



Empresa:

ELIZABETH HOSS HOTEL

MAN- BPH-SABP-001

**Manual de Aplicación de Buenas
Prácticas en Hospedaje**

Versión 01 / 2025-05-05

Elaborado por: CIMAS CONSULTORES

Revisado y Aprobado por: Elizabeth Hoces Pacheco

.



1. INTRODUCCION

El hostel ELIZABETH HOSS, empresa peruana, creada con finalidad de ejercer actividades de alojamiento y otros servicios complementarios que satisfacen la estadía de las personas alojadas; desarrolla sus actividades con lineamientos del Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR por lo cual voluntariamente se está estableciendo pautas para trabajar con un sistema de Calidad optando por el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP basado en la

Por dicha razón la empresa ha implementado el sistema basado en requerimientos del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP cumpliendo voluntariamente y con el compromiso de mantener la calidad y enfocados a la mejora continua de los servicios que prestamos a nuestros clientes.

El Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP cubre las actividades de Gestión de Servicios (Atención al cliente) que incluyen los procesos de información y asesoría, ventas, reservas, proveedores, operaciones y post venta de la Agencia para la determinación de su conformidad con los requisitos del SABP.

La empresa HOCES PACHECO ELIZABETH., que en adelante se denominará **HOTEL ELIZABETH HOSS**, es clasificado y categorizado como HOSTAL 3 ESTRELLAS, por ser una empresa que ofrece servicios de calidad de acuerdo a la clasificación obtenida.



2. OBJETIVO Y ALCANCE DE APLICACIÓN:

Realizar las actividades de gestión hotelera según la clasificación del hospedaje, con total seguridad de cumplir con los estándares de Sistema de Buenas Prácticas – SABP, requeridos para las diferentes actividades de atención. El manual es aplicable a los siguientes sistemas de gestión:

1. Gestión de Personas
2. Gestión Comercial
3. Mantenimiento
4. Logística
5. Seguridad
6. Reservas
7. Recepción
8. Housekeeping
9. Servicios higiénicos y vestuario
10. Alimentos y bebidas

3. TERMINOS Y REFERENCIAS

Hotel: Establecimiento mercantil que facilita alojamiento con o sin servicios complementarios. Pueden clasificarse en cinco categorías, de una a cinco estrellas, según las características de sus instalaciones, comunicaciones, zonas de clientes, servicios generales y zonas reservadas al personal.

Hoteles-apartamentos. - Son aquellos establecimientos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad del alojamiento.

Hostal: Establecimiento mercantil que facilita alojamiento y opcionalmente, el de manutención. Se clasifica en dos categorías, de una a dos estrellas.



Hoteles Vacacionales. - Aquellos cuya demanda viaja con fines de ocio y descanso básicamente. Se caracteriza por estar enclavados en núcleos de atracción turística, que disponen de los recursos adecuados para la práctica turística.

Hoteles Urbanos. - Conocidos como hoteles de ciudad o de negocios, son aquellas cuya demanda viaja por motivos laborales o de negocio. Son hoteles ubicados en puntos estratégicos de ciudades y áreas industriales y de negocios.

Hoteles de Carretera. - Ofrecen alojamiento a aquellos que se desplazan hacia un destino y buscan un lugar donde pasar la noche y descansar en el transcurso del viaje.

Hoteles en Propiedad. - Hotel cuya gestión y explotación son llevadas a cabo por el mismo propietario o propietarios.

Hoteles en Contrato de Gestión. – Hotel cuyo propietario contrata a una empresa, por lo general una cadena hotelera, para que ésta se haga cargo de su gestión y administración.

Hoteles en Contrato de Arrendamiento. - Hotel cedido en arrendamiento en una empresa, que lo gestionara y explotara a cambio del pago mensual de una cantidad fija en concepto de alquiler.

Franquicia- Es la cesión del derecho al uso de una imagen de marca. El franquiciador, generalmente una cadena hotelera, concede al propietario del hotel los derechos de uso de su imagen corporativa, a cambio del pago anual de una cantidad fija.

El franquiciado se beneficiará de la imagen que la cadena tenga en el mercado, mientras que el franquiciador aumenta sus ingresos y amplía su red de ventas.

Cadenas Hoteleras. - Es una empresa representada por más de un hotel, ya sea en forma de propiedad, gestión, explotación, franquicia o cualquier otro modo de participación económica.



4. GESTION DE PROCESOS:

HOTEL ELIZABETH HOSS ha desarrollado el sistema de gestión de procesos donde se describen los objetivos, alcance, responsables, procedimientos, anexos y formatos.

4.1 GESTION DE PERSONAS

OBJETIVO:

- Conocer los diferentes puestos y sus respectivas funciones dentro de la organización.
- Mantener vigente los lineamientos para contratar personal acorde con las necesidades de los puestos y establecer el correcto flujo de la información de los puestos establecidos.

ALCANCE:

- Se aplica a todos los puestos de la organización.

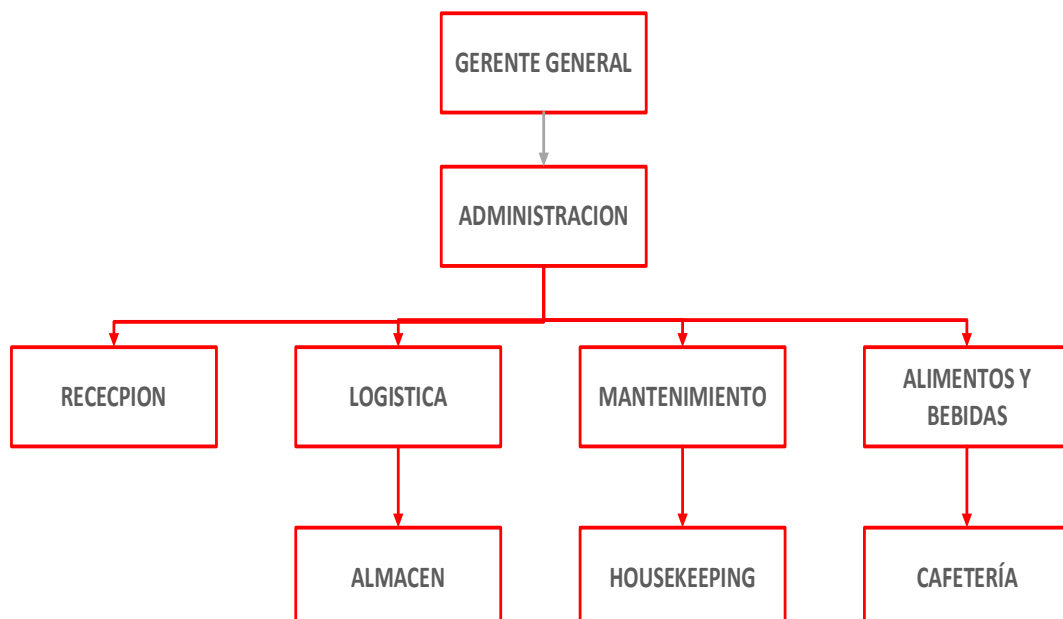
RESPONSABLES:

- **Gerente:** Encargado de aprobar el presupuesto para el contrato de nuevo personal.
- **Administrador:** Responsable facilitar todos los recursos necesarios para ejecutar el proceso de selección del personal.
- **Supervisor:** Responsable de evaluar al personal y programar las capacitaciones, evaluaciones y desempeño del personal.

REQUISITOS:

A. ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA

El HOTEL ELIZABETH HOSS presenta el siguiente organigrama:



**B. PERFIL DE PUESTOS:**

Nombre del puesto de trabajo: Gerente General			
Administración			
Reemplazado por:	No aplica	Reporta a:	No Aplica
FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO/IMAGEN Y CONDUCTA			
FUNCIONES DEL PUESTO - Planificar, organizar y coordinar todo el funcionamiento del hotel (incluyendo los servicios al cliente, la gestión del personal y la administración del hotel). - Dirigir, supervisar y formar al personal y a los aprendices. - Contratar y destinar a los nuevos miembros del personal. - Vigilar y hacer un seguimiento del rendimiento del personal para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas y los procedimientos. - Comprobar la calidad para garantizar los estándares esperados en los servicios al cliente. - Elaborar y promover estrategias de marketing. IMAGEN Y CONDUCTA - Uniforme completo, bien aseados, con cabello corto y bien peinado (varones), amarrado (mujeres) - Ingresar a trabajar puntualmente en el horario establecido, ser responsable en las actividades designadas, respetuoso. RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR - Planificación, organización y supervisión general de las actividades desempeñadas por la empresa.			
PERFIL DEL PUESTO			
Educación	- Lic. En Turismo y Hotelería - Lic. En Administración de empresas.		
Experiencia	Ideal: 5 años Mínimo: 3 años		
Conocimiento	- Recursos humanos - Marketing		
Habilidades	- Proactive - Trabajo en Equipo.		
Otros conocimientos técnicos necesarios para el puesto	Idioma Ingles.		



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 7/87

Nombre del puesto de trabajo: Administrador			
Administración			
Reemplazado por:	Gerente	Reporta a :	Gerente
FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO/IMAGEN Y CONDUCTA			
FUNCIONES DEL PUESTO • Supervisar que el personal cumpla con sus funciones • Planificar las actividades y asignar responsabilidades al personal operativo. • Administrar los ingresos/gastos. • Vigilar y hacer un seguimiento del rendimiento del personal para garantizar la eficiencia y el cumplimiento de las políticas y los procedimientos. • Desarrollar e implementar una estrategia de comunicación con el cliente (darle la bienvenida al hotel, resolver sus quejas). IMAGEN Y CONDUCTA • Uniforme completo, bien aseados, con cabello corto y bien peinado (varones), amarrado (mujeres) • Ingresar a trabajar puntualmente en el horario establecido, ser responsable en las actividades designadas, respetuoso. RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR • Supervisar y motivar al personal.			
PERFIL DEL PUESTO			
Educación	- Lic. En Turismo y Hotelería. - Lic. En Administración de empresas.		
Experiencia	Ideal: 3 años Mínimo: 1 año		
Conocimiento	- Recursos Humanos - Marketing		
Habilidades	- Proactive - Trabajo en Equipo.		
Otros conocimientos técnicos necesarios para el puesto	- Idioma Ingles.		



Nombre del puesto de trabajo: Recepción			
Administración			
Reemplazado por:	Administrador	Reporta a:	Administrador
FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO/IMAGEN Y CONDUCTA			
FUNCIONES DEL PUESTO			
• Alistar la estación de té siempre que sea necesario (hervir agua, dotar de azúcar, hojas de coca, tazas, cucharitas, servilletas y platos. • Recibe a los clientes. • Hacer el check in y check out al cliente. • Dar información sobre los servicios que brinda el hotel cuando lo solicite el cliente y una excelente atención. • Resolver conflictos e incidencias en su área de trabajo. • Dar información turística a los clientes. • Aceptar pagos y emitir recibos. • Registrar correctamente a los huéspedes. • Llenar los registros correspondientes al área (reservas, ocurrencias, mensajes, Lost & found). • Facturar a los huéspedes.			
IMAGEN Y CONDUCTA			
• Uniforme completo, bien aseados, con cabello corto y bien peinado (varones), amarrado (mujeres) • Ingresar a trabajar puntualmente en el horario establecido, ser responsable en las actividades designadas, ser respetuoso.			
RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR			
• Marcar puntualmente su asistencia. • Completar las tareas que se les asignan, realizar las tareas requeridas por su trabajo y estar presentes para sus turnos adecuados para cumplir o promover los objetivos de la empresa.			
PERFIL DEL PUESTO			
Educación	- Tec. En Turismo y hotelería.		
Experiencia	Ideal: 2 años Mínimo: 1 año		
Conocimiento	- Habilidades sociales. - Organización. - Habilidades técnicas. - Resistencia al estrés. - Resolución de problemas. - Empatía. -		
Habilidades	- Proactive - Trabajo en Equipo.		



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión **01/ 2025-05-05** / Pagina 9/87

Nombre del puesto de trabajo: Logística			
Administración			
Reemplazado por:	Administrador	Reporta a:	Gerente, Administrador
FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO/IMAGEN Y CONDUCTA			
FUNCIONES DEL PUESTO Gestionar el traslado, el almacenamiento, la logística de distribución y la organización de los productos y materiales a lo largo de toda la cadena de suministro.			
IMAGEN Y CONDUCTA - Uniforme completo, bien aseados, con cabello corto y bien peinado (varones), amarrado (mujeres) - Ingresar a trabajar puntualmente en el horario establecido, ser responsable en las actividades designadas, respetuoso.			
RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR Supervisar los procesos de descarga, gestión de almacenes, del stock y el despacho de los productos.			
PERFIL DEL PUESTO			
Educación	- Tec. En Turismo y hotelería - Lic. En Turismo y hotelería - Lic. En Administración de empresas.		
Experiencia	Ideal: 2 años Mínimo: 1 años		
Conocimiento	- Office -		
Habilidades	- Resolución de conflictos. - Planificación y ejecución. - Desarrollo de procesos. - Trabajo en Equipo.		
Otros conocimientos técnicos necesarios para el puesto	- Office		



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 10/87

Nombre del puesto de trabajo: Housekeeping			
Administración			
Reemplazado por:	Recepción	Reporta a:	Administrador
FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO/IMAGEN Y CONDUCTA			
FUNCIONES DEL PUESTO - Mantener limpias todas las habitaciones y zonas comunes del Hotel, teniendo en cuenta todos los elementos necesarios para que así sea. - Llenar los registros correspondientes al área (Reporte de Housekeeping). - Realizar trimestralmente el inventario del almacén de housekeeping. - Mantener ordenado y limpio el almacén de housekeeping y acondicionar la ropa de cama, toallas que se emplearan en el día. - Realiza la inspección de habitaciones para el check out. - Realizar el requerimiento de suministros de HK los días lunes y miércoles. IMAGEN Y CONDUCTA - Uniforme completo, bien aseados, con cabello corto y bien peinado (varones), amarrado (mujeres) - Ingresa a trabajar puntualmente en el horario establecido, ser responsable en las actividades designadas, respetuoso. RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR - Limpiar, organizar y mantener la instalación en las mejores condiciones.			
PERFIL DEL PUESTO			
Educación	- Tec. De housekeeping – deseable. - Certificado de haber culminado su educación secundaria.		
Experiencia	Ideal: 2 años Mínimo: 1 año		
Conocimiento	- Experiencia laboral demostrable como personal de limpieza. - Conocimiento de suministros y productos químicos de limpieza. - Familiaridad con las fichas de datos de seguridad de materiales. -		
Habilidades	- Proactive - Trabajo en Equipo. - Trabajar bien sin supervisión.		
Otros conocimientos técnicos necesarios para el puesto	-----		



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 11/87

Nombre del puesto de trabajo: Mantenimiento			
Administración			
Reemplazado por:	No aplica	Reporta a :	No Aplica
FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO/IMAGEN Y CONDUCTA			
FUNCIONES DEL PUESTO - Realizar el mantenimiento preventivo de habitaciones e instalaciones del Hotel. - Verificar el buen funcionamiento de las instalaciones. - Realizar arreglos de carpintería, cerrajería, albañilería, pintura, entre otros.			
IMAGEN Y CONDUCTA - Uniforme completo, bien aseados, con cabello corto y bien peinado (varones), amarrado (mujeres) - Ingresar a trabajar puntualmente en el horario establecido, ser responsable en las actividades designadas, respetuoso.			
RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR - Realizar las renovaciones y obras de construcción en los plazos establecidos. - Actuar con rapidez para resolver situaciones de emergencia (ejemplo. cortes del suministro eléctrico).			
PERFIL DEL PUESTO			
Educación	- Tecnico en mantenimiento de maquinas - Tecnico en electricidad		
Experiencia	Ideal: 5 años Mínimo: 4 años		
Conocimiento	- Mecanica - Electricidad - Carpinteria		
Habilidades	- Proactive - Habilidades de Resolución de Problemas. - Habilidades Interpersonales y de Comunicación. - Gestión del tiempo. - Conocimientos Técnicos. - Adaptabilidad. - Trabajo en Equipo.		
Otros conocimientos técnicos necesarios para el puesto	----		



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

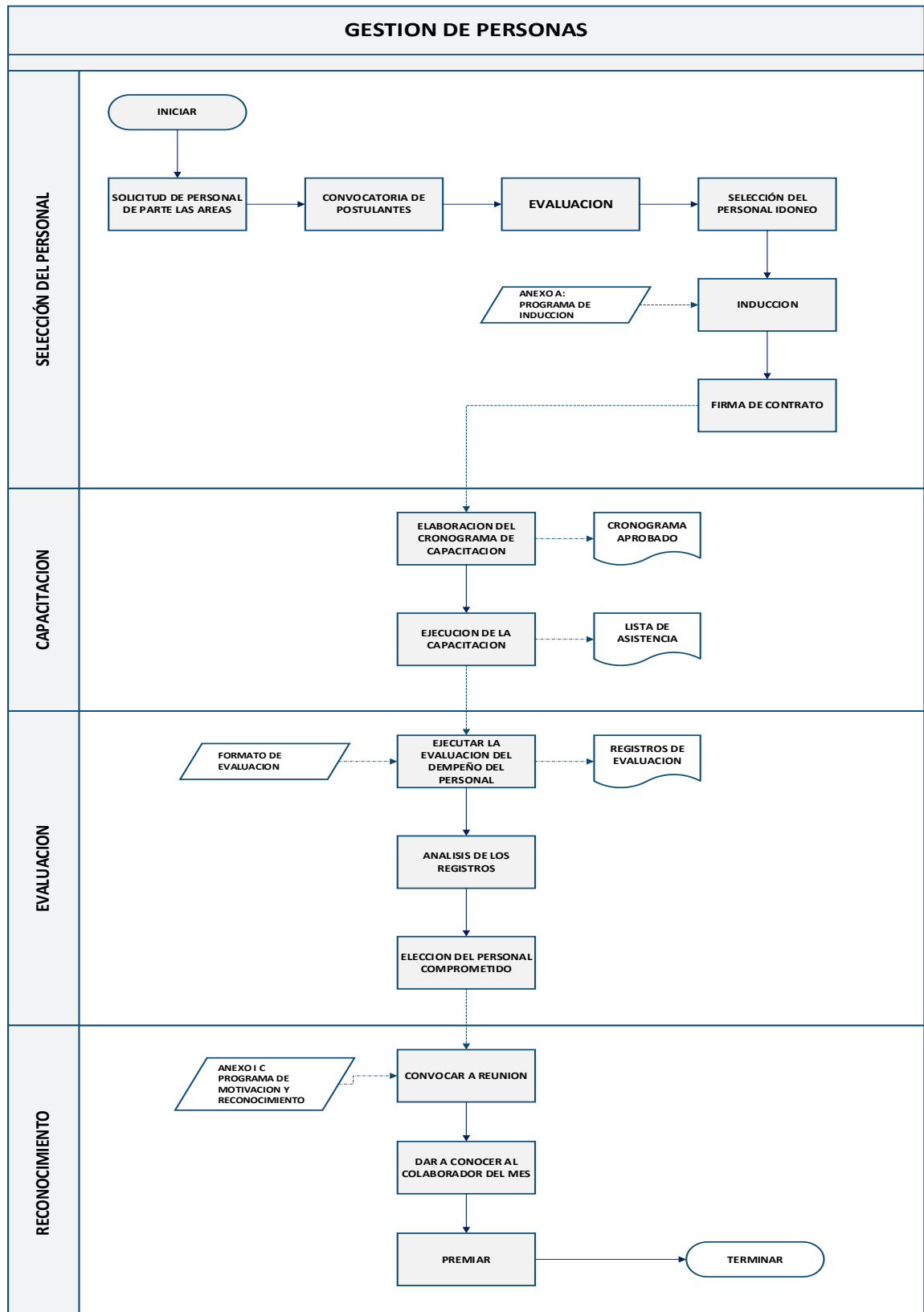
Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 12/87

Nombre del puesto de trabajo: Alimentos y bebidas			
Administración			
Reemplazado por:	No aplica	Reporta a:	Administrador
FUNCIONES DEL PUESTO DE TRABAJO/IMAGEN Y CONDUCTA			
FUNCIONES DEL PUESTO • Responsable de todas las operaciones de desayuno que brinda el hospedaje y de ofrecer una experiencia excelente a los clientes. • Identificar las necesidades de los clientes y responder de forma proactiva a sus preocupaciones. • Responsable de mantener en condiciones higiénicas el area de trabajo. IMAGEN Y CONDUCTA • Uniforme completo, bien aseados, con cabello corto y bien peinado (varones), amarrado (mujeres) • Ingresar a trabajar puntualmente en el horario establecido, ser responsable en las actividades designadas, respetuoso. • Usar los EPPS asignados para evitar el riesgo de contaminar los alimentos durante su preparación. RESPONSABILIDADES DEL TRABAJADOR • Gestionar todas las operaciones de alimentos y bebida diarias dentro de las pautas y presupuestos. • Mantener niveles excelentes de servicio al cliente, tanto interno como externo.			
PERFIL DEL PUESTO			
Educación	- Técnico en Gastronomía.		
Experiencia	Ideal: 2 años Mínimo: 1 año		
Conocimiento	- Buenas Practicas de Manipulación		
Habilidades	- Proactive		
Otros conocimientos técnicos necesarios para el puesto	- Buenas Prácticas de Manipulación de Alimentos.		



1. PROCEDIMIENTOS

A.- GESTION DE PERSONAS





PROCEDIMIENTO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL

1. Definición del perfil del postulante:

- Para este primer paso debemos de evaluar el perfil elaborado por la empresa para el puesto de trabajo que se desea cubrir.

2. Etapa de Convocatoria o Búsqueda:

Esta etapa consiste en la búsqueda, reclutamiento o convocatoria de los postulantes que cumplan con las competencias o características que hemos definido en el paso anterior. Además de la recolección de Curriculum Vitae de cada postulante.

Algunos de los métodos que se pueden utilizar para esta etapa son: anuncios o avisos (Redes sociales, Periódicos, entre otros).

3. Evaluación/ Entrevista:

La fase de evaluación debe tener por lo menos los siguientes pasos:

- Evaluación Curricular: Puntos del perfil y se descarta a quienes no cumplan.
 - Entrevista preliminar: Se realizará teniendo en cuenta el procedimiento descrito en el Anexo B
- Según programación a cada postulante.

4. Selección del personal idóneo:

Una vez que hemos evaluado a todos los postulantes o candidatos pasamos a seleccionar al candidato más idóneo para cubrir el puesto vacante y una vez que hayamos elegido al candidato más idóneo, pasamos a contratarlo, es decir, a firmar junto con él un contrato en donde señalemos el cargo a desempeñar, las funciones que realizará, la remuneración que recibirá, el tiempo que trabajará con nosotros y otros aspectos que podrían ser necesario acordar.

5. Inducción:

El proceso de inducción en la empresa busca orientar y brindarle una pequeña capacitación, la cual le proporcione información y conocimientos necesarios con la finalidad de desarrollarse de manera adecuada en el puesto contratado, por lo que el colaborador comprende y acepta los valores, y normas que se postulan dentro de la empresa.

El programa de inducción se encuentra en el Anexo A.

6. Firma del contrato:



2. ANEXOS

A.- PROGRAMA DE INDUCCION

1. OBJETIVO:

- Establecer relaciones entre los colaboradores y el nuevo personal.
- Ayudar a que se adapte al nuevo ambiente laboral.

2. ALCANCE:

- Al personal nuevo de las áreas a cubrir.

3. RESPONSABILIDAD

- Administrador

4. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

• Coordinación de la inducción del personal

Una vez contratado el personal, la administradora coordina la inducción con el colaborador.

• Desarrollo de inducción al nuevo personal

En esta etapa se realiza el entrenamiento inicial en el puesto de trabajo al nuevo personal a través de herramientas que le sirvan de guía y un acompañamiento presencial, con el fin de generar claridad de las funciones propias y su rol en el grupo de trabajo, facilitando su desempeño.

5. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROGRAMA DE INDUCCIÓN

- Palabras de bienvenida
- Historial de la empresa
- Políticas de la empresa
- Productos o servicios de la empresa
- Organización y funciones de la empresa
- Políticas de personal
- Reglamento interior de trabajo
- Servicios y prestaciones para los trabajadores
- Políticas de higiene y seguridad
- Orientación hacia el trabajo, deberes y normas
- Planes de capacitación

6. REFERENCIAS (CONTRATO DEL PERSONAL)



7. REGISTRO (REGISTRO DE INDUCCIÓN AL PERSONAL)

INDUCCION DEL PERSONAL

FECHA DE EJECUCION:

Mediante la presente se informa que el personal de nombre.....que ingreso a la empresa al área de ocupando el puesto de, ... se ha realizado la inducción según se describe a continuación:

1. Entendimiento de sus deberes u obligaciones, responsabilidades, funciones descritas en el MANUAL DE PERFIL DE PUESTOS.
2. Se difundió el organigrama de la Organización,
3. Difusión de la Política de calidad, objetivo de calidad, plan estratégico de la organización, de la la visión, misión y valores de la Organización.

Se realizó un recorrido de las instalaciones y se presentó a su jefe inmediato.

Es todo cuanto puedo decir.

Gerente

Personal contratado

**B.- PROCEDIMIENTO PARA REALIZAR LA ENTREVISTA AL PERSONAL**

Las entrevistas la realizarán el gerente o administrador.

Las preguntas que se realizaran a los candidatos pueden ser las que se mencionan a continuación:

	PREGUNTAS MÁS FRECUENTES	CALIFICACIÓN
MOTIVACIONAL	¿Qué aspira lograr en el corto, mediano y largo plazo?	
	¿Cómo se proyecta en el futuro?	
	¿Cambiaría de domicilio?	
	¿Qué cambiaría en su vida si trasladara su ciudad de residencia?	
	¿Cuánto le gustaría ganar?	
FAMILIAR Y PERSONAL	¿Con quienes vive?	
	¿Cómo es tu relación con tu familia?	
	¿Describe tus fortalezas y debilidades?	
	¿Cuál es tu mayor cualidad en el trabajo?	
OTROS	¿Prefiere trabajar en grupo o individualmente?	
	¿Qué tipo de ambiente reinaba en su empleo anterior?	
	¿Tiene dificultades para hacer una presentación a un grupo?	
	¿Se imagina dirigiendo a varias personas dentro de unos meses?	
	¿Descríbame como se ve dentro de cinco años?	
	¿Qué opina de sus jefes anteriores?	
	¿Por qué tenemos que contratarlo a usted y no a otro?	

**C.- PROGRAMA DE MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO**

PROGRAMA DE RECONOCIMIENTO E INCENTIVO A LOS TRABAJADORES			
Tipo de Reconocimiento			
N°	Descripción	Desarrollo	Frecuencia
1	Celebración de cumpleaños	Se elaborará un calendario con las fechas de cumpleaños de todos los trabajadores. Se celebrará la fecha festiva mediante un agasajo entregándole su plato favorito en la empresa.	Según calendario de cumpleaños
2	Fechas festivas	Se celebrará las siguientes fechas: Día del trabajador, Día de la madre, Día del padre, Navidad y Año Nuevo.	Según calendario anual
Tipo de Incentivo			
N°	Descripción	Desarrollo	Frecuencia
1	Desempeño laboral	Se otorgará un vale de consumo en la empresa al trabajador que demuestre el mejor desempeño laboral.	Bimensual



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 19/87

5.1.7. FORMATOS:

A.- CRONOGRAMA DE CAPACITACION PARA EL 2025

FECHA DE ACTUALIZACION: 05. 05. 2025

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Elizabeth Hoces Pacheco

CURSO:	N° DE PARTICIPANTES POR AREA	EXPOSITOR		MODALIDAD		AÑO PROGRAMADO:												COSTO ESTIMADO
		I	E	T	P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Buenas Prácticas en establecimientos de hospedaje.	3		X	X	X						X							300
Buenas prácticas de Manipulación de Alimentos	2		X	X	X							X						300
Manejo de dosificación de insumos para limpieza y desinfección.	2		X		X											X		300

NOTA: I= Internas / E= Externas / T= Teórico / P=Practico



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 20/87

CRONOGRAMA DE CAPACITACION PARA EL 2026

FECHA DE ACTUALIZACION: 05. 05. 2025

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Elizabeth Hoces Pacheco

CURSO:	N° DE PARTICIPANTES POR AREA	EXPOSITOR		MODALIDAD		AÑO PROGRAMADO:												COSTO ESTIMADO
		I	E	T	P	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
Técnicas de Housekeeping.	3		X	X	X			X										300
Buenas prácticas de Manipulación de Alimentos.	2		X	X	X				X									300
Control y manejo de almacenes.	2		X	X	X					X								300

NOTA: I= Internas / E= Externas / T= Teórico / P=Practico



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión **01/ 2025-05-05** / Pagina 22/87

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DEL PERSONAL

La evaluación se realizará cada seis meses cuando es personal nuevo y una vez al año a los trabajadores que tengan más de 1 año laborando.

Periodo	Fecha de Evaluación					
Apellidos y Nombres:						
Cargo:	Nombre del evaluador:					
Calificar con un aspa (X) en el nivel valorativo que usted considere conveniente: Marcar SOLA una vez por cada factor.						
NIVELES VALORATIVOS	RANGO DE CALIFICACION	VARIABLE CUALITATIVA DE CALIFICACION				
1: No cumple con los requisitos del puesto.	101 - 125	EXCELENTE				
2: Necesita mejorar con la mayoría de los requisitos del puesto.	76 - 100	MUY BUENO				
3: Cumple con la mayoría de los requisitos del puesto.	50 - 75	BUENO				
4: Cumple Con todos los requisitos del puesto.	25 - 49	REGULAR (*)				
5: Excede con los requisitos del puesto.	0 - 24	DEFICIENTE (*)				
FACTORES UNICOS		1	2	3	4	5
1.- INICIATIVA						
1.1 ¿Necesita supervisión frecuente para realizar sus labores?						
1.2 ¿Realiza su trabajo sin necesidad de ayuda de otra persona?						
1.3 ¿Considera que puede tomar decisiones por si solo?						
1.4 ¿Considera que sus aportes son esenciales para el desarrollo de la empresa?						
1.5 ¿Es innovador a la hora de toma de decisiones?						
2. COMPROMISO INSTITUCIONAL						
2.1 ¿Adquiere compromiso con sus labores?						
2.2 ¿Cumple exactamente con el horario de trabajo?						
2.3 ¿Se identifica con los valores de la empresa?						
2.4 ¿Posee iniciativa?						
2.5 ¿Fomenta el trabajo en equipo?						
3. DESEMPEÑO LABORAL						
3.1 ¿Demuestra efectividad ante la demanda de un servicio?						
3.2 ¿Utiliza los recursos de la mejor manera?						
3.3 ¿No tiene problemas a la hora de acatar órdenes?						
3.4 ¿Tiene la capacidad para resolver cualquier problema que se le presente?						
3.5 ¿Es puntual a la hora de brindar la información cuando se le pide?						
4. RELACIONES INTERPERSONALES						
4.1 ¿Cómo es su relación con las personas que laboran en su empresa?						
4.2 ¿Cómo es su relación interpersonal con su jefe de trabajo?						
4.3 ¿Cómo afectan sus relaciones Interpersonales al cumplimiento de las metas de la empresa?						
4.4 ¿Cómo es su relación interpersonal con los clientes de la empresa?						
4.5 ¿Reflejan sus relaciones interpersonales que estoy fomentando los valores de la empresa?						
5. CONOCIMIENTO DEL TRABAJO						
5.1 ¿conoce a la perfección sus funciones dentro de su puesto?						
5.2 ¿tiene las destrezas y habilidades necesarias para para desempeñar su puesto laboral?						
5.3 ¿conoce las limitaciones de su puesto de trabajo?						
5.4 ¿conoce los procedimientos y normas que deben seguir sus subordinados?						
5.5 ¿conoce las funciones de los puestos de sus subordinados?						
PUNTAJE		CALIFICATIVO:				
VARIABLE CUALITATIVA DE CALIFICACION	ACCIONES A TOMAR					
EXCELENTE	Se puede promocionar a otros cargos en la organización					
MUY BUENO	Brindar una felicitación personal					
BUENO	-----					
REGULAR(*)	Identificar las brechas para nivelar al desempeño esperado.					
DEFICIENTE (*)	Re evaluar su permanencia en la organización					

**4.2 GESTION COMERCIAL****4.2.1. OBJETIVO:**

Dar a conocer los lineamientos, herramientas y acciones destinadas a la gestión y venta de los servicios que el hospedaje ofrece.

4.2.2. ALCANCE:

Se aplica al área que esta en contacto con el cliente de manera virtual o directa dentro de la organización.

4.2.3. RESPONSABLES:

Gerente: Responsable de realizar las gestiones comerciales entre clientes y empresas de servicios.

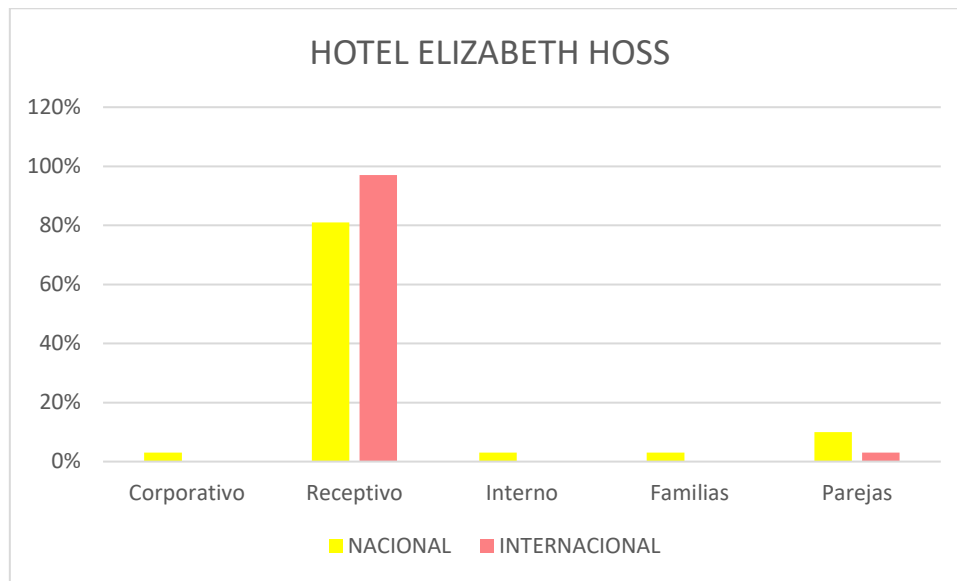
Administrador: Responsable facilitar todos los recursos necesarios para ejecutar los proyectos de gestión comercial.

Recepción: Responsable de facilitar las informaciones de los servicios de alojamiento a los clientes y facilitar los reportes para la retroalimentación de los clientes.

4.2.4. REQUISITOS:

A.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, identifica los segmentos de mercado, tal como se demuestra en el siguiente cuadro:

	NACIONAL	INTERNACIONAL
Corporativo	3%	0%
Receptivo	81%	97%
Interno	3%	0%
Familias	3%	0%
Parejas	10%	3%



La estructura tarifaria para cada segmento con el que trabajamos se encuentra en el Anexo A.

B.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, trabaja con diferentes canales de venta, a continuación, se demuestran una de ellas.

1. AGENCIAS DE VIAJES: GADVENTURES, PERU ADVENTOURS TOUR, VIAJES PERU PANACA
2. BOOKING
3. HOSTELWORLD

C.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, conoce algunas características (semejanzas y diferencias) de los establecimientos de hospedaje de la competencia, dichas características se muestran a continuación:

HOTEL ELIZABETH HOSS VS EL SOL DEL SEMBRADOR**Estrategias:**

F1/O1: Implementar Buenas prácticas hoteleras el personal contara con procedimientos estandarizados que nos permitirán brindar un servicio de calidad y de entrenamiento constante.

F3/O1: Implementaremos las buenas prácticas hoteleras para dar un servicio de calidad cuidando la inocuidad de los alimentos que ofrecemos en el desayuno.



D.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, cuenta con promociones específicas para temporada alta y baja, tal como se plasma a continuación:

1. PROMOCION TEMPORADA ALTA:

- Booking Genius: Tienen un descuento del 10% los turistas que realicen sus reservaciones con frecuencia mediante la página de BOOKING.COM Para poder generar mayor venta mediante esa plataforma tan global y accesible para nosotros.
- Free early check in: Los turistas pueden realizar su ingreso al hotel sin ningún pago adicional, solo comunicando la hora de su ingreso siempre y cuando la habitación se encuentre disponible para su hora de ingreso al hotel.
- Pago en el Check In: El pago de la reserva en nuestras plataformas no requiere un pago adelantado, ni una garantía de tarjeta de crédito, el pago solo debe realizarla en el ingreso o salida del hotel.

2. PROMOCION TEMPORADA BAJA:

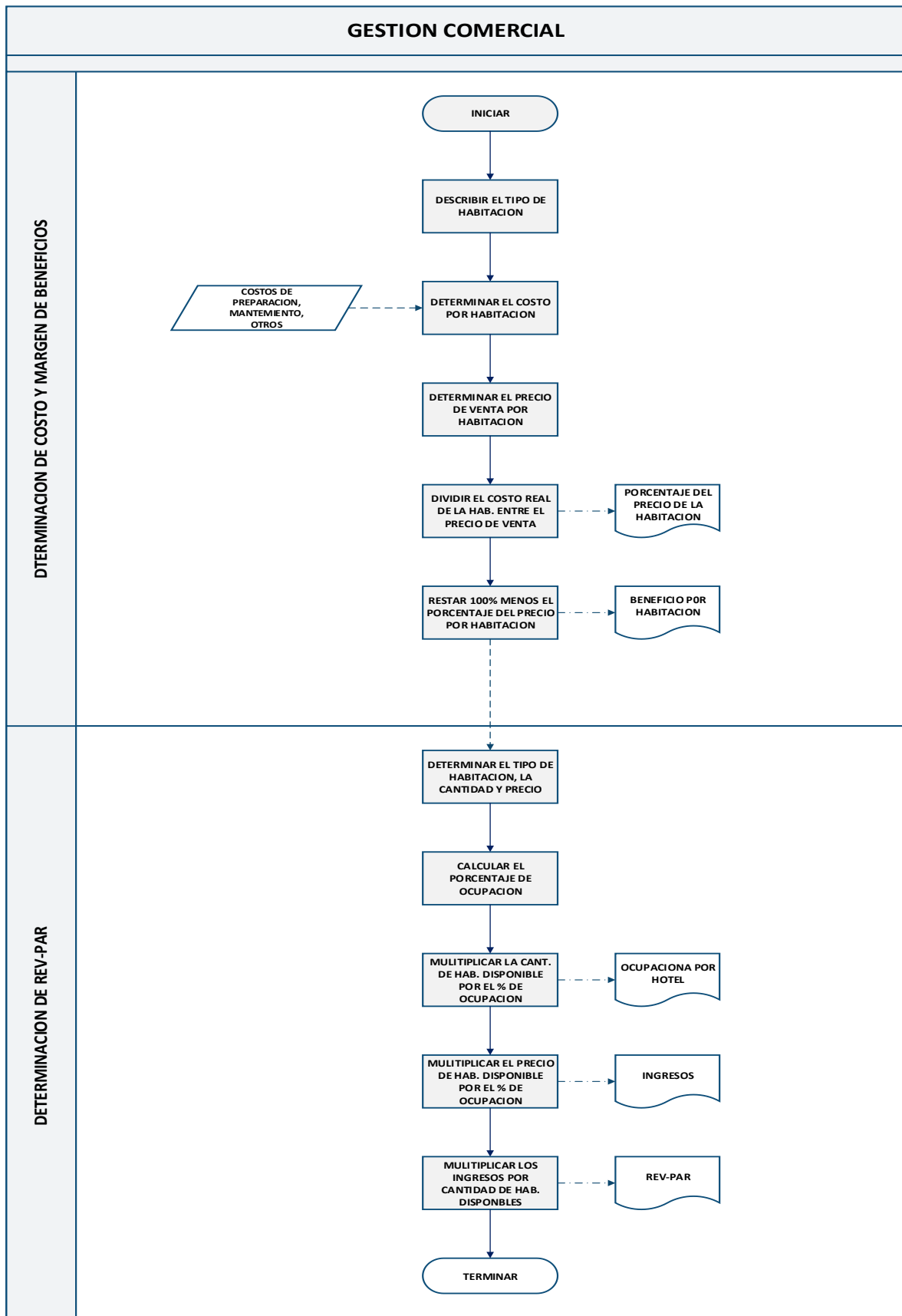
- Promoción en la plataforma de booking: descuento del 30%: Para generar mayor afluencia de turistas a nuestro hospedaje se tiene una promoción en temporada Baja, de hasta el 30% según la disponibilidad en el mes.
- Booking Genius: Tienen un descuento del 10% los turistas que realicen sus reservaciones con frecuencia mediante la página de BOOKING.COM Para poder generar mayor venta mediante esa plataforma tan global y accesible para nosotros.
- Free early check in: Los turistas pueden realizar su ingreso al hotel sin ningún pago adicional, solo comunicando la hora de su ingreso siempre y cuando la habitación se encuentre disponible para su hora de ingreso al hotel.
- Pago en el Check In: El pago de la reserva en nuestras plataformas no requiere un pago adelantado, ni una garantía de tarjeta de crédito, el pago solo debe realizarla en el ingreso o salida del hotel.

E.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, fideliza a sus clientes de acuerdo a los programas estipulados por la empresa, dichos programas se describen en el Anexo D.

F.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, aun no dispone de un sistema de medición de la gestión comercial basada en la tarifa promedio, la ocupabilidad y los ingresos por habitación disponible.



4.2.5. PROCEDIMIENTOS:





PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL CLIENTE

1.- Objetivo:

- Medir la satisfacción del cliente sobre el servicio que se le brinda en el hotel.

2.- Alcance:

- A todos los huéspedes del hotel.

3.- Responsable:

- Todo el personal del área de recepción.

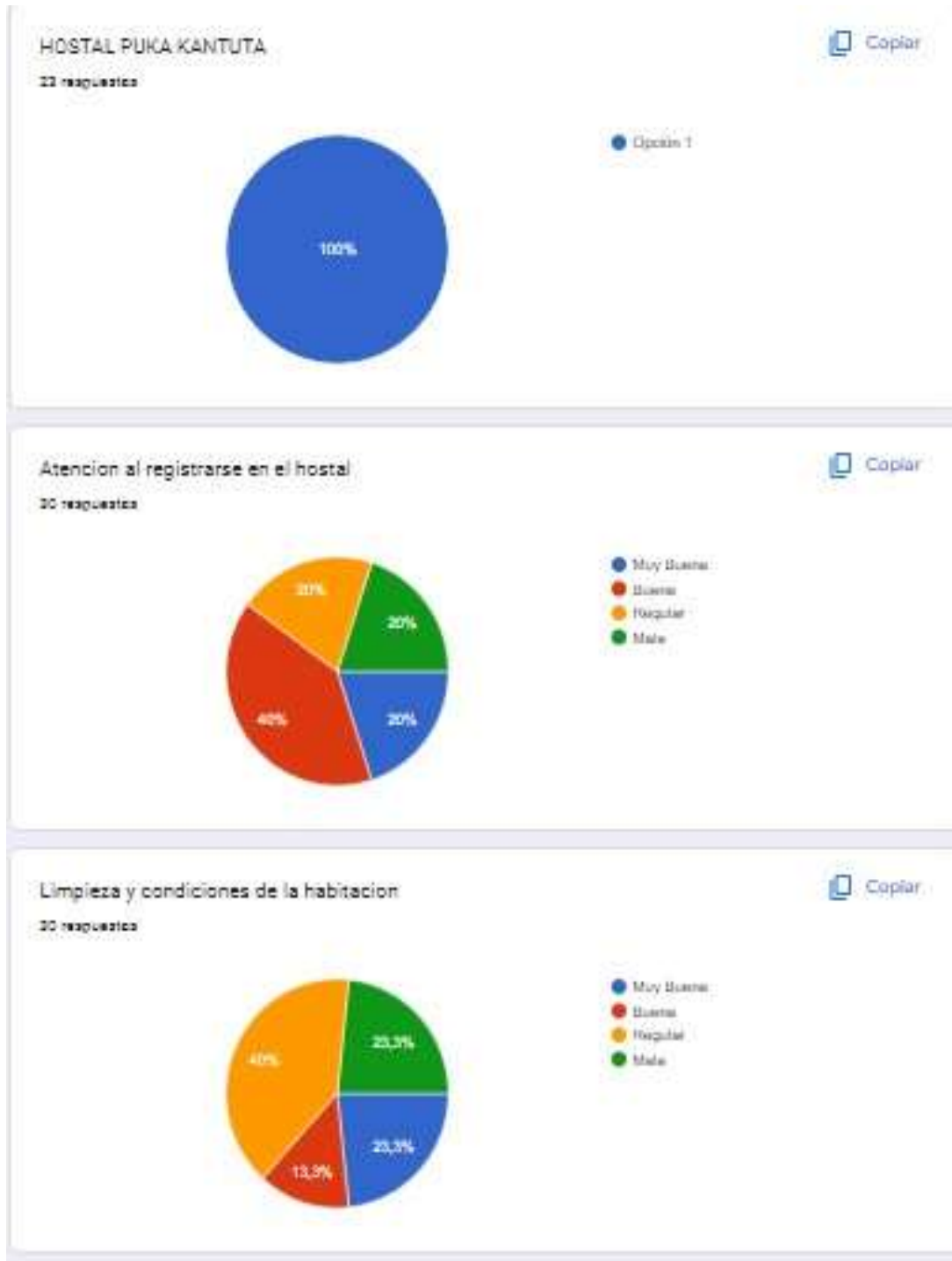
4.- Procedimiento:

- El HOTEL ELIZABETH HOSS ha elaborado una encuesta digital, a través de Google form.
- En la encuesta evaluamos las diversas áreas del hospedaje con la finalidad de brindar un buen servicio a nuestros clientes y poder establecer estrategias que nos permitan mejorar día a día.
- Le consultamos al huésped si podemos enviarle la encuesta a su correo electrónico y si nos autoriza el personal de recepción que este en turno es el responsable de enviar el formulario digital al huésped.

Formulario de encuesta de Satisfacción del cliente:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfAaw6QGfQedt-xQ5y1Y-iwOFtEAZiadcxZTqRiAH4RwOw5lw/viewform?usp=sf_link

- Las respuestas de los huéspedes son tabuladas por el mismo Google form.





4.2.6. ANEXOS:

A.- ESTRUCTURA DE TARIFA ANUAL 2025

TIPO DE HABITACIONES	TARIFA AL PUBLICO	AGENCIAS DE VIAJE	BOOKING/HOSTELWORLD
SIMPLE	110	80	108
DOBLE	120	90	119
MATRIMONIAL			
TRIPLE	140	110	143

B.- BASE DE DATOS DE CLIENTES:

- Nuestro base datos de los clientes se encuentra en nuestro sistema, solo tiene acceso el personal de recepción.

Mio	Hub	Tipo	Fecha Ingreso	Nombres y Apellidos	Sexo	Fecha de Nacimiento	Edad	Nacionalidad	Documento	Numero	Motivo de viaje	Lugar de Origen	Lugar de Destino	Medio de Transporte	Fecha Salida	Tarifa	Comprobante
201	DWB	12/11/2022		Zygmunt Jagiello	M	13/08/1951	71	Americana	Pasaporte	57102942	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$35.00	E001-14
201	DWB	12/11/2022		Barbara Jagiello	F	25/12/1951	70	Americana	Pasaporte	572824478	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$35.00	E001-14
202	DWB	12/11/2022		Christiane Stephanie Baumgart	F	25/08/1935	37	Alemana	Pasaporte	CSL267080	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$35.00	E001-14
202	DWB	12/11/2022		Lynn Ann Reini	F	10/08/1953	69	Americana	Pasaporte	554933874	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$35.00	E001-14
203	DWB	12/11/2022		stephanie Dawn Grunau	F	29/06/1971	51	Canadiense	Pasaporte	HD952628	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$35.00	E001-14
203	DWB	12/11/2022		Cadence Elizabeth Grunau	F	4/09/2004	18	Canadiense	Pasaporte	AL616764	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$35.00	E001-14
301	DWB	12/11/2022		Katrin Grahl	F	5/09/1932	30	Alemana	Pasaporte	CHH495640	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
301	DWB	12/11/2022		Rienke Francina Uijen	F	2/09/1934	29	Holandesa	Pasaporte	NRH3-H2K3	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
302	DWB	12/11/2022		Carina Ahrends	F	10/08/1934	28	Alemana	Pasaporte	C7CTG18M2	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
302	DWB	12/11/2022		Alexandra Luck	F	1/08/1936	26	Alemana	Pasaporte	C7CTG32H5	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
303	SWB	12/11/2022		Michael Ian Mosevoj	M	29/08/1936	36	Britanico	Pasaporte	543253483	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
304	SWB	12/11/2022		Lorenz Leu	M	26/06/1935	37	Sueco	Pasaporte	X3457923	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
401	DWB	12/11/2022		Tanya Jane O'herville	F	9/12/1975	47	Australiana	Pasaporte	16923695	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
401	DWB	12/11/2022		Savanna Lynn Booher	F	26/03/1997	25	Americana	Pasaporte	548870344	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
402	DWB	12/11/2022		Ryan Mitchell	M	28/05/1996	26	Britanico	Pasaporte	538827289	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
402	DWB	12/11/2022		Conall Egan	M	19/08/1936	26	Irlandes	Pasaporte	PW3010091	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	13/09/2022	\$16.50	E001-14
201	DWB	14/11/2022		Barbara Jagiello	F	25/12/1951	70	Americana	Pasaporte	572824478	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	15/09/2022	\$35.00	E001-14
201	DWB	14/11/2022		Zygmunt Jagiello	M	13/08/1951	71	Americana	Pasaporte	57102942	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	15/09/2022	\$35.00	E001-14
202	DWB	14/11/2022		Lynn Ann Reini	F	10/08/1953	69	Americana	Pasaporte	554933874	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	15/09/2022	\$35.00	E001-14
202	DWB	14/11/2022		Christiane Stephanie Baumgart	F	25/08/1935	37	Alemana	Pasaporte	CSL267080	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	15/09/2022	\$35.00	E001-14
203	DWB	14/11/2022		Cadence Elizabeth Grunau	F	4/09/2004	18	Canadiense	Pasaporte	AL616764	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	15/09/2022	\$35.00	E001-14
203	DWB	14/11/2022		stephanie Dawn Grunau	F	29/06/1971	51	Canadiense	Pasaporte	HD952628	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	15/09/2022	\$35.00	E001-14
301	DWB	14/11/2022		Rienke Francina Uijen	F	2/09/1934	29	Holandesa	Pasaporte	NRH3-H2K3	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	15/09/2022	\$16.50	E001-14
301	DWB	14/11/2022		Katrin Grahl	F	5/09/1932	30	Alemana	Pasaporte	CHH495640	Vacaciones	Arequipa	Cusco	Terrestre	15/09/2022	\$16.50	E001-14



C.- PROGRAMA DE FIDELIZACION DE CLIENTES.

OBJETIVO:

- Promover a través de programas la fidelización del cliente con la empresa, brindándole un buen servicio.

ALCANCE:

- A todos nuestros clientes.

TIPOS DE PROGRAMAS:

- **HOTEL ELIZABETH HOSS** le ofrecerá un descuento del 20% - 30% de la tarifa actual en el mes del cumpleaños de nuestros clientes, le enviaremos a través de un correo el beneficio que le otorgamos en el mes de su onomástico. Este correo se enviará un mes antes de su cumpleaños.

**4.2.7. FORMATOS:****A.- COSTE Y MARGEN DE BENEFICIOS**

TIPO DE HABITACION	COSTO POR HABITACION (preparación y mantenimiento)	PRECIO DE VENTA DE HAB.	PORCENTAJE DEL PRECIO POR HAB (costo real/precio de venta) (A)	BENEFICIO POR HABITACION (100%-A)
Individual				
Doble o Matrimonial				
Triple				
Cuádruple				

Fuente: Elaboración propia

B.- REV-PAR: BENEFICIO POR HABITACION DISPONIBLE

TIPO DE HABITACION	CANTIDAD DE HABITACIONES(A)	(B)PRECIO DE HAB	% DE OCUPACION(C)	(*) OCUPACION DEL HOTEL(AXC)	(**) INGRESOS (*)X(B)	REV-PAR (**)/(A)
Individual						
Doble o Matrimonial						
Triple						
Cuádruple						

* Revenue Per Available Room.- Cuánto dinero se obtiene por habitación.

Fuente: Elaboración propia



4.3 GESTION DE MANTENIMIENTO

4.3.1. OBJETIVO:

Asegurar la operatividad y funcionalidad de las instalaciones, equipos y otros materiales, propios del hospedaje y reducir gastos.

4.3.2. ALCANCE:

Se aplica a todas las areas, equipos, materiales, areas publicas e instalaciones del hospedaje.

4.3.3. RESPONSABLES:

Gerente: Responsable facilitar todos los recursos necesarios para ejecutar los proyectos de gestión comercial.

Mantenimiento: Responsable de ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo dentro del hotel.

4.3.4. REQUISITOS

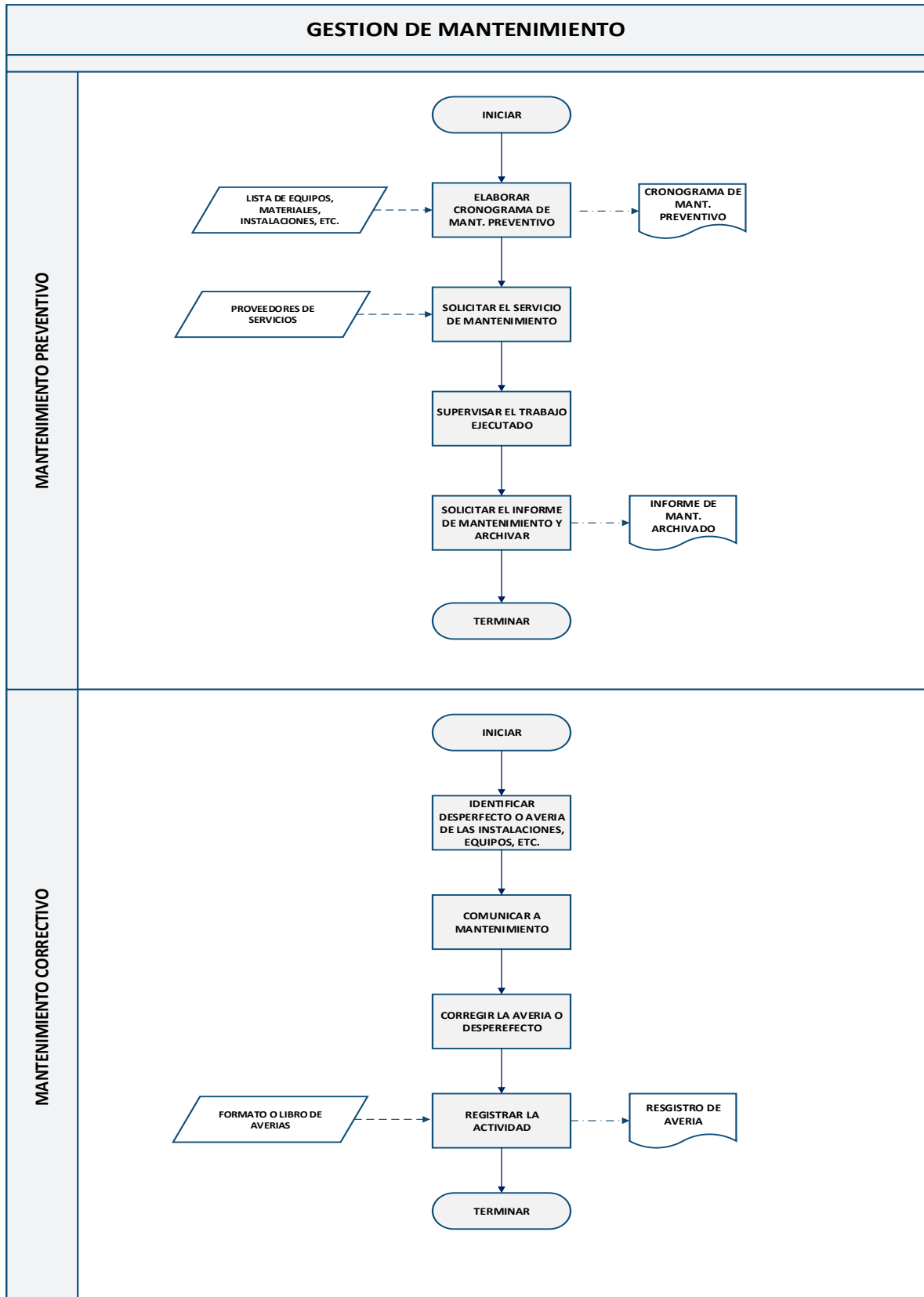
A.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, registra las averías y desperfectos, revisiones, inspecciones y operaciones que se llevan a cabo.

B.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, dispone de paneles o letreros para la comunicación a los huéspedes cuando existan trabajos de mantenimiento o equivalentes, dentro o fuera del establecimiento.



4.3.5. PROCEDIMIENTOS

A.- PROCEDIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO



4.3.6. ANEXOS

A.- LETREROS DE MANTENIMIENTO





4.3.7. FORMATOS:

A.- CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO

FECHA DE ACTUALIZACION: 05 DE MAYO DEL 2025

RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Administrador

ITEM	EQUIPOS/MATERIALES /AVERIAS	SERVICIO		AÑO PROGRAMADO:												COSTO ESTIMADO
		I	E	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	
1	Puertas, pintado de paredes		X										X			
2	Ventanas		X											X		
3	Televisores		X											X		
4	Accesorios de las habitaciones		X										X			
5	Cámaras de vigilancia		X										X			
6	Controles de televisor		X												X	
7	Instalaciones eléctricas		X												X	
8	Cocina		X											X		
9	Equipo de Calefacción		X												X	

NOTA: I= Internas / E= Externas



B.- REGISTRO DE AVERIAS O DESPERFECTOS

FECHA	DESCRIPCION DE LA AVERIA	ACCIONES CORRECTIVAS	RESPONSABLE	FIRMA



4.4 GESTION DE LOGISTICA

4.4.1. OBJETIVO:

Asegurar los productos adecuados (bienes y servicios) en el lugar adecuado y en el momento oportuno, en buenas condiciones de calidad.

4.4.2. ALCANCE:

El procedimiento se aplica a las areas de recepcion, cocina, recepcion, housekeeping, entre otros, del alojamiento.

4 .4.3. RESPONSABLES:

Administrador: Responsable facilitar todos los recursos necesarios para para la compra de los productos o servicios.

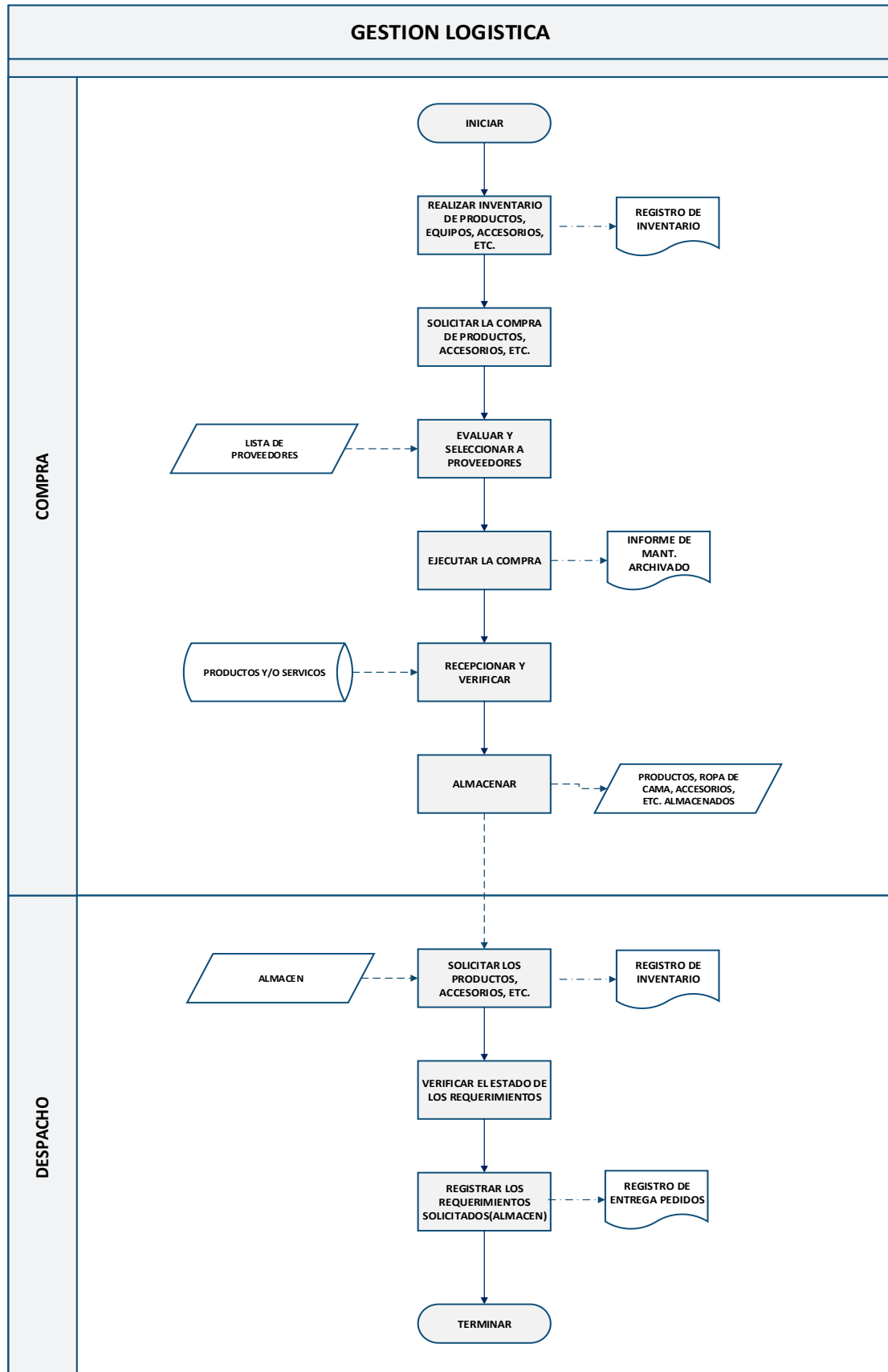
Logística: Responsable de gestión la compra de productos y servicios y seleccionar a proveedores.

Almacén: Responsable de custodiar los productos en almacén y realizar los inventarios esporádicamente.

4.4.4. REQUISITOS

A.- No registra

4.4.5. PROCEDIMIENTOS:



**4.4.6. ANEXOS:****A.- FICHA TECNICA DE EQUIPOS****B.- FICHA TECNICA INSUMOS DE LIMPIEZA**

FICHA TÉCNICA																																		
LEJIA CLOROX CONCENTRADA AL 4%																																		
DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO:	Solución acuosa de Hipoclorito de sodio, es un buen agente de desinfeccion y blanqueo. Formulado a base Hipoclorito de sodio al 4%, principio activo que le confiere al producto el efecto Desinfectante, y agua.																																	
BENEFICIOS:	Desarrollado para la desinfección de superficies, lavado de ropa entre otros. Elimina el 99.999% de microorganismos. Efectivo contra Escherichia coli, Staphylococcus aureus, Salmonella enterica ser. choleraesuis.																																	
CARACTERISTICAS TECNICAS Y FISICAS:	<table><tr><th colspan="3">CARACTERÍSTICAS FÍSICOQUÍMICAS</th></tr><tr><th>Parámetros</th><th>Unidades</th><th>Especificación</th></tr><tr><td>Hipoclorito de Sodio (como NaOCl)</td><td>% w/w</td><td>[3.55 - 5.55]</td></tr><tr><td>Cloro disponible (Como Cl2)</td><td>% w/w</td><td>Mín 5.40</td></tr><tr><td>Densidad</td><td>g/mL</td><td>Mín 1.07</td></tr><tr><td>Temperatura</td><td>°C</td><td>Menor a 40°</td></tr><tr><th colspan="3">CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS</th></tr><tr><th>Parámetros</th><th colspan="2">Especificación</th></tr><tr><td>Apariencia</td><td colspan="2">Líquido transparente sin partículas en suspensión.</td></tr><tr><td>Color</td><td colspan="2">Ligeramente amarillizo verdoso.</td></tr><tr><td>Oloro</td><td colspan="2">Ligeramente clorado.</td></tr></table>	CARACTERÍSTICAS FÍSICOQUÍMICAS			Parámetros	Unidades	Especificación	Hipoclorito de Sodio (como NaOCl)	% w/w	[3.55 - 5.55]	Cloro disponible (Como Cl2)	% w/w	Mín 5.40	Densidad	g/mL	Mín 1.07	Temperatura	°C	Menor a 40°	CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS			Parámetros	Especificación		Apariencia	Líquido transparente sin partículas en suspensión.		Color	Ligeramente amarillizo verdoso.		Oloro	Ligeramente clorado.	
CARACTERÍSTICAS FÍSICOQUÍMICAS																																		
Parámetros	Unidades	Especificación																																
Hipoclorito de Sodio (como NaOCl)	% w/w	[3.55 - 5.55]																																
Cloro disponible (Como Cl2)	% w/w	Mín 5.40																																
Densidad	g/mL	Mín 1.07																																
Temperatura	°C	Menor a 40°																																
CARACTERÍSTICAS ORGANOLÉPTICAS																																		
Parámetros	Especificación																																	
Apariencia	Líquido transparente sin partículas en suspensión.																																	
Color	Ligeramente amarillizo verdoso.																																	
Oloro	Ligeramente clorado.																																	
PRESENTACIÓN:	Galonera																																	
PRECAUCIONES:	Mantener en un lugar fresco, seco y en sombra. Conservar en un lugar alejado de los alimentos. NO dejar al alcance de los niños y/o animales domésticos. No se debe mezclar con otros productos de limpieza. Para manipular el producto, de ser necesario, utilizar guantes. Mantener el producto bien identificado. No se debe dejar cerca del alcance de los niños.																																	

HOJA TÉCNICA
1. Información General del Producto Formulado:
1.1 Nombre del Producto: Sapolio Profesional Limpia Todo Desinfectante

1.2 Variedad: Lavanda, Floral y Limón

1.3 Tipo de Producto: Para uso Doméstico

1.4 Formas de Presentación:

- Caja de cartón corrugado 12 Frasco Pet x 900 mL
- Caja de cartón corrugado 6 Frasco Pet x 1800 mL
- Caja de cartón corrugado 4 Frasco PP x 3800 mL
- Caja de cartón corrugado 4 Frasco Pet x 5000 mL
- Galonera JC PEAD x 20 litros


2. Composición cualitativa:

Dodecil Benceno Sulfonato de Sodio, Glutaraldehído, Cotensoactivos, Coadyuvantes, Preservante, Fragancia, Colorante, Agua.

3. Especificación Técnica:

Item	Ensayo	Especificación		
		Lavanda	Floral	Limón
1	Apariencia	Líquido transparente		
2	Color	Violeta	Magenta	Amarillo fosforescente
3	Olor	Lavanda	Floral	Limón
4	pH directo (25°C)	6.0 – 7.0		
5	Densidad a 25°C (g/mL)	0.990 – 1.010		


4. Tiempo de vida útil:

3 años a partir de la fecha de producción.

5. Condiciones de Almacenamiento:

Mantener en áreas bajo techo y ventiladas.



Sacagrasa Limón Sapolio 5 litros
Sapolio 131536



FICHA TÉCNICA

Despacho 24 horas Si	Garantía 1 Año
Observaciones Almacénese a temperatura ambiente, en lugar fresco y seco.	Profundidad Del Producto 15 cm
Recomendaciones De Uso Aplique sobre la superficie a limpiar, seque con papel o paño. Se recomienda desconectar los artefactos eléctricos antes de limpiarlos	Altura Del Producto 31 cm
Estado del contenido Líquido	Modelo Sacagrasa Limon
Tipo de Producto Limpiador	Ancho Del Producto 15 cm
Sub Tipo de Producto Desengrasante	Material Otros
Color Amarillo	Marca Sapolio
Peso Del Producto 5.25 kg	Aroma Limón
Advertencia de uso Mantener fuera del alcance de los niños y animales domésticos.	Contenido 5 l
Presentación Bidón	Tipo de uso Doméstico/Comercial

C.- FICHA TECNICA DE PRODUCTOS DE COCINA
QUESO FRESCO
FICHA TÉCNICA DEL QUESO

Nombre del producto	Queso fresco																
Descripción Física	Producto lácteo obtenido por la coagulación de la leche pasteurizada por la acción del cuajo y la eliminación parcial de lacto suero.																
Empaque y rotulado	El producto debe ser empacado en bolsa plástica grado alimentario 1 termoformable, rotulado con número de lote de producción, fecha de producción, fecha de vencimiento.																
Características sensoriales 	Producto lácteo color blanco, sabor y olor característico, textura sólida blanda, sin babosidades.																
Composición	PROXIMAL / 100 g de parte comestible <table border="1"> <tr> <td>NUMERO DE MUESTRAS (n)</td><td>80</td></tr> <tr> <td>HUMEDAD (g)</td><td>53,78</td></tr> <tr> <td>ENERGÍA (Kcal)</td><td>84</td></tr> <tr> <td>ENERGÍA (KJ)</td><td>352</td></tr> <tr> <td>PROTEÍNA (g)</td><td>20,05</td></tr> <tr> <td>LÍPIDOS (g)</td><td>22,50</td></tr> <tr> <td>CARBOHIDRATOS (g)</td><td>1,60</td></tr> <tr> <td>CENIZAS (g)</td><td>2,07</td></tr> </table>	NUMERO DE MUESTRAS (n)	80	HUMEDAD (g)	53,78	ENERGÍA (Kcal)	84	ENERGÍA (KJ)	352	PROTEÍNA (g)	20,05	LÍPIDOS (g)	22,50	CARBOHIDRATOS (g)	1,60	CENIZAS (g)	2,07
NUMERO DE MUESTRAS (n)	80																
HUMEDAD (g)	53,78																
ENERGÍA (Kcal)	84																
ENERGÍA (KJ)	352																
PROTEÍNA (g)	20,05																
LÍPIDOS (g)	22,50																
CARBOHIDRATOS (g)	1,60																
CENIZAS (g)	2,07																

INFUSIONES

FICHA TECNICA DE JAMONADA GENOVESA

Imagen del producto												
Nombre del producto	Jamón tradicional											
Descripción física	Producto cárnico procesado, cocido, elaborado con carnes de animales de abasto cerdo y pollo											
Características	Color rosado pálido, sabor suave en especias y carne, sabor salado suave, textura blanda compacta, forma de la tajada cuadrada, si bravosidades en la superficie											
Empaque	Producto empaçado en vacío, rotulo con fecha de vencimiento, fecha de fabricación, número de lote e ingredientes.											
Vida útil	75 días (Almacenado a una temperatura de entre 0°C y 5°C).											
Principales ingredientes	Carne de cerdo, agua, sal, azúcar, estabilizadores, antioxidantes, conservador, especias.											
Características fisicoquímicas	<table><tr><td>Humedad</td><td>72-78 %</td></tr><tr><td>Extracto seco</td><td>22-28 %</td></tr><tr><td>Grasa</td><td>1-5 %</td></tr><tr><td>Proteína bruta</td><td>16-20 %</td></tr></table>		Humedad	72-78 %	Extracto seco	22-28 %	Grasa	1-5 %	Proteína bruta	16-20 %		
Humedad	72-78 %											
Extracto seco	22-28 %											
Grasa	1-5 %											
Proteína bruta	16-20 %											
Características microbiológicas	<table><tr><td>Eterobacterias</td><td>≤</td></tr><tr><td>Staphylococcus aureus</td><td>≤</td></tr><tr><td>Clostridium sulfito</td><td>≤</td></tr><tr><td>Salmonela</td><td>≤</td></tr><tr><td>Listeria</td><td>≤</td></tr></table>		Eterobacterias	≤	Staphylococcus aureus	≤	Clostridium sulfito	≤	Salmonela	≤	Listeria	≤
Eterobacterias	≤											
Staphylococcus aureus	≤											
Clostridium sulfito	≤											
Salmonela	≤											
Listeria	≤											

MANTEQUILLA GLORIA

NOMBRE DE LA MATERIA PRIMA Y/O INSUMO	MANTEQUILLA	
PROVEEDOR	NO REGISTRA	
DESCRIPCION FISICA DEL PRODUCTO	La mantequilla es la emulsión de agua en grasa, obtenida como resultado del desuero, lavado y amasado de los conglomerados de glóbulos grasos, que se forman por el batido de la crema de leche y es apta para consumo, con o sin maduración biológica producida por bacterias específicas.	
INGREDIENTES PRINCIPALES	Crema de leche Grasa de la leche	
INGREDIENTES SECUNDARIOS	Sal Antioxidante Conservantes	
CARACTERISTICAS FISICAS DE LA PRIMA Y/O INSUMO	Apariencia	Grano ovalado largo
	Color	Amarillo
	Olor	Característico
	Sabor	Característico
	pH	6.1 – 6.4
	Textura	suave
CARACTERISTICAS MICROBIOLÓGICAS DE LA PRIMA Y/O INSUMO	Salmonella, Staphylococcus aureus, Coliformes fecales, Listeria monocytogenes, Escherichia coli.	
ESTADO DE LA PRIMA Y/O INSUMO	Líquido	Suave
	Sólido	
	Gaseoso	

EMPAQUES Y PRESENTACIONES	Cubetas Plásticas- Papel- Cartón	
CANTIDAD	250 g – 500 g	
INSTRUCCIONES EN LA ETIQUETA	Consérvese en un lugar frío y seco	
NUMERO DE REGISTRO SANITARIO (SI APLICA)	Decreto 3075/97	
VIDA UTIL ESPERADA	3	Meses
TEMPERATURA DE ALMACENAMIENTO	Ambiente	
	Refrigeración	5 ^o c
	Congelación	
NORMATIVIDAD QUE RIGE LA PRIMA Y/O INSUMO	NTC COLOMBIANA 3757	
CONSIDERACIONES Y RECOMENDACIONES DE ALMACENAMIENTO	Conservar en un lugar frío a 5 ^o c y no debe estar expuesto a la luz y el calor.	

FICHA TECNICA DEL PAN FRANCES

DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO	Es producto horneado que contiene levadura y se elabora a base de harina de trigo, sal y agua. Su forma es cilíndrica.	
LUGAR DE ELABORACION	Producto elaborado en la planta de procesamiento de panificación ubicada en el Centro Agropecuario La Granja SENA - Espinal. Kilometro 5 vía Espinal - Ibagué. Temperatura promedio 30°C y a.s.n.m 450 m Teléfono de contacto: 2709600 Ext. 84669	
COMPOSICION NUTRICIONAL	Kcal	312%
	Proteína	41,35%
	Grasa	15,18%
PRESENTACION Y EMPAQUES COMERCIALES	Por unidad en bolsa de papel.	
CARACTERISTICAS ORGANOLEPTICAS Color La miga es blanco cremoso. La corteza debe ser dorado a ligeramente moreno, no debe estar quemada, ni tener material extraño alguno. Olor y sabor Debe ser característico al pan horneado, bien cocido, sin acidez, libre de olores y sabores desagradables. Textura La miga debe ser elástica, poco porosa y uniforme, no debe ser desmenuzable, ni pegajosa.		



4.4.7. FORMATOS:

A.- KARDEX

ITEM	INGRESO			DESPACHO			RESTANTE	OBSERVACIONES
	PRODUCTO	CANTIDAD INGRESADA	FECHA	CANTIDAD ENTREGADA	AREA	FECHA		



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 49/87

B.- REGISTRO DE PROVEEDORES

FECHA DE ACTUALIZACION: 14 de setiembre de 2023
RESPONSABLE DE ACTUALIZACION: Administrador

Impreso 14.09.2023
Hora 00

LISTA MAESTRA DE PROVEEDORES TALLERES					
CATEGORIA	NOMBRE	CATEGORIA	TALLERES	EVALUACION	
				1.	2.
				1.	
				2.	
				3.	
				4.	
				5.	
				6.	
				1.	
				2.	
				3.	
				4.	
				5.	
				6.	
				1.	
				2.	
				3.	
				4.	
				5.	
				6.	
				1.	
				2.	
				3.	
				4.	
				5.	
				6.	
				7.	
				8.	

V.P. General



4.5 GESTION DE SEGURIDAD

4.5.1. OBJETIVO:

Salvaguardar la integridad de las instalaciones, equipos y la seguridad de los huéspedes del hotel.

4.5.2. ALCANCE:

El sistema abarca todas las áreas, instalaciones, equipos y huéspedes del hotel.

4.5.3. RESPONSABLES:

Administrador: Responsable facilitar todos los recursos necesarios para salvaguardar la integridad del hotel.

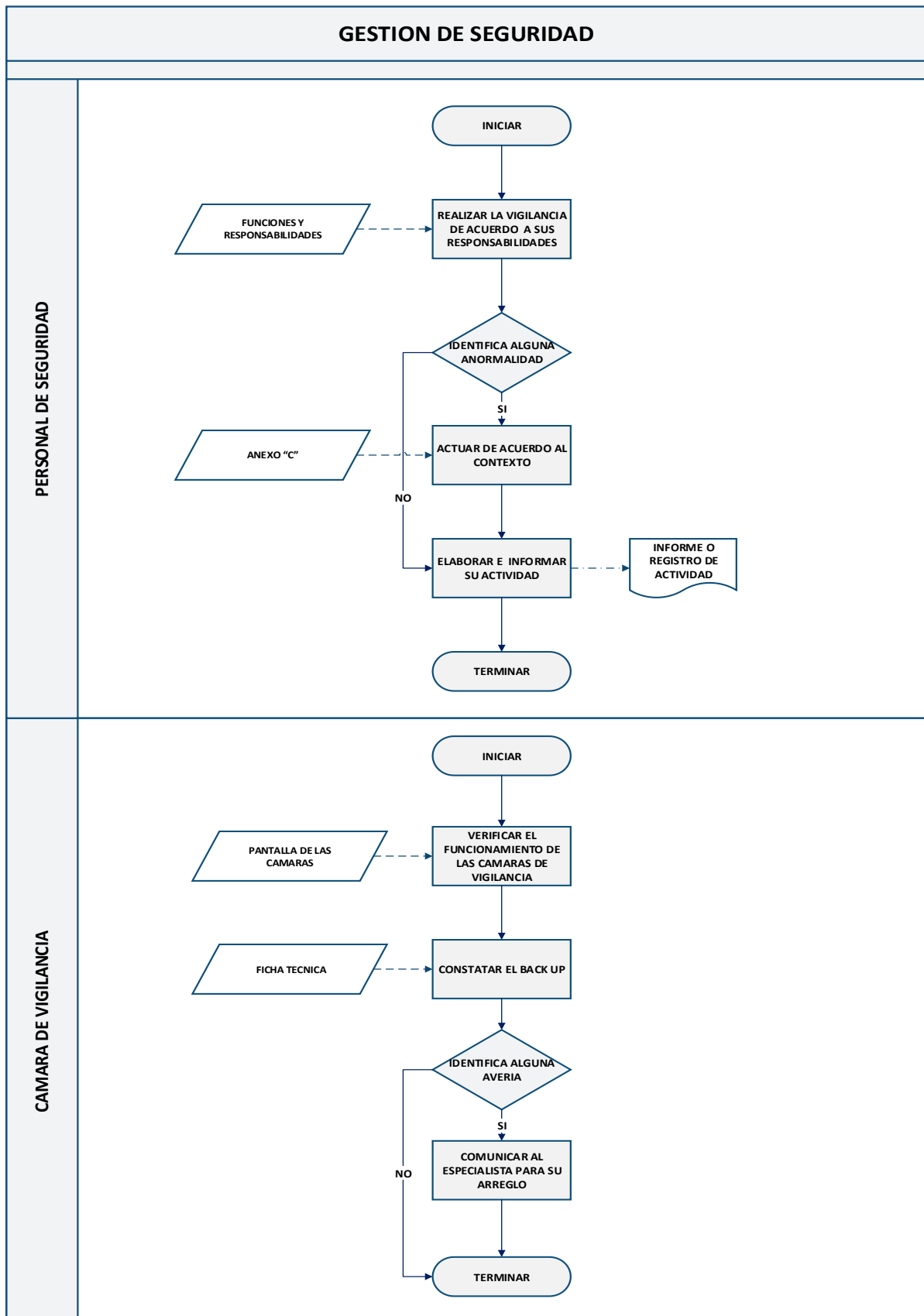
Almacén: Responsable de vigilar las instalaciones y seguridad de los huéspedes.

4.5.4. REQUISITOS

A.- **HOTEL ELIZABETH HOSS**, dispone de un sistema de vigilancia interna que consta de 9 cámaras distribuidas en todo el hotel, y es supervisado por la administradora, gerente quienes son responsables de revisar las cámaras cuando sea necesario.

B.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** tiene implementado políticas de seguridad para sus clientes, plasmados en la política de alojamiento y para sus colaboradores tal como lo describe su contrato laboral.

4.5.5. PROCEDIMIENTOS



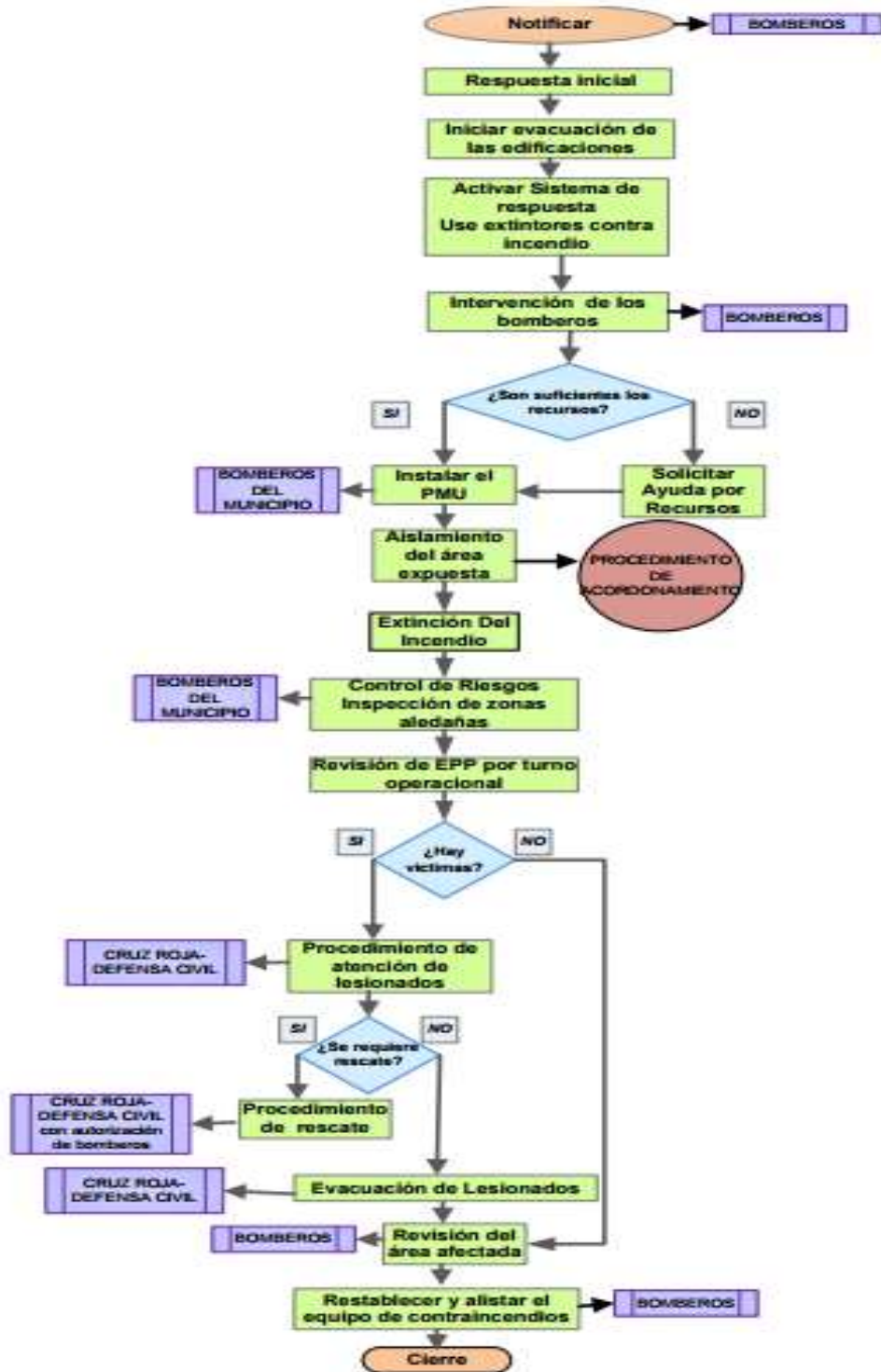
4.5.6. ANEXOS

A.- POLITICA DE SEGURIDAD

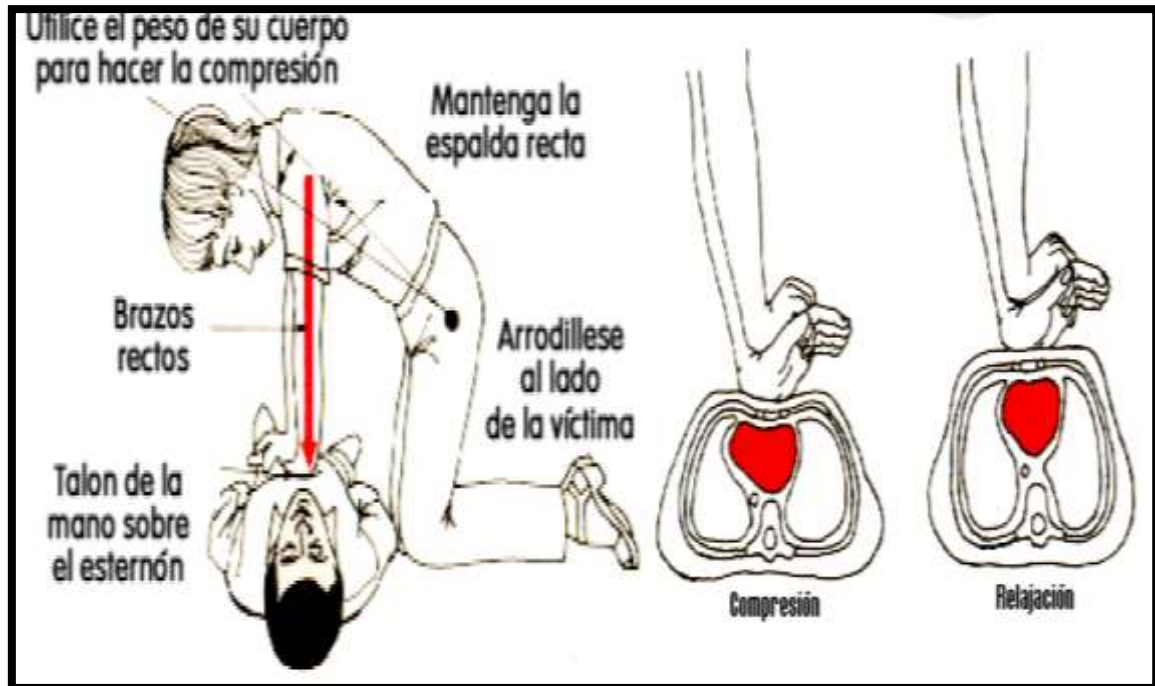
COLOCAR

B.- PRIMEROS AUXILIOS

PROCEDIMIENTO EN CASO DE INCENDIO DE EDIFICACIONES



PROCEDIMIENTO DE UNA REANIMACION CARDIOVASCULAR BASICO



30 compresiones
torácicas
Alternado con 2
ventilaciones

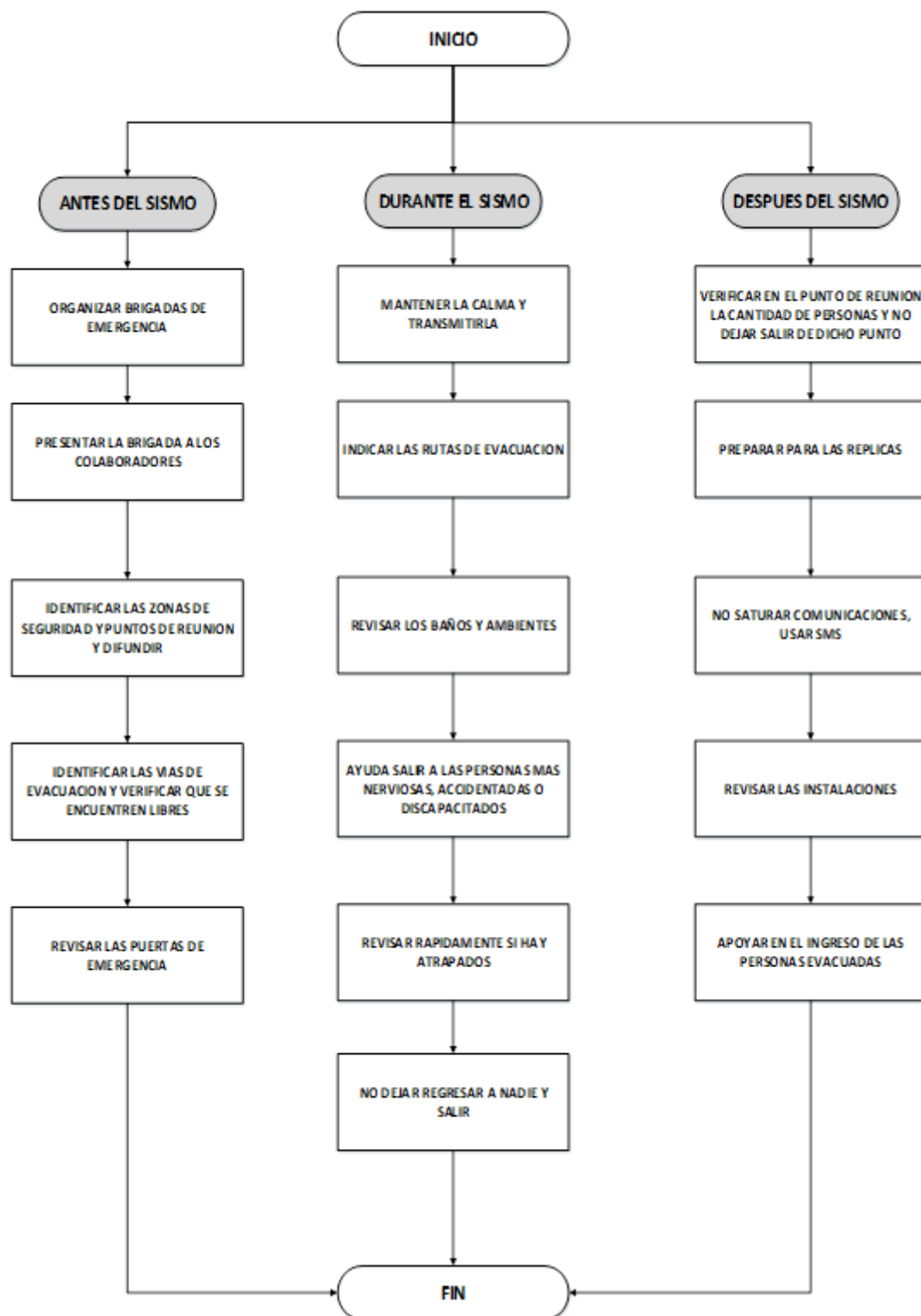
Frecuencia de
masaje de 100 por
minuto

Fuente: Elaboración propia

PROCEDIMIENTO ANTE ATRANGAMIENTO

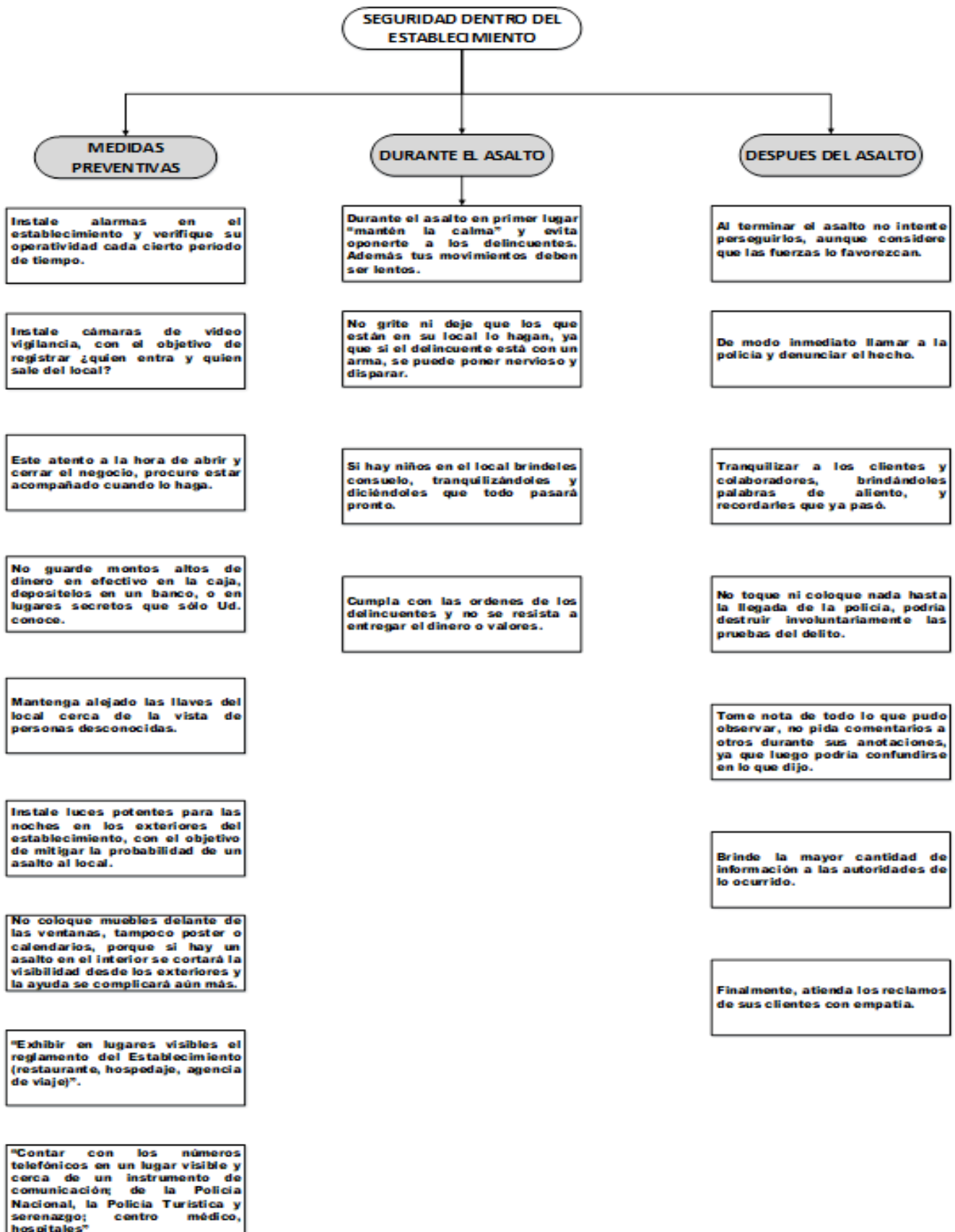


Fuente: Elaboración propia

PROCEDIMIENTO ANTE SISMOS


Fuente: Elaboración propia

PROCEDIMIENTO PARA LA SEGURIDAD TURISTICA



**4.5.7. FORMATOS:****A.- DIRECTORIO DE TELEFONOS DE EMERGENCIA**

FECHA DE ACTUALIZACION: 14 de setiembre del 2023

RESPONSABLE: Administrador

NUMEROS DE EMERGENCIAS PUNO		
ENTIDAD	NUMEROS	
POLICIA	+ 51 (051) 353988	#105
POLICIA DE TURISMO	+ 51 (051) 354764	
SERENAZGO	051 601010	
BOMBEROS	051 368395	
HOSPITAL REGIONAL MANUEL NUÑES BUTRON	051 368682	
ESSALUD III PUNO	051 599090	
CLINICA INTERNACIONAL LAS KALAS	051 354235	
MEDICENTRO TOURISTS HEALTH	951 620937 - 051 365909	
SAMU		#106
CRUZ ROJA		#115
DEFENSA CIVIL		#110
ENTIDAD	NUMEROS	
AEROPUERTO INTERNACIONAL MANCO CAPAC	051 328974	
PERU RAIL CORPORATION	+511-625 4848	
TERMIAL TERRESTRE	051 364733	
OFICINA POSTAL	+51 (051) 351141	
INFORMACION TURISTICA	051-365088	



4.6 GESTION DE RESERVAS

4.6.1. OBJETIVO:

Dar a conocer a los colaboradores del área de reservas las herramientas e insumos para ejecutar la venta de manera eficiente.

Establecer los procesos y protocolos para las reservas ya sea vía teléfono o vía internet que ofrece la Empresa.

4.6.2. ALCANCE:

Este procedimiento aplica desde recepcionar la solicitud de reserva hasta confirmarlo y seguimiento, así como el Anexos y formatos.

4.6.3. RESPONSABLES:

Área de Reservas. – Es el responsable de recepcionar y hacer seguimiento a las reservas, informar al cliente y enviar alguna información que solicite y concretar a la reserva.

4.6.4. REQUISITOS:

A.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** cuenta con un ambiente equipado para realizar las actividades de reservas, dentro de las herramientas se cuenta con los siguiente:

1. Artículos de oficina,
2. Teléfono,
3. Computadora e impresora,
4. POS

B.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** cuenta con un correo electrónico pukakantuta@gmail.com exclusivo del establecimiento de hospedaje para reservas.

4.6.5. PROCEDIMIENTOS:

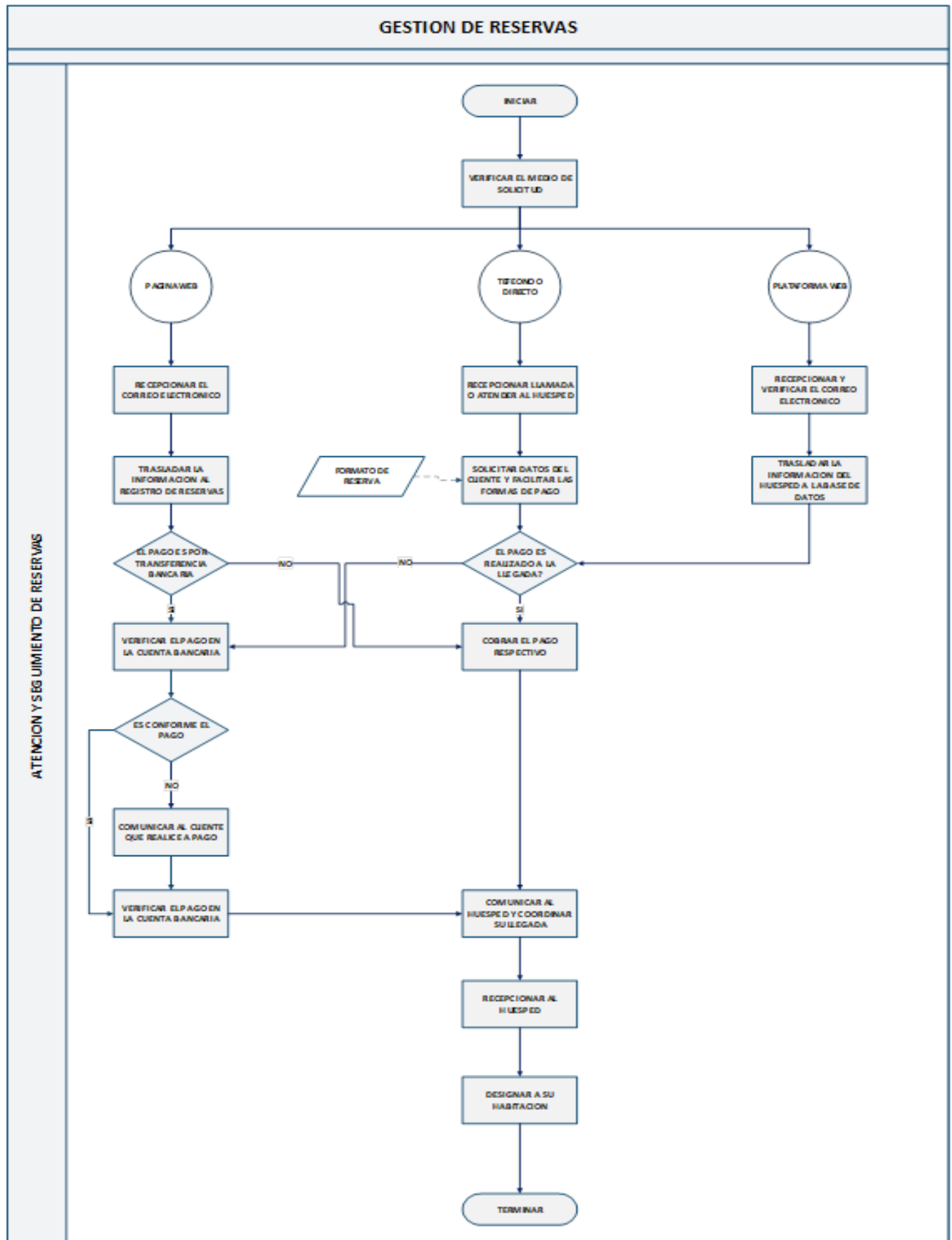
A.- ATENCION Y SEGUIMIENTO DE RESERVAS

- Las reservas se realizan de manera telefónica, por correo electrónico, y/o a través de la plataforma de Booking o Hostelworld.



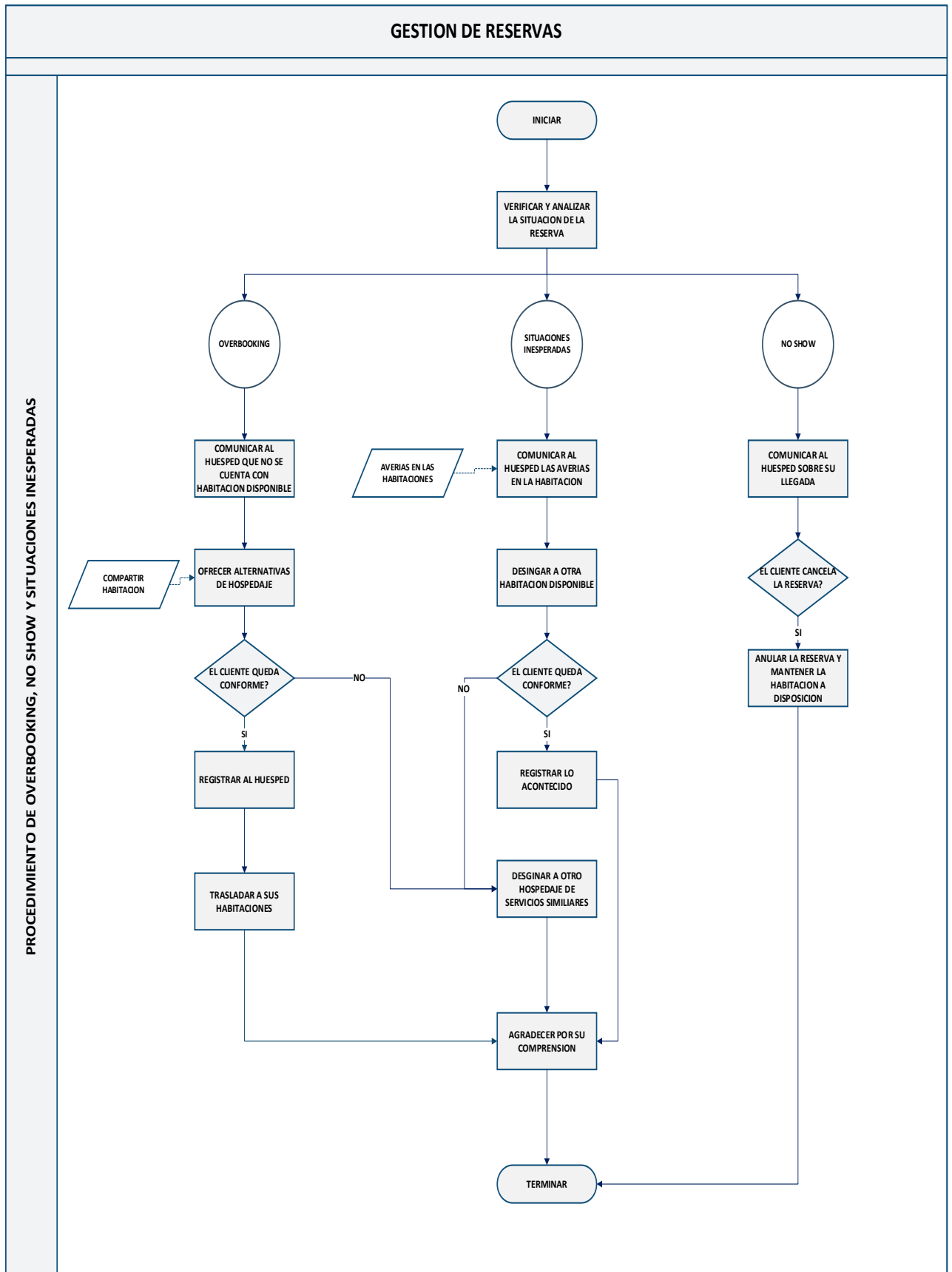
- Se responde la solicitud de reservas en función a la disponibilidad para las fechas que requiere el cliente, se le envía la ficha técnica del hotel para que el cliente pueda tener información sobre los servicios que ofrece el establecimiento de hospedaje en función al tipo de habitación.
- Cuando el cliente responde el correo indicando el tipo de habitación, las fechas en que tomara el servicio, se procede a reservar la habitación (Booking, hostelworld), para los que se contactan vía telefónica o por correo electrónico de la empresa para realizar la reserva deben de abonar el 50% del costo de la habitación.
- Los pasajeros que no puedan llegar al hotel en las fechas indicadas se le aplicara una penalidad del 50%. Solo aquellos pasajeros que comunicaron 1 día antes de su reserva se le realizara el cambio de fechas sin costo alguno.
- Por correo electrónico se le comunicara nuestra política de tratamiento de reservas.
- Una vez confirmada la reserva se procede a bloquear la habitación en las fechas indicadas por el cliente y se coloca la información en el Registro de seguimiento de reservas.
- En el Planning de reservas se tendrá en cuenta la siguiente codificación por color.

	Grupos de AGVT
	Booking
	Libres (huespedes sin reserve)
	Hostelworld
	Habitaciones desocupadas





B.- OVERBOOKING, NO SHOW Y SITUACIONES INESPERADAS





4.6.6. ANEXOS:

POLITICAS DE RESERVAS

1. Cada reserva debe ser garantizada con un adelanto del 50% de costo del servicio a excepción de los pasajeros que reservan por Booking y Hostelworld.
2. Las comunicaciones con nuestra área de reservas serán realizadas al mail pukakantuta@gmail.com, las mismas que serán respondidas por la misma vía, indicando la tarifa, tipo de habitación, disponibilidad, fecha de llegada y salida, además de horas de check in y check out y servicio de desayuno.
3. Toda confirmación, modificación o anulación de reserva debe tener el conforme del Hotel, de no ser así no se considerará válida y debe realizarse 1 día antes de la fecha de reserva.
4. Se dará por anulada una reserva cuando tenga la conformidad de anulación del hotel y este sea realizado dentro del plazo permitido, es decir 1 antes de la fecha de llegada del pasajero, sino se considerará cargo de No Show que equivale a la primera noche de alojamiento, este cargo también aplica en caso el pasajero no llegue y nos quedemos con la habitación bloqueada.

**4.6.7. FORMATOS:****A.- FICHA TECNICA**

FICHA TECNICA DEL HOTEL ELIZABETH HOSS	
DESCRIPCIÓN:	
NOMBRE COMERCIAL DEL HOTEL	HOTEL ELIZABETH HOSS
RAZON SOCIAL DEL HOTEL	ELIZABETH HOCES PACHECO
NUMERO DE CUENTA BANCARIA	
RUC	
CATEGORIA	3 ESTRELLAS
DIRECCIÓN	
TELEFONO	
CORREO ELECTRÓNICO	Elizabeth.hoces2@hotmail.com
HABITACIONES:	



SIMPLE O DOBLE: - Televisor - Baño privado - WIFI - Velador - Ropero	
MATRIMONIAL: - Televisor - Baño privado - WIFI - Velador - Ropero	



TRIPLE:

- Televisor
- Baño privado
- WIFI
- Velador
- Ropero



B.- FORMATO DE RESERVAS Y SEGUIMIENTO

- Para realizar el seguimiento de las reservas se procede a llamar por vía telefónica o por mail al pasajero o huésped para confirmar la reserva que solicito (clientes que llaman por teléfono o se contactan por vía mail).
- Una vez obtenida la confirmación, se agrega un comentario sobre la reserva que se ha colocado en el Planning de reservas.
- En el grafico se muestra cómo hacemos el seguimiento y confirmamos la reserva.

C.- PLANNING DE RESERVA DEL ESTABLECIMIENTO DE HOSPEDAJE



4.7 GESTION DE RECEPCIÓN

4.7.1. OBJETIVO:

Facilitar todas las herramientas necesarias para brindar la información adecuada y lograr la satisfacción y expectativa del huésped.

4.7.2. ALCANCE:

Dicho proceso esta direccionado al área de recepción y al personal, dicha proceso abarcar los requisitos, procedimientos, anexos y formatos.

4.7.3. RESPONSABLES:

Área de Recepción. – Es el responsable de llevar en marcha el procedimiento, atendiendo las necesidades y expectativas del huésped.

4.7.4. REQUISITOS:

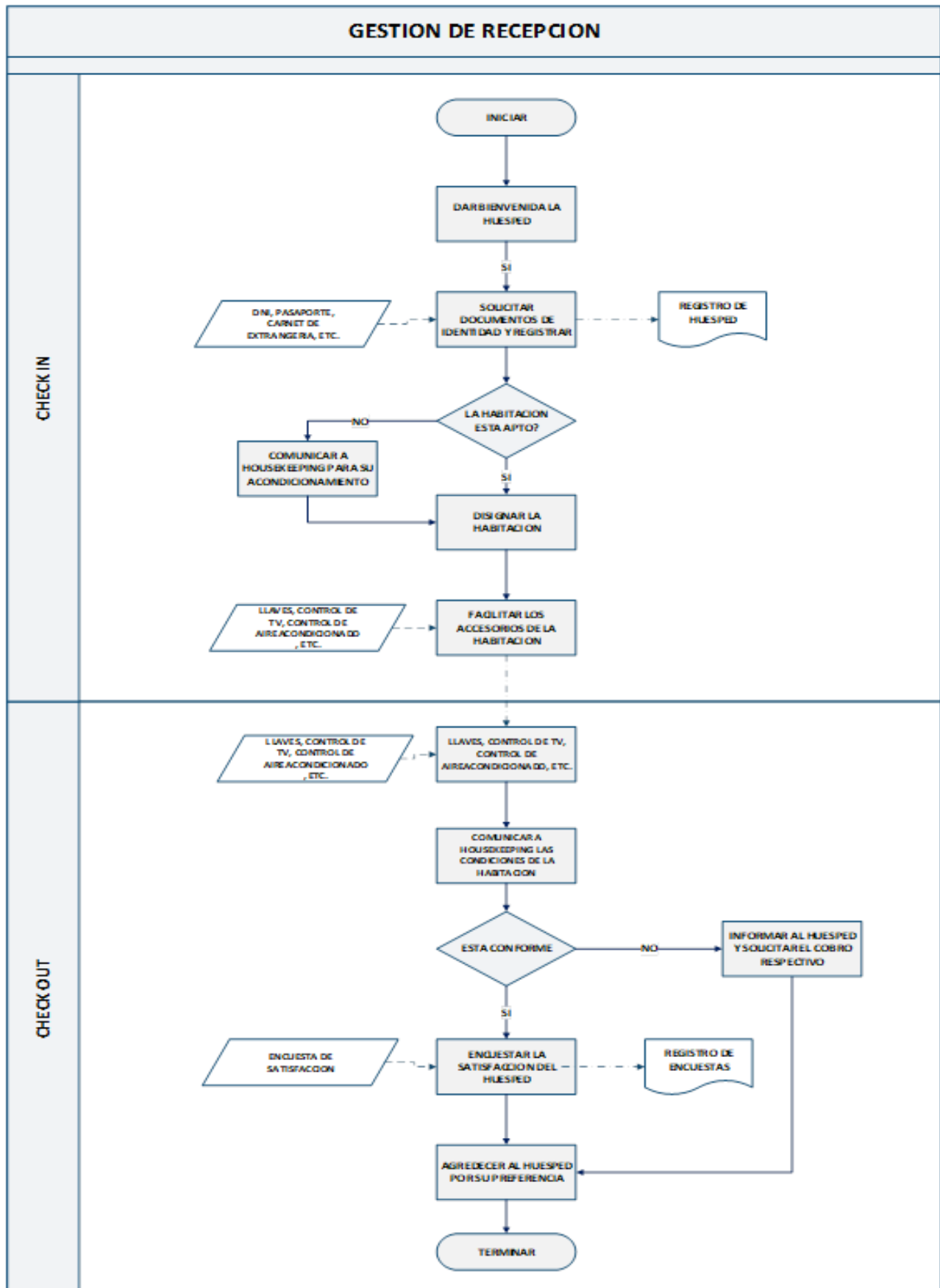
A.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** dispone de un ambiente equipado exclusivo para la recepción de los huéspedes e implementado con artículos de oficina, teléfono, computadora e impresora con escáner, rack para llaves y mensajes.

B.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** cuenta con información actualizada de la ciudad, sus principales atractivos, y prestadores de servicios turísticos (agencias de viajes, restaurantes, oficina de turismo, entre otros), tal como se muestra en el Anexo A

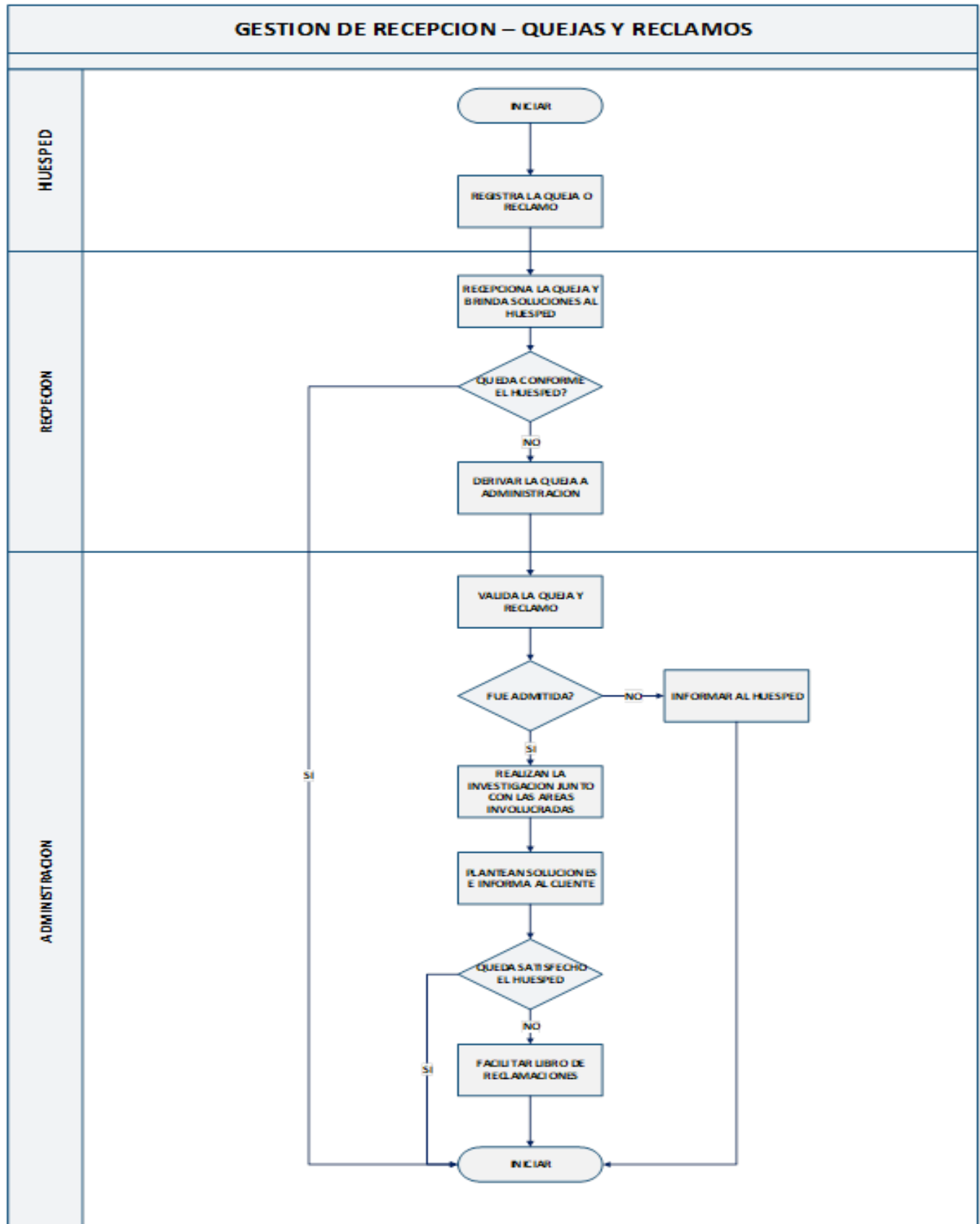
C.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** cuenta con un responsable de recepción durante las 24 horas, de las cuales el primer turno es 6:00 a 14:00 pm, el segundo turno es de 14:00 a 22:00 am y el tercer turno es de 22:00 a 6:00 am.

4.7.5. PROCEDIMIENTOS:

A.- CHECK IN Y CHECK OUT



B.- QUEJAS Y RECLAMOS





4.7.6. ANEXOS:

A.- PRINCIPALES ATRACTIVOS TURISTICOS DE LA REGION Y OPERADORAS DE TURISMO

- El área de recepción cuenta con una ficha informativa de los lugares turísticos de la región y se lo muestran al huésped cuando el lo solicita.

**4.7.7. FORMATOS:****A.- REGISTRO DE OCURRENCIAS**

- El HOTEL ELIZABETH HOSS cuenta con un registro digital para colocar las ocurrencias del turno.

CUADERNO DE OCURRENCIAS SEPTIEMBRE 2023

INSTRUCCIONES: Abrir los turnos todos los días al ingreso a su turno. Al abrir su turno automáticamente se entiende que ya leyó todos los turnos anteriores. Llenar las ocurrencias lo más detallado posible con datos de **IMPORTANCIA** como: Nombres, número de habitación, montos, horas, documentos, etc. Llenar según el formato uniforme. Se utilizarán otros colores para información agregada en fechas posteriores o enfatizar detalles.

TURNO MAÑANA MILAGROS**07:00 APERTURA DE CAJA EL DIA JUEVES 31 DE AGOSTO DEL 2023**

FECHA	01/09/2023	TURNO	MAÑANA
NOMBRE	Milagros		
APERTURA DE CAJA	HORA	07:00	
CAJA CHICA RECIBIDO	S/. 763.50	\$. 513.80	
CAJA TOURS RECIBIDO	S/. 940.00	\$. 0.00	

08:00 Hrs. El grupo GAP sale del hotel todo conforme sin novedades.

★ el huésped de la 404 deja 1 mochila y 1 bolsa roja en el guardaequipajes, más tarde volverán a recoger

★ Los huéspedes de la habitación 203 mañana 02 de setiembre se retira del hotel

14:00 Hrs. CIERRE DE CAJA

CIERRE DE CAJA	HORA	22:00	
CAJA CHICA ENTREGADO	S/. 763.50	\$513.80	
CAJA TOURS ENTREGADO	S/. 940.00	\$. 0.00	

TURNO TARDE GARY**14:00 Hrs.** apertura de caja

FECHA	01/09/2023	TURNO	Tarde
NOMBRE	Gary		
APERTURA DE CAJA	HORA	07:00	
CAJA CHICA RECIBIDO	S/. 763.50	\$. 513.80	
CAJA TOURS RECIBIDO	S/. 940.00	\$. 0.00	

Se realizó la creación de las nuevas hojas del libro caja y el cuaderno de ocurrencias, también se realizó el guardado de las facturas y boletas físicas.

22:00 Hrs. cierre de caja



B.- REGISTRO DE MENSAJES DE HUESPEDES

FECHA	HORA	REMITENTE	DESTINATARIO	DESCRIPCION DEL MENSAJE	TURNO	RESPONSABLE	FIRMA



4.8 GESTION DE HOUSEKEEPING

4.8.1. OBJETIVO:

Facilitar todos los lineamiento, herramientas y procesos al responsable de housekeeping para mantener en buenas condiciones de higiene y salubridad las instalaciones del hotel.

4.8.2. ALCANCE:

El presente proceso esta direccionado a todo personal encargado de realizar el mantenimiento de higiene a las instalaciones del hotel.

La gestión de housekeeping abarca procedimientos, formatos y anexos.

4.8.3. RESPONSABLES:

Supervisor. - Responsable de verificar el trabajo de los responsables de limpieza.

Personal de limpieza. - Responsable de ejecutar la limpieza de las habitaciones e instalaciones del hotel, de acuerdo a sus cronogramas de trabajo y reportar al supervisor.

Administración. - Responsable de facilitar los recursos necesarios para llevar a cargo la higiene del local.

4.8.4. REQUISITOS:

A.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** cuenta con un ambiente equipado con anaqueles o armarios en buen estado de conservación y debidamente rotulados donde se guarda la lencería, mantelería, ropa de huéspedes, útiles de limpieza y equipos de forma ordenada.

B.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** cuenta con una llave maestra de todas las llaves del establecimiento de hospedaje la cual se encuentra bajo custodia y responsabilidad del área de recepción.

D.- Las habitaciones de **HOTEL ELIZABETH HOSS** cuentan con sus números respectivos y la señalización correspondiente para ubicarlas. La puerta de cada habitación cuenta con una placa donde se ha colocado el número de la habitación.

E.- Las habitaciones de **HOTEL ELIZABETH HOSS** cuenta con presentaciones uniformes de los diferentes tipos de habitaciones, baños y áreas públicas y de servicio. Contamos con habitaciones simple, matrimonial, doble y triple.

Las habitaciones están provistas de velador (empotrado en la pared), armario con ganchos colgantes, papelera, televisor, cama, equipo de calefacción, cortina de tul y cortina de tela.

Los televisores de las habitaciones cuentan con cable para dar entretenimiento al cliente.



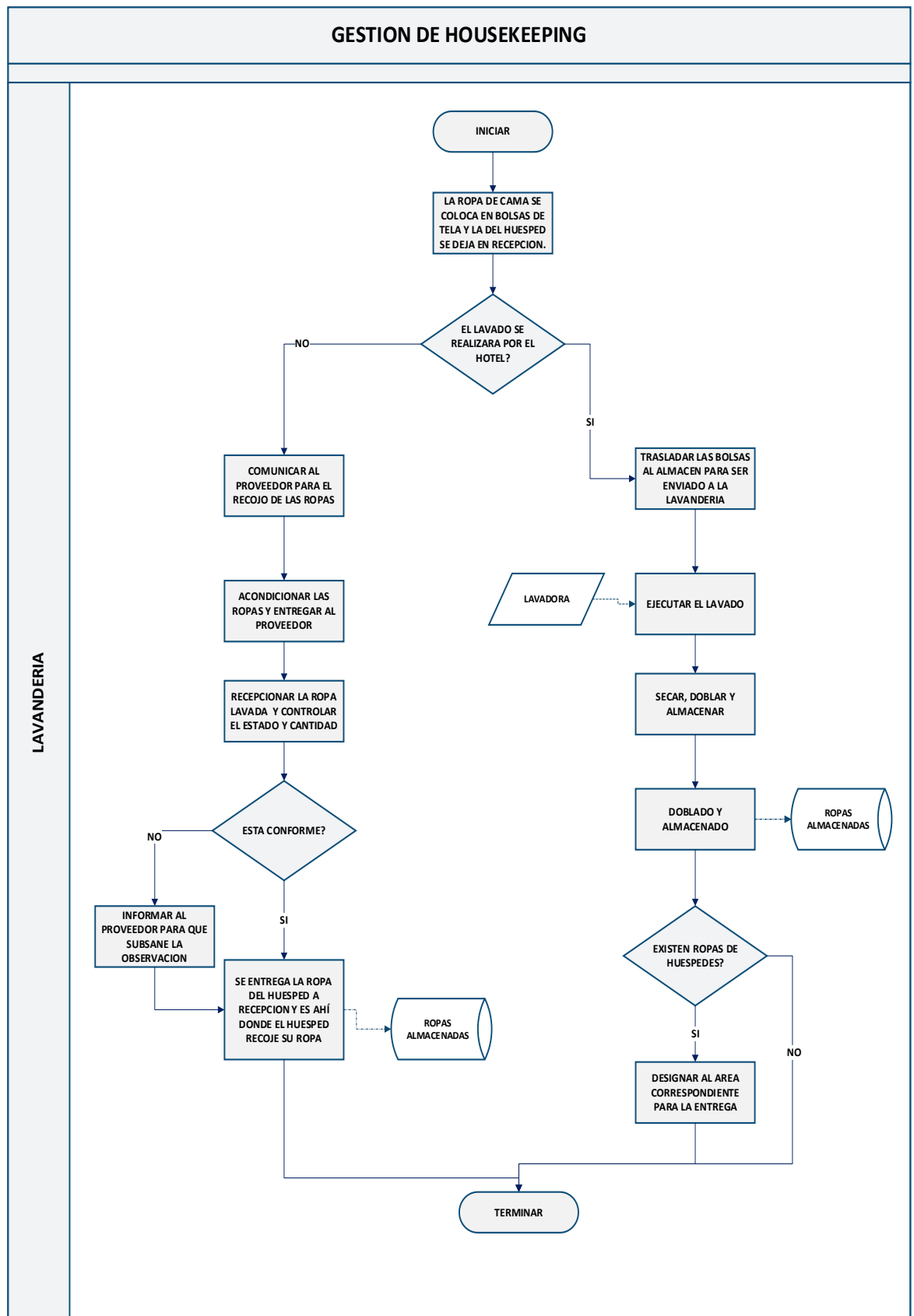
Cada habitación esta provista de toallas para el cuerpo, toallas para las manos, una toalla pequeña negra (para limpiar zapatos, maletas, entre otros), se le coloca shampo, papel higiénico, jabón y un vaso de vidrio para el lavado de dientes.

Los servicios higiénicos están provistos de inodoro, lavatorio, ducha, cortina de ducha, papeleria con bolsa plástica, espejo, repisa donde se colocan las toallas, percheros, correctamente higienizado.

F.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** durante la limpieza de la habitación se emplea bolsas de tela (de uso exclusivo para el área) para trasladar la ropa de cama al almacén de ropa por lavar donde se coloca estas prendas para posteriormente enviarlas a lavar al área de lavandería que no se encuentra ubicado en el hotel y para la dotación de los insumos químicos de limpieza de acuerdo a las tareas correspondientes en el día utiliza un balde y una cesta donde se coloca los amenities que colocaran en la habitación.

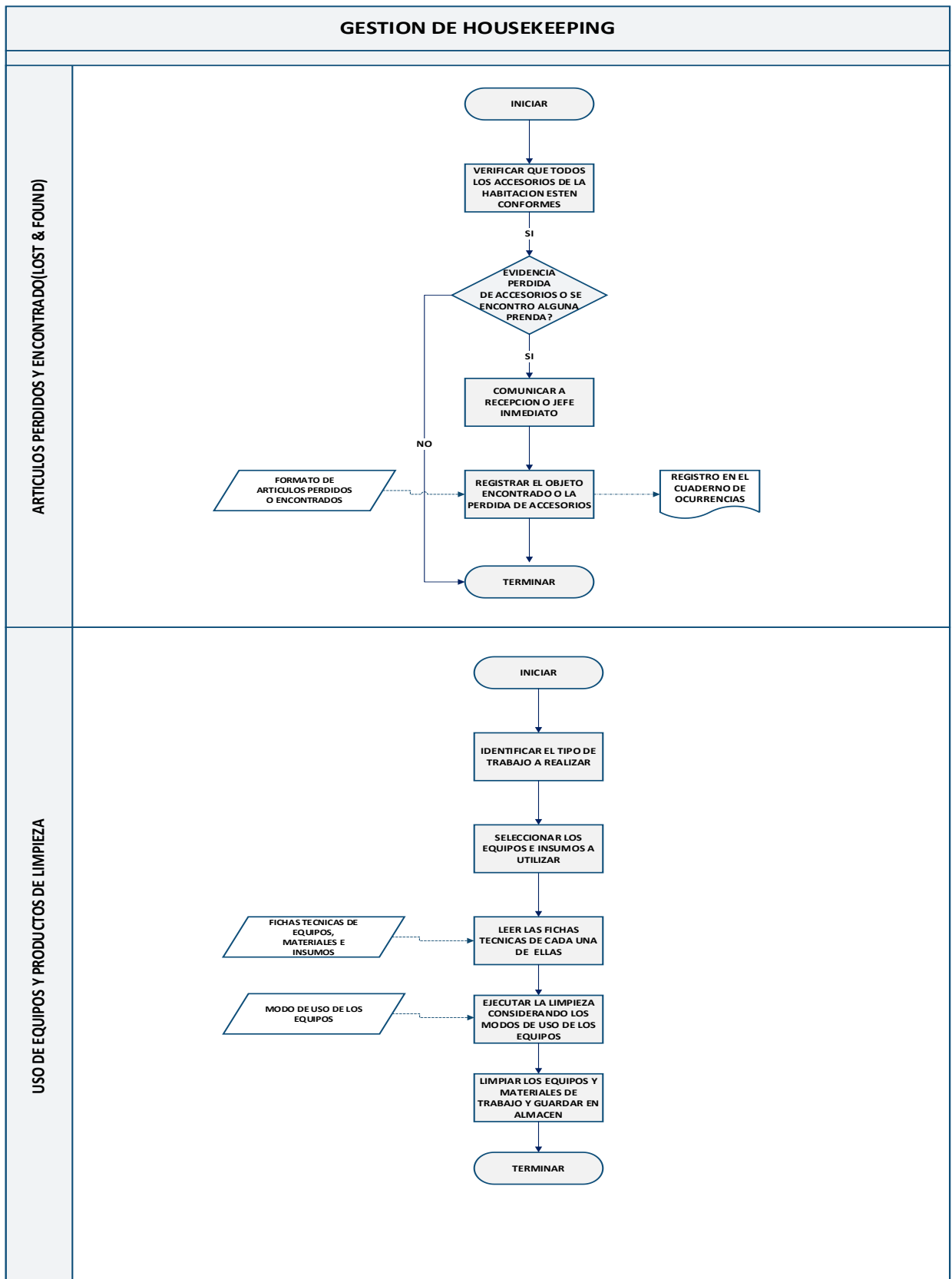
4.8.5. PROCEDIMIENTOS:

A. LAVANDERIA

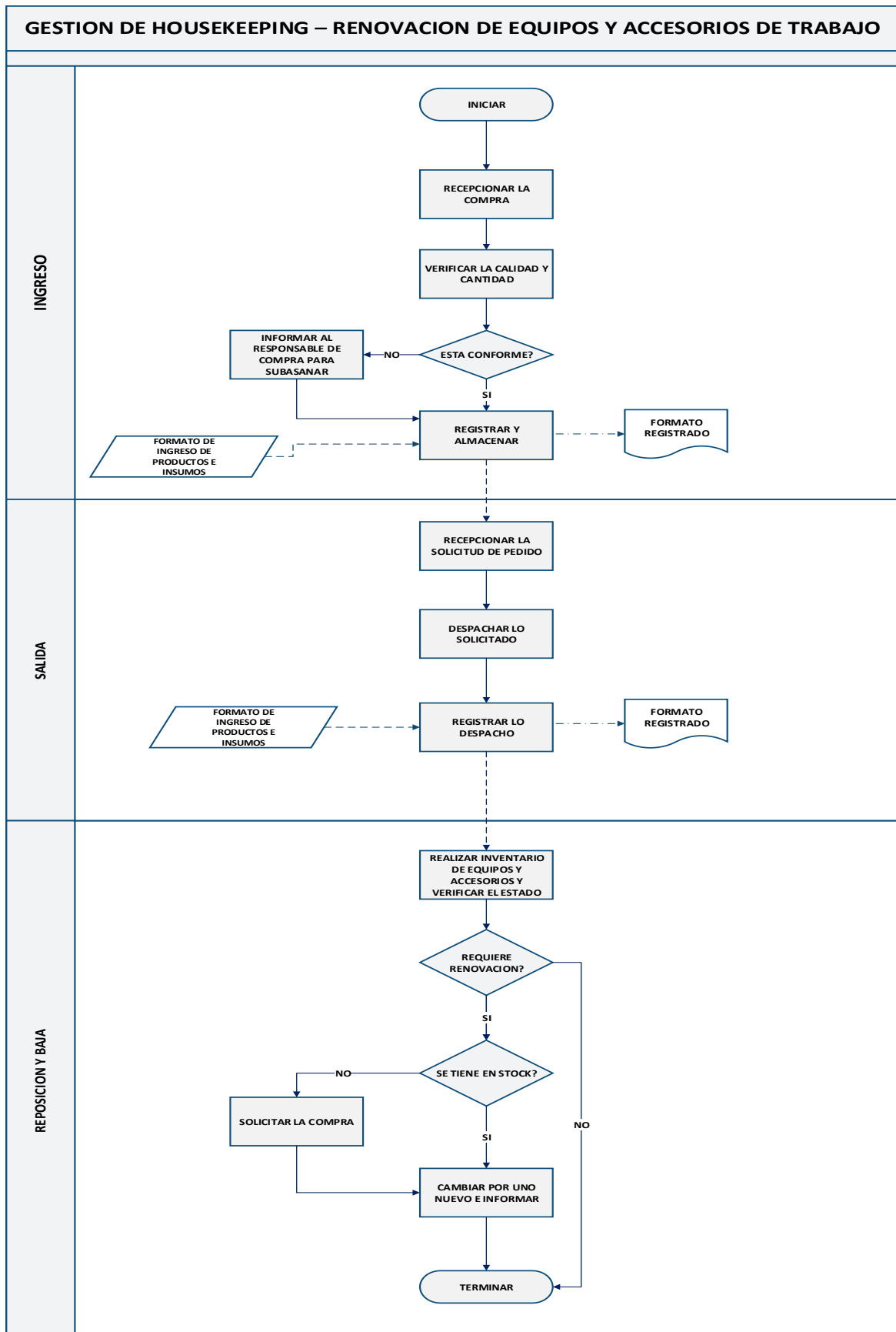




B.- PROCEDIMIENTO PARA ARTICULOS PERDIDO Y ENCONTRADOS



C.- RENOVACION DE EQUIPOS



**4.8.6. ANEXOS:**

A.- LIMPIEZA DE HABITACIONES, DUCHAS Y SERVICIOS SANITARIOS	
Alcance:	Loa servicios sanitarios públicos (Lavaderos, duchas, inodoros, urinarios, papeleras, pisos, paredes) y vestuarios. Habitaciones individuales, dobles, triples, matrimoniales, servicios higiénicos y duchas
Responsable:	Supervisa y controla: Housekeeping Ejecución: Operario de limpieza
Frecuencia:	Diario o cuando el caso lo requiera
Instrucción:	
A.- Habitaciones 1. Coloque el señalizador prohibido el ingreso. 2. Retirar todas las ropas de cama 3. Pase el escobillón(escoba) el techo y paredes. 4. Barra el piso y evitando no levantar el polvo. 5. Pasar trapo húmedo a todos los accesorios de la habitación (televisores, mesas, sillas, roperos, mesa de noche, etc.) 6. Proteja las manos con guantes y aplicar detergente al 1 % (18 L. de agua por 150 gr. de detergente), refriegue con escobilla. 7. Los pisos son trapeados con detergente diluido en agua. 8. Aplique solución desinfectante lejía a 400 ppm y dejar actuar 5 minutos. Enjuagar. 9. Proceda a limpiar las duchas de acuerdo al procedimiento descrito en el punto C. 10. Proceda a limpiar los servicios higiénicos de acuerdo al ítem C. 11. Realizar el tendido de las camas y colocar todos los accesorios. 12. Aplicar cera en pasta cuando el piso este sin brillo. 13. Guarde todos los utensilios usados en el cuarto de limpieza. 14. Hacer una inspección visual.	
B.- Duchas 1. Proteja las manos con guantes y preparar solución detergente (18 L. de agua por 150 gr. de detergente) 2. Lave con escobillas y detergente los pisos, paredes y puertas del servicio higiénico. 3. Enjuague de arriba hacia abajo hasta eliminar los restos de detergente. 4. Aplique solución desinfectante hipoclorito de calcio a 400 ppm y deje actuar 5 minutos. 5. Enjuague 6. Guarde todo el utensilio usado en el cuarto de limpieza. 7. Hacer una inspección visual.	

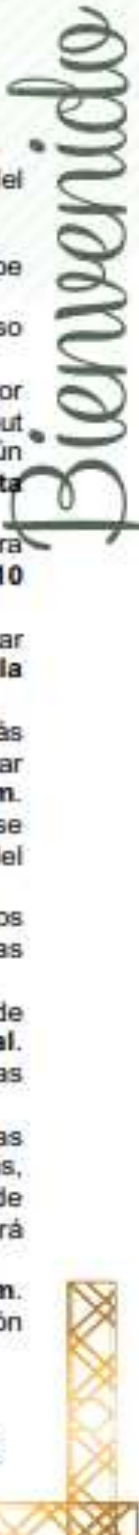


C.- Servicios higiénicos (lavaderos, inodoros, papeleras, pisos, paredes)

1. Corra el agua de los inodoros, si están sucios.
 2. Vacíe las papeleras haciendo uso de una escoba, un recogedor y bolsas para basura y lavar la papelería.
 3. Retire el polvo y tela arañas de los techos paredes y ventanas.
 4. Use guantes para preparar el detergente (18 L. de agua por 150 gr. de detergente) y el desinfectante de hipoclorito de calcio a 400 ppm.
 5. Lave los inodoros y/o urinarios utilizando (detergente), y con ayuda de un hisopo se refriega repetidas veces hasta eliminar el sarro.
 6. Lave los lavaderos con detergente, con ayuda de una trapa o malla se retira la mugre impregnada que se encuentra en ellos para luego enjuagar y dejarlo perfectamente limpio, luego lavar los tachos.
 7. Con la ayuda de un trapa humedecido con desinfectante se trabaja en la parte exterior de los sanitarios, griferías y mayólicas. Dejándolas libres de bacterias.
 8. Limpie los espejos con limpia vidrios y lustrarlos con franela.
 9. Limpie el piso con agua y detergente.
 10. Enjuague
 11. Desinfecte con lejía los pisos, inodoros y lavaderos. Dejar actuar 5 minutos.
 12. Seque las superficies con un trapeador.
- Una vez seco las superficies
13. Coloque los suministros correspondientes (tachos de basura, dispensador de jabón líquido, etc.).
 14. Se hace una supervisión al trabajo realizado, comprobando que todo ha quedado perfectamente limpio.
 15. Limpiar y guardar los utensilios que se han utilizado.
 16. Hacer una inspección visual

Acciones correctivas: Cuando se detecta que las operaciones de Limpieza y Saneamiento no se han realizado adecuadamente entonces se procede a la repetición de estas operaciones en forma inmediata se anota la observación y la acción tomada en el respectivo formato de control.

B.- POLITICA DE ALOJAMIENTO



REGLAMENTO DEL HOTEL PUKA KANTUTA.

Para armonizar la estancia de todos los huéspedes en las instalaciones del hotel, es obligatorio cumplir las siguientes normas:

1. La habitación es de uso exclusivo de los huéspedes registrados; se prohíbe el ingreso de personas **NO** registradas a las habitaciones.
2. Los **objetos** de **valor** deben **reportarse en recepción** y de ser el caso dejarse bajo custodia en la **caja de seguridad** de recepción.
3. Cualquier daño en la habitación o sus muebles deben ser reportados por el huésped de **INMEDIATO** a recepción. Al momento del check out personal del hotel verificará el estado de su habitación; si faltara algún artículo o se encontrara alguno dañado se cargarán los daños a la **cuenta del huésped**.
4. Por favor al salir del hotel deje las llaves de su habitación en recepción para evitar su extravío. La pérdida de las llaves supondrá el cobro de **10 dólares**.
5. Evite extender ropa o toallas en las ventanas de las habitaciones, no lanzar objetos por las ventanas, ni colgar objetos **pesados** en la **cortina de la ducha**.
6. Prohibido realizar actos que perturben la tranquilidad de los demás huéspedes, así mismo evite escuchar música con **volumen alto** o levantar la voz; en especial durante el horario de **DESCANSO** entre **10 pm y 8 am**.
7. **NO** se permite **FUMAR** dentro de las instalaciones del hotel, así mismo se prohíbe el consumo de bebidas alcohólicas fuera del área de **BAR** del hotel.
8. Por favor evite el consumo **excesivo** de **energía** y de recursos. Solicitamos a los huéspedes que al momento de salir de sus habitaciones apaguen las luces y equipos encendidos **innecesariamente**.
9. El "Check out" es a las 10 am, si necesita quedarse más tiempo puede solicitar en recepción la opción de "**Late check out**" por un **pago adicional**. Si no solicita "Late check out" y permanece en la habitación después de las 10 de la mañana se procederá al **cobro** del siguiente día de estadía.
10. Se **prohíbe** usar las **toallas** para limpiar **zapatos, mochilas** u otras superficies que no sean el cuerpo humano. **EVITE MANCHAR** las toallas, almohadas, sábanas, mantas, y los blancos de la habitación. Manchas de **sangre, vino, tintes, maquillaje** que requiera tratamiento especial será cargado a la **cuenta del huésped** según su gravedad.
11. Por motivos de seguridad las **puertas** del hotel se **cierran** a las **10 pm**. Si tiene planeado ingresar después de esa hora por favor deje la indicación en recepción para estar **pendientes** de su retorno.

LA GERENCIA

Recepción: 942856085 - Gerencia: 951109913 - 986228218



4.8.7. FORMATOS:

A.- INVENTARIO Y ESTADO DE LAS LENCERIAS

RESPONSABLE:

FECHA:

HABITACION	PROTECTOR DE COLCHON	PRIMERA SABANA	SEGUNDA SABANA	COBIJA 2	ALMOHADA y FUNDA	CUBRECAMA	TOALLA DE MANO	TOALLA DE CUERPO	OBSERVACIONES



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 82/87

B.- RUTA DE TRABAJO, REGISTRO DE LIMPIEZA Y REGISTRO DE AVERIAS, PERDIDAS Y ARTICULOS ENCONTRADOS.

REPORTE DE HOUSE KEEPING

CAMARISTA: Milagros - Aurora FECHA: 13-09-23

REPORTE DIARIO HK										FECHA	OBSERVACIONES
HAB	TC	TM	TP	JB	CH	AC	PH	VAS	NE		
201	2	2	1	2	2	-	1	2	1	✓	
202	2	2	1	2	2	-	1	2	1	✓	
203	3	3	1	3	3	-	1	3	1	✓	
301	2	2	1	2	2	-	1	2	1	✓	
302										✓	
303	2	2	1	2	2	-	1	2	1	✓	
304	2	2	1	2	2	-	1	2	1	✓	
401										✓	
402										✓	
403										✓	
404	2	2	1	2	2	-	1	2	1	✓	
501										✓	
502										✓	
503	2	2	1	2	2	-	1	2	1	✓	
504										✓	



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 83/87

C.- CRONOGRAMA DE LIMPIEZA PROFUNDA

FECHA DE ACTUALIZACION:
RESPONSABLE DE ACTUALIZACION:

ITEM	HABITACIONES	SERVICIO		AÑO PROGRAMADO:												COSTO ESTIMADO
		I	E	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	

NOTA: I= Internas / E= Externas



MANUAL HTN-SABP-001

Manual de Aplicación de Buenas Prácticas en Hospedaje

Versión 01/ 2025-05-05 / Pagina 84/87

D.- CONTROL DE LAVADO

ENTREGA										Responsable:
Fecha	Servicio		Protector de colchón	Sábanas	Cobija	Almohada	Cubrecama	Toalla de mano	Toalla de cuerpo	Observaciones
	I	E								
RECEPCION										Responsable:
ENTREGA										Responsable:
Fecha	Servicio		Protector de colchón	Sábanas	Cobija	Almohada	Cubrecama	Toalla de mano	Toalla de cuerpo	Observaciones
	I	E								
RECEPCION										Responsable:

NOTA: I= Internas / E= Externas

4.9 GESTION ALIMENTOS Y BEBIDAS

4.9.1. OBJETIVO:

Garantizar y asegurar una rigurosa y eficaz higiene en las labores de proceso y ambientes del establecimiento y facilitar alimentos de calidad e inocuidad al comensal.

4.9.2. ALCANCE:

El presente proceso esta direccionado a todo personal responsable de manipular alimentos dentro del área de cocina y comedor u otras áreas del hotel.

4.9.3. RESPONSABLES:

Cocina. -Responsable de preparar los alimentos y el inventario de los insumos.

Responsable de acondicionar todos los insumos para la preparación de los alimentos.

4.9.4. REQUISITOS:

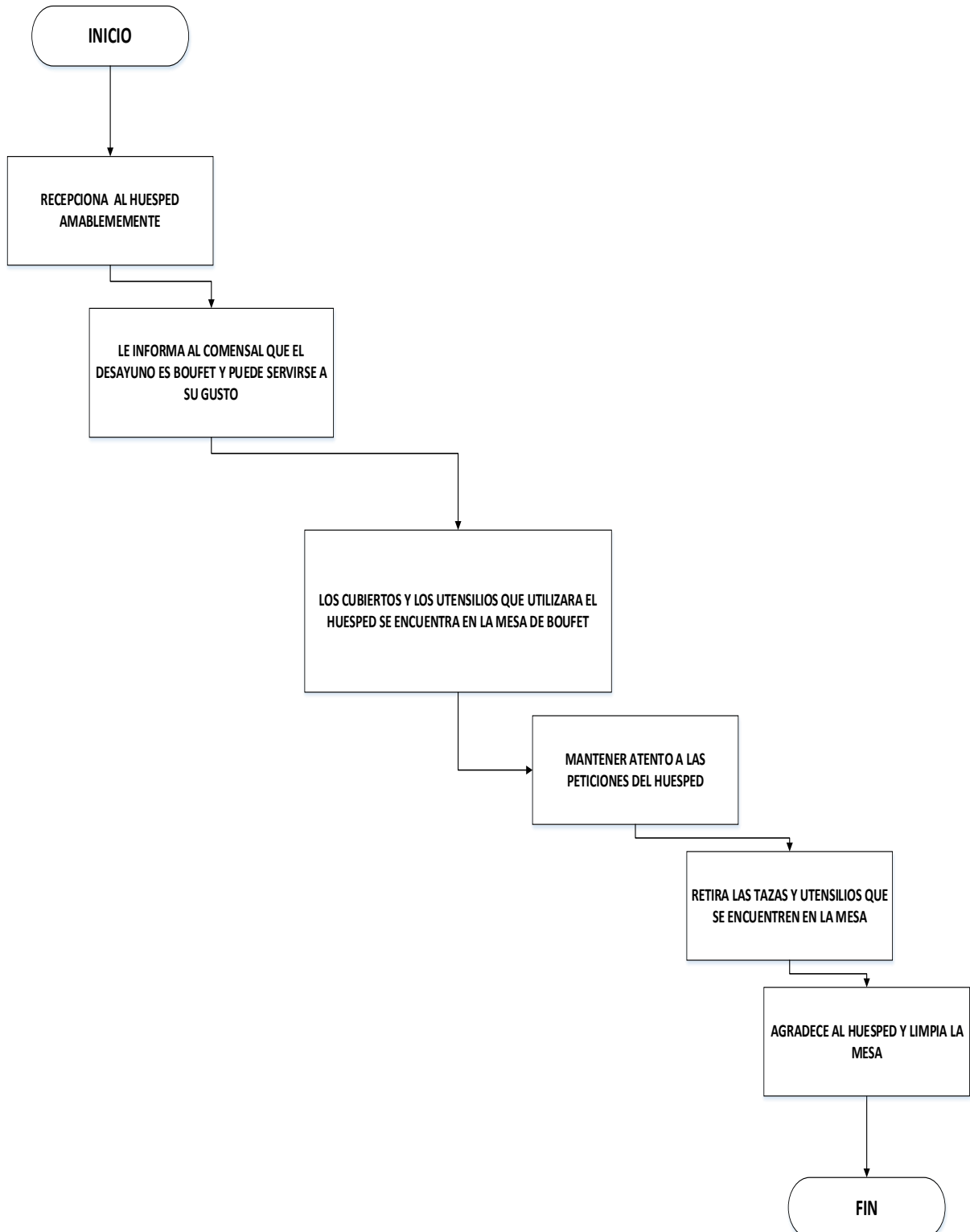
A.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** ha definido y documentado los horarios de atención para que el huésped haga uso del servicio de desayuno que se realizara de 6:00 a 9:00 am.

Si el huésped no hace uso del servicio en las horas programadas pierde el beneficio.

Durante el CHECK IN se le comunica al huésped que se brinda el servicio de desayuno y se le comunica los horarios, además en el cafetín también se encuentra el horario de atención.



B.- **HOTEL ELIZABETH HOSS** realiza un inventario de insumos para la preparación de los alimentos y bebidas, haciendo uso el formato A(Kárdex) del proceso 5.4.7(Logística).

4.9.5. PROCEDIMIENTOS:**A.- PROCEDIMIENTO DE PROTOCOLO DE SERVIDO**



4.9.6. ANEXOS:

4.9.7. FORMATOS:

FORMATO KARDEX DEL 5.4.7. (LOGISTICA)