



Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos utilizando Metodologías Ágiles en una Empresa
Hotelera en Inírida 2024.

Daniel Ricardo Balaguera Bernal

Sandra Milena Aldana Nova

Diana Marcela González Álvarez

Alexsandro Vergel Corredor

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Septiembre de 2024

Diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos utilizando Metodologías Ágiles en una Empresa
Hotelera en Inírida 2024.

Daniel Ricardo Balaguera Bernal

Sandra Milena Aldana Nova

Diana Marcela González Álvarez

Alexsandro Vergel Corredor

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Especialista en Gerencia de
Proyectos

Asesora

Ivonne Tatiana Muñoz Martínez

Magister en Administración

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

Septiembre de 2024

Contenido

Lista de tablas	6
Lista de figuras	7
Introducción.....	8
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
1.1 Descripción del problema.....	9
1.2 La pregunta de investigación.....	10
1.3 Los objetivos de investigación	11
1.3.1 Objetivo general.....	11
1.3.2 Objetivos específicos.....	11
1.4 Justificación de la investigación.....	12
1.4.1 Delimitación de la justificación	13
2. MARCO DE REFERENCIA.....	14
2.1 Marco de Antecedentes	14
2.2 Marco Teórico.....	16
2.3 Marco Legal	21
3. METODOLOGÍA	23
3.1 Enfoque y alcance de la investigación	23
3.2 Población y muestra	24
3.2.1 Definición de la población.....	24
3.2.1.1 Empleados del Hotel:.....	24
3.2.1.2 Investigación	24
3.3 Instrumento(s).....	25
3.3.1 Instrumento de Recolección de Información: Matriz de Análisis Documental.....	26
3.4 Descripción de procedimientos.....	27
3.4.1 Codificación de datos.....	30
3.5 Análisis de la información.....	31
3.5.1 Análisis de datos:	31
3.5.2 Análisis de resultados:.....	32
4 Resultados.....	33
4.1 Análisis de la Selección de Metodologías Ágiles	34

4.1.1	Realización del método SCRUM	39
4.1.2	Planificación de SPRINTS.....	39
4.2	Análisis Documental de Manuales	40
4.3	Organigrama del Hotel:	41
4.4	Perfiles y Funciones:	41
4.5	Procedimientos de las Diferentes Áreas:	42
4.6	Relevancia de los Hallazgos	42
5	Conclusiones	43
	Referencias.....	45
	Anexos.....	48
	Anexo 1. Análisis de la Selección de Metodologías Ágiles para el Proyecto.....	48
	Anexo 2. Cuadro Comparativo del Análisis de la Selección de Metodologías Ágiles.....	51
	Anexo 3. Razones para Seleccionar Scrum.	54
	Anexo 4. Realización del método Scrum.....	56
	Anexo 5. Evidencias de los Sprint por medio de Planner.	60
	Anexo 6. Evidencias del cronograma.	61
	Anexo 7. Matriz de Análisis Documental.	62
	Análisis Documental Hotel Atacama	62
	Análisis Documental Hotel Suite Bogotá Colonial SAS.....	64
	Análisis Documental Hotel Sajama	65
	Análisis documental Hotel Volcano Lodge.....	67
	Análisis documental Hotel Poseidón	68
	Análisis documental Hotel “D’ Barros”	70
	Anexo 8. Resultados.....	72
	Organigrama de la empresa.....	72
	Perfiles y Funciones	73
	• Administrador.....	73
	• Recepcionista.....	74
	• Servicios Generales.....	75
	• Chef o Cocinero Principal	77
	• Asistente de Cocina	78

- Mesero..... 79
- Profesional de Marketing 80

Procedimientos de las Diferentes Áreas del Hotel 82

1. Área de Departamento de Recepción y Reservas 82
2. Área de Departamento de Servicios de Habitación 82
3. Área de Departamento de Alimentos y Bebidas 83
4. Área de Departamento de Marketing y Ventas 84

Paso a paso del Procedimiento de Gestión para el Área de Recepción 85

Paso a paso del Procedimiento de Gestión para el Área de Servicio de Habitación. 86

Paso a paso del Procedimiento de Gestión para el Área de Servicio de Habitación. 88

Paso a paso del Procedimiento de Gestión para el Área de Marketing y ventas. 89

Lista de tablas

Tabla 1 <i>Procedimientos y Detalle de Actividades para la Creación y Análisis de Manuales de Procedimientos en la Industria Hotelera</i>	28
Tabla 2 <i>Cuadro Comparativo del Análisis de la Selección de Metodologías Ágiles</i>	34
Tabla 3 <i>Listado de Hoteles y Documentación de Procedimientos</i>	40
Tabla 4 <i>Hotel Atacama</i>	62
Tabla 5 <i>Hotel Suite Bogotá Colonial SAS</i>	64
Tabla 6 <i>Hotel Sajama</i>	65
Tabla 7 <i>Hotel Volcano Lodge</i>	67
Tabla 8 <i>Hotel Poseidón</i>	68
Tabla 9 <i>Hotel “D’ Barros”</i>	70
Tabla 10 <i>Procedimiento de Gestión para el Área de Recepción</i>	85
Tabla 11 <i>Procedimiento de Gestión para el Área de Servicio de Habitación</i>	86
Tabla 12 <i>Procedimiento de Gestión para el Área de Servicio de Habitación</i>	88
Tabla 13 <i>Procedimiento de Gestión para el Área de Marketing y ventas</i>	89

Lista de figuras

Figura 1 <i>Análisis de datos</i>	32
Figura 2 <i>Proceso del método SCRUM</i>	39
Figura 3 <i>Planificación de los SPRINTS en la metodología SCRUM</i>	39
Figura 4 <i>Descripción de los perfiles y funciones</i>	41
Figura 5 <i>Procedimientos en las áreas realizadas.</i>	42
Figura 6 Organigrama creado para la empresa.....	72

Introducción

En el entorno empresarial actual, caracterizado por su intensa competencia y expectativas crecientes de los clientes, las empresas hoteleras enfrentan el desafío constante de mejorar la calidad de su servicio y la eficiencia operativa. En este contexto, la capacidad de adaptar y optimizar rápidamente los procesos internos se convierte en una ventaja competitiva esencial. Ante esta necesidad, surge el proyecto de diseñar un Manual de Procesos y Procedimientos para una empresa hotelera utilizando una metodología ágil. Este proyecto tiene como objetivo general crear un sistema que no solo garantice la estandarización y documentación de los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente, sino que también fomente la mejora continua de la calidad del servicio.

La elección de una metodología ágil para el desarrollo del manual es deliberada, ya que permite flexibilidad y adaptabilidad, características esenciales para responder eficazmente a las dinámicas cambiantes del sector hotelero. La metodología ágil facilita la implementación de cambios rápidos y eficientes en los procesos, asegurando que el hotel no solo cumpla, sino que supere las expectativas de los clientes en un mercado en constante evolución.

El manual resultante será un recurso clave para todos los niveles de la organización, proporcionando guías claras y procedimientos detallados que ayudarán a estandarizar las operaciones y a maximizar la eficiencia. Además, este enfoque sistemático promoverá una cultura de calidad y excelencia entre los empleados, mejorando la satisfacción del cliente y, en última instancia, fortaleciendo la posición de mercado del hotel.

Este proyecto no solo busca desarrollar un manual, sino que también aspira a transformar la manera en que la empresa hotelera opera, mejorando continuamente su desempeño y adaptándose a las nuevas tendencias y requerimientos del sector. Con este esfuerzo, la empresa no solo mejorará su competitividad, sino que también establecerá un modelo de operación que pueda servir de referencia en la industria hotelera.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la ciudad de Inírida, la industria hotelera enfrenta desafíos significativos debido a la ausencia de procedimientos estandarizados y documentados en la gestión operativa y administrativa de los hoteles. Esta falta de estandarización ha llevado a ineficiencias operativas, inconsistencias en la calidad del servicio al cliente y dificultades en la gestión y formación del personal. A medida que el turismo en la región crece, los hoteles en Inírida necesitan mejorar sus operaciones y servicios para competir eficazmente en el mercado y satisfacer las expectativas de un público cada vez más diverso y exigente.

1.1 Descripción del problema

En Inírida, un mercado emergente con un creciente sector hotelero existe una notable ausencia de manuales de procesos y procedimientos en las empresas hoteleras. Esta carencia se manifiesta en una gestión operativa que opera a un nivel muy básico, sin la orientación de procedimientos estandarizados ni documentados. Esta situación plantea un desafío significativo, ya que la falta de estructura y estandarización puede llevar a ineficiencias operativas, inconsistencias en el servicio al cliente y dificultades en la gestión administrativa, afectando negativamente la calidad del servicio y la competitividad en el mercado.

Según Alvares Torres, M (2006), los manuales son a la organización, lo que los cimientos son a un edificio. El tenerlos, facilitan y soportan el crecimiento; no tenerlos, limitaría las cargas y el número de pisos que el edificio podría soportar.

El sector hotelero, caracterizado por su interacción directa y constante con el cliente, exige un alto nivel de eficiencia y consistencia para satisfacer y superar las expectativas de los huéspedes. Sin embargo, la ausencia de un marco formalizado para la ejecución y gestión de tareas resulta en una calidad de servicio fluctuante, lo que a su vez puede dañar la reputación de los hoteles y su viabilidad a largo plazo.

Por otro lado, como menciona (Vivanco Vergara, 2017). Los manuales de procedimiento son la mejor herramienta, idónea para plasmar el proceso de actividades específicas dentro de una organización

en las cuales se especifican políticas, aspectos legales, procedimientos, controles para realizar actividades de una manera eficaz y eficiente

Ante esta problemática, se hace imperativo para las empresas hoteleras en Inírida adoptar un enfoque sistemático y estructurado para la gestión de sus procesos. El objetivo general de este proyecto es, por lo tanto, desarrollar e implementar un Manual de Procesos y Procedimientos utilizando una metodología ágil. Este enfoque no solo promoverá la estandarización, documentación y optimización de los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente, sino que también garantizará una mejora continua en la calidad del servicio.

1.2 La pregunta de investigación

¿Cuál será la herramienta de metodologías ágiles más idónea para el diseño de un manual de procesos y procedimientos en una empresa hotelera del municipio de Inírida (Guainía)?

1.3 Los objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Crear un Manual de Procesos y Procedimientos para una empresa hotelera utilizando una metodología ágil que garantice la mejora continua de la calidad del servicio mediante la estandarización, documentación y optimización de los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente.

1.3.2 Objetivos específicos

- Establecer la metodología más adecuada en proyectos para la construcción del Manual de Procesos y Procedimientos, asegurando un enfoque sistemático y estructurado.
- Diseñar los procesos y procedimientos necesarios para la prestación de un servicio de calidad, identificando y documentando los elementos clave para el diseño de estos procesos y procedimientos.

1.4 Justificación de la investigación

La iniciativa de desarrollar un Manual de Procesos y Procedimientos para una empresa hotelera en Inírida es fundamental, dado el contexto actual del sector hotelero en la región. Las operaciones hoteleras locales se manejan a un nivel básico, sin el apoyo de procesos estandarizados y documentados. Esta falta de estructura formalizada no solo limita la calidad del servicio ofrecido, sino que también afecta la eficiencia operativa de los hoteles, reduciendo su capacidad para competir en un mercado turístico creciente y cada vez más exigente.

La adopción de una metodología ágil para la elaboración del manual es un paso crucial. Esta metodología permitirá a la empresa adaptarse de manera flexible y dinámica a los cambios y desafíos del mercado. Asegurar un enfoque sistemático y estructurado en la construcción del manual facilitará la estandarización y optimización de los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente, garantizando así la mejora continua de la calidad del servicio.

El diseño detallado de procesos y procedimientos será fundamental para elevar el nivel de servicio. Al identificar y documentar las actividades clave, se establecerán claras líneas de responsabilidad y se mejorará la capacitación del personal, asegurando que todos los empleados comprendan sus roles y cómo sus acciones impactan la experiencia del cliente. Esto no solo mejorará la calidad del servicio, sino que también incrementará la eficiencia general del hotel.

El impacto de este proyecto trasciende los límites de una sola empresa, ya que la implementación de un manual de procesos en una hotelera en Inírida podría sentar un precedente en la región. Esto no solo mejora la competitividad de los hoteles locales, sino que también promueve a Inírida como un destino de alta calidad en el sector turístico. Por lo tanto, la justificación de este proyecto reside en su capacidad para transformar la gestión hotelera en la región, fomentando el desarrollo económico y elevando el perfil turístico del área.

1.4.1 Delimitación de la justificación

Este proyecto se enfoca en crear un Manual de Procesos y Procedimientos específicamente para una empresa hotelera en Inírida, delimitando su aplicación geográfica a esta región donde se ha observado una significativa carencia de estructuras formalizadas para la gestión de operaciones hoteleras. Por tanto, el proyecto se limita al sector hotelero, permitiendo un análisis profundo y especializado de las necesidades propias de esta industria, como la atención al cliente, la administración de servicios y la operación de las instalaciones hoteleras.

Por lo tanto, en términos de alcance, el proyecto abarca la creación de un manual que incluye procedimientos operativos, administrativos y de atención al cliente, empleando una metodología ágil para su desarrollo. Esta metodología ha sido seleccionada específicamente por su capacidad para adaptarse a las dinámicas cambiantes del entorno hotelero, facilitando revisiones y ajustes continuos basados en la retroalimentación operativa y las evaluaciones de desempeño.

Además, la temporalidad del proyecto está claramente definida con un cronograma que refleja los ciclos de desarrollo ágil, implicando revisiones periódicas y ajustes del manual para asegurar su relevancia y eficacia. Los beneficiarios directos son, por esta razón, los empleados y la gerencia de la empresa hotelera específica para la que se está desarrollando el manual. Aunque el impacto del proyecto puede extenderse regionalmente como un modelo a seguir, los efectos inmediatos se concentrarán en mejorar la operación interna de la empresa específica.

Finalmente, los resultados esperados del proyecto están claramente delimitados a mejorar la calidad del servicio, aumentar la eficiencia operativa y mejorar la alineación de los empleados con los objetivos estratégicos de la organización. También es crucial destacar que, a través de este enfoque, todas las actividades y esfuerzos del proyecto están alineados con los objetivos específicos establecidos, asegurando así una implementación efectiva y beneficios directos para la empresa.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco de Antecedentes

El proyecto tiene como propósito contextualizar y fundamentar la creación del Manual de Procesos y Procedimientos para una empresa hotelera en Inírida, basado en metodologías ágiles. Para ello, se revisaron estudios previos, teorías y experiencias relevantes en la gestión hotelera y el diseño de manuales operativos, por lo cual se abordará la importancia de la gestión de procesos en la industria hotelera, luego se mencionarán las metodologías ágiles en la gestión de proyectos, para revisar finalmente la estandarización y documentación en la industria hotelera.

2.1.1 Importancia de la Gestión de Procesos en la Industria Hotelera

La gestión de procesos es esencial para garantizar la calidad del servicio y la eficiencia operativa en la industria hotelera. De acuerdo con un artículo publicado en Hotel Executive, la estandarización de procesos permite a los hoteles mantener una experiencia consistente para los huéspedes, lo que es crucial para la satisfacción del cliente y la reputación del establecimiento. La implementación de manuales de procedimientos ayuda a alinear las actividades del personal con los estándares de calidad, reduciendo la variabilidad y asegurando que se cumplan las expectativas del cliente (Hotel Executive, 2020).

2.1.2 Metodologías Ágiles en la Gestión de Proyectos

En los últimos años, las metodologías ágiles han ganado popularidad en la gestión de proyectos, no solo en el ámbito tecnológico, sino también en otros sectores como el hotelero. La metodología Scrum, en particular, ha demostrado ser eficaz en proyectos que requieren flexibilidad y adaptabilidad, permitiendo ajustes continuos y entregas incrementales (Schwaber & Sutherland, 2013). Esto es especialmente relevante en el contexto hotelero, donde las demandas del mercado y las expectativas de los clientes pueden cambiar rápidamente. La aplicación de Scrum en el diseño de manuales de procedimientos asegura que estos documentos se mantengan relevantes y alineados con las necesidades operativas del hotel.

2.1.3 Estandarización y Documentación en la Industria Hotelera

La estandarización y documentación de procesos es una práctica bien establecida en la industria hotelera, que contribuye a la consistencia y calidad del servicio. Un artículo de Revfine subraya que los manuales de procedimientos son esenciales para garantizar que todos los empleados sigan los mismos estándares operativos, lo que es fundamental para mantener la calidad del servicio en todas las áreas del hotel. Además, estos manuales facilitan la formación de nuevos empleados, permitiendo una rápida integración y alineación con las políticas y procedimientos del hotel (Revfine, 2019).

De igual manera, Ruiz Mitjana, L. (2020, 14 abril) En 1916 Henry Fayol, introdujo la teoría clásica de la administración que enfatizaba en la estructura organizacional necesaria para alcanzar los objetivos, no partiendo de la eficiencia individual (propuesta de Taylor) sino de la eficiencia de la totalidad de la estructura. Dentro de esa estructura propuso las funciones principales de la empresa (técnicas, comerciales, financieras, de seguridad, contables y administrativas) reconociendo la división del trabajo, pero con sentido horizontal y vertical y la definición del ciclo administrativo (planeación, organización, dirección, coordinación y control). Con Fayol se mantienen las escalas jerárquicas donde la capacidad administrativa se eleva con el nivel en la organización. También reconoce la organización como una unidad social con relaciones formales (la estructura) e informales y a la administración como el todo que permite coordinar e integrar para un fin común.

Los manuales de procesos y procedimientos son tan importantes para una empresa y llevan tantos años mejorando y enfocándose en este tema en particular que gracias esto, hay empresas en las que han sabido realizar exitosamente estos estándares que han logrado ser exitosos a nivel mundial, tales son los casos como:

- Hurtado, F. (2023, 13 noviembre). Starbucks: la mundialmente famosa cadena de cafeterías es otro claro ejemplo de la importancia y el impacto de los manuales de procedimientos bien implementados. Desde sus inicios en Seattle, esta marca ha puesto un énfasis especial en ofrecer no solo un café de calidad, sino también una experiencia única y memorable para sus clientes.

Para lograrlo, han desarrollado manuales detallados que cubren cada aspecto de su operación. Desde la selección y tostado de sus granos de café, pasando por la técnica precisa de preparación de cada bebida, hasta la forma en que los baristas interactúan con los clientes, todo está cuidadosamente estipulado.

Estos manuales aseguran que, ya sea que visites un Starbucks en Ciudad de México, París o Bangkok, recibirás ese Frappuccino o Latte exactamente como lo esperas. Además, Starbucks ha ido más allá con sus manuales, incorporando aspectos de sostenibilidad, responsabilidad social y formación en valores de la empresa.

- Hurtado, F. (2023, 13 noviembre). McDonald's: En la estandarización y éxito en la implementación de manuales de procedimientos, McDonald's se erige como un modelo a seguir. Esta multinacional, conocida en cada rincón del planeta, ha invertido tiempo y recursos en diseñar manuales meticulosos para cada uno de sus procesos, desde la selección y cocción de sus papas, pasando por el montaje de sus icónicas hamburguesas, hasta las interacciones de servicio al cliente y la limpieza de sus locales, todo está detallado paso a paso.

Esta rigurosa estandarización ha permitido que, sin importar si estás en Ciudad de México o en Tokio, la experiencia McDonald's sea prácticamente idéntica. La coherencia en su servicio, la calidad de sus productos y la rapidez en su atención son atributos que, en gran medida, se deben a la aplicación fiel de sus manuales.

Esta estrategia no solo ha fortalecido su marca, sino que ha sido esencial para entrenar y capacitar a su vasta y diversa fuerza laboral a nivel mundial.

2.2 Marco Teórico

Para el diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos para la Calidad del Servicio en una Empresa se fundamenta en diversas áreas de conocimiento que son relevantes para comprender y abordar este tema de manera integral.

Hurtado, F. (2023, 13 noviembre). Un manual de procedimientos es un documento que describe de manera detallada y sistemática los diferentes pasos y operaciones necesarias para llevar a cabo las funciones de una organización, empresa o departamento específico dentro de ella.

A continuación, se presentan los principales elementos que deben considerarse:

Gestión de la calidad:

Adminfc. (2021, 8 enero). La gestión de la calidad del servicio corresponde al conjunto de actividades que realiza el personal de la empresa con el objetivo de lograr la satisfacción de los clientes. Engloba, por

ejemplo, todas aquellas acciones relacionadas a la evaluación del producto, la atención, el servicio postventa, entre otras.

Para gestionar de manera adecuada la calidad de un servicio, el especialista menciona que se deben tener en cuenta cinco dimensiones claves:

- **Accesibilidad:** Una empresa debe implementar diferentes canales que permitan a los clientes mantener un contacto con ella. Por ejemplo, los buzones de sugerencia, el correo electrónico y los números telefónicos.
- **Comunicación:** Es importante mantener informados a los clientes sobre las características del producto o el servicio que ofrece una empresa. Para ello, el personal de la organización siempre debe emplear un lenguaje verbal y no verbal adecuado.
- **Capacidad de respuesta:** La capacidad para enfrentar las circunstancias repentinas que puedan surgir en la empresa y la predisposición para ayudar a clientes y proveedores de una manera rápida, oportuna y eficiente. **Credibilidad:**
- **Cortesía:** Tener un trato adecuado con las personas y demostrar empatía con ellas también es trascendental para que los clientes se sientan a gusto con el servicio que

Procesos y Procedimientos Organizacionales

- Ortiz Ibáñez (2008) El Manual de Procesos de una organización es un documento que permite facilitar la adaptación de cada factor de la empresa (tanto de planeación como de gestión) a los intereses primarios de la organización; algunas de las funciones básicas del manual de procesos son:
- El establecimiento de objetivos
- La definición y establecimiento de guías, procedimientos y normas.
- La evaluación del sistema de organización.
- Las limitaciones de autoridad y responsabilidad.

- La aplicación de normas de protección y utilización de recursos.
- La generación de recomendaciones.
- La creación de sistemas de información eficaces.
- La institución de métodos de control y evaluación de la gestión.
- El establecimiento de programas de inducción y capacitación de personal

Metodología Ágil

Schwaber, K., & Sutherland, J. (2020), La literatura sobre gestión de proyectos indica que las metodologías ágiles, como Scrum y Kanban, son efectivas en entornos que requieren flexibilidad y respuestas rápidas a cambios. Estas metodologías promueven la adaptabilidad y la mejora continua, aspectos esenciales para el sector hotelero donde las demandas del cliente y las condiciones del mercado están en constante evolución.

En el contexto de este proyecto, se destacan los siguientes enfoques de la metodología ágil: Scrum, Kanban, Lean y Crystal, que serán analizadas para determinar cuál es la más idónea para el diseño y la implementación del Manual de Procesos y Procedimientos.

- **Scrum**

Scrum es un marco de trabajo que promueve la gestión y resolución de problemas en entornos complejos mediante equipos autoorganizados y multifuncionales. Se caracteriza por ciclos de desarrollo cortos y regulares, conocidos como Sprints, que permiten revisiones frecuentes del progreso y ajustes rápidos en respuesta a los cambios (Schwaber & Sutherland, 2020)..

- **Kanban**

Kanban es una metodología ágil que utiliza tarjetas visuales (kanbans) para gestionar el trabajo al visualizar tanto la carga de trabajo como el flujo de trabajo. Este método mejora la gestión del tiempo y los recursos al limitar el trabajo en curso y destacar los cuellos de botella en los procesos (Anderson, 2010).

- **Crystal**

Crystal es una familia de metodologías ágiles que se adapta a diferentes tamaños de equipos y niveles de criticidad de los proyectos. Cada variante de Crystal se ajusta a contextos específicos, desde proyectos pequeños con equipos de hasta 6 personas. Esta metodología enfatiza la comunicación y la colaboración estrecha dentro del equipo, promoviendo la interacción cara a cara (Gruizsol, 2024).

- **Lean**

Lean es una metodología ágil que se centra en la eliminación de desperdicios y la maximización del valor entregado al cliente. Se basa en principios como la eliminación de desperdicios, la mejora continua (Kaizen), la entrega justo a tiempo, la calidad desde el inicio y el respeto por las personas. Estas prácticas aumentan la eficiencia operativa, reducen costos y tiempos de ciclo, mejoran la calidad del producto y elevan la satisfacción del cliente al asegurar la entrega de valor continuo (Bermejo, 2022).

- **Extreme Programming (XP)**

Es una metodología ágil enfocada en mejorar la calidad del software y la capacidad de respuesta a los cambios de los clientes. XP se basa en una serie de prácticas interrelacionadas que fomentan el desarrollo rápido y eficiente de software a través de ciclos de retroalimentación continua (Raeburn, 2024).

Adicionalmente hay que tener unos conceptos claros y definidos para poder entender la estructura del proyecto, estos son:

- **¿Qué es un manual?**

Olvera, D. (2021, 11 marzo) Un manual es una recopilación en forma de texto, que recoge minuciosa y detalladamente las instrucciones que se deben seguir para realizar una determinada actividad, de una manera sencilla, para que sea fácil de entender, y permita al lector, desarrollar correctamente la labor propuesta.

- **¿Qué es gestión por procesos?**

Unir, V. (2023, 23 febrero) La gestión por procesos se caracteriza por un sistema interrelacionado de procesos que contribuye a incrementar la satisfacción del cliente, ya que elimina las barreras entre diferentes áreas funcionales y unifica sus enfoques hacia las metas principales de la organización, permitiendo la apropiada gestión de las interfaces entre los distintos procesos.

- **¿Qué es un manual de procesos?**

Odsadmin, C. (2016, 2 agosto) El manual de procesos, también conocido como manual de procedimientos, es aquel que permite que una empresa funcione de manera correcta, debido a que es donde se establecen los estamentos, políticas, normas, reglamentos, sanciones y todo aquello concerniente a la gestión de la organización.

- **¿Qué es una metodología ágil?**

(Sotomayor, 2024) Las metodologías ágiles son aquellas que permiten adaptar la forma de trabajo a las condiciones del proyecto, consiguiendo flexibilidad e inmediatez en la respuesta para amoldar el proyecto y su desarrollo a las circunstancias específicas del entorno.

- **Calidad de servicio**

Hammond, M. (2023, 18 mayo) La calidad de servicio es la medida en que un proveedor de servicios cumple con las expectativas y necesidades de sus clientes. Es una evaluación de la excelencia y la satisfacción que los consumidores experimentan al utilizar un determinado servicio.

El marco teórico del proyecto proporciona una base sólida para la creación de un Manual de Procesos y Procedimientos que garantice la calidad del servicio en una empresa hotelera, fundamentándose en la gestión de calidad, la estandarización de procesos y el uso de metodologías ágiles. A la luz del proyecto desarrollado, se observa que la gestión de la calidad y los procesos organizacionales abordados en el marco teórico fueron clave para estructurar y documentar los procedimientos necesarios en las áreas operativas del hotel. La referencia a Hurtado (2023) sobre la importancia de un manual de procedimientos como un documento detallado y sistemático se reflejó directamente en el enfoque del proyecto, donde cada paso y operación fue minuciosamente descrito para garantizar la eficiencia y consistencia en el servicio.

En cuanto a la aplicación de metodologías ágiles, el marco teórico abordó diferentes enfoques, como Scrum, Kanban y Lean, que proporcionaron flexibilidad y capacidad de respuesta en la gestión del proyecto. La inclusión de estas metodologías en el proyecto no solo mejoró la calidad del proceso de desarrollo, sino que también aseguró que los procedimientos documentados fueran relevantes y aplicables en el contexto real del hotel.

2.3 Marco Legal

Para el diseño de un manual de procesos y procedimientos para la calidad del servicio en una Empresa hotelera debe considerar diversas normativas y regulaciones que afectan la operación y prestación de servicios en este sector. A continuación, se presentan algunos aspectos legales relevantes:

- Normativas de calidad y seguridad: Cumplimiento con normativas locales, regionales y nacionales relacionadas con la calidad y seguridad en la prestación de servicios hoteleros, como por ejemplo la ISO 9000 "Sistema de gestión de Calidad".
- Normativas laborales: Cumplimiento con la legislación laboral vigente en el país donde opera el hotel, incluyendo disposiciones sobre horarios de trabajo, salarios mínimos, condiciones laborales, seguridad laboral, y protección de los derechos de los trabajadores, para este aspecto, se debe basar en el Código sustantivo del trabajo.
- Normativas de protección al consumidor: Cumplimiento con normativas que protegen los derechos de los consumidores, incluyendo disposiciones sobre publicidad y promoción de servicios, transparencia en la información proporcionada a los clientes, y resolución de reclamaciones y quejas.
- Normativas fiscales y tributarias: Cumplimiento con las obligaciones fiscales y tributarias aplicables al sector hotelero.
- Normativas de gestión ambiental y sostenibilidad: Cumplimiento con normativas relacionadas con la gestión ambiental y la sostenibilidad en la operación hotelera.

A continuación, se relaciona unas leyes específicas del Ministerio de comercio, industria y turismo que contribuyen o influyen para el diseño o creación de un manual de procesos y procedimientos para una empresa hotelera:

- Resolución 1280 del 27 de junio de 2007. Por la cual se adiciona la Resolución 1143 de 2007 referente a la integración del Comité Directivo del Fondo de Promoción Turística para el período 2007-2009.
- Resolución 1143 del 13 de junio de 2007. Por el cual se reglamenta el procedimiento de selección de representantes del sector privado al Comité Directivo del Fondo de Promoción Turística.

- Ley 1101 del 22 de noviembre de 2006. Por la cual se modifica la Ley 300 de 1996 - Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 2534 del 7 de noviembre de 2006. Por la cual se crean y organizan unos grupos internos de trabajo en las Direcciones de Calidad y Desarrollo Sostenible del Turismo y de Análisis Sectorial y Promoción del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se adoptan otras disposiciones.
- Decreto 210 de 2003. Por la cual se crean y organizan grupos internos de trabajo en la Dirección de Turismo del Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, se determinan sus tareas y responsabilidades y se adoptan otras disposiciones.
- Decreto 1912 de 2001. (Reglamentación Tiempo Compartido).
- Decreto 972 de 1997. Por el cual se reglamentan los planes de servicios y descuentos especiales en materia de turismo para la tercera edad.
- Ley 300 de 1996. Por la cual se expide la Ley General de Turismo y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1095 de mayo 30 de 1994. Por el cual se adopta el Código de Ética Profesional del Agente de Viajes y Turismo.

Este marco legal proporciona una visión general de las principales normativas y regulaciones que deben ser consideradas en el diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos para la Calidad del Servicio en una Empresa hotelera, con el objetivo de asegurar el cumplimiento legal y la operación ética y responsable del establecimiento.

3. METODOLOGÍA

El marco metodológico para el diseño de un Manual de Procesos y Procedimientos para una empresa hotelera en Inírida se estructura bajo la metodología más apropiada de acuerdo con los enfoques de gerencia de proyectos. Este enfoque permitirá el desarrollo de un manual que no solo sea relevante y práctico, sino también altamente adaptativo a las necesidades cambiantes del entorno hotelero. La inclusión de análisis de datos documentales complementará este proceso, asegurando que el manual se base en información precisa y actualizada.

3.1 Enfoque y alcance de la investigación

La investigación sigue un enfoque cualitativo, centrado en la creación de un Manual de Procesos y Procedimientos para una empresa hotelera en Inírida. Este enfoque permite un análisis profundo de los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente, adaptándolos al contexto específico del hotel. Se busca seleccionar la metodología ágil más adecuada que se adapte al proyecto, permitiendo una iteración continua y la flexibilidad necesaria para ajustar los procedimientos según las necesidades dinámicas del hotel. A través del análisis documental, observación directa y retroalimentación constante, se pretende desarrollar un manual que estandarice los procesos clave, mejorando la calidad del servicio y la eficiencia operativa.

El alcance de la investigación incluye la identificación, diseño y documentación de procesos en áreas clave como recepción y reservas, servicios de habitación, alimentos y bebidas, y marketing y ventas. Además, se abarca la implementación inicial del manual, la capacitación del personal y la evaluación de la efectividad del manual en mejorar el servicio al cliente. La investigación también contempla recomendaciones para la revisión y actualización periódica del manual, asegurando su relevancia y efectividad a lo largo del tiempo. Aunque el alcance geográfico se restringe al hotel en Inírida, las prácticas y procedimientos desarrollados podrían ser adaptados a otros hoteles en contextos similares.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Definición de la población

La población objetivo del estudio comprende a todos los individuos asociados directa o indirectamente con las operaciones del hotel, incluyendo empleados de diversas categorías, y dos componentes esenciales que alimentarán la investigación y el análisis: la información proveniente de manuales de procesos y procedimientos de hoteles a nivel nacional internacional y las investigaciones previas que aborden temas similares. Este enfoque garantiza una base de conocimiento rica y diversificada, adecuada para crear un manual ajustado a las necesidades y contextos específicos del hotel en Inírida.

3.2.1.1 Empleados del Hotel:

El hotel cuenta con un total de 10 empleados, incluyendo al gerente o administrador. A continuación, se describen los diferentes departamentos y roles dentro del hotel:

- **Departamento de Recepción y Reservas:** Incluye a recepcionistas, personal de reservas y otros empleados que interactúan directamente con los clientes durante el check-in, check-out y la gestión de reservas.
- **Personal de Mantenimiento y Limpieza:** Involucra a los trabajadores encargados del mantenimiento general del hotel y de la limpieza de habitaciones y áreas comunes.
- **Departamento de Alimentos y Bebidas:** Incluye a cocineros, camareros, y personal de servicio y gestión de los restaurantes y bares del hotel.
- **Personal Administrativo:** Comprende a aquellos que trabajan en la gestión del hotel, incluyendo áreas como recursos humanos, finanzas y marketing.
- **Gerencia del Hotel:** Dueño o gerente que supervisan las operaciones y estrategias del hotel.

3.2.1.2 Investigación

La población de estudio comprende:

1. **Manuales de Procesos y Procedimientos de Hoteles a Nivel Nacional:**

- **Descripción de Documentos:** Se analizarán documentos que contienen procesos y procedimientos operativos de hoteles reconocidos en Colombia o en otros países, que han sido documentados por su efectividad operacional y calidad de servicio.
- **Características de los Documentos:** Los manuales pueden variar en términos de su alcance, detallando desde operaciones básicas hasta procesos complejos de gestión y servicio al cliente, incluyendo también procedimientos de seguridad y emergencia.
- **Diversidad de Fuentes:** Los manuales provendrán de hoteles de diferentes tamaños y ubicaciones, abarcando tanto establecimientos urbanos como rurales, para garantizar una comprensión amplia de diversas prácticas operativas.

2. **Investigaciones sobre Manuales de Procesos y Procedimientos en la Industria Hotelera:**

- **Estudios Relevantes:** Incluirá revisión de investigaciones académicas, tesis, y publicaciones que examinen la creación y efectividad de manuales de procedimientos en el contexto hotelero.
- **Metodologías y Hallazgos:** Se analizarán las metodologías utilizadas en estas investigaciones para entender los enfoques probados y los resultados obtenidos, lo que puede proporcionar insights valiosos para el diseño y la implementación del manual en el proyecto actual.

3.3 Instrumento(s)

Para el proyecto de desarrollo de un Manual de Procesos y Procedimientos en una empresa hotelera en Inírida, donde el enfoque primordial es el análisis documental de manuales existentes y estudios similares, se diseñará un instrumento de recolección de información específico que permita sistematizar y analizar de manera efectiva la información recopilada. Aquí se describe el instrumento diseñado para tal fin:

3.3.1 Instrumento de Recolección de Información: Matriz de Análisis Documental

Objetivo

Este instrumento tiene como objetivo recopilar, organizar y analizar información de diversos documentos y estudios previos sobre manuales de procesos y procedimientos de hoteles a nivel nacional e investigaciones relacionadas. Permitirá identificar prácticas comunes, efectivas y áreas de mejora aplicables al contexto del hotel en Inírida.

Descripción del Instrumento

La matriz de análisis documental es una herramienta estructurada que facilita la revisión sistemática y el análisis de contenido de los documentos seleccionados. Esta matriz categoriza y organiza la información clave de manera que pueda ser fácilmente accesible y comparable.

Componentes de la Matriz:

1. Identificación del Documento:

- Título del Documento
- Autor(es)
- Año de Publicación
- Fuente (Ubicación o Repositorio)

2. Descripción General del Documento:

- Tipo de Documento (manual, artículo, tesis, etc.)
- Objetivos del Documento
- Público Objetivo

3. Contenido Relevante del Documento:

- Áreas Cubiertas (e.g., recepción, mantenimiento, alimentos y bebidas, administración)
- Procesos y Procedimientos Descriptos
- Métodos de Implementación
- Herramientas y Tecnologías Mencionadas

4. Resultados y Recomendaciones:

- Principales Hallazgos
- Recomendaciones
- Buenas Prácticas Identificadas

5. Aplicabilidad al Proyecto Actual:

- Elementos Aplicables al Contexto de Inírida
- Posibles Adaptaciones o Modificaciones

Método de Uso:

- **Recopilación de Datos:** Utilizar la matriz para extraer y registrar información de cada documento relevante conforme se va revisando.
- **Análisis de Datos:** Utilizar la información compilada en la matriz para identificar tendencias, patrones y prácticas comunes entre los diferentes documentos.
- **Síntesis de Información:** Desarrollar una comprensión integrada y coherente que pueda ser utilizada para el diseño del manual del hotel.

3.4 Descripción de procedimientos

Para Para llevar a cabo la recolección de información necesaria para el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos en la empresa hotelera en Inírida, se utilizarán dos principales instrumentos: análisis documental y observación directa. A continuación, se describe de manera precisa y puntual cómo se aplicarán estos instrumentos:

1. Preparación y Planificación

- *Definición de Alcance:* Identificar los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente que se incluirán en el manual.
- *Selección del Equipo:* Formar un equipo de proyecto que incluya personas con conocimientos en metodologías ágiles.
- *Formación y Capacitación:* Diseñar la capacitar al equipo en la metodología Scrum y técnicas de análisis documental para asegurar una comprensión profunda de estas metodologías y habilidades.

2. Recolección y Análisis de Datos Documentales

Tabla 1

Procedimientos y Detalle de Actividades para la Creación y Análisis de Manuales de Procedimientos en la Industria Hotelera

Procedimientos	Detalle de Actividades
1. Selección de Documentos	- Identificar manuales de procedimientos y procesos de hoteles reconocidos a nivel nacional.
	- Buscar investigaciones académicas y publicaciones relacionadas con la creación de manuales de procedimientos en la industria hotelera.
2. Recolección de Documentos	- Investigar en páginas oficiales de hoteles para obtener copias de los manuales de procedimientos.
	- Buscar y recopilar proyectos y estudios relacionados en la web, incluidos repositorios académicos y bases de datos de investigaciones.
	- Solicitar autorizaciones, si es necesario, para acceder a documentos internos de hoteles.
3. Análisis de Documentos	- Utilizar la Matriz de Análisis Documental para extraer y organizar la información relevante de cada documento.
	- Identificar patrones, buenas prácticas, y áreas de mejora que puedan ser aplicadas al contexto del hotel en Inírida.
4. Planificación de la Observación	- Desarrollar un cronograma detallado para observar diferentes áreas y turnos dentro del hotel.
	- Determinar los objetivos específicos de cada sesión de observación.
5. Realización de la Observación	- Los observadores se ubicarán en áreas estratégicas para registrar cómo se realizan las tareas diarias.
	- Tomar notas detalladas sobre la interacción del personal con los clientes y entre ellos.
6. Registro de Información	- Utilizar formatos para documentar la información observada.
7. Análisis de Observaciones	- Revisar y analizar las notas para identificar inconsistencias, redundancias, y áreas de mejora.

3. Análisis de metodologías ágiles para seleccionar la más idónea

- *Recolección de Datos:* A partir de la revisión bibliográfica realizada en el marco referencial.
- *Análisis Documental:* Construir una tabla con las ventajas de cada metodología para establecer cuál es la mejor para aplicar en el diseño de un manual de procesos y procedimientos

4. Mesas de trabajo

- *Reuniones:* Realizar reuniones para evaluar el progreso, discutir retos y ajustar el plan de trabajo.
- *Revisión y Retroalimentación:* Presentar los avances para obtener su feedback y hacer ajustes necesarios.

5. Evaluación y Mejora Continua

- *Reuniones de Retroalimentación:* Evaluar el proceso y los resultados al final de cada entregable, identificando éxitos y áreas de mejora.
- *Ajustes Basados en Retroalimentación:* Refinar el manual basándose en las respuestas y sugerencias de las partes interesadas.

6. Documentación y Validación

- *Elaboración del Manual:* Documentar de manera clara y estructurada los procesos y procedimientos validados.
- *Validación Interna:* Verificar internamente que el manual cumple con los requisitos y estándares necesarios antes de su implementación oficial.
- *Pruebas Piloto:* Realizar pruebas piloto en áreas seleccionadas del hotel para evaluar la aplicabilidad y efectividad del manual.

7. Implementación y Capacitación

- *Despliegue del Manual:* Entregar el manual para su implementación al líder o gerente.

Este enfoque garantiza que el Manual de Procesos y Procedimientos no solo sea una herramienta estática, sino una guía evolutiva que continúe mejorando la operación y el servicio del hotel en Inírida.

3.4.1 Codificación de datos

La codificación de datos se enfocará en el análisis documental de manuales de procedimientos y procesos de hoteles a nivel nacional, así como investigaciones académicas relacionadas, además de la comparación y selección de la metodología ágil más apropiada. Este proceso se realizará utilizando Microsoft Excel, una herramienta accesible y efectiva para la organización y análisis de datos cualitativos.

Procedimientos de Codificación

- **Selección de Documentos:**

El primer paso es buscar manuales de procedimientos y procesos de hoteles reconocidos a nivel nacional en páginas oficiales de hoteles. Además, se recopilarán investigaciones académicas y proyectos relacionados disponibles en repositorios web. Esta selección garantizará que los documentos utilizados sean relevantes y de alta calidad.

- **Preparación de la Hoja de Cálculo en Excel:**

Se creará una nueva hoja de cálculo en Excel titulada "Codificación de Datos". En esta hoja, se configurarán columnas para las categorías principales basadas en la Matriz de Análisis Documental. Estas categorías incluirán información como el título del documento, autores, año de publicación, fuente, tipo de documento, objetivos, público objetivo, áreas cubiertas, procesos y procedimientos descritos, métodos de implementación, herramientas y tecnologías mencionadas, principales hallazgos, recomendaciones, buenas prácticas identificadas, elementos aplicables al contexto de Inírida y posibles adaptaciones o modificaciones.

- **Ingreso de Datos:**

Para cada documento, se llenarán las columnas correspondientes con la información extraída. Cada documento se identificará con un ID único para facilitar el seguimiento y la referencia cruzada. Este proceso sistemático asegurará que todos los datos relevantes sean capturados de manera organizada.

- **Codificación de Datos:**

Se revisarán los documentos y se resaltarán los segmentos de texto relevantes. Estos segmentos se ingresarán en la hoja de cálculo bajo las columnas correspondientes. Para mejorar la organización y

facilitar el análisis, se utilizarán colores o códigos de texto (por ejemplo, etiquetas o comentarios) en Excel para marcar diferentes temas o categorías dentro de cada celda.

3.5 Análisis de la información

3.5.1 Análisis de datos:

Se utilizó el software Excel para realizar el análisis documental, lo que fue crucial para manejar grandes volúmenes de datos de manera ordenada y eficiente. Excel permitió la creación de tablas estructuradas y la utilización de funciones avanzadas para filtrar, organizar y visualizar los datos. Esto facilitó la comparación y el análisis detallado de la información, asegurando que el proceso fuera riguroso y preciso.

Para el análisis de los datos recolectados en la investigación, se utilizaron métodos cualitativos que permitieron una comprensión profunda y detallada de los procesos y procedimientos en el contexto del hotel en Inírida. A continuación, se describen los métodos cualitativos utilizados:

1. Análisis Documental:

- **Recolección de Documentos:** Se recopilaron manuales de procedimientos y estudios relevantes de hoteles a nivel nacional. Estos documentos proporcionaron información valiosa sobre las mejores prácticas y áreas de mejora en la gestión hotelera.
- **Codificación:** Los documentos recolectados fueron codificados utilizando una matriz de análisis en Excel. Se identificaron y destacaron temas clave, patrones, y prácticas efectivas en los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente.
- **Categorías Temáticas:** La codificación permitió la categorización de la información en temas específicos, como estandarización de procedimientos, gestión de calidad, atención al cliente, y eficiencia operativa.

2. Observación Directa:

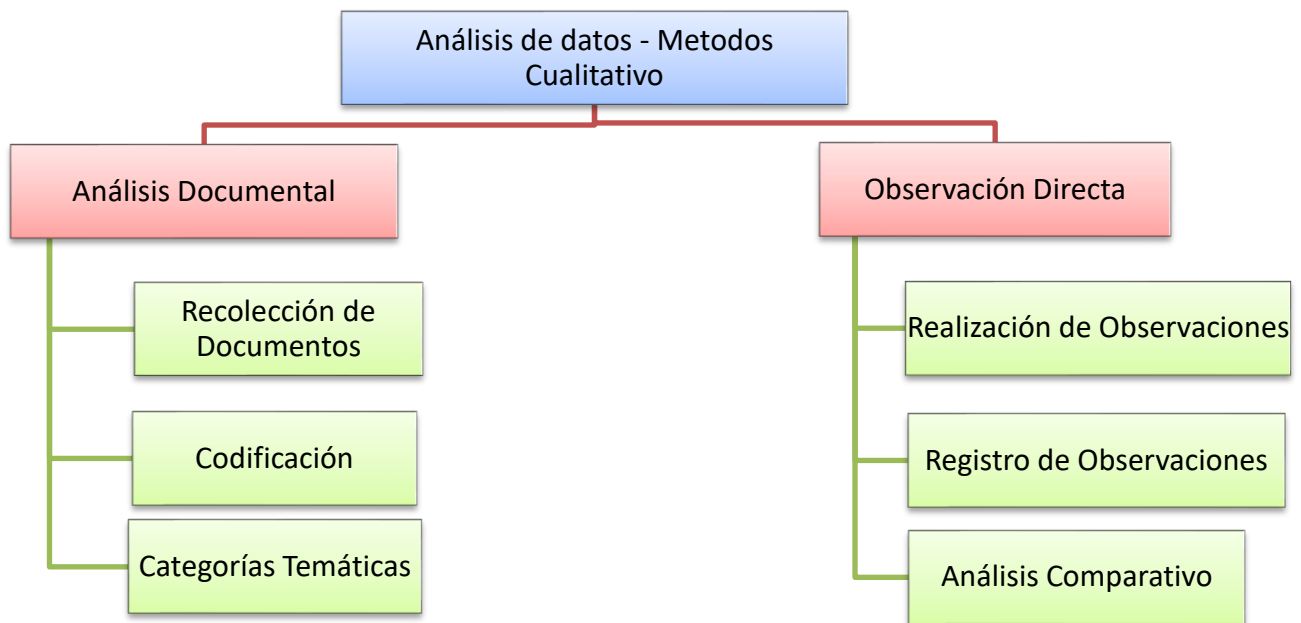
- **Realización de Observaciones:** Se llevaron a cabo observaciones directas en el hotel en Inírida para documentar los procedimientos actuales y las interacciones entre el personal y los huéspedes.

- **Registro de Observaciones:** Las observaciones fueron registradas en un diario de campo, anotando detalles sobre las prácticas observadas, los desafíos enfrentados y las oportunidades de mejora.
- **Análisis Comparativo:** Los datos de las observaciones se compararon con los hallazgos del análisis documental para identificar discrepancias y confirmar la aplicabilidad de las prácticas recomendadas.

Mapa conceptual

Figura 1

Análisis de datos



3.5.2 Análisis de resultados:

La investigación tuvo como objetivos específicos: 1) Establecer la metodología más adecuada en proyectos para la construcción del Manual de Procesos y Procedimientos, asegurando un enfoque sistemático y estructurado; y 2) Diseñar los procesos y procedimientos necesarios para la prestación de un servicio de calidad, identificando y documentando los elementos clave para el diseño de estos procesos y procedimientos. Estos objetivos se relacionan estrechamente con los datos obtenidos a través de un

análisis documental exhaustivo de manuales de procedimientos y estudios relevantes de hoteles a nivel nacional, así como observaciones visuales realizadas en el hotel en Inírida. La información recopilada fue organizada y analizada utilizando una matriz de análisis documental creada en Excel.

4 Resultados

El proyecto es el desarrollo e implementación de un Manual de Procesos y Procedimientos para una empresa hotelera en Inírida, utilizando la metodología ágil apropiada. Este manual se enfocará en la estandarización, documentación y optimización de los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente. El principal objetivo es garantizar una mejora continua en la calidad del servicio que ofrece el hotel, adaptándose a las necesidades cambiantes del entorno y mejorando la eficiencia organizacional.

1. Procesos Operativos

Incluyen todas las actividades y tareas que son fundamentales para el funcionamiento diario del hotel, como la gestión de reservaciones, el mantenimiento de las habitaciones, la limpieza y la logística interna.

2. Procesos Administrativos

Abarcan las tareas relacionadas con la gestión y administración del hotel, incluidos los procesos financieros, de recursos humanos y de gestión de inventarios.

3. Procesos de Atención al Cliente

Se refieren a las interacciones directas con los clientes, desde el check-in y check-out hasta la gestión de quejas y solicitudes especiales, así como la provisión de servicios adicionales que mejoran la experiencia del huésped.

4. Metodología Ágil

El marco metodológico que se utilizará para desarrollar, implementar y mejorar continuamente el manual a partir de la revisión de las metodologías ágiles de tal manera que se garantice la adaptabilidad y flexibilidad en el desarrollo del manual, permitiendo ajustes rápidos basados en la retroalimentación continua de los empleados y huéspedes del hotel.

La investigación tuvo como objetivos específicos: 1) Establecer la metodología más adecuada en proyectos para la construcción del Manual de Procesos y Procedimientos, asegurando un enfoque sistemático y estructurado.

Se llevó a cabo una evaluación exhaustiva de diferentes metodologías ágiles, como Scrum, Kanban, Crystal, Lean y Extreme Programming (XP), donde se identificó más idónea, a continuación, se muestra la tabla comparativa con la que se escogió la metodología:

4.1 Análisis de la Selección de Metodologías Ágiles

Tabla 2

Cuadro Comparativo del Análisis de la Selección de Metodologías Ágiles.

Criterio	Scrum	Kanban	Crystal	Lean	Extreme Programming (XP)
Descripción	Metodología ágil enfocada en entregas iterativas e incrementales, con roles definidos y eventos estructurados.	Metodología centrada en la visualización del flujo de trabajo y mejora continua, utilizando un tablero para gestionar tareas.	Familia de metodologías ágiles adaptables al tamaño del equipo y la criticidad del proyecto, enfocadas en la comunicación y el trabajo colaborativo.	Metodología enfocada en maximizar el valor para el cliente minimizando el desperdicio, basada en principios de eficiencia y mejora continua.	Metodología ágil centrada en la mejora de la calidad del software y la capacidad de respuesta a las necesidades cambiantes del cliente.
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura clara y roles definidos - Iteraciones cortas y entregables frecuentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad - Visualización del flujo de trabajo - Identificación de cuellos de botella y 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilidad - Enfoque en la comunicación - Promueve la transparencia y la colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de desperdicios - Mejora la eficiencia y reduce costos 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta calidad de software - Feedback continuo - Iteraciones cortas y retroalimentación constante

	- Alta colaboración y comunicación	mejora del proceso		- Enfoque en el valor del cliente	
Desventajas	- Requiere disciplina y compromiso de todo el equipo	- Menos estructura - No define roles ni iteraciones específicas - Puede llevar a una falta de claridad en proyectos grandes	- Menos estructurado que Scrum - La falta de una estructura rígida puede ser un desafío para equipos menos experimentados	- Aplicación compleja - Puede ser difícil de implementar en equipos no familiarizados con sus principios	- Enfocado en desarrollo de software - No es ideal para proyectos no tecnológicos como el desarrollo de manuales de procedimientos
Estructura y Roles Definidos	Sí, roles bien definidos (Product Owner, Scrum Master, Equipo de Desarrollo).	No, roles y estructura menos definidos.	Varía según el tamaño del equipo y la criticidad del proyecto.	No, se enfoca más en principios que en una estructura rígida.	Sí, enfocado en roles técnicos, pero principalmente en el desarrollo de software.
Iteraciones y Entregables Frecuentes	Sí, sprints de duración fija permiten entregas frecuentes.	No necesariamente, se enfoca en el flujo continuo de trabajo.	No estructurado en iteraciones específicas.	No necesariamente, se enfoca en la eliminación de desperdicios y	Sí, con iteraciones cortas y retroalimentación constante.

				mejora continua.	
Adaptabilidad y Flexibilidad	Alta, permite ajustes rápidos en cada sprint.	Alta, se adapta fácilmente a cambios en las prioridades.	Alta, adaptable a las necesidades específicas del proyecto.	Alta, pero su implementación puede ser compleja.	Alta, pero principalmente en el contexto de desarrollo de software.
Colaboración y Comunicación	Enfatizada, con reuniones diarias, revisiones y retrospectivas.	Depende del equipo, no está estructurado en la metodología.	Enfatizada, con enfoque en la transparencia y la colaboración.	Depende del equipo, se enfoca en la eficiencia más que en la estructura de comunicación.	Enfatizada, con feedback continuo y prácticas colaborativas.
Idoneidad para el Proyecto	Muy Alta, debido a su estructura clara, iteraciones cortas y enfoque en la colaboración y comunicación.	Moderada, debido a la falta de estructura específica y roles definidos.	Alta, pero la falta de estructura rígida puede ser un desafío para equipos menos experimentados.	Moderada, aplicación compleja para equipos no familiarizados y no estructurada para entregables frecuentes.	Baja, debido a su enfoque principal en el desarrollo de software y no en proyectos no tecnológicos como el desarrollo de manuales de procedimientos.

Los resultados indicaron que Scrum era la metodología más adecuada para la construcción del Manual de Procesos y Procedimientos, debido a su estructura clara, roles bien definidos y enfoque en

iteraciones cortas con entregables frecuentes. La utilización de Scrum permitió un enfoque sistemático y organizado, facilitando la gestión del proyecto y la adaptación rápida a las necesidades emergentes.

Como segundo objetivo específico, 2) Diseñar los procesos y procedimientos necesarios para la prestación de un servicio de calidad, identificando y documentando los elementos clave para el diseño de estos procesos y procedimientos

La metodología SCRUM para el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos del hotel en Inírida, en lugar de las otras metodologías, se basa en varias razones fundamentales que se alinean con los objetivos del proyecto y las características del entorno de trabajo. A continuación, se explica por qué Scrum es la metodología más adecuada para este proyecto.

1. Estructura y Roles Definidos

Scrum opera en *sprints* de dos a cuatro semanas, produciendo entregables frecuentes. Esto es crucial para el proyecto, ya que permite la creación y revisión continua de secciones del manual, tanto en términos de análisis documental como visual. Las iteraciones cortas permiten ajustes rápidos basados en la retroalimentación, asegurando que el manual evolucione de manera iterativa y mejore continuamente.

2. Iteraciones Cortas y Entregables Frecuentes

Scrum opera en *sprints*, que son iteraciones cortas y *time-boxed*, típicamente de dos a cuatro semanas. Cada sprint produce un incremento del producto, lo que significa que se generan entregables frecuentes. Esta característica es crucial para el proyecto, ya que permite la creación y revisión continua de secciones del manual. A través de revisiones regulares y retroalimentación constante, se puede ajustar y mejorar el contenido del manual de manera iterativa, asegurando que el producto final sea de alta calidad y cumpla con las expectativas del hotel.

3. Adaptabilidad y Flexibilidad

El entorno del hotel puede ser dinámico, con cambios rápidos en las necesidades y prioridades. Scrum permite ajustes en cada sprint, lo que es ideal para responder a nuevas informaciones o cambios en los requisitos del proyecto. Esta adaptabilidad es esencial para integrar nuevos hallazgos del análisis documental y observaciones visuales de manera ágil.

4. Enfoque en la Colaboración y Comunicación

Scrum enfatiza la comunicación y colaboración constante con reuniones diarias, revisiones de sprint y retrospectivas. Este enfoque es fundamental para el proyecto, ya que asegura que todos los miembros del equipo estén alineados y que cualquier problema se aborde de inmediato. La colaboración estrecha entre el equipo encargado del análisis documental y el de observación visual garantiza una integración fluida de los datos recopilados.

Comparación con Kanban

Aunque Kanban es excelente para la gestión del flujo de trabajo continuo y es muy efectivo en entornos donde las tareas son impredecibles, carece de la estructura iterativa y roles definidos que ofrece Scrum. Kanban se enfoca en la visualización del flujo de trabajo y la mejora continua, pero no proporciona la misma claridad en términos de entregables y responsabilidad en un proyecto estructurado como la creación de un manual de procedimientos. Para el análisis documental y visual, Scrum ofrece un marco más robusto para gestionar las tareas iterativas y las revisiones constantes necesarias para este proyecto.

Conclusión del uso de la metodología:

Scrum se adapta perfectamente a las necesidades del proyecto debido a su estructura definida, iteraciones cortas, adaptabilidad, enfoque en la colaboración y visibilidad del progreso. Estas características aseguran que tanto el análisis documental como el visual se realicen de manera organizada y eficiente, produciendo un manual de alta calidad que satisface las necesidades del hotel en Inírida.

Los resultados obtenidos indicaron que la implementación de una metodología ágil, específicamente Scrum, es la más idónea para estructurar y gestionar el proyecto de creación del manual. La metodología permitió iteraciones cortas y frecuentes, facilitando ajustes rápidos y mejoras continuas basadas en la retroalimentación. En cuanto al diseño de los procesos y procedimientos, los datos documentales revelaron prácticas óptimas y áreas de mejora que fueron adaptadas al contexto del hotel en Inírida. La realización de la metodología ágil se realizó de la siguiente manera:

4.1.1 Realización del método SCRUM

Figura 2

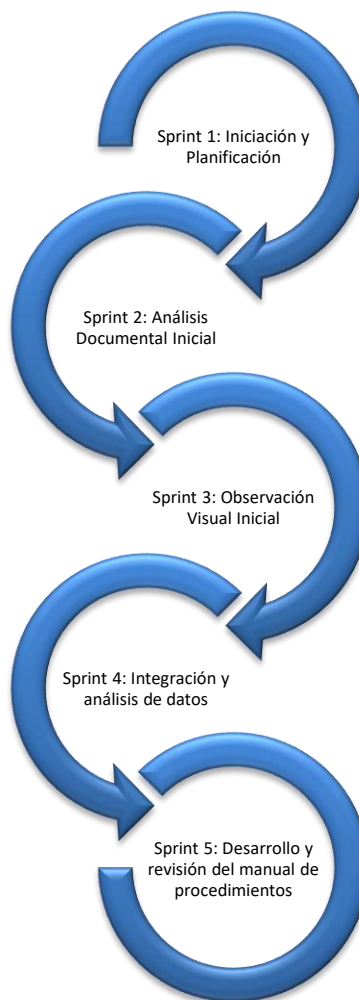
Proceso del método SCRUM



4.1.2 Planificación de SPRINTS

Figura 3

Planificación de los SPRINTS en la metodología SCRUM



En el contexto de la literatura existente, estos resultados son consistentes con estudios que destacan la importancia de la estandarización y documentación en la gestión de calidad en la industria hotelera. La metodología ágil utilizada permitió una adaptación rápida y efectiva a las necesidades cambiantes, asegurando que el manual desarrollado sea práctico y aplicable en el entorno dinámico de la hotelería.

4.2 Análisis Documental de Manuales

Se llevó a cabo un análisis documental de manuales de procedimientos de hoteles a nivel nacional e internacional, los cuales fueron:

Tabla 3

Listado de Hoteles y Documentación de Procedimientos

Nombre del Hotel	País	Nombre del documento
Hotel Atacama	Chile	Manual de Procedimientos de Hotel Atacama MICE
Hotel Suite Bogotá Colonial SAS	Colombia	Manual de Procesos y Procedimientos
Hotel Sajama	Bolivia	Elaboración de un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos para Hotel de Tres Estrellas en el Dpto. de La Paz
Hotel Volcano Lodge	Costa Rica	Manual de Procedimientos del Departamento de Recepción y Reservación y Manual de Puestos para el Hotel Volcano Lodge en La Fortuna de San Carlos
Hotel "D' Barros"	Ecuador	Manual de Procedimientos para el Hotel "D' Barros" de la Ciudad de Quevedo y los Servicios

Se diseñó el Manual de Procesos y Procedimientos del hotel, el cual incluye una estructura integral que abarca todos los aspectos clave de la gestión operativa y administrativa del establecimiento. A continuación, se detallan los principales componentes del manual:

4.3 Organigrama del Hotel:

El manual presenta un organigrama detallado que refleja la estructura jerárquica del hotel, mostrando las relaciones entre los diferentes departamentos y las líneas de reporte. Este organigrama es fundamental para entender la distribución de responsabilidades y el flujo de comunicación dentro del hotel.

4.4 Perfiles y Funciones:

Figura 4

Descripción de los perfiles y funciones

Administrador

- Se describe el perfil del administrador del hotel, incluyendo las competencias requeridas y sus funciones principales, como la supervisión general de las operaciones, la gestión de recursos humanos, y la toma de decisiones estratégicas.

Recepcionista

- Se define el perfil del recepcionista, detallando las habilidades necesarias y las funciones específicas, como la atención al cliente, la gestión de reservas, y el manejo de la correspondencia.

Servicios Generales

- Se describen las funciones del personal de servicios generales, responsables de la limpieza y mantenimiento de las instalaciones, asegurando un ambiente seguro y confortable para los huéspedes.

Chef

- Se detalla el perfil del chef, incluyendo las competencias culinarias y las funciones de supervisión en la cocina, asegurando la calidad y presentación de los alimentos servidos en el hotel.

Asistente de Cocina

- Se especifican las funciones del asistente de cocina, quien apoya al chef en la preparación de los alimentos y en la gestión del inventario de ingredientes.

Cocinero:

- Se describen las responsabilidades del cocinero, encargado de la preparación diaria de los platos, siguiendo las recetas y estándares establecidos por el chef.

Profesional de Marketing

- Se define el perfil del profesional de marketing, encargado de desarrollar e implementar estrategias de marketing y ventas, gestionando la presencia del hotel en el mercado y promoviendo sus servicios.

4.5 Procedimientos de las Diferentes Áreas:

Figura 5

Procedimientos en las áreas realizadas.



Para más información revisar el **anexo N° 8 Resultados**.

4.6 Relevancia de los Hallazgos

Los hallazgos son altamente relevantes ya que proporcionan un marco sólido y adaptable para la mejora continua de la calidad del servicio en el hotel de Inírida. La utilización de una metodología ágil asegura que el manual de procedimientos pueda mantenerse actualizado y efectivo en un entorno dinámico. Esto no solo estandariza las operaciones, facilitando la formación y el desempeño del personal, sino que también mejora la consistencia y la calidad del servicio, lo que puede aumentar la satisfacción del cliente y la competitividad del hotel. En el contexto de la literatura existente, estos resultados corroboran estudios previos que enfatizan la importancia de la estandarización y documentación en la gestión de calidad en la industria hotelera, subrayando la relevancia y aplicabilidad de los hallazgos en el ámbito práctico.

5 Conclusiones

El proyecto tuvo como objetivo principal la creación de un Manual de Procesos y Procedimientos para una empresa hotelera en Inírida, utilizando una metodología ágil que asegurara la mejora continua de la calidad del servicio a través de la estandarización, documentación y optimización de los procesos operativos, administrativos y de atención al cliente. La conclusión más destacada es que la implementación de este manual se convertirá en una herramienta esencial para la gestión eficiente del hotel. Al estandarizar y documentar los procesos clave, se garantiza que todas las operaciones se realicen de manera coherente, contribuyendo significativamente a la mejora de la calidad del servicio y a la satisfacción de los huéspedes.

En cuanto al primer objetivo específico, que consistía en establecer la metodología más adecuada para la construcción del manual, se concluye que la metodología ágil Scrum fue la más idónea para este proyecto. Scrum permitió un enfoque iterativo y flexible que facilitó la gestión del proyecto, permitiendo realizar ajustes continuos y mejoras basadas en la retroalimentación del equipo y del entorno operativo del hotel. Esta metodología no solo estructuró el proceso de desarrollo del manual, sino que también aseguró su relevancia y aplicabilidad en un entorno tan dinámico como el sector hotelero.

El segundo objetivo específico fue diseñar los procesos y procedimientos necesarios para la prestación de un servicio de calidad, identificando y documentando los elementos clave para el diseño de estos procesos. Se concluye que el análisis documental, complementado con observaciones directas, permitió la identificación de prácticas óptimas que fueron adaptadas al contexto del hotel en Inírida. Los procesos diseñados cubren todas las áreas clave del hotel, desde la recepción y reservas hasta servicios de habitación, alimentos y bebidas, y marketing y ventas. Estos procedimientos estandarizados no solo mejorarán la eficiencia operativa del hotel, sino que también garantizarán una experiencia de calidad y consistente para los huéspedes, contribuyendo a fortalecer la competitividad del hotel en el mercado.

Para asegurar una implementación exitosa y sostenida del Manual de Procesos y Procedimientos desarrollado, se recomiendan las siguientes acciones:

1. **Implementación Gradual:** Comenzar la implementación del manual en las áreas más críticas, como recepción y servicios de habitación, para permitir una adaptación progresiva del personal y minimizar resistencias al cambio.

2. **Capacitación Continua:** Asegurar la formación continua del personal, combinando sesiones teóricas y prácticas, con actualizaciones periódicas que reflejen cambios en los procedimientos.
3. **Monitoreo y Evaluación:** Establecer un sistema para evaluar la efectividad del manual, incluyendo la retroalimentación de empleados y huéspedes, y el seguimiento de indicadores clave de desempeño.
4. **Revisión Periódica:** Revisar y actualizar el manual regularmente para adaptarse a cambios operativos, avances tecnológicos o nuevas prácticas recomendadas.
5. **Fomentar la Comunicación:** Promover una cultura de comunicación abierta, donde los empleados puedan hacer preguntas, sugerencias y reportar problemas relacionados con la implementación.
6. **Integración Tecnológica:** Considerar el uso de herramientas tecnológicas para automatizar y mejorar la eficiencia en la aplicación de los procedimientos.
7. **Enfoque en la Mejora Continua:** Utilizar el manual como base para realizar ajustes y mejoras constantes en los procesos, asegurando así una mejora continua en la calidad del servicio ofrecido.

Referencias

- Alvares Torres, M (2006). Manual para la elaborar manuales de políticas y procedimientos. Panorama. Google Books.<https://books.google.com.co/books?id=YnhdFdUDnVIC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>.
- Vivanco Vergara, M.E(2017). Los manuales de procedimientos como herramientas de control interno de una organización. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000300038
- Martin, A., Cueva, L. m., & Perez, j. (2007). es.slideshare.net. Obtenido de <https://es.slideshare.net/GestioPolis.com/teoria-clasica-de-la-administracion>
- Hurtado, F. (2023, 13 noviembre). Manual de procedimientos: Guía Para Entender y Crear Uno. (Formato y ejemplos). Softgrade. <https://softgrade.mx/manual-de-procedimientos/>
- Adminfc. (2021, 8 enero). Gestión de la calidad del servicio: cinco dimensiones a tener en cuenta. Especialízate En la USAT. <http://especializate.usat.edu.pe/blog/gestion-de-la-calidad-del-servicio-cinco-dimensiones-a-tener-encuenta/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20calidad,el%20servicio%20postventa%20entre%20otras>.
- Zarate, D. (2023, 1 marzo). Proceso administrativo empresarial: qué es, etapas y ejemplo. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/sales/proceso-administrativo>
- Ortiz Ibáñez, L.O (2008). Manual De Procesos Y Procedimientos, Bases Estratégicas y Organizacionales. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010b/689/index.htm>
- Hammond, M. (2023, 18 mayo). Qué es la calidad del servicio, cómo se mide y cómo mejorarla. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/service/calidad-del-servicio>
- Olvera, D. (2021, 11 marzo). ¿Qué es y cómo hacer un manual de procedimientos? Entorno Empresarial. <https://coparmexjal.org.mx/entorno-empresarial/que-es-y-como-hacer-un-manual-de>

procedimientos/#:~:text=Un%20manual%20es%20un%20libro,conocimiento%20alg%C3%BA%20tema%20o%20materia.

Unir, V. (2023, 23 febrero). En qué consiste la gestión por procesos y cuál es su importancia. UNIR. <https://www.unir.net/empresa/revista/gestion-por-procesos/>

Odsadmin. (2016, 2 agosto). ¿Qué es un manual de procesos? Impulsa Popular | Banco Popular Dominicano. <https://impulsapopular.com/gerencia/que-es-un-manual-de-procesos/#:~:text=El%20manual%20de%20procesos%2C%20tambi%C3%A9n,la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20organizaci%C3%B3n>

Ruiz Mitjana, L. (2020, 14 abril). Henri Fayol: biografía del padre de la Administración Positiva. Psicología y Mente. <https://psicologiymente.com/biografias/henri-fayol>

Toriz Acosta, D (2018, 11 junio). La importancia de considerar los marcos normativos en la implementación de los negocios | ASESNEG. <https://asesneg.com.mx/la-importancia-considerar-los-marcos-normativos-en-la-implementacion-los-negocios/>

Rivas, A. (2022, 4 octubre). Marco metodológico: ¿Cómo redactar y cuál es su estructura? Normas APA. <https://normasapa.in/marco-metodologico/>

Santos, D. (2023, 22 marzo). Recolección de datos: métodos, técnicas e instrumentos. HubSpot. <https://blog.hubspot.es/marketing/recoleccion-de-datos>

Kohn, P. S. (2023, 16 junio). Métodos de investigación: Qué son y cómo elegirlos. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/metodos-de-investigacion/>

Idyd, I. y. D. (2023, 5 octubre). Técnicas y herramientas de investigación. Identidad y Desarrollo. <https://identidadydesarrollo.com/herramientas-de-investigacion-de-identidad-y-desarrollo/>

Serrano, M. Á. B. (2010). Requisitos éticos en los proyectos de investigación. Otra oveja negra. Seminarios de la Fundación Española de Reumatología, 11(1), 7-13. <https://doi.org/10.1016/j.semreu.2009.09.005>

Codificación temática | Libro de códigos para el análisis temático. (2024, 12 julio). ATLAS.ti. <https://atlasti.com/es/guias/analisis-tematico/codificacion-tematica>

Ortega, C. (2023, 19 junio). ¿Qué es la codificación de datos en una investigación? QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/codificacion-de-datos-en-una-investigacion/#:~:text=La%20codificaci%C3%B3n%20tem%C3%A1tica%2C%20tambi%C3%A9n%20llamada,la%20estructura%20de%20las%20frases.>

Gruizsol. (2024, 13 enero). Método Crystal: Una metodología ágil centrada en las personas y sus interacciones | Descripción, historia y propiedades. El Rincón del Project Manager. <https://rinconpm.com/que-es-crystal/>

Schwaber, K., & Sutherland, J. (2013). *La Guía de Scrum*. Scrum.org. Recuperado de <https://www.scrumguides.org/scrum-guide.html>

Hotel Executive. (2020). How Standard Operating Procedures Improve Hotel Operations. Recuperado de https://www.hotelexecutive.com/business_review/6470/how-standard-operating-procedures-improve-hotel-operations

Bermejo, I. M. (2022, 14 julio). LEAN y Agile, ¿no son lo mismo? Netmind. <https://netmind.net/lean-y-agile-diferencias/>

Raeburn, A. (2024, 13 febrero). ¿Qué es la programación extrema (XP)? [2024] • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/extreme-programming-xp>

Anexos

Anexo 1. Análisis de la Selección de Metodologías Ágiles para el Proyecto.

Para el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos del hotel en Inírida, se consideraron varias metodologías ágiles. A continuación, se presenta un análisis de las metodologías ágiles evaluadas y las razones por las cuales se seleccionó Scrum como la más adecuada.

- **Metodologías Ágiles Evaluadas**

1. Scrum
2. Kanban
3. Crystal
4. Lean
5. Extreme Programming (XP)

Análisis de Cada Metodología

1. Scrum

Descripción: Scrum es una metodología ágil que se enfoca en entregas iterativas e incrementales, con roles definidos (Product Owner, Scrum Master, Equipo de Desarrollo) y eventos estructurados (Sprint Planning, Daily Scrum, Sprint Review, Sprint Retrospective).

Ventajas:

- **Estructura clara y roles definidos:** Facilita la asignación de responsabilidades y la gestión del proyecto.
- **Iteraciones cortas y entregables frecuentes:** Permite ajustes rápidos y mejora continua.
- **Alta colaboración y comunicación:** Asegura que el equipo esté alineado y se resuelvan problemas rápidamente.

Desventajas:

- **Requiere disciplina y compromiso:** Todo el equipo debe estar comprometido con el proceso Scrum.

2. Kanban

Descripción: Kanban se centra en la visualización del flujo de trabajo y la mejora continua, utilizando un tablero Kanban para gestionar tareas.

Ventajas:

- **Flexibilidad:** Puede adaptarse fácilmente a cambios en las prioridades.
- **Visualización del flujo de trabajo:** Permite identificar cuellos de botella y mejorar el proceso.

Desventajas:

- **Menos estructura:** No define roles ni iteraciones específicas, lo que puede llevar a una falta de claridad en proyectos grandes.

3. Crystal

Descripción: Crystal es una familia de metodologías ágiles que se adapta al tamaño del equipo y la criticidad del proyecto, enfocándose en la comunicación y el trabajo colaborativo.

Ventajas:

- **Adaptabilidad:** Puede ajustarse a las necesidades específicas del proyecto.
- **Enfoque en la comunicación:** Promueve la transparencia y la colaboración.

Desventajas:

- **Menos estructurado que Scrum:** La falta de una estructura rígida puede ser un desafío para equipos menos experimentados.

4. Lean

Descripción: Lean se enfoca en maximizar el valor para el cliente minimizando el desperdicio. Se basa en principios de eficiencia y mejora continua.

Ventajas:

- **Eliminación de desperdicios:** Mejora la eficiencia y reduce costos.
- **Enfoque en el valor del cliente:** Prioriza las actividades que aportan más valor.

Desventajas:

- **Aplicación compleja:** Puede ser difícil de implementar en equipos no familiarizados con sus principios.

5. Extreme Programming (XP)

Descripción: XP es una metodología ágil que se centra en la mejora de la calidad del software y la capacidad de respuesta a las necesidades cambiantes del cliente.

Ventajas:

- **Alta calidad de software:** Enfocado en prácticas de desarrollo de software de alta calidad.
- **Feedback continuo:** Iteraciones cortas y retroalimentación constante.

Desventajas:

- **Enfocado en desarrollo de software:** No es ideal para proyectos no tecnológicos como el desarrollo de manuales de procedimientos.

Anexo 2. Cuadro Comparativo del Análisis de la Selección de Metodologías Ágiles.

Criterio	Scrum	Kanban	Crystal	Lean	Extreme Programming (XP)
Descripción	Metodología ágil enfocada en entregas iterativas e incrementales, con roles definidos y eventos estructurados.	Metodología centrada en la visualización del flujo de trabajo y mejora continua, utilizando un tablero para gestionar tareas.	Familia de metodologías ágiles adaptables al tamaño del equipo y la criticidad del proyecto, enfocadas en la comunicación y el trabajo colaborativo.	Metodología enfocada en maximizar el valor para el cliente minimizando el desperdicio, basada en principios de eficiencia y mejora continua.	Metodología ágil centrada en la mejora de la calidad del software y la capacidad de respuesta a las necesidades cambiantes del cliente.
Ventajas	<ul style="list-style-type: none"> - Estructura clara y roles definidos - Iteraciones cortas y entregables frecuentes - Alta colaboración y comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> - Flexibilidad - Visualización del flujo de trabajo - Identificación de cuellos de botella y mejora del proceso 	<ul style="list-style-type: none"> - Adaptabilidad - Enfoque en la comunicación - Promueve la transparencia y la colaboración 	<ul style="list-style-type: none"> - Eliminación de desperdicios - Mejora la eficiencia y reduce costos - Enfoque en el valor del cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Alta calidad de software - Feedback continuo - Iteraciones cortas y retroalimentación constante

Desventajas	- Requiere disciplina y compromiso de todo el equipo	- Menos estructura - No define roles ni iteraciones específicas - Puede llevar a una falta de claridad en proyectos grandes	- Menos estructurado que Scrum - La falta de una estructura rígida puede ser un desafío para equipos menos experimentados	- Aplicación compleja - Puede ser difícil de implementar en equipos no familiarizados con sus principios	- Enfocado en desarrollo de software - No es ideal para proyectos no tecnológicos como el desarrollo de manuales de procedimientos
Estructura y Roles Definidos	Sí, roles bien definidos (Product Owner, Scrum Master, Equipo de Desarrollo).	No, roles y estructura menos definidos.	Varía según el tamaño del equipo y la criticidad del proyecto.	No, se enfoca más en principios que en una estructura rígida.	Sí, enfocado en roles técnicos, pero principalmente en el desarrollo de software.
Iteraciones y Entregables Frecuentes	Sí, sprints de duración fija permiten entregas frecuentes.	No necesariamente, se enfoca en el flujo continuo de trabajo.	No estructurado en iteraciones específicas.	No necesariamente, se enfoca en la eliminación de desperdicios y mejora continua.	Sí, con iteraciones cortas y retroalimentación constante.
Adaptabilidad y Flexibilidad	Alta, permite ajustes rápidos en cada sprint.	Alta, se adapta fácilmente a cambios en las prioridades.	Alta, adaptable a las necesidades	Alta, pero su implementación puede ser compleja.	Alta, pero principalmente en el contexto

			específicas del proyecto.		de desarrollo de software.
Colaboración y Comunicación	Enfatizada, con reuniones diarias, revisiones y retrospectivas.	Depende del equipo, no está estructurado en la metodología.	Enfatizada, con enfoque en la transparencia y la colaboración.	Depende del equipo, se enfoca en la eficiencia más que en la estructura de comunicación.	Enfatizada, con feedback continuo y prácticas colaborativas.
Idoneidad para el Proyecto	Muy Alta, debido a su estructura clara, iteraciones cortas y enfoque en la colaboración y comunicación.	Moderada, debido a la falta de estructura específica y roles definidos.	Alta, pero la falta de estructura rígida puede ser un desafío para equipos menos experimentados.	Moderada, aplicación compleja para equipos no familiarizados y no estructurada para entregables frecuentes.	Baja, debido a su enfoque principal en el desarrollo de software y no en proyectos no tecnológicos como el desarrollo de manuales de procedimientos.

Anexo 3. Razones para Seleccionar Scrum.

La elección de la metodología ágil Scrum para el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos del hotel en Inírida, en lugar de la metodología Kanban, se basa en varias razones fundamentales que se alinean con los objetivos del proyecto y las características del entorno de trabajo. A continuación, se explica por qué Scrum es la metodología más adecuada para este proyecto.

- **Estructura y Roles Definidos**

Scrum opera en sprints de dos a cuatro semanas, produciendo entregables frecuentes. Esto es crucial para el proyecto, ya que permite la creación y revisión continua de secciones del manual, tanto en términos de análisis documental como visual. Las iteraciones cortas permiten ajustes rápidos basados en la retroalimentación, asegurando que el manual evolucione de manera iterativa y mejore continuamente.

- **Iteraciones Cortas y Entregables Frecuentes**

Scrum opera en sprints, que son iteraciones cortas y time-boxed, típicamente de dos a cuatro semanas. Cada sprint produce un incremento del producto, lo que significa que se generan entregables frecuentes. Esta característica es crucial para el proyecto, ya que permite la creación y revisión continua de secciones del manual. A través de revisiones regulares y retroalimentación constante, se puede ajustar y mejorar el contenido del manual de manera iterativa, asegurando que el producto final sea de alta calidad y cumpla con las expectativas del hotel.

- **Adaptabilidad y Flexibilidad**

El entorno del hotel puede ser dinámico, con cambios rápidos en las necesidades y prioridades. Scrum permite ajustes en cada sprint, lo que es ideal para responder a nuevas informaciones o cambios en los requisitos del proyecto. Esta adaptabilidad es esencial para integrar nuevos hallazgos del análisis documental y observaciones visuales de manera ágil.

- **Enfoque en la Colaboración y Comunicación**

Scrum enfatiza la comunicación y colaboración constante con reuniones diarias, revisiones de sprint y retrospectivas. Este enfoque es fundamental para el proyecto, ya que asegura que todos los miembros del equipo estén alineados y que cualquier problema se aborde de inmediato. La colaboración

estrecha entre el equipo encargado del análisis documental y el de observación visual garantiza una integración fluida de los datos recopilados.

- **Comparación con Kanban**

Aunque Kanban es excelente para la gestión del flujo de trabajo continuo y es muy efectivo en entornos donde las tareas son impredecibles, carece de la estructura iterativa y roles definidos que ofrece Scrum. Kanban se enfoca en la visualización del flujo de trabajo y la mejora continua, pero no proporciona la misma claridad en términos de entregables y responsabilidad en un proyecto estructurado como la creación de un manual de procedimientos. Para el análisis documental y visual, Scrum ofrece un marco más robusto para gestionar las tareas iterativas y las revisiones constantes necesarias para este proyecto.

Conclusión

Scrum se adapta perfectamente a las necesidades del proyecto debido a su estructura definida, iteraciones cortas, adaptabilidad, enfoque en la colaboración y visibilidad del progreso. Estas características aseguran que tanto el análisis documental como el visual se realicen de manera organizada y eficiente, produciendo un manual de alta calidad que satisface las necesidades del hotel en Inírida.

Anexo 4. Realización del método Scrum.

Para el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos del hotel en Inírida, se utilizó la metodología ágil Scrum, involucrando a cuatro personas: Daniel, Sandra, Diana, Aleksandro. El proyecto se completó en cinco sprints de una semana cada uno.

Roles en el Proyecto

Product Owner (PO): Daniel

Scrum Master (SM): Sandra

Equipo de Desarrollo (ED):

- **Diana:** Especialista en Análisis Documental
- **Aleksandro:** Especialista en Observación Visual

Artefactos

- **Product Backlog:** Lista priorizada de todas las tareas y requisitos necesarios para completar el manual.
- **Sprint Backlog:** Lista de tareas seleccionadas del Product Backlog para completarse en un sprint.
- **Incremento:** El producto del sprint, es decir, la versión actualizada del manual de procedimientos que se entregó al final de cada sprint.
- **Definición de Terminado (DoD):** Criterios que determinaron cuándo una tarea o incremento estaba completo y cumplía con los estándares de calidad.

Ceremonias

- **Sprint Planning:** Reunión al inicio de cada sprint para planificar el trabajo a realizar.
- **Daily Scrum:** Reuniones diarias cortas (máximo 15 minutos) para coordinar actividades y resolver obstáculos.
- **Sprint Review:** Reunión al final del sprint para revisar el incremento y obtener retroalimentación.

- **Sprint Retrospective:** Reunión después del Sprint Review para reflexionar sobre el sprint anterior y planificar mejoras para el próximo sprint.

Planificación de Sprints

Cada sprint tuvo una duración de una semana. A continuación, se presenta un plan general para los cinco sprints realizados.

Sprint 1: Iniciación y Planificación

Objetivo: Establecer la base del proyecto y definir el Product Backlog.

Tareas:

- Reunión de Kickoff del proyecto.
- Identificación de requisitos y creación del Product Backlog.
- Definición de roles y responsabilidades.
- Configuración de herramientas y entorno de trabajo.

Responsables:

- Daniel: Definición de requisitos.
- Sandra: Configuración de herramientas y entorno.
- Diana, Alexsandro, Miembro 5: Revisión inicial de fuentes documentales y visuales.

Sprint 2: Análisis Documental Inicial

Objetivo: Recopilar y codificar información de los documentos seleccionados.

Tareas:

- Selección de manuales de procedimientos y estudios relevantes.
- Descarga y organización de documentos.
- Codificación de datos utilizando Excel.
- Identificación de palabras clave y patrones iniciales.

Responsables:

- Diana: Recopilación y codificación documental.
- Aleksandro: Apoyo en la identificación de palabras clave y organización de documentos.

Sprint 3: Observación Visual Inicial

Objetivo: Realizar observaciones directas y documentar procesos actuales.

Tareas:

- Desarrollo del cronograma de observación.
- Realización de observaciones en diferentes turnos y áreas del hotel.
- Documentación de interacciones y procedimientos observados.
- Codificación de datos de observación.

Responsables:

- Aleksandro: Desarrollo del cronograma y observaciones y documentación de observaciones.
- Diana: Apoyo en la codificación de datos de observación.

Sprint 4: Integración y Análisis de Datos

Objetivo: Integrar datos del análisis documental y observación visual.

Tareas:

- Consolidación de datos codificados en Excel.
- Análisis comparativo de datos documentales y observacionales.
- Identificación de áreas de mejora y buenas prácticas.
- Presentación de hallazgos al Product Owner para retroalimentación.

Responsables:

- Diana: Consolidación y análisis documental.
- Aleksandro: Análisis de observación visual.
- Daniel: Revisión de hallazgos y retroalimentación.

Sprint 5: Desarrollo y Revisión del Manual de Procedimientos

Objetivo: Crear y revisar secciones del manual, implementación de mejoras finales.

Tareas:

- Redacción de las primeras secciones del manual.
- Revisión y ajuste basado en la retroalimentación del Product Owner.
- Implementación de mejoras y refinamientos.
- Preparación para la implementación y capacitación del personal.

Responsables:

- Diana: Redacción técnica del manual.
- Alexsandro: Apoyo en la revisión y ajuste.
- Daniel: Retroalimentación y aprobación final.
- Sandra: Coordinación de la capacitación del personal.

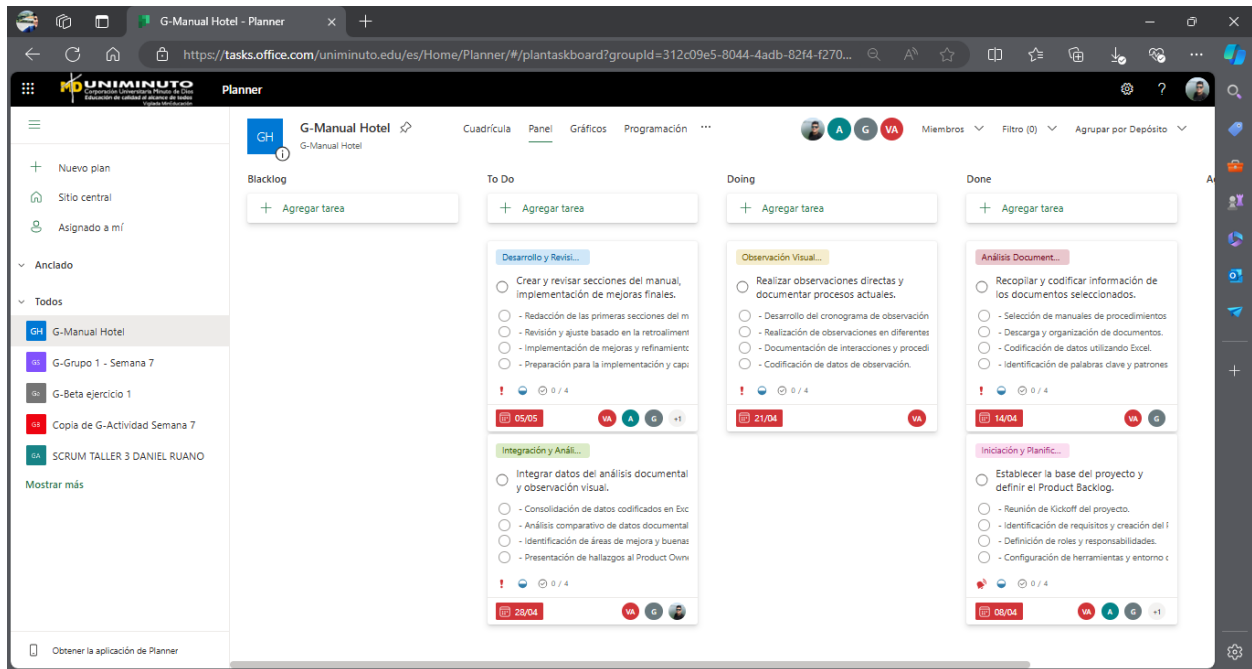
Anexo 5. Evidencias de los Sprint por medio de Planner.

Se escogió Microsoft Planner para el seguimiento y control de los sprints en el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos del hotel en Inírida debido a su integración con Microsoft 365 y su interfaz intuitiva. Esto facilitó la colaboración y la organización eficiente de tareas, permitiendo que todos los miembros del equipo pudieran utilizar la herramienta de inmediato.

Planner ofreció tableros visuales y tarjetas de tareas ideales para la metodología Scrum. Cada sprint se representó como un tablero con tareas movibles entre "Pendiente", "En Progreso" y "Completada". La capacidad de asignar tareas, establecer fechas de vencimiento y colaborar en tiempo real ayudó a mantener al equipo alineado con los objetivos del proyecto y a resolver problemas rápidamente.

Imagen 1.

Organización de los Sprint.

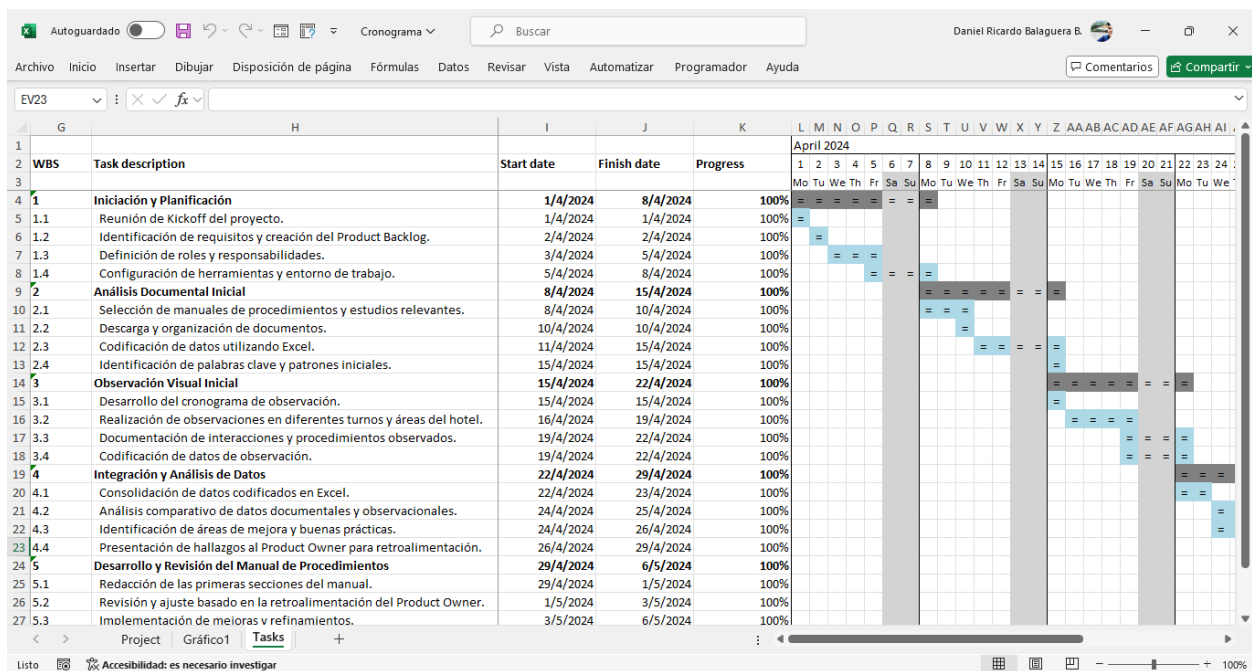


Anexo 6. Evidencias del cronograma.

Se realizó un cronograma detallado para el seguimiento y control de los sprints en el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos del hotel en Inírida. Este cronograma, dividido en cinco sprints de una semana cada uno, permitió al equipo organizar y gestionar las tareas de manera estructurada y eficiente. Cada sprint incluyó objetivos específicos, tareas asignadas a los miembros del equipo, y fechas de vencimiento claras, asegurando que el proyecto se mantuviera en curso y cumpliera con los plazos establecidos. La utilización de Microsoft Planner facilitó la visualización y el seguimiento del progreso, permitiendo ajustes rápidos y colaboración en tiempo real para resolver cualquier obstáculo que surgiera.

Imagen 2.

Cronograma de Sprints y Actividades.



Anexo 7. Matriz de Análisis Documental.

Se realizó una matriz de análisis documental para estructurar y organizar la información recopilada de manuales de procedimientos y estudios relevantes de hoteles a nivel nacional e internacional. Esta matriz permitió categorizar los datos según diferentes criterios, como el título del documento, autor, año de publicación, áreas cubiertas, y hallazgos principales. La matriz facilitó la identificación de patrones, buenas prácticas y áreas de mejora aplicables al contexto del hotel en Inírida.

La información codificada en la matriz fue utilizada para comparar y analizar los datos de manera sistemática. Esto ayudó a integrar los resultados del análisis documental con las observaciones visuales realizadas en el hotel. La matriz de análisis documental fue fundamental para asegurar que todos los aspectos relevantes fueran considerados en el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos, garantizando una base sólida y bien documentada para la creación del manual.

Análisis Documental Hotel Atacama

Tabla 4

Hotel Atacama

Identificación del Documento	<i>Hotel Atacama</i>
Categoría	Descripción
Título del Documento	Manual de Procedimientos de Hotel Atacama MICE
Autor(es)	Gabriel Leonart Tomás
Año de Publicación	No especificado
Fuente	Manual interno del Hotel Atacama MICE
Descripción General del Documento	
Categoría	Descripción
Tipo de Documento	Manual Interno
Objetivos del Documento	Proporcionar una guía detallada de los procedimientos administrativos y operativos del hotel.
Público Objetivo	Empleados del Hotel Atacama MICE, especialmente los nuevos ingresantes.

Contenido Relevante del Documento	
Categoría	Descripción
Áreas Cubiertas	Recepción, Housekeeping, Seguridad, Alimentos y Bebidas
Procesos y Procedimientos Descriptos	Procedimiento de Check-In, Check-Out, contestar el teléfono, mensajes telefónicos, llegadas y salidas de housekeeping, ventas de amenities, cambio de divisas, reservaciones en el restaurante, etc.
Métodos de Implementación	Uso de formatos estandarizados, capacitación continua, y control de versiones.
Herramientas y Tecnologías Mencionadas	Software de gestión hotelera, radios de comunicación interna, y sistemas de registro de huéspedes.
Resultados y Recomendaciones	
Categoría	Descripción
Principales Hallazgos	Mejora en la coordinación entre departamentos, reducción de errores operativos.
Recomendaciones	Implementación de un sistema de feedback continuo y revisión periódica de los procedimientos.
Buenas Prácticas Identificadas	Uso de protocolos estandarizados para la atención al cliente, formación en manejo de quejas y sugerencias.
Aplicabilidad al Proyecto Actual	
Categoría	Descripción
Elementos Aplicables al Contexto de Inírida	Adaptación de los procedimientos de recepción y atención al cliente, implementación de un sistema de comunicación interna.
Posibles Adaptaciones o Modificaciones	Modificación de algunos procedimientos para adecuarse a las particularidades culturales y logísticas de Inírida.

Análisis Documental Hotel Suite Bogotá Colonial SAS

Tabla 5

Hotel Suite Bogotá Colonial SAS.

Identificación del Documento	<i>Hotel Suite Bogotá Colonial SAS</i>
Categoría	Descripción
Título del Documento	Manual de Procesos y Procedimientos
Autor(es)	Daniel Enrique Melgarejo Rubio, Leidy Yohana Conde Ducuara, Leonardo Morales Martinez, Mallerly Fajardo Ardila, Yurleni Rodríguez Sanchez, Dollys Delgado
Año de Publicación	No especificado
Fuente	Manual interno del Hotel Suite Bogotá Colonial SAS
Descripción General del Documento	
Categoría	Descripción
Tipo de Documento	Manual Interno
Objetivos del Documento	Proporcionar una guía detallada de los procedimientos administrativos y operativos del hotel.
Público Objetivo	Empleados del Hotel Suite Bogotá Colonial SAS
Contenido Relevante del Documento	
Categoría	Descripción
Áreas Cubiertas	Recepción, Housekeeping, Seguridad, Alimentos y Bebidas
Procesos y Procedimientos Descriptos	Procedimiento de Check-In, Check-Out, contestar el teléfono, mensajes telefónicos, llegadas y salidas de housekeeping, ventas de amenities, cambio de divisas, reservaciones en el restaurante, etc.
Métodos de Implementación	Uso de formatos estandarizados, capacitación continua, y control de versiones.
Herramientas y Tecnologías Mencionadas	Software de gestión hotelera, radios de comunicación interna, y sistemas de registro de huéspedes.
Resultados y Recomendaciones	
Categoría	Descripción

Principales Hallazgos	Mejora en la coordinación entre departamentos, reducción de errores operativos.
Recomendaciones	Implementación de un sistema de feedback continuo y revisión periódica de los procedimientos.
Buenas Prácticas Identificadas	Uso de protocolos estandarizados para la atención al cliente, formación en manejo de quejas y sugerencias.
Aplicabilidad al Proyecto Actual	
Categoría	Descripción
Elementos Aplicables al Contexto de Inírida	Adaptación de los procedimientos de recepción y atención al cliente, implementación de un sistema de comunicación interna.
Posibles Adaptaciones o Modificaciones	Modificación de algunos procedimientos para adecuarse a las particularidades culturales y logísticas de Inírida.

Análisis Documental Hotel Sajama

Tabla 6

Hotel Sajama.

Identificación del Documento	Hotel Sajama
Categoría	Descripción
Título del Documento	Elaboración de un Manual de Funciones y Procedimientos Administrativos para Hotel de Tres Estrellas en el Dpto. de La Paz
Autor(es)	Daneyva Shirley Torrico Apaza
Año de Publicación	2019
Fuente	Proyecto de Grado, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Ciencias Económicas y Financieras
Descripción General del Documento	
Categoría	Descripción
Tipo de Documento	Proyecto de Grado / Manual Interno

Objetivos del Documento	Proporcionar una guía detallada de los procedimientos administrativos y operativos del hotel.
Público Objetivo	Empleados del Hotel Sajama y estudiantes de Contaduría Pública
Contenido Relevante del Documento	
Categoría	Descripción
Áreas Cubiertas	Recepción, Housekeeping, Seguridad, Alimentos y Bebidas
Procesos y Procedimientos Descriptos	Procedimiento de Check-In, Check-Out, contestar el teléfono, mensajes telefónicos, llegadas y salidas de housekeeping, ventas de amenities, cambio de divisas, reservaciones en el restaurante, etc.
Métodos de Implementación	Uso de formatos estandarizados, capacitación continua, y control de versiones.
Herramientas y Tecnologías Mencionadas	Software de gestión hotelera, radios de comunicación interna, y sistemas de registro de huéspedes.
Resultados y Recomendaciones	
Categoría	Descripción
Principales Hallazgos	Mejora en la coordinación entre departamentos, reducción de errores operativos.
Recomendaciones	Implementación de un sistema de feedback continuo y revisión periódica de los procedimientos.
Buenas Prácticas Identificadas	Uso de protocolos estandarizados para la atención al cliente, formación en manejo de quejas y sugerencias.
Aplicabilidad al Proyecto Actual	
Categoría	Descripción
Elementos Aplicables al Contexto de Inírida	Adaptación de los procedimientos de recepción y atención al cliente, implementación de un sistema de comunicación interna.
Posibles Adaptaciones o Modificaciones	Modificación de algunos procedimientos para adecuarse a las particularidades culturales y logísticas de Inírida.

Análisis documental Hotel Volcano Lodge

Tabla 7

Hotel Volcano Lodge.

Identificación del Documento	<i>Hotel Volcano Lodge</i>
Categoría	Descripción
Título del Documento	Manual de Procedimientos del Departamento de Recepción y Reservación y Manual de Puestos para el Hotel Volcano Lodge en La Fortuna de San Carlos
Autor(es)	Hanzie Castro Corrales
Año de Publicación	2004
Fuente	Instituto Tecnológico de Costa Rica, Proyecto de Grado
Descripción General del Documento	
Categoría	Descripción
Tipo de Documento	Manual Interno
Objetivos del Documento	Proporcionar herramientas necesarias para el desarrollo administrativo del hotel y guías claras para el manejo de situaciones en recepción y reservaciones.
Público Objetivo	Empleados del Hotel Volcano Lodge, especialmente en las áreas de recepción y reservaciones.
Contenido Relevante del Documento	
Categoría	Descripción
Áreas Cubiertas	Recepción, Reservaciones, Seguridad, Alimentos y Bebidas
Procesos y Procedimientos Descriptos	Procedimientos de Check-In, Check-Out, manejo de reservaciones, contestar el teléfono, mensajes telefónicos, gestión de ventas de tours, etc.
Métodos de Implementación	Uso de formatos estandarizados, capacitación continua, y control de versiones.
Herramientas y Tecnologías Mencionadas	Software de gestión hotelera, sistemas de registro de huéspedes, radios de comunicación interna.

Resultados y Recomendaciones	
Categoría	Descripción
Principales Hallazgos	Mejora en la coordinación entre departamentos y reducción de errores operativos.
Recomendaciones	Implementación de un sistema de feedback continuo y revisión periódica de los procedimientos.
Buenas Prácticas Identificadas	Uso de protocolos estandarizados para la atención al cliente, formación en manejo de quejas y sugerencias.
Aplicabilidad al Proyecto Actual	
Categoría	Descripción
Elementos Aplicables al Contexto de Inírida	Adaptación de los procedimientos de recepción y atención al cliente, implementación de un sistema de comunicación interna.
Posibles Adaptaciones o Modificaciones	Modificación de algunos procedimientos para adecuarse a las particularidades culturales y logísticas de Inírida.

Análisis documental Hotel Poseidón

Tabla 8

Hotel Poseidón

Identificación del Documento	<i>Hotel Poseidón</i>
Categoría	Descripción
Título del Documento	Manual de Procedimientos para la Mejora en Gestión del Área de Alimentos y Bebidas del Hotel Poseidón
Autor(es)	Richard Fernando Cusme Cevallos
Año de Publicación	2018
Fuente	Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Proyecto de Grado
Descripción General del Documento	
Categoría	Descripción

Tipo de Documento	Proyecto de Grado / Manual Interno
Objetivos del Documento	Diseñar un manual de procedimientos para mejorar la gestión en el área de alimentos y bebidas del Hotel Poseidón.
Público Objetivo	Empleados del Hotel Poseidón, especialmente en las áreas de alimentos y bebidas.
Contenido Relevante del Documento	
Categoría	Descripción
Áreas Cubiertas	Alimentos y Bebidas
Procesos y Procedimientos Descriptos	Procedimientos operativos en el área de alimentos y bebidas, manejo de inventarios, control de calidad, servicio al cliente, etc.
Métodos de Implementación	Uso de formatos estandarizados, capacitación continua, y control de versiones.
Herramientas y Tecnologías Mencionadas	Software de gestión de alimentos y bebidas, sistemas de registro de inventarios, radios de comunicación interna.
Resultados y Recomendaciones	
Categoría	Descripción
Principales Hallazgos	Identificación de problemas en la gestión operativa y falta de estandarización de procedimientos.
Recomendaciones	Implementación de un sistema de feedback continuo, revisión periódica de los procedimientos, y capacitación del personal.
Buenas Prácticas Identificadas	Uso de protocolos estandarizados para el manejo de alimentos y bebidas, formación en manejo de quejas y sugerencias.
Aplicabilidad al Proyecto Actual	
Categoría	Descripción
Elementos Aplicables al Contexto de Inírida	Adaptación de los procedimientos de manejo de alimentos y bebidas, implementación de un sistema de comunicación interna.
Posibles Adaptaciones o Modificaciones	Modificación de algunos procedimientos para adecuarse a las particularidades culturales y logísticas de Inírida.

Análisis documental Hotel “D’ Barros”

Tabla 9

Hotel “D’ Barros”.

Identificación del Documento	Hotel “D’ Barros”
Categoría	Descripción
Título del Documento	Manual de Procedimientos para el Hotel “D’ Barros” de la Ciudad de Quevedo y los Servicios
Autor(es)	Chicaiza Saracay Diana Alejandra
Año de Publicación	2019
Fuente	Universidad Regional Autónoma de los Andes, Proyecto de Examen Complexivo
Descripción General del Documento	
Categoría	Descripción
Tipo de Documento	Proyecto de Grado / Manual Interno
Objetivos del Documento	Desarrollar un manual de procedimientos para mejorar la gestión y los servicios del hotel “D’ Barros”.
Público Objetivo	Empleados del Hotel “D’ Barros”, especialmente en las áreas de atención al cliente y servicios.
Contenido Relevante del Documento	
Categoría	Descripción
Áreas Cubiertas	Recepción, Housekeeping, Seguridad, Alimentos y Bebidas
Procesos y Procedimientos Descriptos	Procedimientos operativos en recepción, limpieza, mantenimiento, manejo de inventarios, control de calidad, atención al cliente, etc.
Métodos de Implementación	Uso de formatos estandarizados, capacitación continua, y control de versiones.
Herramientas y Tecnologías Mencionadas	Software de gestión hotelera, sistemas de registro de inventarios, radios de comunicación interna.
Resultados y Recomendaciones	

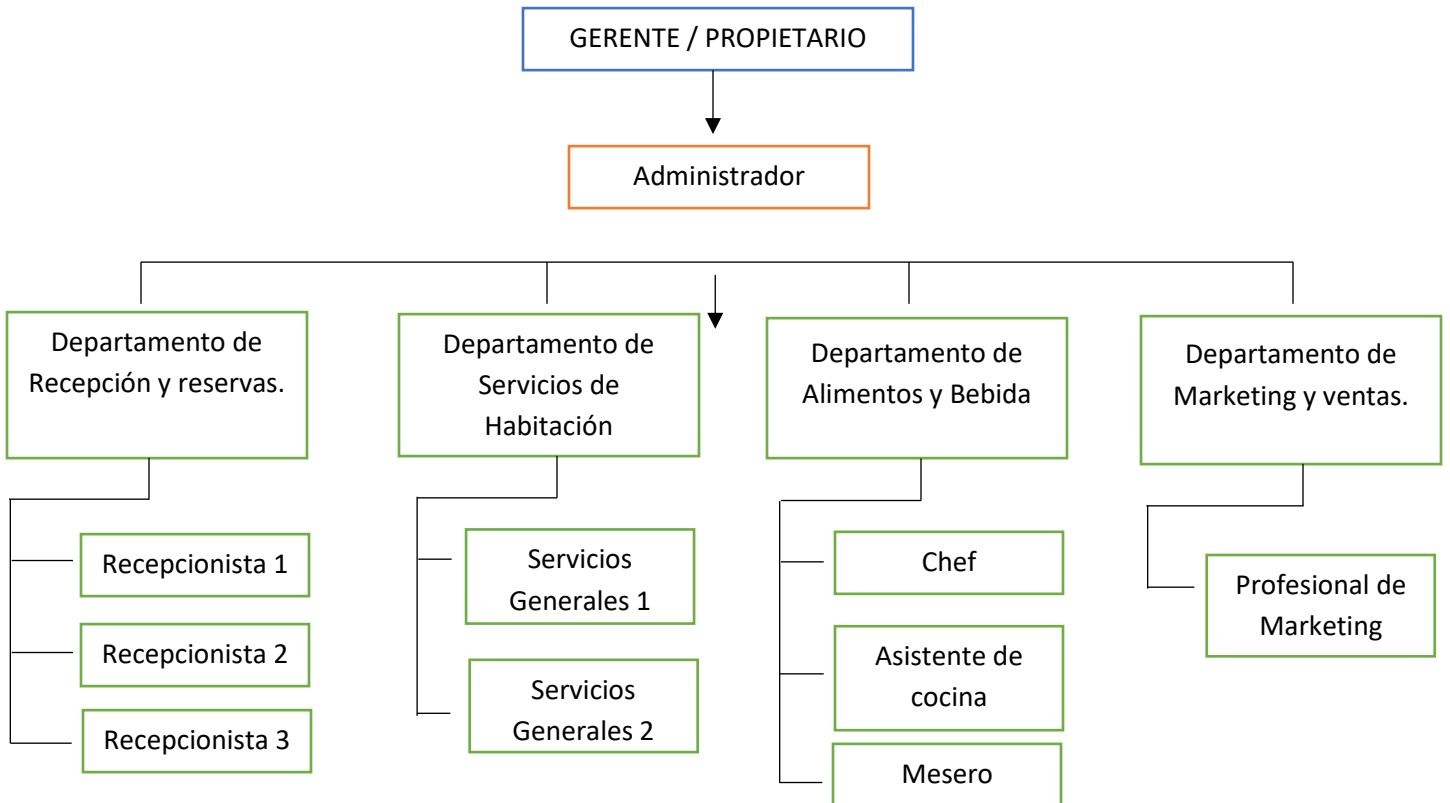
Categoría	Descripción
Principales Hallazgos	Identificación de problemas en la gestión operativa y falta de estandarización de procedimientos.
Recomendaciones	Implementación de un sistema de feedback continuo, revisión periódica de los procedimientos, y capacitación del personal.
Buenas Prácticas Identificadas	Uso de protocolos estandarizados para la atención al cliente, formación en manejo de quejas y sugerencias.
Aplicabilidad al Proyecto Actual	
Categoría	Descripción
Elementos Aplicables al Contexto de Inírida	Adaptación de los procedimientos de manejo de recepción, limpieza y atención al cliente, implementación de un sistema de comunicación interna.
Posibles Adaptaciones o Modificaciones	Modificación de algunos procedimientos para adecuarse a las particularidades culturales y logísticas de Inírida.

Anexo 8. Resultados.

Organigrama de la empresa

Figura 6

Organigrama creado para la empresa



Perfiles y Funciones

- Administrador

<p>EMPRESA ABC (logo)</p>	<p>PERFIL DE CARGO: ADMINISTRADOR</p>	<p>Fecha: XX/XX/XXXX</p>
<p><i>Nombre del Cargo</i></p>	<p>Administrador</p>	
<p><i>Requisitos de Formación</i></p>	<p>Poseer título profesional en Administración Hotelera y turismo o carreras afines. Tener títulos de postgrados relacionados con administración y gerencia de empresas turísticas.</p>	
<p><i>Requisitos de Experiencia</i></p>	<p>Mínimo 5 años de experiencia en cargos gerenciales en los que haya manejado empresas del sector turístico o afines</p>	
<p><i>Perfil</i></p>	<p>Persona encargada de planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención. Debe tener comunicación efectiva, trabajo en equipo, organización y solución de problemas.</p>	
<p><i>Funciones</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar y coordinar todas las operaciones diarias del hotel para garantizar un funcionamiento eficiente y su cumplimiento con los estándares de calidad y servicio. - Desarrollar e implementar políticas y procedimientos para optimizar la eficiencia operativa y mejorar la experiencia del cliente. - Contratar, capacitar, supervisar y evaluar al personal del hotel para asegurar un alto nivel de desempeño y satisfacción laboral. - Planificar y organizar turnos de trabajo, asignar responsabilidades y resolver conflictos laborales de manera efectiva. - Fomentar un ambiente de trabajo positivo y motivador que promueva el trabajo en equipo y el desarrollo profesional. - Elaborar y gestionar el presupuesto del hotel, controlando los gastos y maximizando los ingresos para alcanzar los objetivos financieros. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Supervisar la contabilidad, las finanzas y la facturación, asegurando el cumplimiento de las normativas fiscales y contables. - Analizar los indicadores financieros y operativos para identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento. - Garantizar un servicio excepcional al cliente y mantener altos estándares de satisfacción. - Garantizar el mantenimiento adecuado de las instalaciones, equipos y sistemas del hotel para asegurar la seguridad y comodidad de los huéspedes y el personal. - Colaborar con el departamento de marketing para diseñar campañas publicitarias, promociones especiales y actividades de relaciones públicas.
--	---

- Recepcionista

EMPRESA ABC (logo)	PERFIL DE CARGO: RECEPCIONISTA	Fecha: XX/XX/XXXX
<i>Nombre del Cargo</i>	Recepcionista	
<i>Requisitos de Formación</i>	Profesional en Administración Turística y Hotelera certificado.	
<i>Requisitos de Experiencia</i>	Por lo menos 1 año de experiencia certificada no mayor a 1 año en cargos como recepcionista	
<i>Perfil</i>	<p>Persona ágil, carismática, con actitud de servicio al cliente, que tenga conocimiento en realizar check-in y check-out tanto manual como sistemáticamente.</p> <p>Debe ser organizada en sus labores, ya que se cuentan con manillas de identificación de los huéspedes y de los visitantes que van a plan solar</p>	
<i>Funciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Diligenciar registro de huéspedes. - Gestionar las reservas de habitaciones, ya sea por teléfono, correo electrónico o en persona, asegurando la disponibilidad y la asignación adecuada de habitaciones. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar check-in y check-out de los huéspedes. - Procesar los pagos de los huéspedes al momento del check-in y check-out, utilizando sistemas de pago electrónicos o en efectivo. - Emitir facturas, recibos y comprobantes de pago según sea necesario. - Hacer entrega a cada uno de los huéspedes de las manillas correspondientes. - Transmitir información relevante a otros departamentos, como el de limpieza o mantenimiento, sobre las necesidades de los huéspedes o el estado de las habitaciones. - Generar informes diarios y periódicos sobre la ocupación y los ingresos del hotel. - Manejar grupos visitantes. - Realizar cambios de habitación cuando sea necesario. - Conocer la disponibilidad de habitaciones. - Informar al huésped sobre las condiciones y reglamento interno del establecimiento - Atender las necesidades y solicitudes de los huéspedes. - Apoyar en las labores de mesero
--	--

- Servicios Generales

EMPRESA ABC (logo)	PERFIL DE CARGO: SERVICIOS GENERALES	Fecha: XX/XX/XXXX
<i>Nombre del Cargo</i>	Servicios Generales	
<i>Requisitos de Formación</i>	Poseer escolaridad mínima Bachillerato o título técnico certificado en administración hotelera.	
<i>Requisitos de Experiencia</i>	Por lo menos 1 años de experiencia en cargos como servicios generales o supervisora de servicios generales en los que haya manejado empresas del sector turístico o afines	
<i>Perfil</i>	Persona encargada de hacer la limpieza de las habitaciones, es responsable de velar por el perfecto estado de estas, cumpliendo con los estándares de calidad, siguiendo	

	<p>el paso a paso del manual de funciones estipulado en el establecimiento. Se requiere que sea atenta y organizada para el desarrollo de sus labores, además de ello debe tener conocimiento en suministro de aseo y limpieza</p>
<p><i>Funciones</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Limpiar y preparar las habitaciones para los nuevos huéspedes, incluyendo la limpieza de la habitación, baño, cambio de ropa de cama y toallas, y reposición de suministros como jabón y champú. - Aspirar, barrer, trapear y pulir todas las superficies, incluyendo suelos, muebles, espejos y ventanas, para asegurar un ambiente limpio y ordenado. - Revisar minuciosamente cada habitación para asegurarse de que esté completamente limpia, ordenada y en condiciones de recibir a los huéspedes. - Reportar cualquier daño, defecto o necesidad de mantenimiento a los departamentos correspondientes para su pronta solución. - Reponer las cortesías, como jabones, champús, acondicionadores, toallas y vasos, para garantizar que estén disponibles en cantidad suficiente para los huéspedes. - Recoger la ropa de cama y las toallas usadas de las habitaciones y llevarlas al área de lavandería para su limpieza. - Colocar la ropa de cama y las toallas limpias en las habitaciones de manera ordenada y siguiendo los estándares del hotel. - Prestar atención a detalles especiales solicitados por los huéspedes, como almohadas adicionales, mantas o artículos de aseo específicos, y asegurarse de proporcionarlos según las preferencias de cada cliente. - Informar sobre cualquier avería o mal funcionamiento en las habitaciones. - Colaborar con otros departamentos, como recepción, para coordinar el check-in y check-out de los huéspedes, así como para atender solicitudes especiales o necesidades adicionales. - Seguir estrictamente los procedimientos de seguridad e higiene establecidos por el hotel para garantizar la salud y seguridad de los huéspedes y del personal.

- Chef o Cocinero Principal

<p>EMPRESA ABC (logo)</p>	<p>PERFIL DE CARGO: CHEF</p>	<p>Fecha: XX/XX/XXXX</p>
<p><i>Nombre del Cargo</i></p>	<p>Chef O Cocinero Principal</p>	
<p><i>Requisitos de Formación</i></p>	<p>Profesional de cocina, gastronomía o una disciplina relacionada.</p>	
<p><i>Requisitos de Experiencia</i></p>	<p>Por lo menos 2 o 3 años de experiencia trabajando en cocina profesional.</p>	
<p><i>Perfil</i></p>	<p>Un chef apasionado y creativo con una sólida formación culinaria y experiencia laboral en cocina profesional. Capaz de liderar eficazmente un equipo en un entorno de hotel pequeño, creando menús innovadores que reflejen la identidad del establecimiento y satisfagan las expectativas de los huéspedes. Con habilidades de gestión y organización, así como un enfoque en la calidad, la seguridad alimentaria y la excelencia en el servicio al cliente.</p>	
<p><i>Funciones</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planificar, desarrollar y ejecutar menús atractivos y variados que cumplan con los estándares del hotel y las preferencias de los huéspedes. - Dirigir y supervisar las operaciones de cocina, garantizando la eficiencia, la calidad y el cumplimiento de las normativas de seguridad alimentaria e higiene. - Gestionar el inventario de alimentos y el coste de los productos, maximizando la rentabilidad y minimizando el desperdicio. - Liderar y motivar al equipo de cocina, proporcionando orientación, capacitación y apoyo para fomentar un ambiente de trabajo positivo y productivo. - Colaborar con otros departamentos, como recepción y servicio de alimentos y bebidas, para coordinar las operaciones y garantizar una experiencia gastronómica integral para los huéspedes. - Mantener la limpieza y el orden en la cocina, asegurando el cumplimiento de los estándares de seguridad e higiene establecidos por el hotel y las autoridades sanitarias. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Estar al tanto de las tendencias culinarias y de las preferencias de los clientes, adaptando continuamente los menús y las prácticas de cocina para mejorar la experiencia del cliente. - Resolver problemas y conflictos de manera efectiva, anticipándose a las necesidades de los huéspedes y proporcionando soluciones satisfactorias.
--	---

- Asistente de Cocina

EMPRESA ABC (logo)	PERFIL DE CARGO: ASISTENTE DE COCINA	Fecha: XX/XX/XXXX
<i>Nombre del Cargo</i>	Asistente de Cocina	
<i>Requisitos de Formación</i>	Poseer escolaridad mínima Bachillerato o título técnico certificado en cocina, gastronomía o una disciplina relacionada.	
<i>Requisitos de Experiencia</i>	Por lo menos 1 o 2 años de experiencia trabajando en cocinas de hoteles.	
<i>Perfil</i>	Un asistente de cocina dedicado y entusiasta con experiencia en apoyar las operaciones culinarias en un entorno de hotel pequeño. Capaz de trabajar de manera eficiente y colaborativa en un equipo de cocina, asistiendo al chef en la preparación de alimentos, la limpieza y la organización del área de trabajo. Con habilidades básicas culinarias y un enfoque en mantener altos estándares de calidad e higiene.	
<i>Funciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir al chef en la preparación de ingredientes, platos y menús, siguiendo las recetas y los estándares establecidos por el hotel. - Realizar tareas básicas de cocina, como cortar, pelar, picar y lavar productos, así como preparar salsas, aderezos y guarniciones. - Colaborar en la limpieza y mantenimiento de la cocina, incluyendo la limpieza de equipos, utensilios y áreas de trabajo, así como el lavado de platos y utensilios. - Ayudar en la gestión del inventario de alimentos y en la recepción y almacenamiento de productos, asegurando su frescura y disponibilidad. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Asistir en la organización y presentación de platos, garantizando una presentación atractiva y una distribución eficiente durante el servicio. - Seguir las normas de seguridad alimentaria e higiene, incluyendo el manejo seguro de alimentos, la limpieza de superficies y la desinfección de utensilios. - Apoyar en la limpieza y mantenimiento general del área de cocina, asegurando un ambiente limpio, ordenado y seguro para el personal.
--	---

- Mesero

EMPRESA ABC (logo)	PERFIL DE CARGO: MESERO	Fecha: XX/XX/XXXX
<i>Nombre del Cargo</i>	Mesero	
<i>Requisitos de Formación</i>	Poseer escolaridad mínima Bachillerato o título técnico certificado en atención al cliente o bartender .	
<i>Requisitos de Experiencia</i>	Por lo menos 1 o 2 años de experiencia trabajando como mesero o bartender de hoteles.	
<i>Perfil</i>	Mesero dedicado y amigable con experiencia en la industria de la hospitalidad, capaz de proporcionar un servicio excepcional a los huéspedes. Con habilidades de comunicación efectiva, capacidad para trabajar en equipo y disposición para adaptarse a las necesidades cambiantes del hotel. Orientado al servicio al cliente y comprometido con garantizar una experiencia gastronómica memorable para los huéspedes.	
<i>Funciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Saludar a los huéspedes de manera cálida y cortés, ofreciendo asistencia y orientación sobre el menú y las opciones disponibles. - Tomar pedidos de alimentos y bebidas de manera precisa y eficiente, asegurándose de satisfacer las preferencias y necesidades de los huéspedes. - Servir alimentos y bebidas en las mesas de manera elegante y profesional, siguiendo los estándares de presentación y servicio del hotel. 	

	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener la limpieza y el orden en el área de comedor, incluyendo la preparación de mesas, el recogido de platos y el mantenimiento de la estación de trabajo. - Atender solicitudes especiales de los huéspedes, como preparar platos personalizados o proporcionar recomendaciones sobre el menú. - Colaborar con otros miembros del personal, incluyendo cocineros, camareros y recepcionistas, para garantizar una experiencia gastronómica integral para los huéspedes. - Manejar pagos y procesar transacciones de manera segura y precisa, utilizando sistemas de pago electrónicos o en efectivo según sea necesario. - Seguir los protocolos de seguridad alimentaria e higiene, garantizando la seguridad y el bienestar de los huéspedes y del personal.
--	---

- Profesional de Marketing

EMPRESA ABC (logo)	PERFIL DE CARGO: PROFESIONAL DE MARKETING	Fecha: XX/XX/XXXX
<i>Nombre del Cargo</i>	Profesional de Marketing	
<i>Requisitos de Formación</i>	Profesional de publicidad o cargos relacionados.	
<i>Requisitos de Experiencia</i>	Por lo menos 1 o 2 años de experiencia trabajando profesional de marketing de hoteles.	
<i>Perfil</i>	Un profesional de marketing dinámico y creativo con experiencia en la industria hotelera, dedicado a promover y posicionar la marca del hotel de manera efectiva. Capaz de desarrollar e implementar estrategias de marketing innovadoras que generen visibilidad, atraigan huéspedes y aumenten la ocupación. Con habilidades analíticas sólidas, orientación al cliente y capacidad para trabajar de manera independiente en un entorno de hotel pequeño.	

Funciones

- Desarrollar e implementar estrategias de marketing y campañas promocionales para aumentar la visibilidad y el conocimiento de la marca del hotel.
- Gestionar la presencia en línea del hotel, incluyendo el sitio web, las redes sociales y otros canales digitales, para atraer a nuevos clientes y aumentar la participación de los huéspedes.
- Colaborar con el administrado y gerente para desarrollar programas de fidelización de clientes y promociones para aumentar las reservas directas y la lealtad de los huéspedes.
- Coordinar eventos especiales, promociones y paquetes turísticos para atraer a diferentes segmentos de mercado y aumentar la ocupación del hotel.
- Realizar análisis de mercado y seguimiento de la competencia para identificar oportunidades de crecimiento y mejorar la posición competitiva del hotel.
- Crear contenido creativo y atractivo, incluyendo fotos, videos y textos, para utilizar en materiales de marketing, publicidad y comunicaciones con los clientes.
- Mantener relaciones con medios de comunicación, bloggers y otros influencers para generar cobertura mediática y promoción del hotel.
- Medir y analizar el rendimiento de las estrategias de marketing, utilizando métricas clave para evaluar el retorno de la inversión y ajustar las tácticas según sea necesario.

Procedimientos de las Diferentes Áreas del Hotel

Para el desarrollo del Manual de Procesos y Procedimientos del hotel en Inírida, el proyecto se enfocó en cuatro áreas clave del hotel: el Departamento de Recepción y Reservas, el Departamento de Servicios de Habitación, el Departamento de Alimentos y Bebidas, y el Departamento de Marketing y Ventas. A continuación, se detallan los procedimientos establecidos para cada área.

1. Área de Departamento de Recepción y Reservas

Procedimientos Principales:

Check-in y Check-out:

- Check-in: Recepción del huésped, verificación de la reserva, registro en el sistema, entrega de la llave de la habitación, explicación de los servicios del hotel y asistencia con el equipaje.
- Check-out: Revisión de la cuenta del huésped, procesamiento del pago, recolección de la llave, solicitud de retroalimentación y asistencia con el equipaje.

Gestión de Reservas:

- Reservas Telefónicas: Atención telefónica, verificación de disponibilidad, registro de la reserva en el sistema, envío de confirmación por correo electrónico.
- Reservas Online: Monitoreo de las reservas recibidas a través del sitio web y plataformas de terceros, actualización del sistema de reservas, envío de confirmaciones automáticas.

Atención al Cliente:

- Recepción de Quejas y Sugerencias: Registro de quejas y sugerencias, seguimiento de la resolución de problemas, comunicación con el huésped sobre las acciones tomadas.
- Servicio de Información: Provisión de información sobre servicios del hotel, atracciones locales y asistencia con solicitudes especiales.

2. Área de Departamento de Servicios de Habitación

Procedimientos Principales:

Limpieza de Habitaciones:

- Limpieza Diaria: Reposición de artículos de tocador, cambio de sábanas y toallas, limpieza de baños, aspirado y desempolvado de superficies.
- Limpieza Profunda: Realización de limpieza profunda semanal o mensual, que incluye lavado de cortinas, limpieza de alfombras y mantenimiento de muebles.

Mantenimiento de Habitaciones:

- Reporte de Mantenimiento: Registro de problemas de mantenimiento reportados por los huéspedes o el personal, seguimiento de las reparaciones necesarias.
- Mantenimiento Preventivo: Inspecciones regulares para identificar y resolver problemas antes de que se conviertan en quejas.

Servicio de Habitaciones:

- Entrega de Servicios Especiales: Respuesta a solicitudes de servicio de habitaciones, entrega de alimentos y bebidas, y provisión de artículos adicionales solicitados por los huéspedes.

3. Área de Departamento de Alimentos y Bebidas

Procedimientos Principales:

Servicio en Restaurantes:

- Atención en el Restaurante: Recepción de clientes, asignación de mesas, toma de órdenes, servicio de alimentos y bebidas, manejo de cuentas y pagos.
- Gestión de Reservas en el Restaurante: Registro y confirmación de reservas, manejo de lista de espera.

Cocina:

- Preparación de Alimentos: Recepción de insumos, preparación y cocción de alimentos según los estándares de higiene y calidad, presentación de platos.

- Control de Inventarios: Registro y monitoreo de inventarios de alimentos, solicitud de reabastecimiento, control de caducidad de productos.

Eventos y Banquetes:

- Organización de Eventos: Coordinación con los clientes para la planificación de eventos, configuración de salas, servicio de catering y seguimiento de la satisfacción del cliente.

4. Área de Departamento de Marketing y Ventas

Procedimientos Principales:

Estrategias de Marketing:

- Campañas Publicitarias: Planificación y ejecución de campañas en medios digitales y tradicionales, seguimiento de la efectividad de las campañas.
- Promociones y Ofertas: Creación de paquetes promocionales, implementación de descuentos y ofertas especiales, monitoreo de la respuesta del mercado.

Gestión de Ventas:

- Ventas Directas: Atención a clientes potenciales, seguimiento de leads, cierre de ventas y registro de reservas en el sistema.
- Relaciones con Clientes: Mantenimiento de relaciones con clientes corporativos y agencias de viajes, seguimiento post-venta.

Análisis de Mercado:

- Investigación de Mercado: Recopilación y análisis de datos de mercado, identificación de tendencias y oportunidades, ajuste de estrategias de marketing y ventas en consecuencia.
- Reportes de Desempeño: Elaboración de informes sobre el rendimiento de las campañas de marketing y ventas, presentación de resultados a la gerencia.

Paso a paso del Procedimiento de Gestión para el Área de Recepción

Tabla 10

Procedimiento de Gestión para el Área de Recepción

Paso	Actividad	Descripción
1	Recepción de Huéspedes	Dar la bienvenida al huésped, verificar la reserva, y registrar la entrada en el sistema.
2	Verificación de Documentos	Solicitar y verificar la identificación del huésped, y registrar los datos necesarios.
3	Asignación de Habitación	Asignar una habitación disponible según la reserva, y proporcionar información sobre la habitación y servicios adicionales.
4	Entrega de Llave y Explicación de Servicios	Entregar la llave de la habitación, explicar el uso de las instalaciones del hotel y proporcionar información sobre servicios como el restaurante, gimnasio, y horarios de atención.
5	Asistencia con el Equipaje	Ofrecer asistencia con el equipaje y acompañar al huésped a su habitación si es necesario.
6	Atención al Cliente durante la Estancia	Atender solicitudes y quejas de los huéspedes, proporcionar información turística y resolver problemas relacionados con la estancia.
7	Gestión de Reservas Telefónicas	Responder llamadas, verificar disponibilidad, registrar reservas en el sistema y enviar confirmaciones por correo electrónico.
8	Gestión de Reservas Online	Monitorear reservas realizadas a través del sitio web y plataformas de terceros, actualizar el sistema de reservas y enviar confirmaciones automáticas.
9	Servicio de Información	Proveer información sobre los servicios del hotel, atracciones locales y gestionar solicitudes especiales.

10	Recepción de Quejas y Sugerencias	Registrar quejas y sugerencias, seguir el proceso de resolución de problemas y comunicar las acciones tomadas a los huéspedes.
11	Check-out	Revisar la cuenta del huésped, procesar el pago, recolectar la llave, solicitar retroalimentación y ofrecer asistencia con el equipaje.
12	Actualización de Registros	Actualizar los registros en el sistema, asegurarse de que la información de la estancia del huésped esté completa y precisa.

Paso a paso del Procedimiento de Gestión para el Área de Servicio de Habitación.

Tabla 11

Procedimiento de Gestión para el Área de Servicio de Habitación

Paso	Actividad	Descripción
1	Programación de Limpieza	Asignación de habitaciones a los miembros del personal de limpieza, con un horario detallado para la limpieza diaria y profunda.
2	Preparación del Carro de Limpieza	Surtir el carro de limpieza con suministros necesarios como productos de limpieza, toallas, sábanas, artículos de tocador, y otros accesorios.
3	Entrada a la Habitación	Tocar la puerta y anunciar la entrada antes de ingresar a la habitación para iniciar la limpieza.
4	Limpieza General	Realizar tareas de limpieza diaria como hacer la cama, cambiar toallas, limpiar el baño, aspirar alfombras, quitar el polvo de las superficies y vaciar papeleras.
5	Reposición de Artículos	Reponer artículos de tocador, papel higiénico, pañuelos, agua embotellada, café, té, y otros suministros necesarios.

6	Limpieza Profunda	Realizar una limpieza profunda programada que incluye lavar cortinas, limpiar ventanas, aspirar debajo de muebles, y realizar un mantenimiento más exhaustivo.
7	Inspección de Habitaciones	Supervisar el trabajo realizado para asegurar que la limpieza y reposición de artículos se haya realizado correctamente y cumpla con los estándares del hotel.
8	Reporte de Mantenimiento	Identificar y reportar problemas de mantenimiento, como bombillas fundidas, grifos que gotean, o equipos dañados, para que el departamento de mantenimiento los repare.
9	Servicio de Habitaciones	Responder a las solicitudes de los huéspedes para el servicio de habitaciones, entregando alimentos, bebidas o artículos adicionales solicitados.
10	Registro de Actividades	Documentar las tareas completadas y cualquier incidencia en un registro diario para seguimiento y aseguramiento de la calidad.
11	Comunicación con Recepción	Informar a recepción cuando las habitaciones están listas para ser ocupadas nuevamente o si requieren atención adicional.
12	Preparación para el Siguiete Día	Limpiar y organizar el equipo de limpieza, reabastecer el carro de limpieza y preparar el plan de trabajo para el siguiente día.

Paso a paso del Procedimiento de Gestión para el Área de Servicio de Habitación.

Tabla 12

Procedimiento de Gestión para el Área de Servicio de Habitación

Paso	Actividad	Descripción
1	Recepción de Insumos	Recepción de productos frescos y otros insumos, verificación de la calidad y cantidad, y registro en el inventario.
2	Almacenamiento de Insumos	Almacenamiento adecuado de insumos en áreas designadas como refrigeradores, congeladores y despensa, asegurando condiciones óptimas de conservación.
3	Planificación del Menú	Desarrollo del menú diario o semanal, incluyendo platos especiales y considerando la disponibilidad de insumos y preferencias de los huéspedes.
4	Preparación de Alimentos	Preparación de ingredientes, cocción de alimentos según las recetas establecidas, y presentación de los platos.
5	Servicio en el Restaurante	Recepción de clientes, asignación de mesas, toma de órdenes, servicio de alimentos y bebidas, manejo de cuentas y cobros.
6	Gestión de Reservas en el Restaurante	Registro y confirmación de reservas, manejo de lista de espera y organización de mesas para eventos especiales.
7	Mantenimiento de la Cocina	Limpieza y mantenimiento regular de la cocina y sus equipos, asegurando el cumplimiento de las normas de higiene y seguridad alimentaria.
8	Control de Inventarios	Monitoreo continuo de los niveles de inventario, realización de inventarios periódicos y solicitud de reabastecimiento de insumos cuando sea necesario.
9	Manejo de Desechos	Gestión adecuada de desechos orgánicos e inorgánicos, asegurando la separación, reciclaje y disposición correcta según las normativas locales.

10	Atención a Eventos y Banquetes	Planificación y coordinación de eventos y banquetes, incluyendo la configuración de salas, menú especial, y atención personalizada durante el evento.
11	Retroalimentación del Cliente	Recopilación de comentarios y sugerencias de los clientes sobre el servicio y calidad de los alimentos, y utilización de esta información para mejoras continuas.

Paso a paso del Procedimiento de Gestión para el Área de Marketing y ventas.

Tabla 13

Procedimiento de Gestión para el Área de Marketing y ventas

Paso	Actividad	Descripción
1	Investigación de Mercado	Realización de estudios de mercado para identificar tendencias, preferencias de los clientes y oportunidades de crecimiento.
2	Desarrollo de Estrategias de Marketing	Creación de estrategias de marketing alineadas con los objetivos del hotel, incluyendo campañas publicitarias, promociones y estrategias de contenido.
3	Planificación de Campañas	Planificación y calendarización de campañas publicitarias en diversos medios (digitales y tradicionales), asegurando una cobertura efectiva y coherente.
4	Creación de Contenido	Desarrollo de contenido atractivo y relevante para los diferentes canales de comunicación, incluyendo redes sociales y material promocional.
5	Gestión de Redes Sociales	Publicación regular de contenido en redes sociales, interacción con seguidores, y monitoreo de la reputación online del hotel.
6	Implementación de Promociones	Diseño e implementación de promociones y ofertas especiales para atraer a nuevos clientes y fidelizar a los existentes.

7	Ventas Directas	Contacto con clientes potenciales, presentación de ofertas y servicios del hotel, y cierre de ventas directas.
8	Gestión de Relaciones con Clientes	Mantenimiento de relaciones con clientes corporativos y agencias de viajes, asegurando una comunicación continua y efectiva.
9	Análisis de Resultados de Campañas	Monitoreo y análisis del rendimiento de las campañas de marketing, utilizando métricas clave para evaluar la efectividad y ajustar estrategias según sea necesario.
10	Capacitación del Equipo	Provisión de capacitación continua para el equipo de marketing y ventas sobre nuevas tendencias, herramientas y mejores prácticas en la industria.