Entregar el reporte semanal de actividades al gerente de ventas.

EVENTUALES/IRREGULARES

Participar en las reuniones con su jefe inmediato en las Auditorías Internas de Calidad y procesos de Capacitación.
Actualizar y mantener su sistema de reservación Novohit en cuanto a tarifas e información requerida para empresas, gobierno, instituciones educativas, nuevas cuentas, promociones, paquetes, etc.
Cambiar de tarifas anuales con todos los proveedores y verificar que el sistema de reservaciones tenga cargados los datos correctos.
Revisar mensualmente cuentas en páginas web
Realizar el Yield de ocupación mensual, el Fore Cast, Producción por ejecutivo, Producción por cuenta comercial, Market Share, Set de competencia para el monitoreo de plaza, Chart de Grupos, Pronósticos mensuales y anuales.

PERFIL DEL OCUPANTE Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Escolaridad/Áreas de conocimiento	
Nivel de estudios (Mínimo)	Licenciatura en Hotelería, Turismo o carrera afín
Grado de avance (%)	100
Áreas de conocimiento	Administración hotelera, reservaciones, ventas corporativas y/o convenciones, atención al cliente, informática (Excel, Word, Internet, Correo electrónico)

Edad	24 a 45 años
Sexo	Indistinto
Estado civil	Indistinto

Experiencia laboral	2 años
Características deseables	Experiencia en ventas Flexibilidad de horario Honestidad Responsabilidad Confiabilidad Discreción Lealtad Trabajo bajo presión Buena presentación Trato amable Facilidad de expresión oral y escrita Habilidad de negociación

Licencia de conducir	No indispensable	Deseable
Vehículo propio	No indispensable	Deseable

IDIOMAS			
Idioma / Nivel de	Leer	Hablar	Escribir
Español	1	1	1
Inglés	1	1	1
Otro			

Nivel	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

CAPACIDADES GERENCIALES	
Capacidad	Nivel de dominio
Visión estratégica	2
Liderazgo	2
Orientación a resultados	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	1

Nivel	
Alto	1
Med-Alto	2
Medio	3
Bajo	4

CAPACIDADES TÉCNICAS	
Capacidad	Nivel de dominio
Conocimiento del mercado	1
Satisfacción del cliente	1
Identificar y anticipar problemas	1
Trabajo bajo presión	1
Expresión oral y escrita	1
Planificar y organizar	1
Creatividad	1
Gestionar información	1
Relaciones interpersonales	1

CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad para viajar	No
Frecuencia	Ninguna
Cambio de residencia	No

Horario	Diurno
Periodos especiales de trabajo	Si
Especificar	Siempre de acuerdo a la ocupación del Hotel y de acuerdo al rol de guardias
Especificar condiciones especiales de trabajo	Asistir a capacitaciones y actualizaciones los días y horarios que se requiera.
NIVEL DE ESTRÉS:	Medio

DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE Y ÁREA FÍSICA DE TRABAJO

Ambiente

Aspectos	Nivel
Iluminación	2
Olores	2
Emanaciones	2
Humedad	2
Resequedad	2
Corrientes	2
Ventilación	2
Frio	2
Calor	2
Limpieza	2
Ruido	2
Amplio	2
Cómodo	2

Nivel	
Excelente	1
Bueno	2
Deficiente	3
Pésimo	4

Tipo de ambiente

Aspectos	Nivel
Interior	1
Exterior	5
Escritorio	1
Máquina/PC	1
Restirador	-
Mostrador	-
Vehículo	-
De pie	5
Sentado	1
Caminando	5
Manejando	-

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

Accidentes de trabajo

Aspectos	Nivel
Caídas	1
Olores	1
Cortaduras	1
Mutilaciones	1
Quemaduras	1
Golpes	1
Choques eléctricos	1
Raspaduras	1
Manchas	1
Envenenar	1
Otros	1

Nivel	
Remotas	1
Escasas	2
Considerable	3
Frecuente	4

Enfermedades profesionales

Aspectos	Nivel
Alergias	5
Oídos	5
Vista	5
Sistema respiratorio	5
Sistema nervioso	5
Sistema digestivo	5
OTROS	5

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

EQUIPO Y MATERIAL QUE REQUIERE

Computadora
Paquetería, MS-Office
Internet
Teléfono
Material Gráfico (Publicidad)
Papelería en general
Copiadora
Impresora
Terminales de punto de venta

OBSERVACIONES

El puesto requiere habilidad en las negociaciones, así como de excelentes relaciones interpersonales. No conlleva a actividades de riesgo, sin embargo se relaciona demasiado con personal externo a la empresa, no requiere demasiadas actualizaciones ni capacitaciones. Las condiciones físicas en la oficina son buenas, ya que se encuentra en un ambiente agradable de trabajo y no requiere de esfuerzo físico.

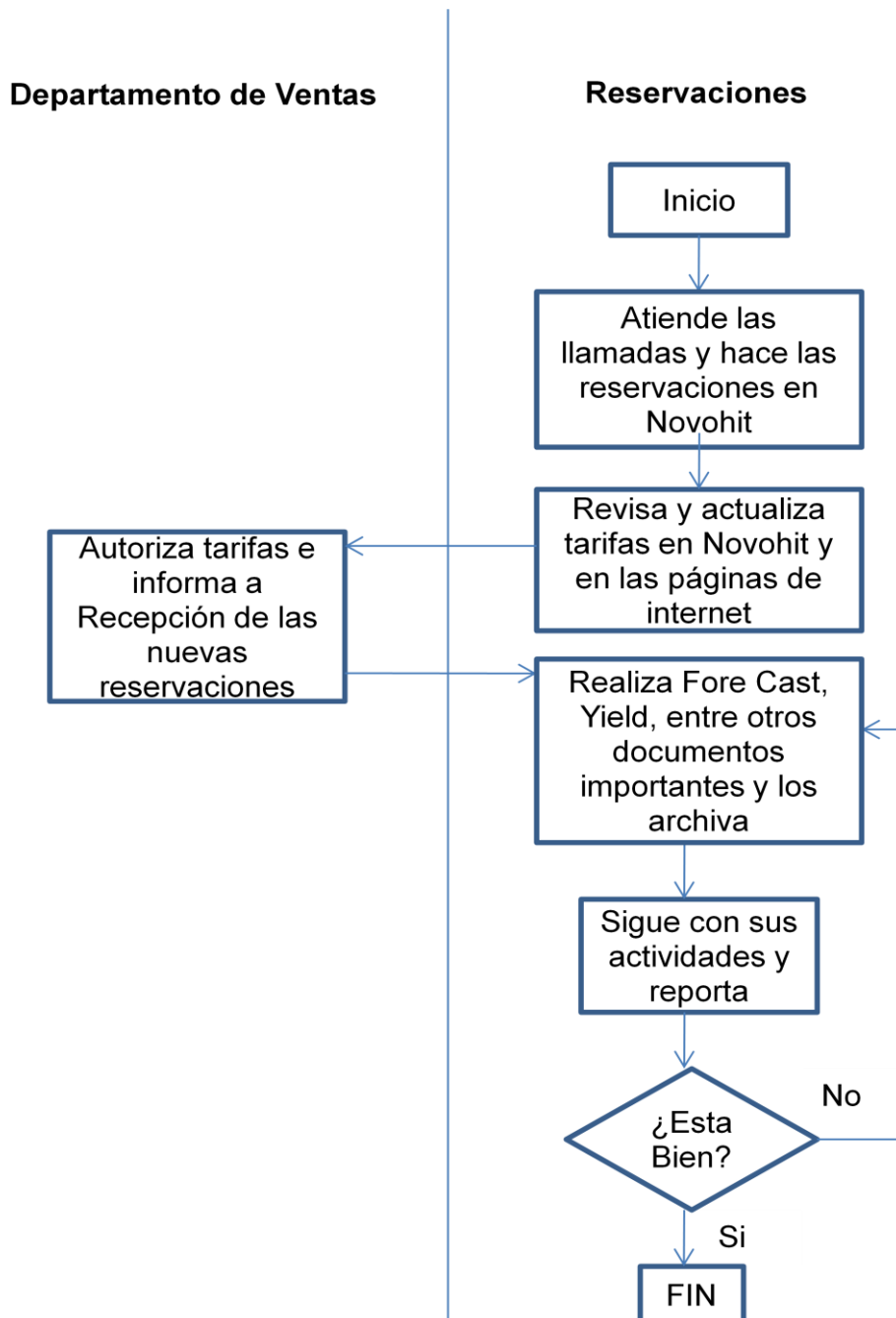
REALIZADO POR:	Marlenne Ayala Vergara
REVISADO POR:	María Adela Alonso Domínguez
FECHA DE ELABORACIÓN:	Enero 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Enero 2012
FIRMA/AUTORIZADO POR:	

Reservaciones

Objetivo del proceso:	
Captar y manejar las solicitudes de reservaciones atendiendo amablemente a los clientes y resolviendo todas sus dudas.	
Actividad	Descripción
Reservaciones	Brindar información acerca de tarifas, promociones y disponibilidad (para evitar sobreventa), así como hacer las reservaciones que se le soliciten (en Novohit) y dar cotizaciones para grupos y congresos, realizar cualquier cambio o aclaración acerca de las reservaciones. Revisar bitácora.
Detalles de las reservaciones	Garantizar que todos los detalles solicitados por un cliente se documenten y se cumplan de principio a fin.
Promociones	Promoción y venta de todos los productos y servicios del hotel: paquetes y promociones, entre otros. Actualizar en páginas web y Novohit.
Análisis de la competencia	Revisar los atributos de producto, precio, plaza, promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son de interés para los clientes del hotel.
Mailing	Dar respuesta y seguimiento de emails (cotizaciones, reservas individuales, grupos, etc.), asegurando que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día.
Postear y actualizar cargos/tarifas	Postear los cargos por pagos o depósitos de reservas para su validación y entregarlos con su formato correspondiente. Y actualización de contratos y tarifas especiales.
E-commerce	Bajar diariamente las reservaciones de los extranet e ingresarlos en el sistema, así como manejar y actualizar las tarifas e inventario en los portales de internet.
Documentación	Realizar el Yield de ocupación, el Fore Cast, producción por ejecutivo, producción por cuenta comercial, Market Share, monitoreo de plaza, chart de grupos, pronósticos.

Reporte semanal	Entregar el reporte semanal de actividades a la persona encargada de departamento.
-----------------	--

Diagrama del Proceso



ANÁLISIS DE PUESTOS

TOUR & TRAVEL

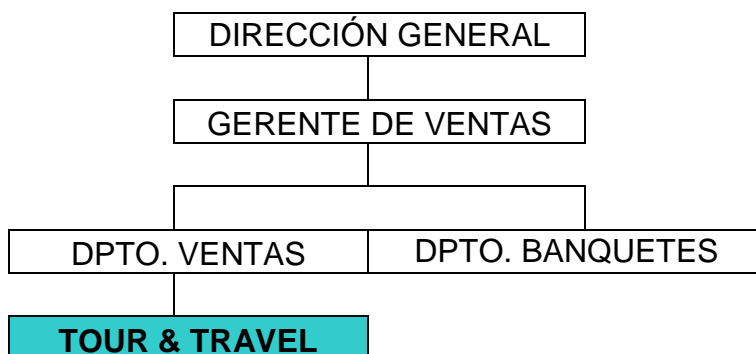
IDENTIFICACIÓN

Título	Tour & Travel de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de Ventas
Localización	Oficinas del 8° piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Departamento de Ventas

PROPÓSITO GENERAL

El titular del puesto es responsable de garantizar la satisfacción del cliente, coordinar el esfuerzo de las diferentes áreas de servicio del Hotel Benidorm que le atienden, promover los productos y servicios de hospedaje del Hotel Benidorm en todas sus facetas y realizar ventas rentables de los productos y servicios para asegurar el cumplimiento de las metas de ventas por el monto de ocupación y tarifa presupuestados para su área.

LOCALIZACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



NATURALEZA Y ALCANCE

El titular del puesto tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento, dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reporta directamente al gerente de ventas.

RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas que conforman el departamento de ventas, para estar en contacto, informados y actualizados.

RELACIONES EXTERNAS

Con los clientes actuales y potenciales (empresas, gobierno, educativo, sociales, asociaciones) para ver sus necesidades y ofrecer los servicios de Hotel Benidorm.

Con la Secretaria de Turismo, agencias de viajes, agencias de entretenimiento, etc. Para estar relacionados e informados.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1. Lograr la completa satisfacción del cliente.

2. Promover y realizar ventas rentables de los productos y servicios del Hotel Benidorm en todas sus facetas, desarrollando alianzas estratégicas con agencias de viajes mayoristas, minoristas y con empresas públicas y privadas que realizan las reservaciones de hotel a través de sistemas Web-Book-Engine.

3. Participar en foros relacionados con el sector turístico para promover y publicitar los productos y servicios del Hotel Benidorm en todas sus facetas (ferias, congresos, exhibiciones, etc.)

4. Garantizar que todos los detalles solicitados por sus clientes se documenten y se cumplan de principio a fin. Coordinar los esfuerzos de las diferentes áreas de servicio y administración que participan durante el proceso de atención a un cliente.

5. Revisar los atributos de producto, precio, plaza y promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son de interés para los clientes del Hotel Benidorm.

6. Participar en las reuniones del departamento de ventas para sugerir mejoras y nuevos productos y servicios a implementar.

7. Otros deberes son asignados, como el ordenar amenidades para reuniones u hospedajes VIP`s.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

Practicar los valores de la compañía en el día a día para así desempeñar y desarrollar las habilidades y competencias requeridas.

Atender llamadas de clientes: Desde aclarar sus dudas y hacer reservaciones, hasta hacer citas para reunirse con clientes potenciales y hacer convenios.

Realizar llamadas de cortesía y seguimiento.
Hacer cotizaciones y dar seguimiento de las mismas y de llevarse a cabo el grupo realizo toda la continuidad que es elaboración de contrato, instructivo, captura de reservaciones, cobro del evento y seguimiento con el cliente para saber sus cometarios y nos tomen como hotel de casa.
Preparar eventos y caravanas
Realizar reservación de hospedaje y traslados
Llevar a cabo el proceso de convencimiento y permanencia con los clientes para que seamos su primera opción al venir al D.F.
Apoyar en las llamadas telefónicas de las demás áreas de ventas en ausencia de las personas encargadas.

PERIÓDICAS (1 A 2 VECES POR SEMANA)

Visitar a las agencias de viajes de forma personalizada en la ciudad de México
Enviar e-mail masivo con las diferentes promociones o paquetes
Armar el material para Blitz
Realizar blitz en agencias y empresas y seguimiento puntual de los mismos.
Estar presente en desayunos y presentaciones de negocios, Fam trips y Trade Shows
Contactar y comunicarse con los puntos de venta tanto de ETN y ADO, así como con todas las demás alianzas del Hotel.
Apoyar en las actividades que se le encomienden (respuesta de comentarios que llegan a la pág. Web, atención y seguimiento a clientes especiales, solicitud de material al impresor).
Entregar el reporte semanal de actividades al gerente de ventas.

EVENTUALES/IRREGULARES

Elaborar convenios de tarifas netas a cuentas nuevas o convenio cuenta comercial.
Renovar y negociar convenios de tarifas netas con todas las alianzas del Hotel y nuevos prospectos.
Reportar por escrito su asistencia a cada uno de los eventos (caravanas y blitz en general cubiertos a lo largo del año).
Llevar a cabo visitas de inspección con los clientes potenciales.
Realizar juntas con ETN y ADO para la continuidad de las alianzas.
Dar seguimiento de las Alianzas con centros de entretenimiento (La Feria, Museo de Cera y Ripley, Ocesa Teatros).
Asistir cuando se requiera, a cubrir juntas con SECTUR, Asociación de Hoteles, Etc.
Contactar y dar seguimiento para la actualización del Sitio Web.
Negociar con medios publicitarios, seguimiento y envío de fotos, logo material en general para las publicaciones. Seguimiento en sus facturas respaldo con los testigos.
Planear y realizar el calendario de eventos y caravanas.

PERFIL DEL OCUPANTE Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Escolaridad/Áreas de conocimiento	
Nivel de estudios (Mínimo)	Licenciatura en Hotelería, Turismo o carrera afín
Grado de avance (%)	100
Áreas de conocimiento	Administración hotelera y de recursos humanos, técnicos y materiales, reservaciones, ventas corporativas y/o convenciones, atención al cliente, informática (Excel, Word, Internet, Correo electrónico), Experiencia en la elaboración, ejecución y control de presupuestos de ventas.

Edad	24 a 45 años
Sexo	Indistinto
Estado civil	Indistinto

Experiencia laboral	2 años
Características deseables	Experiencia en ventas Flexibilidad de horario Honestidad Responsabilidad Confiabilidad Discreción Lealtad Trabajo bajo presión Buena presentación Trato amable Facilidad de expresión oral y escrita Habilidad de negociación

Licencia de conducir	No indispensable	Deseable
Vehículo propio	No indispensable	Deseable

IDIOMAS			
Idioma / Nivel de	Leer	Hablar	Escribir
Español	1	1	1
Inglés	1	1	1
Otro			

Nivel	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

CAPACIDADES GERENCIALES	
Capacidad	Nivel de dominio
Visión estratégica	2
Liderazgo	2
Orientación a resultados	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	1

Nivel	
Alto	1
Med-Alto	2
Medio	3
Bajo	4

CAPACIDADES TÉCNICAS	
Capacidad	Nivel de dominio
Conocimiento del mercado	1
Satisfacción del cliente	1
Identificar y anticipar problemas	2
Trabajo bajo presión	2
Expresión oral y escrita	1
Planificar y organizar	1
Creatividad	1
Gestionar información	1
Relaciones interpersonales	1

CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad para viajar	Si
Frecuencia	Alta
Cambio de residencia	No

Horario	Diurno
Periodos especiales de trabajo	Si
Especificar	Siempre de acuerdo a la ocupación del Hotel, eventos especiales y según el rol de guardias.
Especificar condiciones especiales de trabajo	Asistir a capacitaciones y actualizaciones los días y horarios que se requiera.
	Comisión de servicios que se presten fuera de la base habitual de trabajo
	Citas con clientes potenciales en lo local o nacional
NIVEL DE ESTRÉS:	Medio-Alto

DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE Y ÁREA FÍSICA DE TRABAJO

Ambiente

Aspectos	Nivel
Iluminación	2
Olores	2
Emanaciones	2
Humedad	2
Resequedad	2
Corrientes	2
Ventilación	2
Frio	2
Calor	2
Limpieza	2
Ruido	2
Amplio	2
Cómodo	2

Nivel	
Excelente	1
Bueno	2
Deficiente	3
Pésimo	4

Tipo de ambiente

Aspectos	Nivel
Interior	2
Exterior	2
Escritorio	2
Máquina/PC	2
Restirador	-
Mostrador	-
Vehículo	-
De pie	2
Sentado	2
Caminando	3
Manejando	-

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

Accidentes de trabajo

Aspectos	Nivel
Caídas	1
Olores	1
Cortaduras	1
Mutilaciones	1
Quemaduras	1
Golpes	1
Choques eléctricos	1
Raspaduras	1
Manchas	1
Envenenar	1
Otros	1

Nivel	
Remotas	1
Escasas	2
Considerable	3
Frecuente	4

Enfermedades profesionales

Aspectos	Nivel
Alergias	5
Oídos	5
Vista	5
Sistema respiratorio	5
Sistema nervioso	5
Sistema digestivo	5
OTROS	5

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

EQUIPO Y MATERIAL QUE REQUIERE

Computadora
Paquetería, MS-Office
Internet
Teléfono
Material Gráfico (Publicidad)
Papelería en general
Copiadora
Impresora
Terminales de punto de venta

OBSERVACIONES

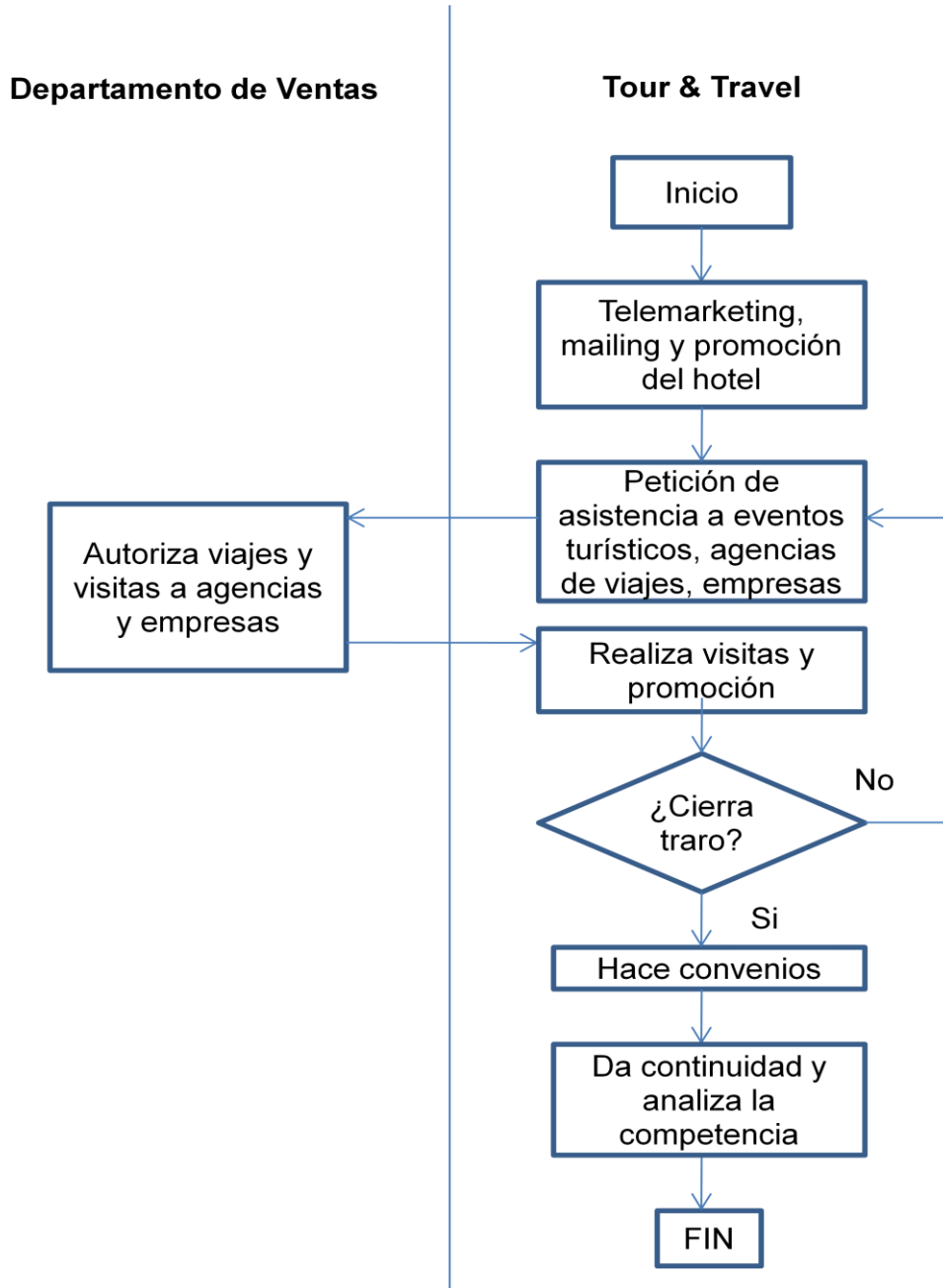
El puesto requiere habilidad en las negociaciones, así como de excelentes relaciones interpersonales. No conlleva a actividades de riesgo, sin embargo se está bajo un nivel medio-alto de estrés por el tipo de trabajo. Se relaciona demasiado con personal externo a la empresa, no requiere demasiadas actualizaciones ni capacitaciones. Las condiciones físicas en la oficina son buenas, ya que se encuentra en un ambiente agradable de trabajo y no requiere de esfuerzo físico.

REALIZADO POR:	Marlenne Ayala Vergara
REVISADO POR:	María Adela Alonso Domínguez
FECHA DE ELABORACIÓN:	Enero 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Enero 2012
FIRMA/AUTORIZADO POR:	

Tour and Travel

Objetivo del proceso:	
Promover los productos y servicios del hotel. Garantizar la satisfacción del cliente, atendiendo a sus necesidades de entretenimiento.	
Actividad	Descripción
Blitz	Planear y realizar el calendario de eventos y caravanas a las principales ciudades y agencias de viajes con potencial de negocio para dar a conocer los servicios del hotel.
Telemarketing	Llamadas a clientes para mantener el contacto y hacer llamadas a clientes potenciales para informarles de los servicios del hotel.
Promoción	Participa en foros del sector turismo, ferias, congresos, exhibiciones, caravanas, entre otros. Realiza reuniones con esta en contacto con las alianzas comerciales (La Feria, Museo de Cera y Ripley, Ocesa Teatros, ETN y ADO).
Análisis de la competencia	Revisar los atributos de producto, precio, plaza, promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son de interés para los clientes del hotel.
Mailing	Dar respuesta y seguimiento de emails (cotizaciones, reservas de grupos, etc.), asegurando que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día.
Realización de convenios	Elaborar convenios de tarifas netas a cuentas nuevas o convenio cuenta comercial. Renovar y negociar convenios de tarifas netas con todas las alianzas del Hotel y nuevos prospectos.
Reporte semanal	Entregar el reporte semanal de actividades a la persona encargada de departamento.

Diagrama del Proceso



ANÁLISIS DE PUESTOS EJECUTIVO DE VENTAS

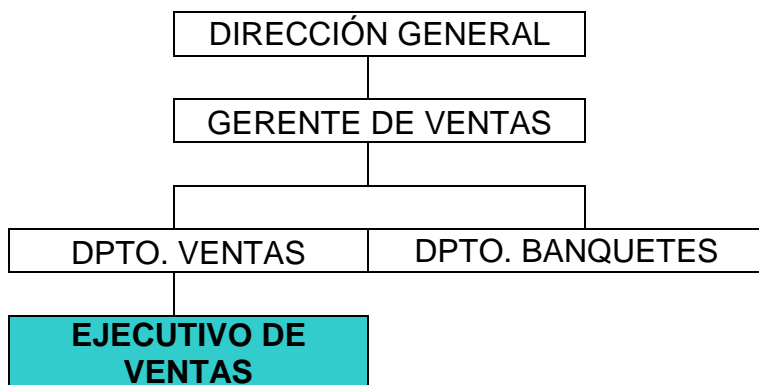
IDENTIFICACIÓN

Título	Ejecutivo de Ventas Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de Ventas
Localización	Oficinas del 8° piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Departamento de Ventas

PROPÓSITO GENERAL

Búsqueda de nuevos mercados, visualizar nuevas estrategias de mercado para el conjunto de los productos y servicios de Hotel Benidorm en el corto, en el mediano y en el largo plazo.

LOCALIZACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



NATURALEZA Y ALCANCE

El titular del puesto tiene libertad de tomar decisiones en cuanto al departamento, dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reporta directamente al gerente de ventas.

RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas que conforman el departamento de ventas, para estar en contacto, informados y actualizados.

RELACIONES EXTERNAS

Con los clientes actuales y potenciales (empresas, gobierno, educativo, sociales, asociaciones) para ver sus necesidades y ofrecer los servicios de Hotel Benidorm.

Con la Secretaría de Turismo, agencias de viajes, agencias de entretenimiento, etc. Para estar relacionados e informados.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1. Anticipar las evoluciones del mercado y estructura del marketing mix a poner en funcionamiento (gamas de productos o servicios, tarifas, promoción y comunicación, formación y soportes técnicos, etc).

2. Realizar una previsión de los presupuestos para el conjunto de las gamas de producto: definición de los márgenes comerciales, del volumen de ventas, del reparto de los presupuestos promocionales, del presupuesto para publicidad, estudios, etc.

3. Poner en marcha las operaciones de asociación de tipo "co-branding" y desarrollar nuevas herramientas de ayuda a la venta adaptadas a un mercado en constante evolución.

4. Acordar las acciones de marketing directo y desarrollar un marketing "one to one" apoyándose en una base de datos de clientes previamente existente.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

Practicar los valores de la compañía en el día a día para así desempeñar y desarrollar las habilidades y competencias requeridas.

Visitar cuentas comerciales y agencias diariamente, en un rango de mínimo 3 a máximo 5.

Realizar y responder a llamadas de clientes, enviar y recibir correo electrónico o comunicarse por mensajería instantánea.

Añadir a nuevos clientes a la base de datos, indicando nombre, ubicación, teléfono, correo electrónico y observaciones.

Crear automáticamente actividades de seguimiento sincronizándolas con Outlook para realizar el seguimiento y obtener recordatorios rápidamente.

Apoyar en las llamadas telefónicas de las demás áreas de ventas en ausencia de las personas encargadas.

PERIÓDICAS (1 A 2 VECES POR SEMANA)

Supervisar y gestionar sus ventas y comparar los ingresos con los objetivos en ventas en tiempo real.
Visualizar gráficos e informes de actividades de ventas; analizar y generar informes de ventas, ofertas y otras actividades; supervisar las actividades y el rendimiento del equipo de ventas.
Transmitir campañas a través de correo electrónico, Internet, fax, cartas o listas de llamadas.
Entregar el reporte semanal de actividades al gerente de ventas.

EVENTUALES/IRREGULARES

Realizar el estudio de análisis de la competencia
Actualizar libreta de direcciones global para optimizar la gestión de relaciones públicas, ya sea con clientes o proveedores.
Calificar a los clientes potenciales para convertirlos en oportunidades.
Expandir las oportunidades diseñando procesos de venta exclusivos, creando ofertas y gestionando el canal de ventas.
Evaluar el perfil de los clientes para prever su futura rentabilidad.
Crear campañas de marketing para clientes casa y clientes potenciales.
Benchmarking de la competencia

PERFIL DEL OCUPANTE Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Escolaridad/Áreas de conocimiento	
Nivel de estudios (Mínimo)	Lic. En Mercadotecnia, Administración de Empresas, Turismo o carrera afín
Grado de avance (%)	100
Áreas de conocimiento	Mercadotecnia, administración de recursos humanos, técnicos y materiales, reservaciones, ventas corporativas y/o convenciones, atención al cliente, informática (Excel, Word, Internet, Correo electrónico), Experiencia en la elaboración, ejecución y control de presupuestos de ventas.

Edad	20 a 40 años
Sexo	Indistinto
Estado civil	Indistinto

Experiencia laboral	2 años
Características deseables	Experiencia en ventas Flexibilidad de horario Honestidad Responsabilidad Confiabilidad Discreción Lealtad Trabajo bajo presión Buena presentación Trato amable Facilidad de expresión oral y escrita Habilidad de negociación y acuerdos comerciales Iniciativa Capacidad analítica y de síntesis Capacidad de coordinación

Licencia de conducir	No indispensable	Deseable
Vehículo propio	No indispensable	Deseable

IDIOMAS			
Idioma / Nivel de	Leer	Hablar	Escribir
Español	1	1	1
Inglés	2	2	2
Otro			

Nivel	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

CAPACIDADES GERENCIALES	
Capacidad	Nivel de dominio
Visión estratégica	2
Liderazgo	2
Orientación a resultados	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	1

Nivel	
Alto	1
Med-Alto	2
Medio	3
Bajo	4

CAPACIDADES TÉCNICAS	
Capacidad	Nivel de dominio
Conocimiento del mercado	1
Satisfacción del cliente	1
Identificar y anticipar problemas	2
Trabajo bajo presión	2
Expresión oral y escrita	1
Planificar y organizar	1
Creatividad	1
Gestionar información	1
Relaciones interpersonales	1

CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad para viajar	Si
Frecuencia	Alta
Cambio de residencia	No

Horario	Diurno
Periodos especiales de trabajo	Si
Especificar	Siempre de acuerdo a la ocupación del Hotel, eventos especiales y según el rol de guardias.
Especificar condiciones especiales de trabajo	Asistir a capacitaciones y actualizaciones los días y horarios que se requiera.
	Comisión de servicio fuera de la base habitual de trabajo.
	Citas con clientes potenciales.
NIVEL DE ESTRÉS:	Medio-Alto

DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE Y ÁREA FÍSICA DE TRABAJO

Ambiente

Aspectos	Nivel
Iluminación	2
Olores	2
Emanaciones	2
Humedad	2
Resequedad	2
Corrientes	2
Ventilación	2
Frio	2
Calor	2
Limpieza	2
Ruido	2
Amplio	2
Cómodo	2

Nivel	
Excelente	1
Bueno	2
Deficiente	3
Pésimo	4

Tipo de ambiente

Aspectos	Nivel
Interior	2
Exterior	2
Escritorio	2
Máquina/PC	2
Restirador	-
Mostrador	-
Vehículo	-
De pie	2
Sentado	2
Caminando	2
Manejando	-

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

Accidentes de trabajo

Aspectos	Nivel
Caídas	1
Olores	1
Cortaduras	1
Mutilaciones	1
Quemaduras	1
Golpes	1
Choques eléctricos	1
Raspaduras	1
Manchas	1
Envenenar	1
Otros	1

Nivel	
Remotas	1
Escasas	2
Considerable	3
Frecuente	4

Enfermedades profesionales

Aspectos	Nivel
Alergias	5
Oídos	5
Vista	5
Sistema respiratorio	5
Sistema nervioso	5
Sistema digestivo	5
OTROS	5

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

EQUIPO Y MATERIAL QUE REQUIERE

Computadora
Paquetería, MS-Office
Internet
Teléfono
Material Gráfico (Publicidad)
Papelería en general
Copiadora
Impresora
Terminales de punto de venta

OBSERVACIONES

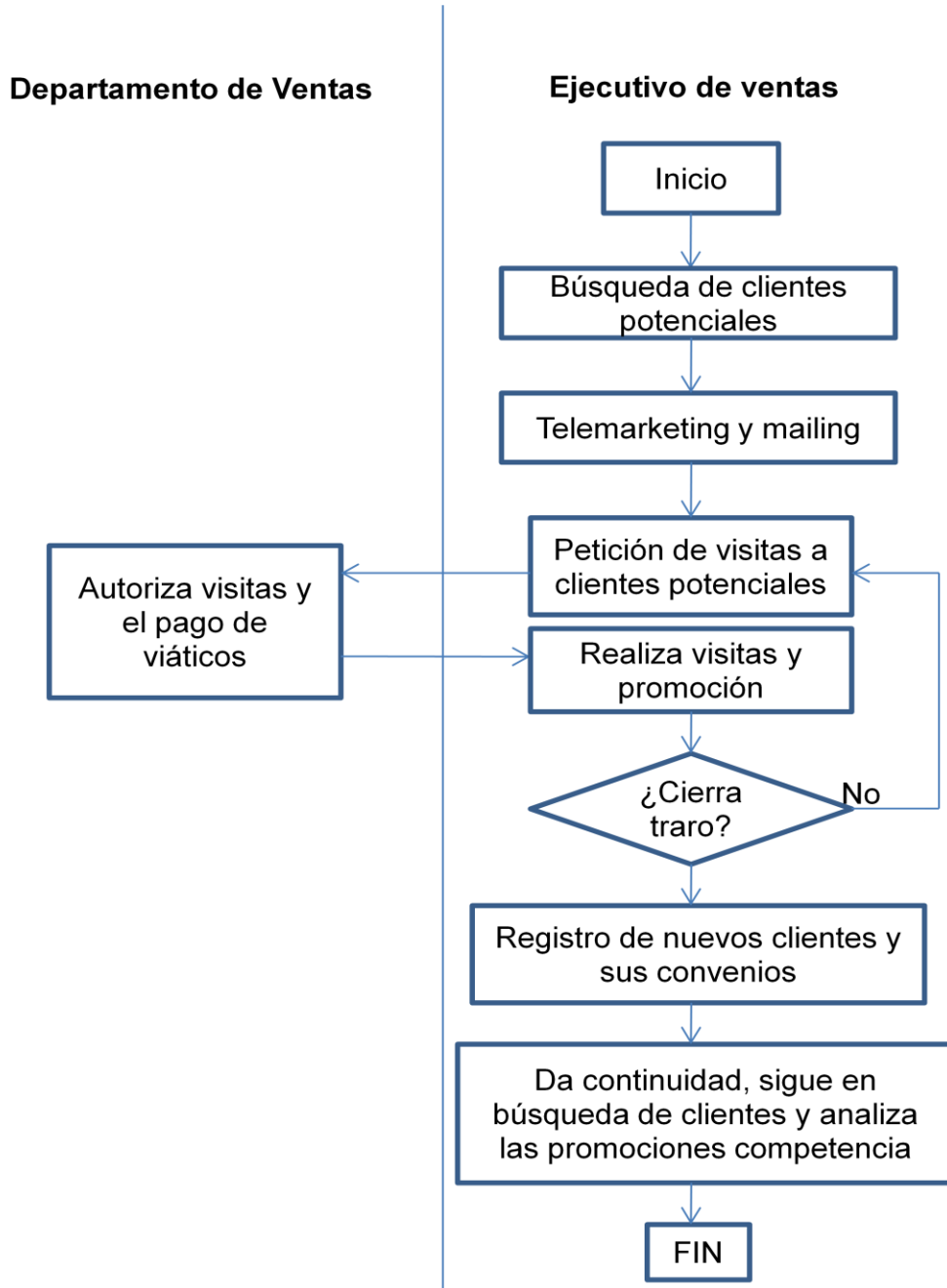
El puesto requiere habilidad en las negociaciones y acuerdos comerciales, así como de excelentes relaciones interpersonales. No conlleva a actividades de riesgo, sin embargo se está bajo un nivel medio-alto de estrés por el tipo de trabajo. Requiere de constantes actualizaciones.

REALIZADO POR:	Marlenne Ayala Vergara
REVISADO POR:	María Adela Alonso Domínguez
FECHA DE ELABORACIÓN:	Enero 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Enero 2012
FIRMA/AUTORIZADO POR:	

Ejecutivo de ventas

Objetivo del proceso:	
Búsqueda de nuevos mercados, visitas frecuentes a clientes potenciales y a clientes actuales para dar mantenimiento a sus cuentas.	
Actividad	Descripción
Estimular nuevas ventas	Captar nuevas cuentas, prospectando y visitando posibles clientes investigando sus necesidades empresariales, haciendo publicidad y promoción de los servicios del hotel. Crear campañas de marketing para clientes casa y clientes potenciales.
Cierre de tratos	Cierre de tratos y cuentas importantes con los clientes, manejando la cartera de clientes del departamento de ventas.
Registro de nuevos clientes	Añadir a nuevos clientes a la base de datos, indicando nombre, ubicación, teléfono, correo electrónico y observaciones, para optimizar la gestión de relaciones públicas.
Análisis de la competencia	Revisar los atributos de producto, precio, plaza, promoción de la competencia y adoptar y promover aquellos que son de interés para los clientes del hotel.
Telemarketing	Llamadas a clientes para mantener el contacto y hacer llamadas a clientes potenciales para informarles de los servicios del hotel.
Mailing	Dar respuesta y seguimiento de emails (cotizaciones, reservas de grupos, etc.), asegurando que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día.
Reporte semanal	Entregar el reporte semanal de actividades a la persona encargada de departamento.

Diagrama del Proceso



ANÁLISIS DE PUESTOS

DEPARTAMENTO DE BANQUETES

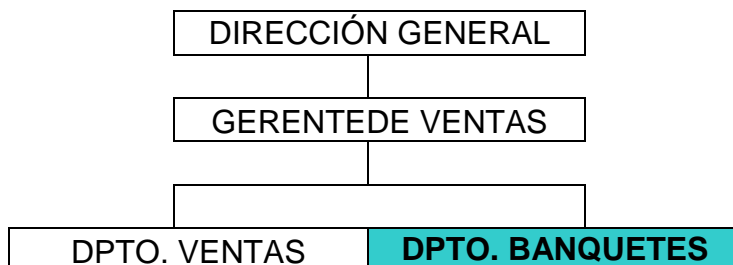
IDENTIFICACION

Título	Departamento de Banquetes del Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de banquetes
Localización	Oficinas del 8º piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Gerente de Ventas

PROPÓSITO GENERAL

Promover los productos y servicios de banquetes, así como los salones del Hotel Benidorm, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos, logrando las metas de ventas presupuestadas para su área.

LOCALIZACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



NATURALEZA Y ALCANCE

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto a la gerencia de banquetes y el asistente a su cargo, debe dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reportando a la Dirección de Ventas.

RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas de servicio y administración del Hotel y Restaurante para estar en contacto e informados.

Con todas las áreas que conforman el departamento de ventas, sobre todo puestos que están bajo su responsabilidad, Alimentos y Bebidas y ama de llaves.

RELACIONES EXTERNAS

Con los clientes actuales y potenciales (empresas, gobierno, educativo, sociales, asociaciones) para ver sus necesidades y ofrecer los servicios de Hotel Benidorm.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1. Resolver problemas y ser capaz de tomar decisiones sobre su área y el asistente a su cargo cuando resulte necesario.
2. Mantener y ampliar la cartera de clientes para poder llegar a los objetivos de ventas mensuales.
3. Marcar objetivos concretos desde el comienzo de sus actividades.
4. Realizar cotizaciones y reservaciones de salones, así como del servicio de alimentos y bebidas y todos los productos y servicios de Hotel Benidorm.
5. Actuar como un líder responsable y saber dar ejemplo al resto del equipo de banquetes.
6. Tener la capacidad de establecer prioridades y coordinar los eventos dentro del Hotel Benidorm.
7. Conocer sobre eventos diarios, montajes y capacidad de los salones.
8. Visitar personalmente a clientes importantes y cuentas clave.

DESCRIPCION ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

Practicar los valores de la compañía en el día a día para así desempeñar y desarrollar las habilidades y competencias requeridas.
Atender llamadas de clientes: Desde aclarar sus dudas y hacer reservaciones de salones, hasta hacer citas para reunirse con clientes potenciales y hacer los tratos con empresas.
Recibir a clientes en la oficina de manera personalizada.
Coordinar los eventos que incluyan alimentos con Alimentos y Bebidas
Realizar órdenes de servicio.
Coordinar y supervisar los eventos y banquetes en conjunto con A&B y/o los departamentos requeridos.
Bloquear salones con confirmación de reservación.
Anotar en el chart y mantenerlo actualizado.
Apoyar en las llamadas telefónicas de las demás áreas de ventas en ausencia de las personas encargadas.

PERIÓDICAS (1 A 2 VECES POR SEMANA)

Manejar, revisar y actualizar el calendario de eventos.
Abrir files y archivar los documentos de respaldo.
Entregar el reporte semanal de actividades al director de ventas, en conjunto con los reportes de actividades de los puestos a su cargo.
Enviar cartas de agradecimiento a clientes y empresas.

Visitar personalmente a clientes para manejo de cuentas o nuevas cuentas. EVENTUALES/IRREGULARES
Realizar un estudio de análisis de la competencia
Prospectar nuevas empresas.
Seguimiento a cuenta casa
Marketing
Revisar periódicamente la lista de precios en conjunto con gerente de A&B y Chef ejecutivo.

PERFIL DEL OCUPANTE Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Escolaridad/Áreas de conocimiento	
Nivel de estudios (Mínimo)	Licenciatura en Hotelería, Turismo o carrera afín
Grado de avance (%)	100
Áreas de conocimiento	Banquetes, administración de recursos humanos, técnicos y materiales, reservaciones, ventas corporativas y/o convenciones, atención al cliente, informática (Excel, Word, Internet, Correo electrónico), experiencia en la elaboración, ejecución y control de presupuestos y eventos.

Edad	28 a 60 años
Sexo	Indistinto
Estado civil	Indistinto

Experiencia laboral	2 años
Características deseables	Experiencia en ventas y banquetes Flexibilidad en horario Honestidad Responsabilidad Confiabilidad Discreción Lealtad Trabajo bajo presión Buena presentación Trato amable Facilidad de expresión oral y escrita Habilidad en negociación y acuerdos comerciales Capacidad de coordinación

Licencia de conducir	No indispensable	Deseable
Vehículo propio	No indispensable	Deseable

IDIOMAS			
Idioma / Nivel de	Leer	Hablar	Escribir
Español	1	1	1
Inglés	2	2	2
Otro			

Nivel	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

CAPACIDADES GERENCIALES	
Capacidad	Nivel de dominio
Visión estratégica	1
Liderazgo	1
Orientación a resultados	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	1

Nivel	
Alto	1
Med-Alto	2
Medio	3
Bajo	4

CAPACIDADES TÉCNICAS	
Capacidad	Nivel de dominio
Conocimiento del mercado	1
Satisfacción del cliente	1
Identificar y anticipar problemas	1
Trabajo bajo presión	1
Expresión oral y escrita	1
Planificar y organizar	1
Creatividad	1
Gestionar información	1
Relaciones interpersonales	1

CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad para viajar	Si
Frecuencia	Eventual
Cambio de residencia	No

Horario	Diurno
Periodos especiales de trabajo	Si
Especificar	Siempre de acuerdo a la ocupación del Hotel, eventos especiales y según el rol de guardias
Especificar condiciones especiales de trabajo	Asistir a capacitaciones y actualizaciones los días y horarios que se requiera
	Comisión de servicio fuera de la base habitual de trabajo
NIVEL DE ESTRÉS:	Medio-Alto

DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE Y ÁREA FÍSICA DE TRABAJO

Ambiente

Aspectos	Nivel
Iluminación	2
Olores	2
Emanaciones	2
Humedad	2
Resequedad	2
Corrientes	2
Ventilación	2
Frio	2
Calor	2
Limpieza	2
Ruido	2
Amplio	2
Cómodo	2

Nivel	
Excelente	1
Bueno	2
Deficiente	3
Pésimo	4

Tipo de ambiente

Aspectos	Nivel
Interior	1
Exterior	5
Escritorio	1
Máquina/PC	1
Restirador	-
Mostrador	-
Vehículo	-
De pie	4
Sentado	2
Caminando	4
Manejando	-

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

Accidentes de trabajo

Aspectos	Nivel
Caídas	1
Olores	1
Cortaduras	1
Mutilaciones	1
Quemaduras	1
Golpes	1
Choques eléctricos	1
Raspaduras	1
Manchas	1
Envenenar	1
Otros	1

Nivel	
Remotas	1
Escasas	2
Considerable	3
Frecuente	4

Enfermedades profesionales

Aspectos	Nivel
Alergias	5
Oídos	5
Vista	5
Sistema respiratorio	5
Sistema nervioso	5
Sistema digestivo	5
OTROS	5

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

EQUIPO Y MATERIAL QUE REQUIERE

Computadora
Paquetería, MS-Office
Internet
Teléfono
Material Gráfico (Publicidad)
Papelería en general
Copiadora
Impresora
Terminales de punto de venta

OBSERVACIONES

El puesto requiere habilidad en las negociaciones y acuerdos comerciales. No conlleva a actividades de riesgo. No requiere demasiadas actualizaciones ni capacitaciones. Las condiciones físicas en la oficina son buenas, ya que se encuentra en un ambiente agradable de trabajo y no requiere de esfuerzo físico.

REALIZADO POR:	Marlenne Ayala Vergara
REVISADO POR:	María Adela Alonso Domínguez
FECHA DE ELABORACIÓN:	Enero 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Enero 2012
FIRMA/AUTORIZADO POR:	

Departamento de banquetes

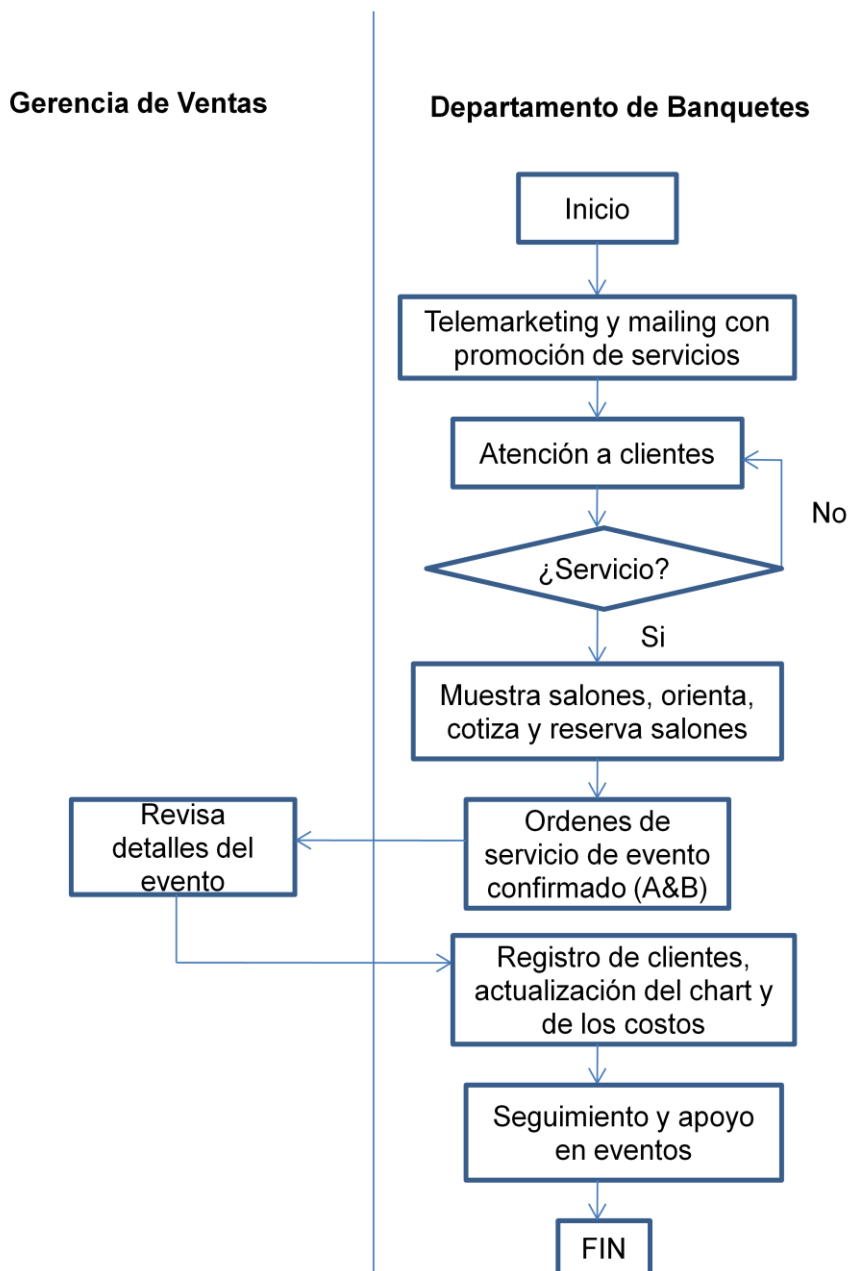
Objetivo del proceso:

Supervisar las ventas efectivas en el departamento de banquetes, supervisando las actividades del Auxiliar de Banquetes a su cargo, apoyándolo con sus dudas y colaborando con las metas propuestas del departamento.

Actividad	Descripción
Atención a clientes	Atención personalizada a clientes en la oficina, realizar reservaciones y cotizaciones de salones, así como del servicio de alimentos y bebidas entre otros productos y servicios del hotel.
Registro de nuevos clientes	Añadir a nuevos clientes a la base de datos, indicando nombre, ubicación, teléfono, correo electrónico y observaciones, para optimizar la gestión de relaciones públicas.
Estimular nuevas ventas	Captar nuevas cuentas, prospectando y visitando posibles clientes investigando sus necesidades.
Ordenes de servicio	Realización de órdenes de servicio para dar a conocer los eventos y banquetes con sus características especiales (montaje, alimentos, duración, capacidad del salón, número de asistentes, etc.)
Eventos	Coordinar y supervisar eventos y banquetes en conjunto con la gerencia de A&B y/o los departamentos requeridos. Bloquear los salones con confirmación de evento y anotarlo en el chart (mantenerlo actualizado).
Telemarketing	Llamadas a clientes para mantener el contacto y hacer llamadas a clientes potenciales para informarles de los nuevos servicios del hotel.
Mailing	Dar respuesta y seguimiento de emails (cotizaciones, reservas de salones, etc.), asegurando que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día. Enviar cartas de agradecimiento a clientes y empresas.

Documentación	Abrir files y archivar los documentos de respaldo.
Actualización de costos	Revisar periódicamente la lista de precios en conjunto con la gerencia de A&B.
Reporte semanal	Entregar en conjunto con sus subordinados, el reporte semanal de actividades a la gerencia de ventas.

Diagrama del Proceso



ANÁLISIS DE PUESTOS

AUXILIAR DE BANQUETES

IDENTIFICACIÓN

Título	Auxiliar de Banquetes de Hotel Benidorm
Compañía	Hotel Benidorm
Departamento	Ventas
División	Departamento de Banquetes
Localización	Oficinas del 8° piso de Hotel Benidorm
Horario	Lunes a Viernes de 9:00-18:00; Sábados 9:00-13:00
Alimentos	Sin horario específico, una hora entre 14:00 y 16:00
Reporta a	Departamento de Banquetes

PROPÓSITO GENERAL

Promover los productos y servicios de banquetes, así como los salones del Hotel Benidorm, garantizando el cumplimiento de las políticas y procedimientos de operación establecidos, logrando las metas de ventas presupuestadas para su área.

LOCALIZACIÓN EN EL ORGANIGRAMA



NATURALEZA Y ALCANCE

Tiene libertad de tomar decisiones en cuanto su puesto, dar solución rápida y oportuna a los problemas que se presenten, reportando a la Gerencia de Banquetes.

RELACIONES INTERNAS

Con todas las áreas de servicio y administración del Hotel y Restaurante para estar en contacto e informados, sobre todo con su jefe inmediato.

RELACIONES EXTERNAS

Con los clientes actuales y potenciales (empresas, gobierno, educativo, sociales, asociaciones) para ver sus necesidades y ofrecer los servicios de Hotel Benidorm.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES GENERALES

1. Auxiliar al gerente de banquetes en el área; cotizaciones, reservaciones, atención a clientes y resolver problemas en general.
2. Realizar cotizaciones y reservaciones de salones, así como del servicio de alimentos y bebidas y todos los productos y servicios de Hotel Benidorm.
3. Tener la capacidad de establecer prioridades y coordinar los eventos dentro del Hotel Benidorm.
4. Conocer sobre los eventos diarios, montajes y capacidad de los salones.
5. Visitar, en caso de requerirlo, a clientes potenciales o clientes casa.

DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DE ACTIVIDADES DIARIAS

- Practicar los valores de la compañía en el día a día para así desempeñar y desarrollar las habilidades y competencias requeridas.
- Atender llamadas de clientes, aclarar sus dudas y hacer reservaciones.
- Recibir a clientes en la oficina de manera personalizada.
- Elaborar órdenes de servicio.
- Realizar y enviar cotizaciones y dar seguimiento a las mismas.
- Coordinar y supervisar los eventos y banquetes en conjunto con Alimentos y Bebidas y ama de llaves.
- Bloquear salones con confirmación de reservación.
- Anotar en el chart y mantenerlo actualizado.
- Apoyar en las llamadas telefónicas de las demás áreas de ventas en ausencia de las personas encargadas.

PERIÓDICAS (1 A 2 VECES POR SEMANA)

- Mostrar los salones a los clientes que los soliciten.
- Manejar, revisar y actualizar el calendario de eventos.
- Abrir files y archivar los documentos de respaldo.
- Entregar el reporte semanal de actividades al gerente de banquetes.

EVENTUALES/IRREGULARES

- Apoyar en la realización del estudio de análisis de la competencia
- Seguimiento a nuevas empresas.
- Marketing

PERFIL DEL OCUPANTE Y ESPECIFICACIÓN DEL PUESTO

Escolaridad/Áreas de conocimiento	
Nivel de estudios (Mínimo)	Licenciatura o Técnico en Hotelería, Turismo o carrera afín
Grado de avance (%)	100
Áreas de conocimiento	Banquetes, administración de recursos técnicos y materiales, reservaciones, ventas corporativas y/o convenciones, atención al cliente, informática (Excel, Word, Internet, Correo electrónico), experiencia en la elaboración de presupuestos y eventos.

Edad	18 a 40 años
Sexo	Indistinto
Estado civil	Indistinto

Experiencia laboral	2 años
Características deseables	Experiencia en ventas y banquetes Flexibilidad de horario Honestidad Responsabilidad Confiabilidad Discreción Lealtad Trabajo bajo presión Buena presentación Trato amable Facilidad de expresión oral y escrita Habilidad en negociación y acuerdos comerciales Capacidad de coordinación

Licencia de conducir	No indispensable	Deseable
Vehículo propio	No indispensable	Deseable

IDIOMAS			
Idioma / Nivel de	Leer	Hablar	Escribir
Español	1	1	1
Inglés	3	3	3
Otro			

Nivel	
Alto	1
Medio	2
Bajo	3

CAPACIDADES GERENCIALES	
Capacidad	Nivel de dominio
Visión estratégica	2
Liderazgo	2
Orientación a resultados	1
Trabajo en equipo	1
Negociación	1

Nivel	
Alto	1
Med-Alto	2
Medio	3
Bajo	4

CAPACIDADES TÉCNICAS	
Capacidad	Nivel de dominio
Conocimiento del mercado	2
Satisfacción del cliente	1
Identificar y anticipar problemas	2
Trabajo bajo presión	2
Expresión oral y escrita	1
Planificar y organizar	1
Creatividad	1
Gestionar información	1
Relaciones interpersonales	1

CONDICIONES DE TRABAJO

Disponibilidad para viajar	Si
Frecuencia	Eventual
Cambio de residencia	No

Horario	Diurno
Periodos especiales de trabajo	Si
Especificar	Siempre de acuerdo a la ocupación del Hotel, eventos especiales y según el rol de guardias
Especificar condiciones especiales de trabajo	Asistir a capacitaciones y actualizaciones los días y horarios que se requiera
NIVEL DE ESTRÉS:	Medio

DESCRIPCIÓN DEL AMBIENTE Y ÁREA FÍSICA DE TRABAJO

Ambiente

Aspectos	Nivel
Iluminación	2
Olores	2
Emanaciones	2
Humedad	2
Resequedad	2
Corrientes	2
Ventilación	2
Frio	2
Calor	2
Limpieza	2
Ruido	2
Amplio	2
Cómodo	2

Nivel	
Excelente	1
Bueno	2
Deficiente	3
Pésimo	4

Tipo de ambiente

Aspectos	Nivel
Interior	1
Exterior	5
Escritorio	1
Máquina/PC	1
Restirador	-
Mostrador	-
Vehículo	-
De pie	5
Sentado	1
Caminando	5
Manejando	-

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

Accidentes de trabajo

Aspectos	Nivel
Caídas	1
Olores	1
Cortaduras	1
Mutilaciones	1
Quemaduras	1
Golpes	1
Choques eléctricos	1
Raspaduras	1
Manchas	1
Envenenar	1
Otros	1

Nivel	
Remotas	1
Escasas	2
Considerable	3
Frecuente	4

Enfermedades profesionales

Aspectos	Nivel
Alergias	5
Oídos	5
Vista	5
Sistema respiratorio	5
Sistema nervioso	5
Sistema digestivo	5
OTROS	5

Nivel	
100%	1
75%	2
50%	3
25%	4
Eventual	5

EQUIPO Y MATERIAL QUE REQUIERE

Computadora
Paquetería, MS-Office
Internet
Teléfono
Material Gráfico (Publicidad)
Papelería en general
Copiadora
Impresora
Terminales de punto de venta

OBSERVACIONES

El puesto requiere habilidad en las negociaciones y acuerdos comerciales. No conlleva a actividades de riesgo. No requiere de esfuerzo físico.

REALIZADO POR:	Marlenne Ayala Vergara
REVISADO POR:	María Adela Alonso Domínguez
FECHA DE ELABORACIÓN:	Enero 2010
FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	Enero2012
FIRMA/AUTORIZADO POR:	

Auxiliar de banquetes

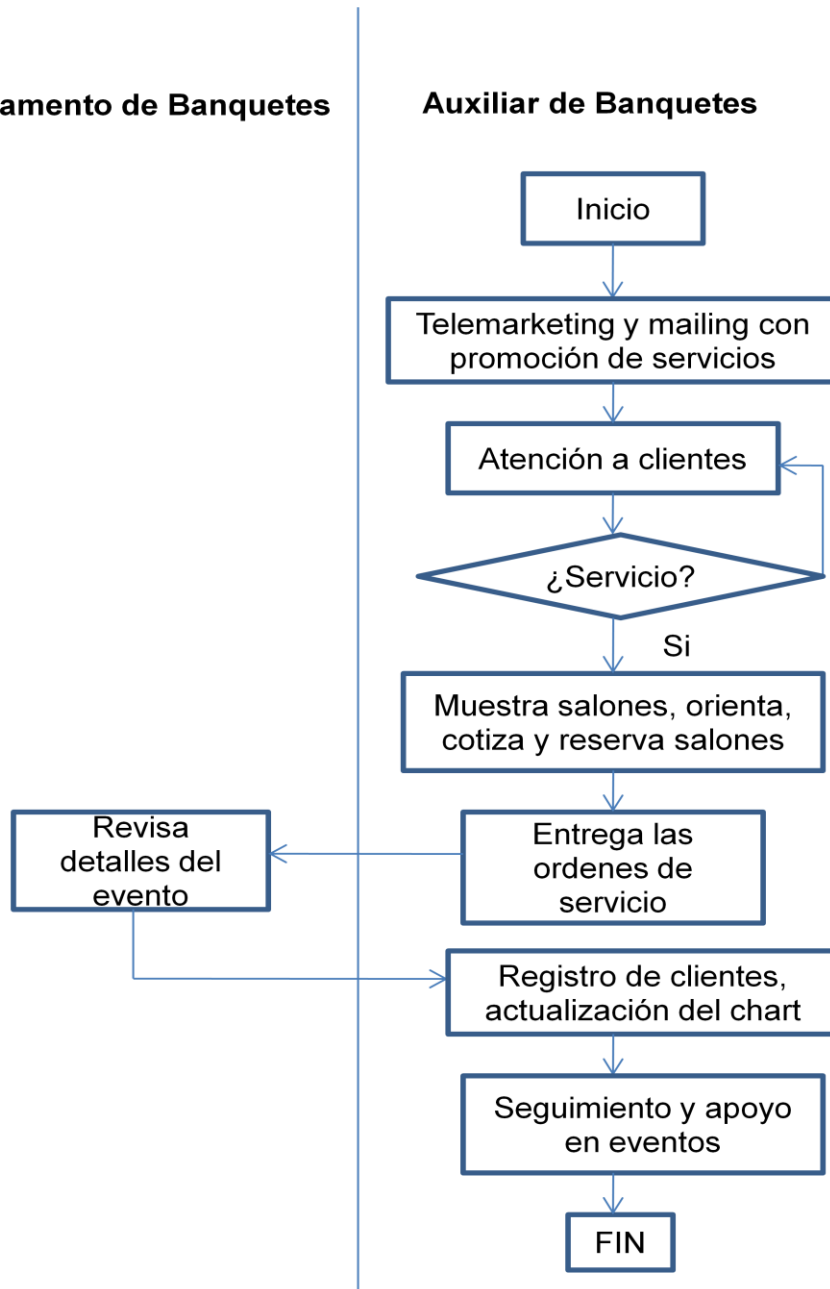
Objetivo del proceso:	
Dar apoyo al departamento de banquetes con los eventos y cumpliendo con las metas de ventas presupuestadas para su área.	
Actividad	Descripción
Atención a clientes	Atención personalizada a clientes en la oficina, realizar reservaciones y cotizaciones de salones, así como del servicio de alimentos y bebidas entre otros productos y servicios del hotel. Muestra los salones a los clientes.
Registro de nuevos clientes	Añadir a nuevos clientes a la base de datos, indicando nombre, ubicación, teléfono, correo electrónico y observaciones, para optimizar la gestión de relaciones públicas.
Ordenes de servicio	Elaboración y entrega de órdenes de servicio para dar a conocer los eventos y banquetes con sus características especiales (montaje, alimentos, duración, capacidad del salón, número de asistentes, etc.)
Eventos	Apoyo en eventos y banquetes. Bloquear los salones con confirmación de evento y anotarlo en el chart (mantenerlo actualizado).
Telemarketing	Llamadas a clientes para mantener el contacto y hacer llamadas a clientes potenciales para informarles de los nuevos servicios del hotel.
Mailing	Dar respuesta y seguimiento de emails (cotizaciones, reservas de salones, etc.), asegurando que toda solicitud de reserva sea contestada el mismo día. Enviar cartas de agradecimiento a clientes y empresas.
Documentación	Abrir files y archivar los documentos de respaldo, revisión constante.

Análisis de la competencia	Revisar los atributos de producto, precio, plaza, promoción de la competencia y reportarlo a la persona encargada del departamento.
Reporte semanal	Entregar el reporte semanal de actividades a la persona encargada de departamento.

Diagrama del Proceso

Departamento de Banquetes

Auxiliar de Banquetes



Capítulo 8

Recomendaciones

El presente Manual de Procedimientos fue realizado exclusivamente para el área de ventas de Hotel Benidorm.

Se recomienda ampliamente a la empresa:

- Mantener actualizado el presente Manual de procedimientos, revisarlo cada seis meses y actualizarlo máximo cada 2 años.
- Hacerlo concordar con el área funcional a la cual va dirigido
- Coordinar los puestos con el organigrama cada vez que sea actualizado el mismo.
- Hacer los cambios correspondientes y añadir nuevas funciones a cada puesto.
- Hacer evidente y registrar por escrito si se anexa o elimina algún puesto, así como realizar su descripción correspondiente y en dado caso su diagrama de flujo.

Esas son las recomendaciones generales para mantener en óptimas condiciones el presente Manual de Procedimientos.

20.4 PROPUESTA DE REGLAMENTO INTERNO

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO



REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO DEL PERSONAL DE HOTEL BENIDORM, UBICADO EN FRONTERA #217 ESQ. CON AVENIDA CUAUHTÉMOC, COLONIA ROMA, MEXICO, D.F.

ESTE TIENE LA FINALIDAD DE REGULAR EL DESARROLLO DE LAS LABORES DE LOS DIVERSOS TRABAJADORES QUE EN EL SE CONJUGA AL IGUAL DE ESTAR EN CUMPLIMIENTO CON LO DISPUESTO POR LOS ARTICULOS DE LA LEY FEDERAL DE TRABAJO.

ELABORACIÓN: ENERO 2010

VIGENCIA: ENERO 2012

CONTENIDO

Capítulo 1

- ⌚ Disposiciones Generales

Capítulo 2

- ⌚ Derechos y Obligaciones Del Hotel

Capítulo 3

- ⌚ Derechos y Obligaciones De Los Trabajadores

Capítulo 4

- ⌚ Horarios de Trabajo

Capítulo 5

- ⌚ Sueldos

Capítulo 6

- ⌚ Vacaciones Remuneradas

Capítulo 7

- ⌚ Servicios Médicos

Capítulo 8

- ⌚ Prescripciones de Orden

Capítulo 9

- ⌚ Prohibiciones

Capítulo 10

- ⌚ Escala de Faltas y Sanciones Disciplinarias

Capítulo 11

- ⌚ Publicaciones

Capítulo 12

- ⌚ Vigencia

Capítulo 13

- ⌚ Disposiciones Finales

Capítulo 1

Disposiciones Generales

Artículo 1. El presente reglamento interno de trabajo prescrito por el HOTEL BENIDORM ubicado en Frontera #217 Esq. Con Av. Cuauhtémoc, Colonia Roma, México, D.F., y a sus disposiciones, quedan sometidos tanto el Hotel Benidorm como todos sus empleados. Este reglamento hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos los empleados, salvo estipulaciones en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al empleado. El personal administrativo de Hotel Benidorm, está integrado por todas aquellas personas físicas que prestan sus servicios de forma personal y subordinada al Hotel.

Capítulo 2

Derechos y Obligaciones Del Hotel

Artículo 2. El hotel seleccionará y contratará libremente a su personal general, procurando el mejor desarrollo y servicio hotelero. Para poder ingresar al servicio de Hotel Benidorm, se requiere llenar una solicitud que contendrá por lo menos los siguientes datos: nombre, edad, estado civil, nacionalidad, estudios realizados, empleos anteriores, datos de los familiares en primer grado, referencias personales e información de las personas que dependen económicamente del solicitante. Además de llenar esta solicitud, todo empleado deberá tener por lo menos 18 años cumplidos.

Artículo 3. El hotel tendrá que cumplir las siguientes obligaciones:

A. Evaluar a cada empleado antes de entrar a formar parte del hotel, para conocer sus habilidades y emplearlo en el departamento correspondiente de acuerdo a sus conocimientos, luego continuar con capacitaciones continuas y motivarlos a través de remuneraciones y premios por los logros alcanzados en su desempeño de lograr el objetivo colectivo “La mejor experiencia en hospedaje”.

- B. El Hotel una vez admitido el aspirante podrá estipular con él un período inicial de prueba que tendrá por objeto apreciar por parte del Hotel Benidorm, las aptitudes del empleado y por parte de este, las conveniencias de las condiciones de trabajo, el periodo de prueba debe ser estipulado por escrito y tendrá una vigencia de 3 meses.
- C. Durante el período de prueba, el contrato puede darse por terminado unilateralmente en cualquier momento y sin previo aviso, pero si expirado el período de prueba y el empleado continúa al servicio del Hotel Benidorm, con consentimiento expreso o tácito, por ese solo hecho, los servicios prestados por aquel a este, se considerarán regulados por las normas del contrato de trabajo desde la iniciación de dicho período de prueba.
- D. El Hotel debe poner a disposición de los empleados, salvo estipulaciones en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
- E. Procurar a los trabajadores locales apropiados y elementos adecuados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
- F. Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad. Para este efecto, el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
- G. Guardar absoluto respeto a la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
- H. Promover activamente la continua comunicación entre empleados y jefes.
- I. Cumplir este reglamento y mantener el orden, la moralidad y respeto a las leyes.

Capítulo 3

Derechos Y Obligaciones De Los Trabajadores

Artículo 4. El reglamento interno de trabajo asegura el bienestar humano y la justicia social del empleado, como consecuencia el empleado es protegido y amparado por este reglamento.

Artículo 5. En ningún caso los derechos de los trabajadores serán inferiores a los que concede las normas del hotel, en lo que conduce:

- A. Desempeñar las funciones específicas o que sean inherentes al puesto que ocupan y ser consultados para el desempeño de otras funciones o actividades que estén capacitados para realizar y que el Hotel requiera.
- B. Disfrutar del descanso y las vacaciones que se le otorguen.
- C. Asistir a los cursos de capacitación que promueva el Hotel cuando sea designado para ello, dentro de su horario normal de labores.
- D. Recibir de sus superiores el respeto y consideración debido en sus relaciones de trabajo.
- E. Que le sean proporcionados los materiales, herramientas, útiles y equipos necesarios para el desempeño de su trabajo.
- F. Cuando por circunstancias especiales se aumente la jornada de trabajo, el tiempo excedente se considerará como extraordinario y se pagará como tal, siempre que medie previa orden expresa y por escrito del jefe inmediato, sujetándose a lo establecido en la ley, orden sin la cual no se aceptará el tiempo extraordinario.
- G. Si cubre ausencias previstas e imprevistas o picos en cualquier categoría o puesto, mediante pago, según sea el caso de las diferencias correspondientes.
- H. Recibir un aguinaldo.
- I. Asistir a las reuniones del personal siempre que se hayan solicitado previamente.
- J. Permiso con o sin goce de sueldo para faltar a sus labores, teniendo en cuenta motivos aducidos por el solicitante, los permisos deberán solicitarse por escrito a través del jefe inmediato con un mínimo de 24 horas de anticipación. Cada permiso concedido por la empresa será por escrito.

Artículo 6. Son obligaciones de los empleados:

- A. Desempeñar el servicio bajo la dirección del representante del Hotel a quien está subordinado en todo lo que concierne al trabajo contratado, desarrollando las funciones que para sus puestos de trabajo señale el presente reglamento.
- B. Ejecutar el trabajo con la intensidad y esmero apropiado, cuidado, forma, tiempo,

lugar convenidos, así como no perturbar el trabajo de los demás. Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.

C. Comunicar al representante del Hotel dentro de su área de adscripción las deficiencias que con motivo de su trabajo o en relación a este advierta, a fin de evitar daños y perjuicios a los intereses y vidas de sus compañeros de trabajo, o del Hotel.

D. Asistir puntualmente a sus labores, exceptuando los casos justificados. Será obligación personal de los trabajadores checar diariamente al inicio de su jornada, la tarjeta de asistencia o firmar la correspondiente libreta de asistencia. El incumplimiento de esta disposición originará que se tenga por no trabajado el día.

E. Dar aviso al jefe inmediato, salvo caso fortuito o de fuerza mayor, de las causas justificadas que le impidan acudir a su trabajo.

F. Restituir al Hotel los materiales no usados y conservar un buen estado el equipo instrumentos y útiles que se le hayan dado para el trabajo, no siendo responsables por el deterioro que origine el uso de estos objetos, ni el ocasionado por caso fortuito fuerza mayor o mala calidad; defectuosa construcción.

G. Guardar escrupulosamente los secretos organizacionales, técnicos y demás de la empresa, así como de la realización de los productos a cuya elaboración concurren directa o indirectamente, o de los cuales tengan conocimientos por razón del trabajo que desempeñan así como los asuntos administrativos reservados cuya divulgación puede causar perjuicios al Hotel.

H. Cuando por cualquier causa se termine su relación de trabajo, entregar previamente a su superior jerárquico, los expedientes, documentos, fondos, valores o de cuya atención, administración o custodia estén a su cuidado de conformidad con lo que disponga las leyes jurídicas aplicables.

I. Comunicar inmediatamente a su superior cuando sufran accidentes de trabajo o de los que sufran sus compañeros.

J. Estar dispuesto para laboral el siguiente turno en caso de que el empleado a seguir no asista al punto de trabajo, por alguna razón.

Capítulo 4

Horarios de trabajo

Artículo 7. Para los efectos del presente reglamento, se entiende por jornada de trabajo el tiempo diario que el empleado está a disposición del Hotel Benidorm para prestar su servicio.

Artículo 8. La jornada de trabajo dentro del hotel es diurna o nocturna.

Artículo 9. La jornada diurna (horario continuo) está comprendida entre las 6:00 am y las 6:00 pm.

Artículo 10. La jornada nocturna (horario continuo) está comprendida entre las 6:00 pm y las 6:00 am.

Artículo 11. Los trabajadores prestarán sus servicios de lunes a domingo en horario continuo, cuando las características del servicio así lo determinen, el Hotel y el empleado acordaran en forma transitoria o definitiva, cualquier otro horario que cubran las necesidades del servicio.

Artículo 12. Los empleados registraran también su hora de salida y esta no podrá ser antes de la hora que concluya su jornada.

Artículo 13. Las horas de entrada y salida, así como la hora de comida de los empleados, son las que se estipulan en cada descripción específica de puesto.

Capítulo 5

Sueldos

Artículo 14. A todo trabajo igual, desempeñado en puesto, jornada y condiciones de eficiencia también iguales, corresponderá un sueldo igual, que no podrá ser reducido ni modificado por razones de edad o sexo.

Artículo 15. El sueldo se pagará quincenalmente, fijándose como fecha límite los días 15 y 30 de cada mes. Si la fecha coincide con fin de semana o día festivo, se pagara igual.

Artículo 16. En caso de que coincida con los días de descanso, con los días festivos, los trabajadores recibirán dos salarios, uno por el descanso semanal ordinario y otro por el día festivo, y en el caso de que tengan que laborar en dichos días, además de los sueldos anteriores, la empresa pagará un 200% más sobre el valor del salario diario ordinario.

Artículo 17. Solo podrán hacerse retenciones, descuentos o deducciones del salario de los trabajadores en los siguientes casos:

- A. Cuando el empleado contraiga deudas con el Hotel por cualquier concepto.
- B. Para cubrir las cantidades que por error hayan sido pagadas en exceso.
- C. Por concepto del impuesto sobre el producto del trabajo.
- D. Para cubrir cualquier aportación que el empleado, voluntariamente y por escrito acceda realizar a favor de terceros.

Capítulo 6

Vacaciones Remuneradas

Artículo 18. Los empleados que hubieren prestado sus servicios durante un (1) año

tienen derecho a quince (15) días hábiles consecutivos de vacaciones remuneradas.

Artículo 19. La época de vacaciones debe ser señalada por el Hotel Benidorm a más tardar dentro del año subsiguiente y ellas deben ser concedidas oficiosamente o a petición del empleado, sin perjudicar el servicio y la efectividad del descanso.

El empleador tiene que dar a conocer al empleado con 15 días de anticipación la fecha en que le concederán las vacaciones.

Artículo 20. Si se presenta interrupción justificada en el disfrute de las vacaciones, el empleado no pierde el derecho a reanudarlas.

Artículo 21. Se prohíbe compensar las vacaciones en dinero, salvo casos autorizados previamente, Hotel Benidorm puede autorizar que se pague en dinero hasta la mitad de ellas en casos especiales de perjuicio para la economía nacional o la industria; cuando el contrato termina sin que el empleado hubiere disfrutado de vacaciones, la compensación de estas en dinero procederá por un año cumplido de servicios y proporcionalmente por fracción de año. En todo caso para la compensación de vacaciones, se tendrá como base el último salario devengado por el empleado.

Artículo 22. En todo caso, el empleado gozará anualmente, por lo menos de quince (15) días hábiles continuos de vacaciones, los cuales no son acumulables.

Artículo 23. Todo empleador llevará un registro de vacaciones en el que se anotará la fecha de ingreso de cada empleado, fecha en que toma sus vacaciones, en que las termina y la remuneración de las mismas. El importe del salario de vacaciones y la prima correspondiente, se cubrirá a los trabajadores un día antes de la fecha en que empiecen a disfrutarlas.

Artículo 24. Hotel Benidorm concederá a sus empleados los permisos necesarios para en caso de grave calamidad doméstica debidamente comprobada, para concurrir en su caso al servicio médico correspondiente, para desempeñar comisiones inherentes a la

organización y para asistir al entierro de sus compañeros, siempre que avisen con la debida oportunidad al Hotel y a sus representantes y que en los dos últimos casos, el número de los que se ausenten no sea tal, que perjudiquen el funcionamiento del establecimiento. La concesión de los permisos antes dichos estará sujeta a las siguientes condiciones:

A. En caso de grave calamidad doméstica, la oportunidad del aviso puede ser anterior o posterior al hecho que lo constituye o al tiempo de ocurrir este, según lo permitan las circunstancias. En caso de fallecimiento del padre, madre, hijos o cónyuge del trabajador, se concederán tres (3) días de permiso con goce de sueldo, siempre y cuando el suceso haya sido durante sus días de jornada laboral.

B. En caso de entierro de compañeros de trabajo, el aviso puede ser hasta con un día de anticipación y el permiso se concederá hasta el 10% de los trabajadores.

C. En caso de concurrencia al servicio médico correspondiente; el aviso se hará con la anticipación que las circunstancias lo permitan. Salvo convención en contrario y a excepción del caso de concurrencia al servicio médico correspondiente, el tiempo empleado en estos permisos puede descontarse al empleado o compensarse con tiempo igual de trabajo efectivo en horas distintas a su jornada ordinaria, a opción del Hotel Benidorm y sus representantes.

Capítulo 7

Servicios médicos

Artículo 25. Es obligación del empleador velar por la salud, seguridad e higiene de los trabajadores a su cargo. Igualmente, es su obligación garantizar los recursos necesarios para su implementación. En los lugares estratégicos de la empresa se colocarán extinguidores así como botiquín de emergencia.

Artículo 26. Los servicios médicos que requieran los trabajadores se prestarán por el Instituto Mexicano de Seguridad Social (IMSS). En caso de no afiliación estará a cargo del empleador sin perjuicio de las acciones legales pertinentes.

Artículo 27. Todo empleado dentro del mismo día en que se sienta enfermo deberá comunicarlo al empleador, su representante o a quien haga sus veces el cual hará lo conducente para que sea examinado por el médico correspondiente a fin de que certifique si puede continuar o no en el trabajo y en su caso determine la incapacidad el tratamiento a que el trabajador debe someterse. Si este no diere aviso dentro del término indicado o no se sometiere al examen médico que se haya ordenado, su inasistencia al trabajo se tendrá como injustificada para los efectos a que haya lugar, a menos que demuestre que estuvo en absoluta imposibilidad para dar el aviso y someterse al examen en la oportunidad debida.

Artículo 28. Los empleados deben someterse a las instrucciones y tratamiento que ordena el médico que los haya examinado, así como a los exámenes y tratamientos preventivos que para todos o algunos de ellos que ordena el Hotel en determinados casos. El trabajador que sin justa causa se negase a someterse a los exámenes, instrucciones o tratamientos antes indicados, perderá el derecho a la prestación en dinero por la incapacidad que sobrevenga a consecuencia de esa negativa.

Artículo 29. Los empleados deberán someterse a todas las medidas de higiene y seguridad que prescriban las autoridades del ramo en general, y en particular a las que ordene el Hotel para prevención de las enfermedades y de los riesgos en el manejo de las máquinas y demás elementos de trabajo especialmente para evitar los accidentes de trabajo.

Artículo 30. En caso de accidente de trabajo, se ordenará inmediatamente la prestación de los primeros auxilios, la remisión al médico y se tomarán todas las medidas que se consideren necesarias y suficientes para reducir al mínimo, las consecuencias del accidente.

Artículo 31. En caso de accidente no mortal, aun el más leve o de apariencia insignificante, el trabajador lo comunicará inmediatamente al su jefe inmediato o a quien

corresponda, para que se provea la asistencia médica y tratamiento oportuno según las disposiciones legales vigentes, indicará, las consecuencias del accidente y la fecha en que cese la incapacidad.

Capítulo 8

Prescripciones de orden

Artículo 32. Los trabajadores tienen como lineamientos los siguientes:

- A. Respeto y subordinación a los superiores.
- B. Respeto a sus compañeros de trabajo.
- C. Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- D. Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- E. Ejecutar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- F. Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- G. Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- H. Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- I. Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar en donde debe desempeñar las labores siendo prohibido salvo orden superior, pasar al puesto de trabajo de otros compañeros.
- J. Los trabajadores estarán obligados a utilizar la ropa de trabajo y uniformes que Hotel Benidorm les otorgue, así como, el gafete de identificación, portándolo él un lugar visible y durante toda la jornada de trabajo respectiva. El trabajador que contravenga esta disposición, no podrá entrar a laborar, considerándose como falta injustificada.

K. Los trabajadores están obligados a dar un trato comedido y respetuoso a los huéspedes y clientes en general. Así como a brindar la información relacionada con el servicio que se presta y atendiéndolos con diligencia y rapidez, conscientes de que los clientes son la prioridad de la empresa y la razón central del servicio.

Capítulo 9

Prohibiciones

Artículo 33. Se prohíbe a Hotel Benidorm:

- A. Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los empleados sin autorización previa escrita de estos.
- B. Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la empresa.
- C. Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo o por motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de este.
- D. Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
- E. Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
- F. Cerrar intempestivamente la empresa. Si lo hiciera además de incurrir en sanciones legales deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones, o indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la empresa. Así mismo cuando se compruebe que el empleador en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de estos, será imputable a aquél y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
- G. Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de peticiones desde la fecha.
- H. Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.

Artículo 34. Se prohíbe a los empleados:

- A. Sustraer los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
- B. Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de drogas enervantes.
- C. Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores (departamento de seguridad).
- D. Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa, excepto en los casos de huelga, en los cuales deben abandonar el lugar de trabajo.
- E. Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución del trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo e incitar a su declaración o mantenimiento, sea que se participe o no en ellas.
- F. Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
- G. Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
- H. Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado.
- I. Ejecutar cualquier acto que pueda poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de terceras personas, así como la de los establecimientos, vehículos, maquinaria, equipo, etc., del Hotel.
- J. Usar prendas que puedan constituir un peligro.
- K. Dejar basura fuera de los recipientes respectivos.
- L. Maltratar o cambiar avisos o anuncios, pintar letreros o dibujos en el centro de trabajo sin autorización.
- M. Encubrir a otras personas por faltantes de dinero o bienes, sin importar la causa o cuantía.
- N. Alterar los métodos, procedimientos o sistemas establecidos.
- Ñ. Sacar del Hotel cualquier documento o registro sin autorización del jefe inmediato.
- O. Usar los teléfonos para tratar asuntos particulares, salvo caso de urgencia, en los que podrá hacerse tal uso, previa autorización del Gerente o jefe inmediato.

P. Salir de las instalaciones durante las horas de trabajo sin autorización previa, salvo casos donde el puesto lo requiera.

Capítulo 10

Escala de faltas y sanciones disciplinarias

Artículo 35. La empresa no puede imponer a sus trabajadores sanciones no previstas en este reglamento.

Artículo 36. Se establecen las siguientes clases de faltas leves, y sus sanciones disciplinarias, así:

A. El retardo hasta de diez (10) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración del Hotel Benidorm, implica por primera vez, llamado de atención verbal; por la segunda vez, amonestación por escrito, por tercera vez, multa de la décima parte del salario de un día; y por cuarta vez suspensión en el trabajo según su jornada laboral.

B. La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a Hotel Benidorm, implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por una (1) jornada laboral y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por tres (3) jornadas laborales.

C. La falta total al trabajo durante su jornada laboral sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración al Hotel Benidorm, implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por tres (3) jornadas laborales y por segunda vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho (8) jornadas laborales.

D. La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implica por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por cinco (5) jornadas laborales y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por diez (10) jornadas laborales.

Artículo 37. Constituyen faltas graves:

- A. El retardo hasta de diez (10) minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
- B. La falta total del empleado en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- C. La falta total del empleado a sus labores durante su jornada laboral sin excusa suficiente, por tercera vez.
- D. Violación grave por parte del empleado de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

Artículo 38. Antes de aplicarse una sanción disciplinaria, el empleador deberá oír al empleado inculpado directamente y si este es sindicalizado deberá estar asistido por dos representantes de la organización sindical a que pertenezca. En todo caso se dejará constancia escrita de los hechos y de la decisión de la empresa de imponer o no, la sanción definitiva.

Artículo 39. No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del trámite señalado en el anterior artículo.

Capítulo 11

Publicaciones

Artículo 40. Dentro de los quince (15) días siguientes al de la notificación de la resolución aprobatoria del presente reglamento, el empleador debe publicarlo en el lugar de trabajo, mediante la fijación de una (1) copia de caracteres legible.

Capítulo 12

Vigencia

Artículo 41. El presente reglamento entrará a regir ocho (8) días después de su publicación hecha en la forma prescrita en el artículo anterior de este reglamento, su vigencia será de un (1) año, pasado el año deberá ser revisado y actualizado para proveer resultados favorables al Hotel Benidorm y sus empleados.

Capítulo 13

Disposiciones finales

Artículo 42. Desde la fecha que entra en vigencia este reglamento, quedan sin efecto las disposiciones del reglamento que antes de esta fecha haya tenido el Hotel Benidorm.

Artículo 43. No producirán ningún efecto las cláusulas del reglamento que desmejoren las condiciones del empleado en relación con lo establecido en las leyes, contratos individuales, pactos, convenciones colectivas o fallos arbitrales los cuales sustituyen las disposiciones del reglamento en cuanto fueren más favorables al trabajador.

Artículo 44. Si algún trabajador infringe cualquier artículo de este Reglamento Interno, sin que tal infracción sea grave, se le apercibirá para que en lo sucesivo observe buena conducta en la jornada de trabajo, haciéndosele saber que en caso de reincidencia, o si es grave la infracción, podrá el Hotel Benidorm suspenderlo hasta por ocho (8) días laborales, o en su defecto, rescindir el contrato de trabajo.

Artículo 45. Las dificultades o problemas que surjan por la interpretación de este reglamento, se sujetarán en su caso al acuerdo que medie entre las partes y de no haber tal acuerdo se estará a lo que dispongan las autoridades laborales correspondientes.

Nota: Se entregará a cada trabajador un ejemplar de este Reglamento Interno de Trabajo y será fijado en lugares visibles de los establecimientos de Hotel Benidorm, para su divulgación y observancia.

Las partes firman el presente Reglamento Interno de Trabajo, enteradas de su contenido y alcance, al día ____ del mes de _____ del _____.

Firmas:

Director General

Gerencia de coordinación y logística

Gerencia de Ventas

Gerencia de contabilidad

Gerencia de Alimentos y Bebidas

Jefe de Seguridad

Fecha: ____ / ____ / ____ Dirección: Frontera #217, Zona Roma, México, D.F.

Publicado por HOTEL BENIDORM

20.5 PROPUESTA DE POLÍTICAS GENERALES DEL HOTEL

POLÍTICAS



POLÍTICAS DEL HOTEL BENIDORM, UBICADO EN FRONTERA #217 ESQ. CON AVENIDA CUAUHTÉMOC, COLONIA ROMA, MÉXICO, D.F.

ESTE DOCUMENTO TIENE LA FINALIDAD DE ORIENTAR Y GUIAR A QUIENES LABORAN DENTRO DE LOS ÓRGANOS O UNIDADES ADMINISTRATIVAS QUE INTEGRAN AL HOTEL BENIDORM.

ELABORACIÓN: ENERO 2010

VIGENCIA: ENERO 2012

POLÍTICAS

En Hotel Benidorm nos destacamos por nuestras políticas de calidad ante cualquier exigencia. La empresa tiene a bien comunicar y hacer valer sus políticas, ya que son el carácter que nos distingue y genera un plus en nuestros servicios.

Se dividen en Políticas Generales y en Políticas Internas, las Políticas Generales hacen referencia a las políticas aplicadas a los huéspedes, mientras que las Políticas Internas son los lineamientos que se siguen dentro de Hotel Benidorm.

POLÍTICAS GENERALES

* Check in y Check out

Nuestro horario de check in es a las 14:00 hrs., mientras que nuestro horario de check out es a las 13:00 hrs.

Para llegadas anticipadas o salidas posteriores, a las fechas indicadas podrán estar sujetas a disponibilidad y cambios de precio.

* Lista de huéspedes

Con relación al rooming list, o lista de huéspedes, el hotel deberá recibirlo por anticipado especificando el tipo de acomodo para cada integrante del grupo, fecha de entrada, salida y horarios de llegada aproximados del grupo.

Alteraciones y cancelaciones de habitaciones del hotel deben ser hechas por escrito o vía e-mail a hotel@benidorm.com.mx

* Política de garantía de reservaciones

Para garantizar su reservación se requiere un depósito o un número de tarjeta de crédito. El depósito garantiza la confirmación de su reserva. Por favor haga sus reservaciones por medio de nuestro formulario de reservaciones en línea o vía telefónica. Enviaremos una confirmación de su reservación tras recibir su información. Por favor proveer los nombres de todas las personas a alojarse.

* Política de pago

Previo a la llegada de las personas o los grupos, se deberá informar al hotel vía fax o correo electrónico la forma de pago seleccionada, de acuerdo a las siguientes opciones.

1.-Ficha de depósito realizado a la cuenta del Hotel

2.-Pago directo 24 hrs. antes de la llegada en el Departamento de Reservaciones

3.-Tarjeta de crédito en garantía para reservaciones individuales, con pago directo al registrarse.

* Política de pago para empresas con crédito

Previo a la llegada del huésped o huéspedes, se deberá informar al Hotel vía telefónica o e-mail la reservación, y se tendrá que enviar carta garantía en donde especifiquen los gastos que autoriza la empresa.

* Cuenta para depósitos

BANAMEX

HOTEL COSTA BRAVA, S.A.

CUENTA 394620-0 SUC. 298

CLABE: 00 21 80 02 98 39 46 20 06

El depósito será abonado a su cuenta final del hotel cuando salga.

* Política de cancelación

Si usted requiere cancelar su reservación, por favor tome en consideración nuestras formalidades: Cancelaciones antes de las 72 horas 100% de reembolso a favor del cliente. Cancelaciones entre 72 a 24 horas se factura el 50% del valor de una noche de estadía. Cancelaciones entre 24 horas a 0 horas se factura el 100% del valor de una noche de estadía.

Para empresas, una vez firmado algún tipo de convenio y proporcionadas las garantías correspondientes, cualquier cancelación que se realice el mismo día de la llegada del huésped o cualquier reservación no cancelada por lo menos con 24 horas de anticipación, ocasionara el cargo de la primera noche (NO SHOW).

* Como cancelar su reservación

Las reservaciones deben ser canceladas por teléfono o vía e-mail al hotel directamente. En cualquier caso, por favor obtenga, anote y retenga para sus registros un número de cancelación. Este es su seguro contra facturaciones erróneas.

* Políticas de privacidad de la información

Hotel Benidorm se adhiere a los más altos estándares de prácticas éticas en todas nuestras operaciones y se dedica a proteger la privacidad de todos los visitantes de nuestro website. Hemos desarrollado nuestras prácticas de privacidad basados en los parámetros establecidos por la Asociación Americana de Agencias de Publicidad y la Asociación Nacional de Publicistas.

* Reunión y uso de la información

Dado que no se requiere información personal para obtener acceso a cualquiera de las partes de nuestro website, si recolectamos información voluntariamente otorgada por nuestros visitantes. Adicionalmente, es posible que hagamos uso de la tecnología de “cookies” para obtener información no personal de nuestros visitantes en-línea. Esto nos permite proveer correctamente a los usuarios de nuestro website con el contenido y la tecnología apropiada. Aseguramos que la información personal recolectada es protegida del acceso público y que nos vendemos o rentamos a terceras partes dicha información. La información que usted provee nos ayuda a servirle mejor en sus intereses.

* Seguridad

Proveemos seguridad para proteger su información de tarjeta de crédito, nombre, dirección, correo electrónico y otra información personal que usted pueda proveer en las secciones de reservaciones o contacto de nuestro website.

Si se ha unido a nuestra lista de correo, es posible que ocasionalmente le enviemos información o materiales promocionales referentes a Hotel Benidorm. Usted nunca recibirá más de uno o dos mensajes de correo al mes. Si prefiere no ser contactado por nosotros en el futuro, puede solicitar ser removido de nuestra lista de correo en cualquier momento enviándonos un mensaje a tourtravel@benidorm.com.mx

Cláusulas:

- ☞ Todos nuestros huéspedes deben ser registrados en recepción.
- ☞ No se permite el acceso a las habitaciones a visitantes no registrados en la recepción.
- ☞ Si hubiese una persona extra en la habitación el valor de la ocupación será cargado a la cuenta del cliente.
- ☞ Si Ud. desea prolongar su estadía comunique con 24 horas de anticipación a recepción.
- ☞ Si Ud. tiene algún objeto de valor (joyas, dinero, computadores personales, pasaportes, boletos, etc.) por favor utilice nuestro servicio de cajas de seguridad ubicadas en su habitación.
- ☞ Hotel Benidorm no se hace responsable de pérdidas personales ocasionadas en las habitaciones.
- ☞ Prohibido fumar en las habitaciones a excepción de las áreas exteriores.
- ☞ Se prohíbe tocar instrumentos musicales, radios o televisores a alto volumen o fiestas ruidosas.
- ☞ No se permiten mascotas o cestas para hielo en las habitaciones.
- ☞ Además de las suites designadas, no se permite cocinar en las habitaciones o balcones.
- ☞ Cualquier daño causado por huéspedes a la propiedad del hotel será pagado por el huésped.
- ☞ La administración se reserva el derecho de terminar el contrato de hospedaje si alguna de las regulaciones anteriores es violada.

POLÍTICAS INTERNAS

- * Política de no discriminación.

En Hotel Benidorm se garantiza un lugar de trabajo sin discriminación, a través del cumplimiento de las leyes y reglamentos otorgando un trato digno para los trabajadores, excluyendo toda práctica discriminatoria, tales como (sexo, raza, credo o religión, doctrina política y condición social), queda prohibida la aplicación de pruebas de embarazo en la selección y contratación de personal.

- * Política de prohibición de trabajos forzados.

En Hotel Benidorm se reconoce y se respeta el trabajo como un derecho y un deber social, apegándonos a lo perpetuado en los artículos 4°, 63°,65°,66°,67°,68°,69° y 74° de la Ley Federal del Trabajo.

- * Política de la declaración de edad mínima de ingreso.

En Hotel Benidorm se tiene establecido que la edad mínima de contratación, es conforme a la Ley Federal del Trabajo. La presente declaración aplica para todos los empleados de la empresa; administrativo, operadores, técnicos, de servicio, etc. Enlace para todas las áreas de la empresa.

Titulo quinto bis (Ley Federal de Trabajo)

Trabajo de menores: La prohibición de trabajo para los menores en los casos que se señalan:

Artículo 175: Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores: Fracción II, Menores de 18 años prohibición en trabajos nocturnos industriales.

- * Política de libertad de asociación y negociación colectiva.

En Hotel Benidorm se garantiza un lugar de trabajo en donde la asociación y la negociación colectiva de los trabajadores reconocen y respeta como un derecho legal.

ART.354 (L.F.T.): la ley reconoce la libertad de coalición de los trabajadores y patronos.

ART.355 (L.F.T.) Coalición es el acuerdo temporal de un grupo de trabajadores o patronos para la defensa de sus intereses comunes.

ART.356 (L.F.T.) Sindicato es la asociación de trabajadores o patronos constituida por el estudio, mejoramiento y defensa de sus respectivos intereses.

ART. 357 (L.F.T.) Los trabajadores y patronos tienen derecho de constituir sindicatos, sin necesidad de autorización previa.

ART. 358 (L.F.T.) A nadie se le puede obligar a formar parte de un sindicato y a no formar parte de él.

* Política de calidad.

En Hotel Benidorm aseguramos la calidad y excelencia de nuestros productos y servicios a través de un sistema de mejora continua, la capacitación de nuestro personal y mejoramiento de nuestro equipo productivo, para superar las expectativas de nuestros clientes.

La calidad es prioritaria en las actividades de Hotel Benidorm puesto que con la calidad se crea valor. Este modelo de creación de valor se sustenta sobre un crecimiento sostenible, rentable y respetuoso con el medio ambiente, comprometido con el riguroso cumplimiento de la legislación vigente, así como con los compromisos y requisitos voluntarios suscritos. Las directrices y objetivos generales que, en relación con la calidad, nos guían y se plasman en nuestra Política de Calidad.

Estas directrices son las siguientes:

1. Satisfacer todos los requisitos (de calidad, servicio y precio) de nuestros clientes.
2. Conocer las expectativas de nuestros clientes, internos y externos y nuestros grupos de interés, para entregar productos y servicios de su completa satisfacción.

3. Impulsar las actividades de innovación y desarrollo para satisfacer o, incluso, superar las expectativas de nuestros clientes, trabajadores y otros grupos de interés.
4. Potenciar la cultura de la mejora continua en los productos, servicios y en la gestión de los procesos de Hotel Benidorm.
5. Promover la implicación de los trabajadores de Hotel Benidorm por la vía de la fluidez informativa, la comunicación interna, la formación, el reconocimiento de los frutos y la promoción permanente.
6. Fomentar el trabajo en equipo como patrón de comportamiento en todos los niveles organizativos.
7. Desplegar la cultura de Hotel Benidorm de respeto al medio ambiente, de prevención de riesgos por las personas y de compromiso con la sociedad, internamente y entre nuestros colaboradores.
8. Velar por la mejora de los indicadores de crecimiento, rentabilidad, liderazgo, responsabilidad social, ambientales, seguridad y costes, para asegurar el éxito continuo de la empresa.
9. Nuestro principal compromiso es satisfacer las expectativas, necesidades y requerimientos de nuestros huéspedes.

Para lograr este propósito contamos con los siguientes fundamentos de nuestra política de calidad:

- * Amabilidad y cortesía
- * Instalaciones confortables y tecnología
- * Oportunidad y cumplimiento
- * Fiabilidad y Calidad
- * Mejora continua en todos los procesos

Estos fundamentos, aunados a las directrices, refuerzan la política de calidad de Hotel Benidorm.

* Política de trabajo.

Es esencial que los trabajadores usen y estén de su entero conocimiento sobre las políticas que Hotel Benidorm a establecido para favorecerlos a ellos al igual que a nuestros clientes. El buen ánimo, compañerismo y respeto son las armas de trabajo que deben de estar latentes en cada momento para estar de buen ánimo y con ganas de seguir laborando en estas instalaciones.

* Política de servicio.

Dentro de Hotel Benidorm no se deben ejercer las faltas de respeto tanto entre compañeros como a nuestros proveedores y compradores ya que de este modo nos regimos bajo un panorama de seriedad y forjando la confianza y claridad a seguir colaborando con nosotros.

Los procesos deben estar bien delimitados, evitando falsear la información otorgada y estando en comprensión con las personas que se trabaja.

* Política de Precios.

Para Hotel Benidorm es importante que se esté bien informado respecto a nuestro catálogo de precios, así como de los diferentes servicios que se otorgan. Dentro de ello se destaca lo siguiente:

El cliente es primero. Otorgarle excelente servicio y atenderlo de buen modo. Los requerimientos en cuanto a precios se refieren, mostrando nuestra carta con la gama de habitaciones disponibles con sus respectivas tarifas y promociones vigentes, al igual que de nuestros demás productos de servicio. Estando a la altura del mejor Hotel de clase ejecutiva y Restaurante del Distrito Federal. Con ello equilibramos nuestros servicios y la calidad que otorgamos.

- Se exige establecer precios accesibles, que no alteren nuestro compromiso con el cliente.

* Política de Servicio y Atención al cliente

Si bien por ser una empresa de un máximo nivel empresarial y de servicio, es importante que nuestros clientes sepan que estarán con el mejor Hotel de la zona Roma del Distrito Federal, es por eso que Hotel Benidorm se reserva el derecho de admisión, sin llegar a términos discriminatorios que puedan ser de malas interpretaciones y que acarreen problemas con las instituciones encargadas.

* Política medioambiental

En Hotel Benidorm hemos establecido un compromiso social tanto con el medio ambiente como con las personas en sí mismo. Queremos contribuir a una mejora del entorno social y ambiental a través de actividades que lo fomenten y aportando beneficios con nuestros servicios y soluciones. El objetivo es minimizar los impactos negativos contra el medio ambiente y nuestro entorno en general.

Dado nuestro pensamiento ecológico, hacemos uso de una tecnología medioambiental. Hacemos uso de nuevos productos, tecnologías y servicios respetuosos y compatibles con el entorno.

Nos comprometemos a promover la sensibilización respecto al medio ambiente, a fomentar el uso adecuado y el ahorro de energía y, sobre todo, a cumplir con la legislación y reglamentación aplicable a nuestras actividades e instalaciones.

La generación de residuos es uno de los principales aspectos ambientales que corresponden y preocupan a las empresas. Dependiendo de las necesidades que se desarrollan, pueden generar exclusivamente residuos de oficina (papel, cartuchos tóner, etc.) u otros tipos de residuos específicos de la actividad como los eléctricos o los electrónicos. Nosotros trabajamos por garantizar su gestión adecuada.

Estaremos comprometidos con el desarrollo sostenible, la protección del medio ambiente y la reducción de cualquier impacto negativo de nuestras operaciones sobre el entorno.

Cláusulas:

- ☞ Todos nuestros trabajadores deberán registrar su tarjeta en la caseta de seguridad. Todo trabajador deberá llegar puntual y cumplir con su horario de trabajo
- ☞ Se deben presentar portando su uniforme completo y limpio.
- ☞ Cuando sea requerido, deberán asistir a pláticas o capacitación.
- ☞ Se debe presentar la documentación requerida para entrega de materiales y/o suministros.
- ☞ Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, para lo cual deberán conocer los procedimientos a fin de orientarlos.
- ☞ Todos los integrantes de la empresa deben mantener un comportamiento ético.
- ☞ Desterrar toda forma de paternalismo y favoritismo, cumpliendo la reglamentación vigente.
- ☞ Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter poli funcional; ningún trabajador podrá negarse a cumplir una actividad para la que esté debidamente capacitado.
- ☞ Todas las actividades son susceptibles de delegación, tanto en la acción como en su responsabilidad implícita.
- ☞ Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización, manteniendo un sistema de información sobre los trabajos realizados en cumplimiento de sus funciones, proyectos y planes operativos.
- ☞ Difundir permanentemente la gestión de la empresa en forma interna y externa.

RESTAURANT BAR MESÓN DEL MONJE

Nuestra misión y razón de ser como restaurante es ofrecer alimentos y servicios de alta calidad bajo el siguiente esquema:

- 1.- Ofrecer un servicio bien seleccionado, preparado, procesado y presentado y servido a un cliente cada vez más específico.
- 2.- Llevar a cabo un cuidadoso proceso de higiene en todas las áreas del local, muebles, equipo de trabajo y alimentos.
- 3.- Alcanzar un servicio rápido y eficiente, siempre cuidando cada paso del proceso, los modales y comportamiento para con el cliente.
- 4.- Proporcionar al cliente un producto sano de excelente sabor y nutritivo. No vendemos chatarra. Fincamos nuestros esfuerzos en base a una cultura de servicios de calidad.
- 5.- Manejamos precios accesibles para nuestros clientes, es importante siempre dar la opción para cada necesidad con una carta variada en opciones.
- 6.- Apostamos por Mesón del Monje, y crecemos como empresa para dar un servicio e instalaciones de excelencia, lo cual lleva el nivel de atractivo turístico de nuestra ciudad, así mismo nos distingue como uno de los restaurantes más importantes en su género dentro de la región.

21. CONCLUSIONES GENERALES

Después de un arduo trabajo y una gran inversión de tiempo y esfuerzo, los resultados obtenidos mediante la elaboración de la residencia profesional fueron positivos. Principalmente se concluyó satisfactoriamente el programa académico establecido por el Instituto Tecnológico de Colima con el proyecto *“Manual de Procedimientos para el área de Ventas del Hotel Benidorm”*.

Con la elaboración de este proyecto se contribuyó con Hotel Benidorm para mejorar sus procesos internos, sobre todo en el Área de Ventas, ya que era el área que la empresa requería que mejorara rápidamente. Se propuso al Hotel Benidorm actualizar su misión y visión, así como complementar sus valores.

Se reorganizó y reestructuró el organigrama de la empresa ya que era ineficiente e inadecuado para la organización, con ello se facilitó la localización de puestos y orden de las jerarquías.

Con la reestructuración del organigrama y la elaboración y aplicación del Manual de Procedimientos para el área de Ventas, la Empresa tendrá varias ventajas competitivas, entre las cuales destacan:

- ☞ Organización y comunicación departamental funcional.
- ☞ Personal adecuado para los puestos del área de ventas de la Empresa.
- ☞ Claridad en las tareas, funciones y responsabilidades de los integrantes del área de ventas.
- ☞ Hotel Benidorm conocerá las características idóneas que tendrá que reunir el personal para que sean más eficientes en las actividades que vayan a realizar dentro de la organización.

- ☞ Reducción de tiempo en la selección de personal.
- ☞ Mayor productividad a menos costo.
- ☞ Mejora en la satisfacción de los clientes.
- ☞ Documentación de procesos.

Posteriormente, la adaptación a esas condiciones será mucho más rápida y favorable.

Es de suma importancia que la empresa cuente con un diseño organizacional bien definido y estructurado el cual se pueda corroborar con un documento y no solo se encuentre en la mente de pocas personas de la organización, además, de que el uso de los manuales es fundamental para el correcto funcionamiento interno del organismo.

Ya que si se tiene fundamentada la estructura orgánica, misión, visión, valores y al mismo tiempo las actividades y funciones que debe de desempeñar cada persona en la empresa, esto traerá consigo una mejor eficiencia y una especialización y por lo tanto se evitara conflictos internos en cuanto a los roles de los empleados.

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las practicas definidas en la organización.

El manual de procesos, es una herramienta que permite a la organización, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de la administración, y mejorar la calidad del servicio, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

Gracias a la residencia profesional se ponen en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera profesional y con ello es posible adquirir seguridad y experiencia en el campo laboral.

22. RECOMENDACIONES GENERALES

La necesidad de un estudio de procedimientos se basa en la de su necesidad eficiencia con el que se pretende lograr un objetivo determinado, la necesidad de elaborar un manual de procedimientos se justifica en los siguientes casos:

- ☞ Que existan trámites que mantengan cierto grado de complejidad.
- ☞ Que resulte convenientemente asegurar la uniformidad en el desarrollo de los trámites y procedimientos para lo cual resulte indispensable contar con descripciones claras de los mismos.
- ☞ Que se desee emprender tareas de simplificación del trabajo.
- ☞ Que se vaya a establecer un sistema de información o modificar el ya existente, y se necesite conocer las fuentes de entrada, proceso y salidas de información.

Las recomendaciones que se presentan a continuación se encuentran sustentadas en los resultados obtenidos y por lo tanto son las necesidades que se observaron de acuerdo a la anotación anterior:

- ☞ En primer lugar, dar a conocer la misión, visión, así como los valores de la empresa.

Pudiéndolo hacer de la siguiente manera:

Enmarcar en un cuadro la misión, visión y los valores de la empresa, colocarlos en áreas visibles de la empresa, así como en cada departamento, para darlos a conocer y crear una mayor conciencia entre los trabajadores.

- ☞ Dar a conocer a todos los miembros de la organización los objetivos generales tanto como específicos, para que todos se encuentren enfocadas hacia un mismo camino.
- ☞ Dar a conocer a los empleados la lista de actividades y funciones que deben desempeñar de manera escrita.
- ☞ Implementar juntas internas o jornada de retroalimentación, las cuales se realicen de manera periódica (cada 4 ó 6 meses), con la finalidad de que cada miembro del área de ventas conozca los alcances y desde luego se den cuenta de cómo se encuentra su departamento.
- ☞ Comunicar de manera oportuna las nuevas estrategias y objetivos que se deseen implantar en la organización.
- ☞ Que dicho diseño organizacional no solo se quede en un cajón o archivado en la computadora, sino que por lo menos sirva de base para futuros cambios.
- ☞ Aceptar propuestas de modificación sugeridas por los trabajadores en las jornadas de retroalimentación, realizar y validar los cambios pertinentes a los procedimientos, para su correspondiente implementación.
- ☞ Finalmente, lograr que la organización vea la motivación como un arma para alcanzar sus objetivos propuestos en el área de ventas.

Se busca que existan documentos completos y actualizados de consulta, que establezcan un método estándar para ejecutar el trabajo de las unidades administrativas, en este caso el área de ventas.

Para que tenga validez y cumpla de la mejor manera con su objetivo, este Manual de Procedimientos requiere de revisiones periódicas para su actualización, ya que el propósito a corto plazo, es enfocarlo como documento de calidad; sus modificaciones,

deben ser sugeridas a la gerencia de cada departamento, para su análisis, presentación a la instancia correspondiente, aprobación e implementación.

Sus contenidos aprobados, deben ser de cumplimiento obligatorio para todo el personal profesional, técnico o administrativo actuante. La inobservancia de lo establecido implicará responsabilidad personal y profesional.

Y con ello poder brindar un eficiente desempeño laboral el cual traerá como consecuencia el crecimiento de la organización, de sus trabajadores y de sus clientes. Y de esa forma ser una empresa de calidad.

23. FUENTES CONSULTADAS

MARCO TEÓRICO:

ALVAREZ Torres Martín G, Manual para elaborar manuales, políticas y procedimientos, Ed. Panorama, México, DF 1996.

ÁRIAS Galicia Fernando, Administración de Recursos Humanos, Ed. Trillas, México, DF, 1996.

FRANKLIN Fincowsky Enrique Benjamín, Organización de empresas: análisis, diseño y estructura, UNAM, Ed. McGrawHill, México, DF, 1998.

FRANKLIN Fincowsky Enrique Benjamín, Auditoría Administrativa, Ed. Mc Graw Hill, México, DF, 2001.

GIBSON Ivancevich Donnelly, Organizaciones: conducta, estructura, proceso, Ed. McGrawHill, México, DF, 1993.

HERNÁNDEZ Sampieri Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 4ª Edición, Ed. McGrawHill, México, DF, 2006.

LEENER Georges, Tratado de organización de empresas, Ed. S/N, Madrid, 1959.

MARCANO Ángel Vicente, El organigrama y la organización, Ed. Tropykos, Caracas, Venezuela, 1996.

REYES Ponce Agustín, Administración de Personal "El Análisis de Puestos", 5° Edición, Ed. Limusa, México, DF, 1984.

REYES Ponce Agustín, Administración de empresas teoría y práctica, Ed. Limusa, México, DF, 1992.

RICCARDI Ricardo, El manual del director, Ed. S/N, Madrid, 1965.

ROBIBINS Stephen, Comportamiento organizacional, 6° Edición, Ed. PrenticeHall Hispanoamericana, México, DF, 1987.

TERRY George R., Principios de Administración, Ed. Continental, México, DF, 1971.

WERTHER, William B. Jr. y Keith Davis, Administración de personal y recursos Humanos, 5ª Edición, Ed. McGrawHill, México, DF, 2000.

MANUAL ORGANIZACIONAL:

“Guía para la elaboración de manuales de organización”.

Universidad Nacional Autónoma de México. 2000

“Guía Técnica para la elaboración de manuales de organización”

Instituto Politécnico Nacional, Abril de 2003.

“Guía para la elaboración e integración de manuales de organización”

Instituto Politécnico Nacional, Septiembre 2003

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS:

ACUÑA Rolando, Técnicas de Documentación e Investigación 2, 4ª Edición, Universidad Nacional Abierta, Caracas Venezuela, 1982.

ANDER E. Ezequiel, Técnicas de Investigación Social, Ed. Humanista, Buenos Aires, 1982.

GÓMEZ Ceja Guillermo, Sistemas Administrativos Análisis y Diseño, Ed. McGrawHill, México DF, 1997.

GÓMEZ Francisco, Sistema y Procedimiento Administrativo, Ed. Frigor, Caracas Venezuela, 1993.

HURTADO DE BARRERA Jacqueline, Metodología de la investigación, Fundación Sypal, Caracas Venezuela, 1999-2000.

MELINKOFF Ramón, Los Procesos Administrativos, Ed. Panapo, Caracas Venezuela, 1990.

SABINO Carlos, Metodología de la investigación, Ed. Panapo, Caracas Venezuela, 1997.

TAMAYO y Tamayo Mario, El proceso de la investigación científica. 4ª Edición, Ed. Limusa Noriega Editores, México DF, 2003.