



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA:

**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA "HOSTAL GRAN
AMAZONAS" UBICADA EN LA PROVINCIA DE ORELLANA,
CIUDAD EL COCA.**

Componente práctico examen complejo previo a la obtención del Título de
Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios

Autora:

Calva Solano Karina Elizabeth

Tutor

Ing. Bucheli Ponce Patricio Fabián

AMBATO – ECUADOR

2022

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,
REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo, Karina Elizabeth Calva Solano, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA "HOSTAL GRAN AMAZONAS" UBICADA EN LA PROVINCIA DE ORELLANA, CIUDAD EL COCA”, como requisito para optar al grado de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 10 días del mes de marzo de 2022, firmo conforme:

Autor: Karina Elizabeth Calva Solano

Firma: 

Número de Cédula: 2200169999

Dirección: Orellana, el Coca, Dayuma

Correo Electrónico: karinaelizabethcalva@hotmail.com

Teléfono: 0960118043

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA "HOSTAL GRAN AMAZONAS" UBICADA EN LA PROVINCIA DE ORELLANA, CIUDAD EL COCA” presentado por CALVA SOLANO KARINA ELIZABETH, para optar por el Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios,

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 10 de Marzo del 2022



Firmado electrónicamente por:
PATRICIO FABIAN BUCHELIPONCE

Ing. Patricio Fabián Bucheli Ponce

Tutor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor.

Ambato, 10 de Marzo del 2022



KARINA ELIZABETH CALVA SOLANO

220016999-9

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: "HOSTAL GRAN AMAZONAS" UBICADA EN LA PROVINCIA DE ORELLANA, CIUDAD EL COCA” previo a la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios, reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 18 de Julio del 2022

.....

Ing. Silvia Ramírez Segura

EXAMINADOR

.....

Ing. Germania Vayas Ortega

EXAMINADOR

DEDICATORIA

Quiero dedicarle este trabajo fruto de mi esfuerzo y dedicación a Dios, que me ha dado la vida y porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome, guiándome y dándome la fortaleza para seguir adelante con mis estudios.

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida. Sin ellos jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora soy. Por estar ahí cuando más los necesite, quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y dedicación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba, sin duda, ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad. Es por ello que soy lo que soy ahora. “Los amo con mi vida”.

A todos que con su trabajo creador contribuyeron a la grandeza y prestigio de nuestra institución.

Karina Elizabeth Calva Solano

AGRADECIMIENTO

Primeramente, le doy gracias a Dios por permitirme seguir con mi vida y disfrutar cada minuto de ella, por los maravillosos padres que me ha dado ya que sin su cariño, amor y comprensión no estuviera aquí continuando mis estudios para lograr ser una persona bien y con una profesión para ejercerla en un futuro no tan lejano.

A cada docente que me han impartido sus conocimientos y enseñanzas que cada día me ayudan a ser mejor.

También al Gerente General, por permitirme realizar el proyecto en su Empresa y su aporte a la investigación.

Karina Elizabeth Calva Solano

INDICE DE CONTENIDOS

TEMA:	i
AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA CONSULTA,	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO	vii
INDICE DE CONTENIDOS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I	3
EL PROBLEMA	3
Contextualización	3
Micro contextualización	3
Análisis Crítico.....	5
Objetivos	7
Objetivo General	7
Objetivos Específicos	7
CAPÍTULO II	8
PROPUESTA	8
Objetivos de la propuesta	8
Objetivo General	8
Específicos.....	8
Modelo Operativo de ejecución de la propuesta	9
Modelo Gráfico	9
Modelo Verbal.....	10
Identificación	10
Índice.....	10

Prologo	10
Antecedentes históricos	11
Base legal	11
Atribuciones	11
Estructura orgánica	11
Organigrama	11
Misión	12
Visión	12
Funciones	12
Descripción de puestos	12
Directorio	12
MANUAL DE FUNCIONES	13
Modelo Matemático	30
CONCLUSIONES.....	31
RECOMENDACIONES.....	32
BIBLIOGRAFÍA.....	33
ANEXOS	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Descripción de puesto de Gerente.....	21
Tabla 2 Descripción de Puesto de Contador	22
Tabla 3 Descripción de Puesto de Administrador.....	23
Tabla 4 Descripción de Puesto de Recepcionista.....	24
Tabla 5 Descripción de Puesto de Cocinero	25
Tabla 6 Descripción de Puesto de Ayudante de Cocina	26
Tabla 7 Descripción del Puesto de Mesero	27
Tabla 8 Descripción del Puesto de Camerera de piso y Lavandera	28
Tabla 9 Directorio	29

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Árbol de problemas.....	5
Figura 2 Esquema del Manual de Funciones	9
Figura 3 Organigrama Hostal Gran Amazonas	19
Figura 4 Logo de Hostal Gran Amazonas.....	35
Figura 5 Publicidad Hostal Gran Amazonas.....	35

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

TEMA: MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA "HOSTAL GRAN AMAZONAS" UBICADA EN LA PROVINCIA DE ORELLANA, CIUDAD EL COCA

AUTORA: Karina Elizabeth Calva Solano

TUTOR: Ing. Patricio Fabián Bucheli Ponce

RESUMEN EJECUTIVO

En la empresa Hostal Gran Amazonas se evidencia la carencia de un documento formal, por lo cual existe la duplicidad de tareas, causando el incumplimiento de metas, por esta razón, la presente investigación tiene como objetivo implementar un manual de funciones, como una herramienta administrativa eficaz, que proporcione la descripción de los puestos de trabajo y control de las actividades para optimizar la calidad en los servicios. Mediante un levantamiento de información ordenada y sistemática, se determinó el organigrama estructural de la empresa identificando los puestos de trabajo, proponiendo las labores que se deben desarrollar, considerando la situación de la empresa y clientes. El modelo operativo utilizado es el manual de funciones donde se describe la identificación, índice, prologo, antecedentes históricos, base legal, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión, funciones, descripción de puestos y directorio. Proyecta medidas concretas al personal y orientación para el cumplimiento y logro de los objetivos, que guíara por el camino de la eficacia, la excelencia y el desarrollo organizacional.

DESCRIPTORES: eficacia, funciones, habilidades, manual, puestos.

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS Y NEGOCIOS

THEME: MANUAL OF FUNCTIONS FOR THE COMPANY "HOSTAL GRAN AMAZONAS" LOCATED IN THE PROVINCE OF ORELLANA, EL COCA CITY.

AUTHOR: Karina Elizabeth Calva Solano

TUTOR: Ing. Patricio Fabián Bucheli Ponce

ABSTRACT

In the company Hostal Gran Amazonas there is a lack of a formal document, so there is duplication of tasks, causing non-compliance of goals, for this reason, this research aims to implement a manual of functions, as an effective administrative tool, which provides the description of jobs and control of activities to optimize the quality of services. By means of an orderly and systematic information survey, the structural organization chart of the company was determined, identifying the job positions, proposing the tasks to be developed, considering the situation of the company and clients. The operational model used is the functions manual, which describes the identification, index, prologue, historical background, legal basis, attributions, organizational structure, organization chart, mission, functions, job descriptions and directory. It projects concrete measures to the personnel and orientation for the fulfillment and achievement of the objectives, that will guide by the way of the efficiency, the excellence and the organizational development.

KEYWORDS: efficiency, functions, skills, manual, positions.

INTRODUCCIÓN

El presente proyecto de titulación, aborda una de las aplicaciones más trascendentales de las Ciencias Administrativas en el gremio empresarial como es el manual de funciones. Esta herramienta se caracteriza por ser muy útil para planificar el trabajo dentro de las organizaciones, mediante la descripción de cargos, originando la eficiencia de la administración de los recursos humanos (SMSECUADOR, 2017).

En la ciudad el Coca, provincia de Orellana se encuentra ubicada la empresa Hostal Gran Amazonas, dedicada a ofrecer servicios de alojamiento y alimentación satisfaciendo las necesidades y expectativas de los clientes y consumidores. En la actualidad, ha venido desarrollando sus actividades de manera empírica, al no contar con un manual de funciones, creando como resultado malestar en el desempeño laboral de los trabajadores, al existir duplicidad de tareas, confusión e incluso un ambiente laboral que afecta el rendimiento del personal.

Los efectos de una deficiente administración y organización de las funciones, perjudica en primera mano a los colaboradores, y posteriormente a la misma empresa, por lo que es esencial que la gerencia adquiera y desarrolle una estrategia que le permita competir con otros, sobre todo si lo que desea es mantenerse en este segmento del mercado, además se tiene la oportunidad de generar una ventaja competitiva que le permita cumplir no solo con los objetivos empresariales, sino mejorar sus imagen frente a sus competidores y clientes.

La presente investigación constará estructurada de 2 capítulos:

En el capítulo I, se muestra el marco referencial, desarrollo de la micro contextualización, el mismo que define la imagen corporativa de la empresa, además se realiza un análisis crítico, en donde, se establecerá las causas y los efectos del problema detectado. Continuando con la justificación, que esta permitirá establecer la importancia de esta investigación para ser desarrollada y finalmente el objetivo general y específicos, relacionados con todo el componente práctico.

En el capítulo II, se plasma la herramienta que se aplicara para resolver el problema, estableciendo los objetivos que deben ser desarrollados durante la investigación, modelo operativo, que se divide en modelo gráfico, dando una representación de la propuesta planteada: modelo verbal, desarrollo de la propuesta y el proceso del modelo matemático, el mismo que es un cronograma, que permite la verificación, ejecución y puesta en marcha de la problemática, al final se concretan las principales conclusiones y recomendaciones de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Tema

Manual de Funciones para la Empresa "Hostal Gran Amazonas" ubicada en la provincia de Orellana, ciudad el Coca.

Contextualización

Micro contextualización

Hostal Gran Amazonas, inicio actividades el 30 de septiembre del 2010, se origina a partir de la idea de negocio como propietaria única Sra. Aida Lapo, para fomentar el desarrollo hotelero, su principal actividad es ofrecer los mejores servicios de alojamiento y alimentación a empresas del sector petrolero y turística. Empresa local que se encuentra ubicada dentro de la provincia de Orellana, ciudad el Coca (Directorio de Emprendimientos, 2019).

De igual forma, el Hostal Gran Amazonas cuenta con una larga experiencia en brindar servicio de hospedaje y alimentación, al sector petrolero, lo cual, sus logros han sido satisfactorios en conseguir contratos de corto, mediano y largo plazo con empresas petroleras del sector. Creando la fidelidad de clientes, al brindar servicios y productos de calidad.

Al principio la empresa contaba con una mediana infraestructura, complementando a esto una excelente atención, calidad e innovación, logrando atraer clientes interesados en adquirir sus servicios prestados. Por lo cual, con el paso de los años, la empresa ha ido creciendo cada día más generando ingresos. Lo

que ha alcanzado crecer más el hostel, en la construcción de más habitaciones y remodelación de las mismas. Para que los usuarios se sientan satisfechos al superar sus expectativas.

Tomando en cuenta, que a raíz de la pandemia COVID-19, especialmente el sector hotelero experimento una desvalorización de ingresos, por la gran disminución de la demanda de estos servicios. Dado esto, el hostel, no dudo en buscar alternativas de reactivación de sus labores, enfrentando dicha crisis. Tomando medidas bajo el cumplimiento de los protocolos de bioseguridad.

El Hostel Gran Amazonas, dado los acontecimientos producidos durante los últimos años ha tenido un giro transcendental, gracias al desarrollo de la tecnología, en innovar, buscar impresionar al cliente, mediante la creación de un espacio que se convierta en refugio, comodidad y seguridad, vivir una experiencia única (Facchin, 2013).

Mediante, un levantamiento de información, dentro de un análisis interno, la empresa no cuenta con un manual de funciones, lo que existe duplicidad de funciones, estimulando que los trabajadores tengan un sobrecargo laboral y, como resultado, estrés laboral.

La empresa Hostel Gran Amazonas, a la falta de un manual de funciones, ha provocado el desempeño ineficaz del personal, al no tener clara la descripción de las tareas de cada puesto de trabajo, obteniendo como resultado el incumplimiento de objetivos.

La implementación del diseño del manual de funciones, en el cual se refleje los requisitos, cargos y competencias que cada puesto de trabajo debe poseer, la empresa obtendrá optimizar el rendimiento de sus empleados y una mejora en el clima laboral (Álvarez Flórez, Isis Miosotis (Ase.), Galeano, Ammy (Ase.), & Bustamante Ruiz, Azury Sirley, 2016).

Según (Torres & Jaramillo, 2014, pág. 12) detalla que un puesto define la estructura de la organización, en diseñar las tareas que los trabajadores deben

ejecutar, organizando una serie de obligaciones y responsabilidades que conforman cada uno de los puestos de trabajo, para el cumplimiento de objetivos.

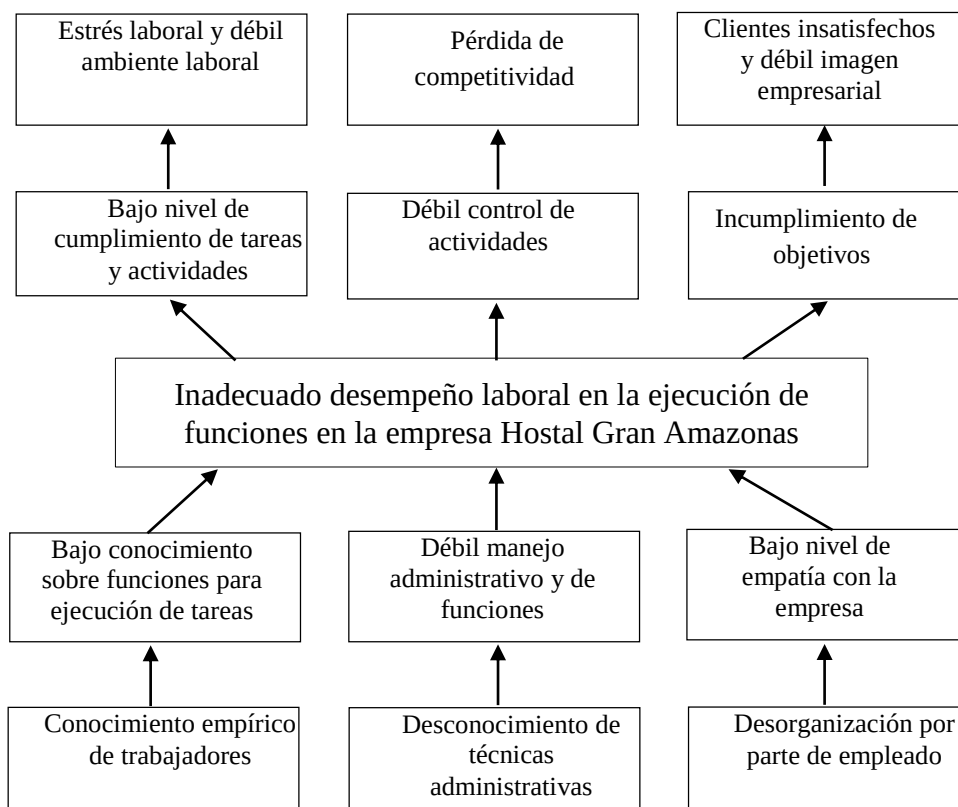
Análisis Crítico

A través del análisis crítico, se especifica la cuestión principal que tiene la empresa motivo de estudio, como es la inexistencia de manual de funciones.

Figura 1

Árbol de problemas

Efectos



Causas

Nota: Se muestran causas y efectos del problema detectado en la empresa Hostal Gran Amazonas

Fuente: Hostal Gran Amazonas (2021)

Elaborado por: Karina Calva

La empresa Hostal Gran Amazonas, al encontrarse en un mercado competitivo y de gran demanda, especialmente por clientes extranjeros que

visitan la región amazónica del país, enfrente varios retos, siendo uno de los más urgentes de atender el inadecuado desempeño laboral en la ejecución de funciones, el cual es provocado por varias causas a saber, la primera está relacionada con el bajo conocimiento sobre las funciones para la ejecución de tareas, por parte de los trabajadores , debido a su conocimiento empírico, esto a su vez tiene como efecto un bajo nivel de cumplimiento en las tareas y actividades planteadas, lo que se traduce en un estrés junto a un débil ambiente laboral.

Otra causa es el débil manejo administrativo y de funciones, debido al desconocimiento sobre técnicas administrativas, esto genera un débil control de actividades y como consecuencia se viene la pérdida de competitividad.

La siguiente causa se relaciona con el bajo nivel de empatía por parte de los empleados con la empresa, esto porque existe desorganización por parte de los trabajadores, el efecto de esta causa s el incumplimiento de objetivos, lo que a su vez provoca que existan clientes insatisfechos y una débil imagen empresarial. Estas causas provocan el problema mencionado, por lo cual, es necesario plantear una solución que mejore las condiciones para el cumplimiento de las funciones y con ello, elevar su desempeño laboral.

Justificación

La presente investigación se apoya en la necesidad de implantar un manual de funciones, para mejorar el desempeño de las actividades que cada empleado debe realizar, sirviendo comoherramienta que permite que la empresa tenga un mayor desarrollo y desenvolvimiento, logrando alcanzar eficiencia y eficacia.

Esta herramienta no ha sido elaborada por la empresa, lo cual servirá como un instrumento de apoyo, que le permitirá tener un documento de acuerdo a las características propias para el hotel y no una adaptada de otra.

Por tal razón, es muy importante dentro de la organización aplicar un manual de funciones,herramienta útil, permite definir funciones, de tal forma, que los trabajadores logren desempeñar a cabalidad con las tareas específicas, contribuyendo al logro de la misión y objetivos de la empresa.

Los beneficiarios principales son: la empresa, colaboradores y clientes, ya que se verá reflejado una mejor atención y calidad de los productos y servicios.

Esta investigación posee la aprobación pertinente por parte de la propietaria, lo cual se ha designado recursos tanto humanos y materiales necesario, accediendo el levantamiento de la información, el procesamiento para poder entregar una herramienta que responde a las perspectivas de la organización.

Objetivos

Objetivo General

Estudiar las funciones que realizan en la empresa Hostal Gran Amazonas de la ciudad delCoca, con el propósito de diseñar un Manual de Funciones, que acceda al correcto funcionamiento de la empresa.

Objetivos Específicos

- Determinar la situación actual de la empresa Hostal Gran Amazonas de la provincia de Orellana, identificando las áreas de mejora administrativas de la organización.
- Investigar las funciones que realizan los trabajadores de la empresa Hostal Gran Amazonas, estableciendo las actividades específicas.
- Diseñar el manual de funciones para la empresa Hostal Gran Amazonas, utilizando como referencia la información levantada dentro de la organización y sirva de apoyo para optimizar la satisfacción de los clientes y empleados.

CAPÍTULO II

PROPUESTA

Manual de Funciones para la Empresa "Hostal Gran Amazonas" ubicada en la provincia de Orellana, ciudad el Coca.

Objetivos de la propuesta

Objetivo General

Diseñar el manual de funciones de la empresa Hostal Gran Amazonas, a través de la delimitación de responsabilidades y funciones que se manejan dentro de la empresa mejorando su funcionamiento.

Específicos

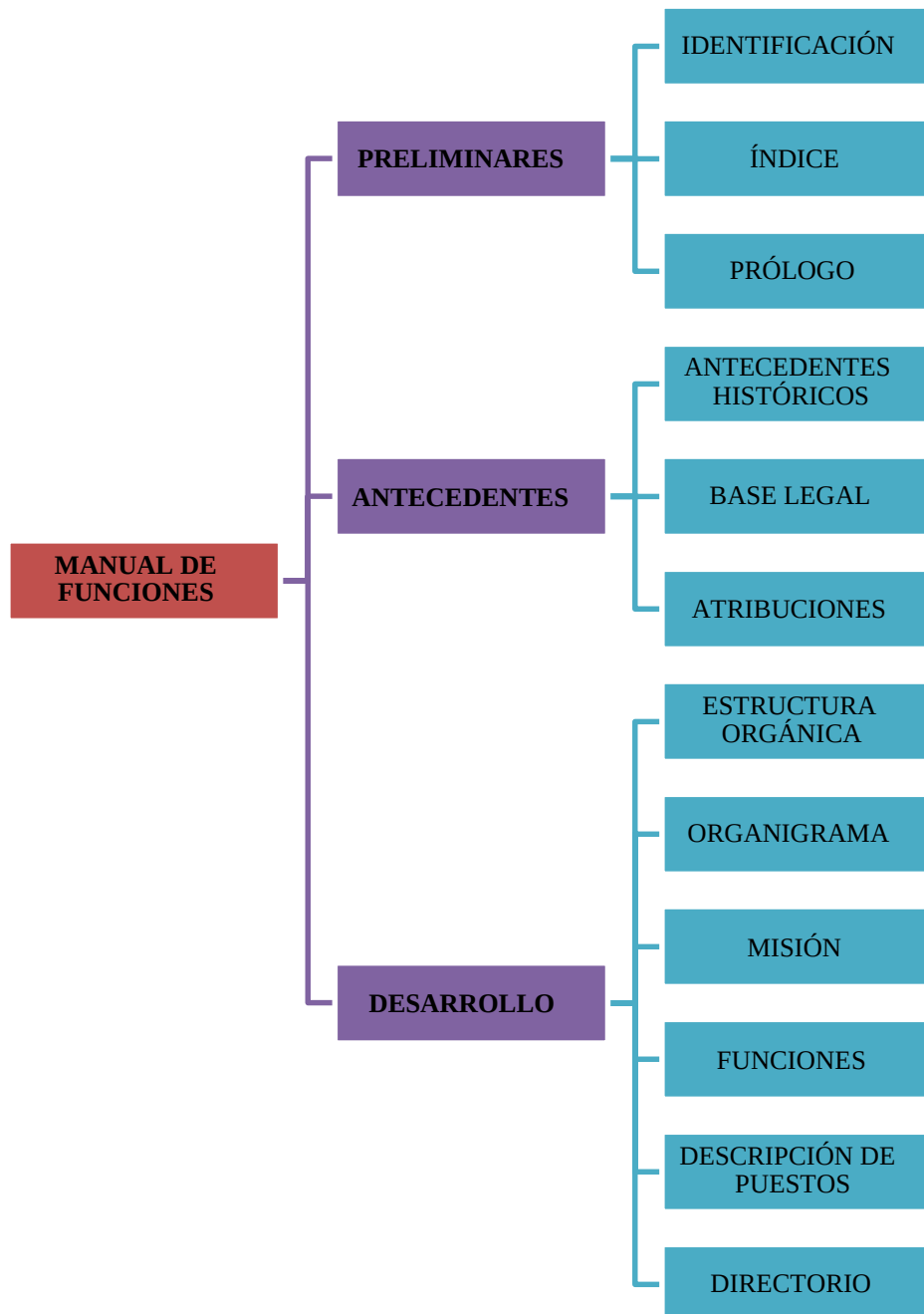
- Determinar la estructura organizacional de la empresa Hostal Gran Amazonas, con el propósito que admita dar respuesta a las necesidades de la empresa.
- Recopilar los cargos, con sus correspondientes funciones y tareas de la empresa de Hostal Gran Amazonas.
- Presentar un cronograma para la implantación del manual de funciones en la empresa Hostal Gran Amazonas, que responda al estudio del mismo.

Modelo Operativo de ejecución de la propuesta

Modelo Gráfico

Figura 2

Esquema del Manual de Funciones



Nota: La figura muestra la secuencia para la planificación del manual de funciones

Fuente: (Benjamín, 2009)

Elaborado por: Karina Calva

Modelo Verbal

Un manual de funciones se define como una herramienta de trabajo que está constituido por un conjunto de normas y tareas que deben desarrollar todo el personal que conforma la organización (Ramos, 2018).

Este instrumento describe las actividades de cada puesto de trabajo, es primordial en la estructura organizacional, en el proceso de toma de decisiones, mejora continua y admite conocer las necesidades y propósitos de la empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos de forma eficaz.

La importancia de la implementación de un manual de funciones en su uso interno y cotidiano, disminuye conflictos de áreas, diseña responsabilidades, evita la duplicidad de tareas y principalmente promueve el orden.

Este manual debe incluir, en primera instancia, la siguiente estructura organizacional:

Identificación

Según (Benjamín, 2009) la identificación, es otorgar la personalidad a la empresa, por medio de la identidad corporativa, que está conformada por el logotipo y nombre de la empresa (pág.248).

Índice

El índice, es una enumeración ordenada por medio de capítulos, constituyendo principalmente el cuerpo de un documento, dentro de una organización permite encontrar información de una manera detallada, generando un impacto de interés por parte del lector (Equipo editorial, Etecé, 2021).

Prologo

Dentro del manual, el prólogo es la presentación de la información que se pretende analizar, que causa al lector entender el manual a cabalidad (Imaginario, 2019). La importancia del diseño y aplicación del manual de funciones dentro de la organización.

Antecedentes históricos

Dentro de la estructura orgánica, los antecedentes históricos, es un documento que se utiliza como fuente de investigación de los sucesos y detalles de cómo nació la idea creación y desarrollo de la empresa en el lapso de los años y en la actualidad (Espinoza, 2016).

Base legal

Base legal, guía el funcionamiento de la empresa según las leyes de la constitución del Ecuador, para la administración de las actividades comerciales y deben ser respetadas (Añez, 2022), a través de la base legal la empresa certifica que sus productos y servicios estén protegidos.

Según lo antes mencionado, la empresa está establecida a través de las bases legales, lo cual, da soporte a la investigación mediante términos constitucionales.

Atribuciones

Atribuciones, son los mandos que la Ley otorga derechos y deberes al mando administrativo, con el fin, de llevar a cabo el resultado de sus fines. Sin embargo, dentro de la empresa se debe cumplir las disposiciones jurídicas según los artículos, capítulo, etc., de acuerdo a sus jurisdicciones.

Estructura orgánica

Según (Alfredo Paredes & Asociados, 2018) la estructura orgánica, es una herramienta que ayuda a definir con claridad las funciones de los diferentes puestos de trabajo de, generando incrementar la competitividad y producción de la empresa.

Mediante esta estructura permitirá organizar y dividir las tareas que le corresponde a cada empleador, según su ocupación. Accediendo a optimizar los recursos humanos, en el cumplimiento de objetivos por la alta gerencia.

Organigrama

El diseño del organigrama, se basa en las actividades que desempeñara cada persona dentro de la organización. Benjamín, (2009) define “es la representación gráfica de la estructura orgánica de una organización o bien de alguna de sus áreas, la cual muestra qué unidades administrativas la integran y sus respectivas

relaciones, niveles jerárquicos, canales formales de comunicación, líneas de autoridad, supervisión y asesoría” (pág. 250).

Misión

La misión representa la razón de ser de una organización, enfocándose en los objetivos a lograr cotidianamente. Dentro de la empresa, el valor de la misión radica en los caracteres que aporta, en los planes y objetivos que les brinda a los clientes, en la satisfacción de necesidades (Editorial Grudemi, 2018).

Visión

Mantener la naturaleza en las mejores condiciones, sin afectarla, siendo una empresa sostenible y sustentable, respetando estándares en la prestación de servicios a sus huéspedes y visitantes.

Funciones

Según Benjamín (2009) define las funciones, “es la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización” (pág. 251).

Sin embargo, los manuales de funciones se enfocan en la descripción de las tareas que tiene el empleado, por tal razón, es fundamental y necesario analizar y describir los puestos de trabajo de la empresa.

Descripción de puestos

Descripción de puestos, es la definición de tareas que debe estar conformado cada uno de los cargos laborales. De igual forma, se especifica los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que deben demostrar las personas que ocupen un puesto de trabajo. Formando parte de un manual de funciones en la unidad administrativa organizacional.

Directorio

Dentro del directorio, según Benjamín (2009) “consta los nombres, puestos, número de teléfono y correo electrónico de las personas comprendidas en el manual” (pág. 253). Por lo tanto, dentro del manual debe existir un correcto orden en la continuación de la presentación de la estructura orgánica.



Tranquilidad y amabilidad en su estadía

MANUAL DE FUNCIONES

HOSTAL GRAN AMAZONAS

2022

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

ÍNDICE	Página
Identificación	1
Prologo	2
Antecedentes históricos	3
Base legal	4
Atribuciones	4
Estructura orgánica	6
Organigrama	7
Misión	8
Descripción de puestos	
Funciones	
Directorio	

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

PRÓLOGO

Para el Hostal Gran Amazonas, es primordial elaborar una manual de funciones, con el fin de definir correctamente las tareas de cada empleado dentro de la empresa, en cada área, al considerarse una organización que depende del trabajo en equipo, debe desarrollarse bajo un ambiente proactivo y sistematizado, que mejore el desempeño de sus funciones habituales para alcanzar los objetivos planteados.

Por consiguiente, la finalidad del presente manual, se orienta en optimizar el desempeño de los empleados en la ejecución del proceso de la prestación del servicio de alojamiento y alimentación.

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Antecedentes

El 30 de septiembre del 2010, la Sra. Aida Lapo Campoverde Hostal Gran Amazonas, tiene la idea de construir un establecimiento de hostelería, un lugar acogedor y seguro, para que el cliente se sienta como en casa.

Empresa dirigida en ofrecer servicios de alojamiento y alimentación a empresas del sector petrolero.

El Hostal Gran Amazonas, ubicada en la provincia de Orellana, ciudad el Coca, parroquia Dayuma, con la experiencia de 12 años en el mercado hotelero, ha logrado que la empresa sea digna de confianza y un ejemplo de trabajo, voluntad y progreso.

Aida Lapo Campoverde es quien lleva la dirección de la empresa, gracias al apoyo incondicional de su familia ha conseguido llevar esta idea de negocio adelante.

Gracias a la experiencia de arduo trabajo, esfuerzo y superación de la Gerente Aida Lapo, comienza una nueva etapa de crecimiento, estructuración y edificación para este periodo 2022.

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Base Legal

Estatutos Generales

Artículo Primero: Naturaleza, nacionalidad y denominación. - La denominación de la empresa manejará en todas sus operaciones será “HOSTAL GRAN AMAZONAS”, RUC. 1500510415001, otorgada por: Aida Lapo, celebrada el 30 de Septiembre del 2010. Esta sociedad se compone como una empresa limitada de nacionalidad ecuatoriana y se registrá por las leyes ecuatorianas y por el presente estatuto.

Artículo Segundo: Domicilio. - El domicilio principal de la empresa es el cantón Puerto Francisco de Orellana, provincia de Orellana, ciudad el Coca, Republica del Ecuador.

Artículo Tercero: Plazo. - El plazo de la empresa es por tiempo indefinido.

Artículo Cuarto: Finalidad- Objetivo. – La finalidad u objeto es promover el desarrollo hotelero, en brindar los mejores servicios de alojamiento y alimentación a empresas del sector petrolero

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Estructura Orgánica

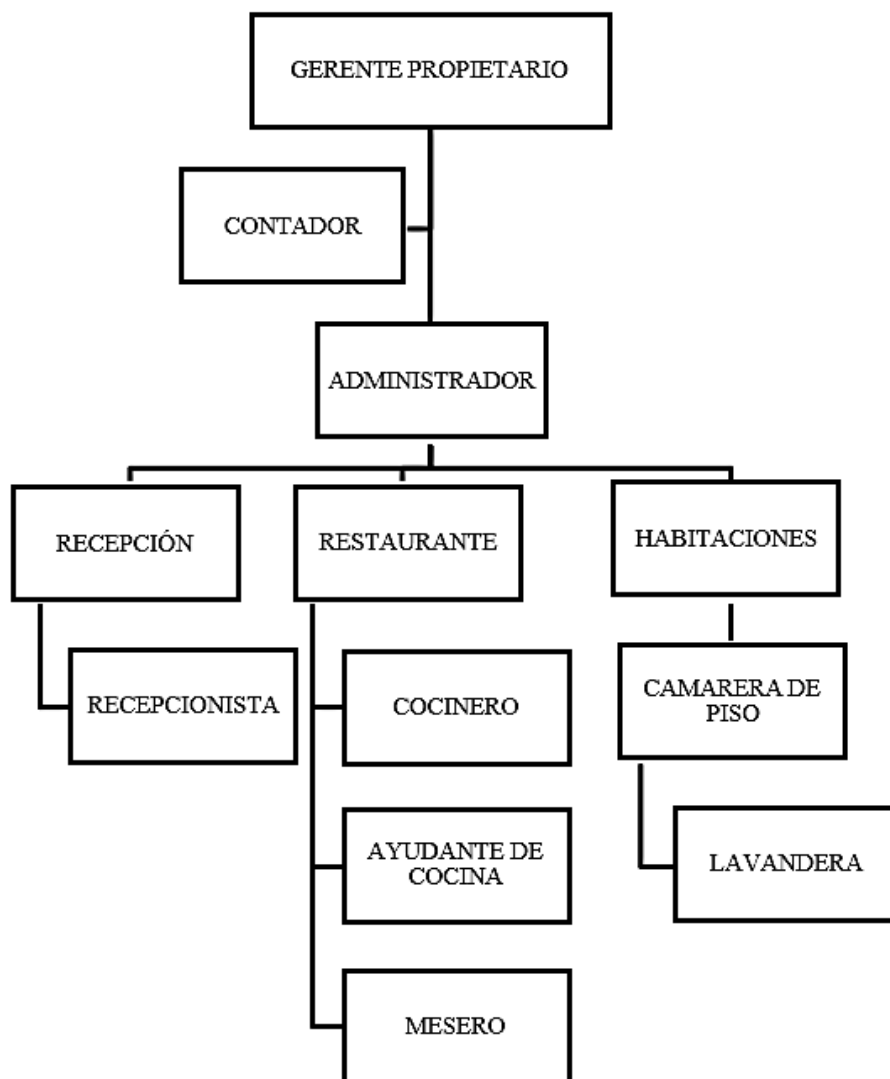
La estructura organizacional del “Hostal Gran Amazonas” es la siguiente:

1. Nivel directivo
 - 1.1 Gerente Propietario
2. Nivel Coordinador
 - 2.1 Administrador
3. Nivel Operativo
 - 3.1 Contadora
 - 3.2 Recepcionista
 - 3.3 Cocinero
 - 3.4 Ayudante de cocina
 - 3.5 Mesero
 - 3.6 Camarera de piso
 - 3.7 Lavandera

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Organigrama
Figura 3

Organigrama Hostal Gran Amazonas



Nota: El organigrama corresponde a la estructura organizacional de la empresa Hostal Gran Amazonas.

Fuente: Hostal Gran Amazonas (2021)

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Filosofía empresarial

Misión

Trabajar para garantizar servicios de calidad a nuestros clientes, cumpliendo con sus expectativas y obteniendo su fidelidad a través de nuestro compromiso con la calidad y la calidez en los servicios de alojamiento.

Visión

Mantener la naturaleza en las mejores condiciones, sin afectarla, siendo una empresa sostenible y sustentable, respetando estándares en la prestación de servicios a sus huéspedes y visitantes.

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Tabla 1

Descripción de puesto de Gerente

Información básica

Puesto	Gerente
Jefe inmediato superior	Ninguno
Supervisa a:	Todos los empleados

Naturaleza del puesto

El puesto de Gerente, tiene a su cargo la planificación, dirección, ejecución y control de todas las acciones en la empresa, así como tomar decisiones en beneficio de la empresa.

Funciones

- Planifica, organiza, dirige y controla las funciones, tareas y recursos en la empresa
- Realizar la estructura de la empresa, así como funciones y cargos.
- Liderar al personal, tomar decisiones, dirigir y supervisar la planificación general.
- Administra la planificación, midiendo resultados para la toma de decisiones.
- Coordinar actividades con el administrador para compra de materias primas e insumos.
- Contratar al personal según las necesidades de la empresa.
- Analizar situación de la empresa para tomar acciones y decisiones.
- Elabora reportes e informes y analizar información contable y de talento humano.
- Autorizar negociaciones con proveedores
- Gestionar la publicidad y promoción de productos y servicios.
- Representar legalmente a la empresa.

Requisitos mínimos para el puesto

Título profesional	Ing. en Administración de empresas y/o Turismo o afines
Experiencia	Al menos 2 años de experiencia
Habilidades	• Liderazgo • Comunicación • Negociación • Trabajo en equipo • Motivación • Capacidad de toma de decisiones

Formación	Administración de empresas, administración turística o afines.
------------------	--

Nota: El puesto considera las necesidades de un gerente para la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Tabla 2

Descripción de Puesto de Contador

Información básica	
Puesto	Contador
Jefe inmediato superior	Gerente
Supervisa a:	Ninguno
Naturaleza del puesto	
Realizar actividades contables de archivo, control y elaboración de cuentas, registrar transacciones y operaciones contables, elaborar nómina y pagos a la seguridad social.	
Funciones	
- Realizar contabilidad y asientos de libro diario registrando todas las actividades comerciales. - Realizar facturación y contabilizar cuentas por cobrar - Realizar conciliaciones y actualización de cuentas por pagar - Elaborar balances, estados de resultados y demás estados financieros - Asignar gastos y registros de nómina - Elaborar información financiera garantizando fidelidad y exactitud en los datos y cifras - Elaborar y enviar informes contables semanales y mensuales - Realizar preparación de cierres contables mensuales/anuales - Preparar y calcular pagos e impuestos tributarios - Colaborar con otras tareas contables que necesite la empresa	
Requisitos mínimos para el puesto	
Título profesional	Licenciado o Tecnólogo en Contabilidad y Auditoría
Experiencia	Mínimo de 2 años de experiencia en cargos de similares
Habilidades	- Habilidad matemática y analítica. - Facilidad de comunicación. - Manejo de sistemas contables y de computación. - Conocimientos sobre legislación tributaria y contable. - Trabajo en equipo. - Organización y orden
Formación	
Contabilidad, Finanzas y Auditoría	

Nota: El puesto considera las necesidades de un contador para la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Tabla 3

Descripción de Puesto de Administrador

Información básica	
Puesto	Administrador
Jefe inmediato superior	Gerente
Supervisa a:	Todos los empleados
Naturaleza del puesto	
El puesto de Administrador, tiene a su cargo la planificación, dirección, ejecución y control de todas las acciones en la empresa, así como tomar decisiones en beneficio de la empresa.	
Funciones	
• Planificar, organiza, dirige y controla las tareas y recursos en la empresa • Vigilar el cumplimiento de las políticas y objetivos empresariales. • Diseñar estrategias para el logro de objetivos. • Administrar y ejecutar presupuesto y planes de la empresa. • Cumplir las acciones y decisiones acordadas con gerencia. • Supervisar al personal. • Liderar los equipos de trabajo. • Elaborar reportes e informes. • Mantener contacto con proveedores • Recabar información para publicidad y promoción de productos y servicios. • Analizar posibles problemas en la empresa para comunicarlos a gerencia.	
Requisitos mínimos para el puesto	
Título profesional	Ingeniero/Licenciado en Administración de empresas y/o Turismo o afines
Experiencia	Al menos 2 años de experiencia
Habilidades	• Liderazgo • Comunicación • Negociación • Trabajo en equipo • Motivación • Capacidad de toma de decisiones
Formación	
Administración de empresas, administración turística o afines.	

Nota: El puesto considera las necesidades de un Administrador para la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Tabla 4

Descripción de Puesto de Recepcionista

Información básica

Puesto	Recepcionista
Jefe inmediato superior	Administrador
Supervisa a:	N/A

Naturaleza del puesto

El puesto de Recepcionista, es la primera imagen que recibe al cliente y la última al despedirlo, se encarga de dar la bienvenida y ser la imagen de la empresa.

Funciones

- Realizar el check-in y check-out de los turistas o clientes
- Realizar la gestión de ingresos.
- Brindar información a clientes.
- Promover las instalaciones del hostel.
- Ofertar servicios extras como alimentación, guianza a los clientes.
- Colaborar con vigilancia y control de instalaciones y accesos.
- Apoyar a otras áreas de la empresa.

Requisitos mínimos para el puesto

Título profesional	Licenciado/Tecnólogo en Turismo o afines
Experiencia	Al menos 2 años de experiencia
Habilidades	• Servicio y atención al cliente • Comunicación escrita y verbal • Negociación • Trabajo en equipo • Dominio de lengua extranjera • Motivación

Formación Administración turística o afines.

Nota: El puesto considera las necesidades de recepcionista para la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Tabla 5

Descripción de Puesto de Cocinero

Información básica

Puesto	Cocinero
Jefe inmediato superior	Administrador
Supervisa a:	Ayudante de cocina y Mesero

Naturaleza del puesto

El puesto de Cocinero, prepara alimentación con estándares de calidad e higiene, manipula alimentos aplicando conocimientos gastronómicos, respetando normativas legales.

Funciones

- Preparar alimentos para clientes internos y externos
- Verificar existencias de materias primas para preparación de alimentos
- Planificar cronograma y elaboración de platos y alimentos
- Planificar la producción de alimentos y bebidas
- Verificar las condiciones y estado de materias primas para preparación de alimentos
- Revisar de manera continua conservación y estado de materias primas y alimentos
- Verificar que se cumplan las normativas de higiene en la preparación de alimentos
- Recibir y despachar comandas
- Ayudar en el cuidado y mantenimiento del espacio limpio y organizado

Requisitos mínimos para el puesto

Título profesional	Chef, Licenciado/Tecnólogo en Gastronomía o afines
Experiencia	Al menos 2 años de experiencia
Habilidades	• Servicio y atención al cliente • Preparación de alimentos • Destreza manual en manejo de utensilios de cocina • Capacidad de comunicación escrita y verbal • Trabajo en equipo • Motivación

Formación	Gastronomía o afines.
------------------	-----------------------

Nota: El puesto considera las necesidades de un cocinero para la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Tabla 6

Descripción de Puesto de Ayudante de Cocina

Información básica	
Puesto	Ayudante de cocina
Jefe inmediato superior	Cocinero
Supervisa a:	N/A
Naturaleza del puesto	
El puesto de Ayudante de cocina, colabora con la preparación de los alimentos, realiza actividades y tareas de cocina, limpieza y mantenimiento de espacios de cocina, organiza estaciones de trabajo y dispone materias primas para preparación de alimentos.	
Funciones	
• Planificar tareas según disposiciones del cocinero • Organiza inventarios de alimentos • Disponer ingredientes para preparación de platos • Realizar tareas de limpieza y mantenimiento de cocina • Preparar alimentos y platos sencillos • Verificar la aplicación de manipulación de alimentos • Realizar tareas de apoyo en cocina	
Requisitos mínimos para el puesto	
Título profesional	Estudiante en Turismo o Gastronomía o experiencia demostrable
Experiencia	Al menos 2 años en puestos de cocina
Habilidades	• Servicio y atención al cliente • Comunicación escrita y verbal • Manejo de herramientas y utensilios de cocina • Trabajo en equipo • Buena condición física • Motivación
Formación	
Gastronomía o afines.	

Nota: El puesto considera las necesidades de Ayudante de Cocina para la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Tabla 7

Descripción del Puesto de Mesero

Información básica	
Puesto	Mesero
Jefe inmediato superior	Cocinero
Supervisa a:	N/A
Naturaleza del puesto	
El puesto de Mesero, mantiene contacto directo con comensales y clientes, establece excelentes relaciones interpersonales, manteniendo una excelente comunicación, brindando una excelente atención al cliente.	
Funciones	
• Recibir a los comensales o clientes • Memorizar platos y menús • Limpiar y organizar cubertería, mesas e implementos antes y después del servicio • Solicitar y comunicar a cocina los pedidos o comandas • Servir y retirar platos con alimentos • Brindar información sobre alimentos y bebidas disponibles • Facilitar factura a clientes • Recibir pagos	
Requisitos mínimos para el puesto	
Título profesional	Estudiante en Turismo / Gastronomía o experiencia demostrable
Experiencia	Al menos 2 años en puestos de cocina
Habilidades	• Servicio y atención al cliente • Comunicación escrita y verbal • Manejo de herramientas y utensilios de cocina • Trabajo en equipo • Organización en el trabajo • Responsabilidad y puntualidad • Capacidad para solución de conflictos con clientes
Formación	
Gastronomía o afines.	

Nota: El puesto considera las necesidades de mesero para la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

Tabla 8

Descripción del Puesto de Camarera de piso y Lavandera

Información básica

Puesto	Camarera de piso y Lavandera
Jefe inmediato superior	Administrador
Supervisa a:	N/A

Naturaleza del puesto

El puesto de Camarera de piso y Lavandera, mantiene limpias las habitaciones, áreas del personal de la empresa de manera diaria.

Funciones

- Brindar excelente servicio a clientes
- Brindar información y servicio a la habitación
- Colaborar con el personal de cocina
- Recomendar servicios a la habitación
- Brindar información sobre menús de la cocina
- Comprobar identidad y edad de cliente en caso de consumir bebidas alcohólicas
- Organizar y disponer de ropa de cama en las habitaciones
- Realizar limpieza de habitaciones
- Manejar productos e insumos para limpieza de ropa de cama
- Lavar ropa de cama o pedidos de clientes
- Respetar normativa legal sobre manejo de desechos y limpieza de habitaciones
- Mantener comunicación fluida con la administración de la empresa

Requisitos mínimos para el puesto

Título profesional	Experiencia demostrable
Experiencia	Al menos 2 años en puestos similares
Habilidades	• Servicio y atención al cliente • Comunicación escrita y verbal • Manejo de herramientas y utensilios de cocina • Trabajo en equipo • Organización en el trabajo • Responsabilidad y puntualidad • Capacidad para solución de conflictos con clientes

Formación	Limpieza y aseo de habitaciones.
------------------	----------------------------------

Nota: El puesto considera las necesidades de la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

	HOSTAL GRAN AMAZONAS MANUAL DE FUNCIONES	Elaborado:	Karina Calva
		Revisión:	01
		Fecha:	10/3/2022

DIRECTORIO

Tabla 9

Directorio

#	NOMBRE	CARGO	TELÉFONO	CORREO ELETRÓNICO
1	Aida Lapo	Gerente	0982598557 / 0997931698	aidalapo@hotmail.com
2	Jacqueline Morocho	Contadora	0989062267	jmorocho@provggaibu.com
3	Cristhian Torres	Administrador	0996888619	cristhiantorres@provggaibu.com

Nota: La tabla considera las personas y puestos actuales en la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas

Elaborado por: Karina Calva

Modelo Matemático

Tabla 10

Cronograma valorado “Manual de Funciones”

Actividades	IMPLEMENTACIÓN (SEMANAS)						Presupuesto
	1	2	3	4	5	6	
Impresión de propuesta (3)							30,00
Entrevista al Gerente							5,00
Presentación a Gerencia							30,00
Correcciones del Manual							20,00
Impresión del manual							30,00
Socialización del Manual al personal de la empresa							20,00
Seguimiento de la implementación							30,00
TOTAL							\$ 165,00

Nota: La tabla muestra los valores para la implementación del manual

Elaborado por: Karina Calva

CONCLUSIONES

Se diseñó el manual de funciones, conforme los puestos de trabajo y unidades administrativas existentes en la empresa, basada en la propuesta de Benjamín Franklin, proponiendo lo siguiente: identificación, índice, prologo, antecedentes históricos, base legal, atribuciones, estructura orgánica, organigrama, misión, funciones, descripción de puestos y directorio, todo esto tomando en cuenta las características y necesidades de la empresa.

Mediante un levantamiento de información, se identificó los puestos de trabajo, procediendo a desarrollar el manual de funciones para la empresa Hostal Gran Amazonas, con el cual se organizan sus funciones, para el conocimiento y aplicación por parte del personal, mejorando el nivel de educación, formación, habilidades y experiencias laborales referentes a sus cargos.

Se toma en consideración las actividades para la entrega e implementación de la propuesta a la empresa, además se ha planteado la inversión y los tiempos de ejecución de las actividades.

RECOMENDACIONES

Socializar el manual de funciones con todo el personal, con el propósito de lograr un mayor rendimiento en cada una de las áreas de la empresa, caso contrario, se corre el riesgo de mantener o incluso provocar una baja mayor en los ingresos y ventas del negocio.

Para que exista un adecuado dirección y estandarización de las actividades, se recomienda proceder con la elaboración del manual de procedimientos, donde se demuestre las políticas, aspectos reglamentarios y procedimientos de las tareas que realiza la empresa.

Se recomienda ejecutar la implementación de la propuesta diseñada, con el fin de mejorar la productividad y estándares de calidad de la empresa, esto facilitará no solo el trabajo, sino la imagen de la empresa ante los clientes.

BIBLIOGRAFÍA

Espinoza, I. (26 de octubre de 2016). *Manuales organizacion*. Obtenido de <https://es.slideshare.net/IVANALONSOESPINOZALO/manuales-organizacion>

Álvarez Flórez, Isis Miosotis (Ase.), Galeano, Ammy (Ase.), & Bustamante Ruiz, Azury Sirley. (2016). *Diseño e implementación de un manual de funciones para la organización Efectibienes s.a.s*. Obtenido de Manual de funciones: <http://repository.unaula.edu.co:8080/handle/123456789/1867> a. (s.f.).

Alfredo Paredes & Asociados. (2018). *Estructura orgánica y funcional*. Obtenido de <https://alfredoparedesyasociados.com/estructura-organica-y-funcional/>

Añez, J. (5 de enero de 2022). *Marco Legal de una Empresa*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/marco-legal-de-una-empresa/>

Benjamín, F. (2009). *Organización de Empresas*. México: McGRAW-HILL.
Directorio de Emprendimientos. (18 de enero de 2019). *Información Básica del Emprendimiento*. Obtenido de <https://emprendimientos.ovh/1500510415001/lapo-campoverde-aida-lucia>
Editorial Grudemi. (2018). *Misión*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/mision/>

Equipo editorial, Etecé. (05 de agosto de 2021). *¿Qué es un índice?* Obtenido de <https://concepto.de/indice/>

Facchin, J. (05 de mayo de 2013). *Tendencias actuales e Innovación en el Sector Hotelero*. Obtenido de <https://josefacchin.com/tendencias-actuales-e-innovacion-en-el-sector-hoteler/>

Imaginario, A. (19 de julio de 2019). <https://www.significados.com/prologo/>.
Obtenido de [significados.com/prologo/](https://www.significados.com/prologo/)

Ramos, W. (2018). *La importancia del manual de funciones y procedimientos en la estructura de las empresas*. Obtenido de <https://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/24281>

SMSEcuador. (06 de enero de 2017). *Importancia del Manual de funciones*.

Obtenido de Manual de Funciones: <https://smsecuador.ec/manual-de-funciones/>

Torres, J., & Jaramillo, O. (2014). Diseño y análisis del puesto de trabajo: Herramienta para la gestión del talento humano. Barranquilla: Universal del norte,2000

ANEXOS

ANEXO 1: IMAGEN DEL HOSTAL GRAN AMAZONAS

Figura 4

Logo de Hostal Gran Amazonas



Nota: Logotipo de la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas (2022)

Elaborado por: Karina Calva

Figura 5

Publicidad Hostal Gran Amazonas



Nota: Publicidad utilizada por la empresa

Fuente: Hostal Gran Amazonas (2022)

Elaborado por: Karina Calva

ANEXO 2: SOLICITUD DE APROBACIÓN DE TEMA DE TITULACIÓN

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

Ambato, 10 de Noviembre del 2021

PhD.

Jenny Martínez DECANA FACAE

Universidad Tecnológica Indoamérica

Presente. –

De mis consideraciones:

Yo, **Karina Elizabeth Calva Solano** con C.C. **220016999-9**, estudiante de la modalidad Distancia, carrera de Administración de Empresas y Negocios, solicito de la manera más comedida se apruebe y designe tutor para mi tema de titulación “**MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA HOSTAL GRAN AMAZONAS, UBICADA EN LA PROVINCIA DE ORELLANA, CIUDAD EL COCA**”, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios.

Por la favorable atención que se sirva dar a la presente le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



KARINA ELIZABETH CALVA SOLANO

C.I. 220016999-9

ANEXO 3: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA EMPRESA HOSTAL GRAN AMAZONAS

Orellana, 18 de Noviembre del 2021

Sra.

AIDA LUCIA LAPO CAMPOVERDE

PROPIETARIA DEL HOSTAL GRAN

AMAZONAS

Presente. -

De mi consideración.

Yo, **KARINA ELIZABETH CALVA SOLANO**, con C.C. **220016999-9**, estudiante de la modalidad Distancia, carrera de Administración de Empresas y Negocios, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su prestigiosa empresa hotelera, para la elaboración de un **"MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA HOSTAL GRAN AMAZONAS, UBICADA EN LA PROVINCIA DE ORELLANA, CIUDAD EL COCA"**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios.

Cabe mencionar que una vez concluida mi defensa final, hare llegar el documento, para que sea aplicado según los intereses de la empresa que usted dirige.

Segura de contar con su aprobación y colaboración, anticipo mis más sinceros agradecimientos y desearle éxitos en sus funciones.

Atentamente,

The image shows a handwritten signature in blue ink on the left, which appears to be 'Karina Calva'. To the right of the signature is a rectangular blue ink stamp. The stamp contains the text: 'HOSTAL GRAN AMAZONAS' at the top, 'Aida Lapo Campo Verde' in a cursive script below it, 'RUC: 1500510415001' in the middle, and 'DAYUMA - ORELLANA - ECUADOR' at the bottom.

KARINA ELIZABETH CALVA SOLANO

C.I. 220016999-9

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONOMICAS

Ambato, 19 de Noviembre del 2021

PhD.

Jenny Martínez DECANA FACAE

Universidad Tecnológica Indoamérica

Presente. —

De mis consideraciones:

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para informarle que la señorita **KARINA ELIZABETH CALVA SOLANO** con C.C. **220016999-9**, estudiante de la modalidad Distancia, carrera de Administración de Empresas y Negocios, ha sido **ACEPTADA** en esta honorable empresa, para realizar su tema de **titulación "MANUAL DE FUNCIONES PARA LA EMPRESA HOSTAL GRAN AMAZONAS, UBICADA EN LA PROVINCIA DE ORELLANA, CIUDAD EL COCA"**, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas y Negocios.

Por la favorable atención que se sirva dar a la presente le anticipo mi más sincero agradecimiento.

Atentamente,



HOSTAL GRAN AMAZONAS
Aida Lapo Campo Verde
RUC: 1500510415001
DAYUMA - ORELLANA - ECUADOR

AIDA LUCIA LAPO CAMPOVERDE
PROPIETARIA DEL HOSTAL GRAN
AMAZONAS