

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA
EMPRESA CASA MURILLO HOTEL EN SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA**

ASTRID CAROLINA ZABALETA NÚÑEZ

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

SAN JUAN DEL CESAR, LA GUAJIRA

2018

**DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA
EMPRESA CASA MURILLO HOTEL EN SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA**

ASTRID CAROLINA ZABALETA NÚÑEZ

**Trabajo investigativo como opción de grado para optar título de Administrador de
Empresas Turísticas y Hoteleras**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

SAN JUAN DEL CESAR, LA GUAJIRA

2018

NOTA DE ACEPTACIÓN

Presidente del jurado

Jurado

Jurado

Barranquilla, Atlántico 2018

DEDICATORIA

Este anhelado logro quiero dedicárselo a las personas que más han confiado y creído en mí cuando ni siquiera yo lo hacía, mis padres Lulin Núñez y Ubaldo Zabaleta, sin dejar de lado a mi querida hermana y compañera de aventuras Andrea Zabaleta.

ASTRID CAROLINA ZABALETA NÚÑEZ

AGRADECIMIENTOS

Cuando trabajamos arduamente por llegar a cumplir nuestros objetivos la vida nos premia poniendo personas que hagan de ese esfuerzo algo enriquecedor y lleno de experiencias para recordar por el resto de la vida, en mi caso no paso lo contrario, razón por la cual tomo este espacio para mencionar y agradecer a cada una de las personas que han sido parte directa e indirecta en todo este proceso de convertirme en una Administradora de Empresas Turísticas y Hoteleras.

En primer lugar, como me han inculcado ubico a Dios, y le doy infinitas gracias día a día por tenerme justo en el lugar en el que siempre quise estar dándome esa fortaleza y sabiduría necesaria para llevar a cabo uno de tantos sueños, acompañado de esa gran ilusión y amor que siempre me ha caracterizado.

A mis padres por no cortarme las alas, por encargarse de ser ese ejemplo que orgullosamente decidí seguir desde muy pequeña siendo un pilar de paciencia, guía y apoyo incondicional que me motiva a asumir todos y cada una de las oportunidades que me presenta la vida y no desfallecer hasta no haber culminado a pesar que tenga miedo.

A mi irremplazable compañera de vida que, aunque le llevo dos años de ventaja me la regalaron con toda la capacidad mental y física para animarme, aconsejarme y ayudarme en todos los aspectos de mi vida.

Por último, agradezco profundamente a la doctora Beatriz Díaz por depositar toda su confianza en mis habilidades aun cuando yo misma he dudado de ellas. Por su apoyo, guía y conocimientos, sobre todo en la dirección y ejecución del proyecto.

Sin dejar de resaltar a la empresa Casa Murillo Hotel que me permitió dar mis primeros pinitos profesionales y de manera especial menciono a la cabeza de esta organización el señor Andrés Murillo, porque fue el quien me dio la oportunidad de realizar mis prácticas en su establecimiento y realizar mi proyecto de grado tomando la organización como referencia, a cada uno de los miembros de equipo por enseñarme a moverme dentro del hotel y ser pacientes en mi progreso.

ASTRID CAROLINA ZABALETA NÚÑEZ

RESUMEN

El siguiente trabajo investigativo, fue desarrollado para optar el título de Administrador de Empresas Turísticas y Hoteleras, el cuál fue ejecutado en las instalaciones de la empresa privada Casa Murillo Hotel ubicada en San Juan del Cesar departamento de La Guajira, comprendido en un término de (4) meses, desde el 15 de diciembre de 2017, hasta el 15 de abril de 2018.

Lo que se busca con este trabajo es realizar recomendaciones y estrategias que conlleven a mejorar administrativa y operacionalmente el hotel Casa Murillo con el diseño de un Manual de Funciones y Descripción de Cargos, además que emprendedores, estudiantes y demás puedan tomarlo de referencia.

Al finalizar, se presentan las conclusiones y recomendaciones que puedan contribuir al mejoramiento de distintos procesos y mejora en la calidad del servicio.

Palabras claves: manual, funciones, cargos, estandarización, Hotel.

LISTA DE TABLAS

Tabla N° 1. Métodos de descripción y análisis de cargos

Tabla N° 2. Ficha empresarial

LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Logo Casa Murillo Hotel

Figura 2. Habitación Matrimonial Deluxe

Figura 3. Menú

Figura 4. Zona húmeda

Figura 5. Organigrama General

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
2.1 GENERAL	4
2.2 ESPECÍFICOS.....	4
3. JUSTIFICACIÓN	5
4. DELIMITACIÓN	6
4.1 DELIMITACIÓN TEMÁTICA	6
4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL.....	6
4.3 DELIMITACIÓN ESPACIAL	6
5. MARCO TEÓRICO	7
5.1 MARCO CONCEPTUAL	7
5.1.1 Organización	7
5.1.2 Objetivos organizacionales	7
5.1.3 Políticas organizacionales	8
5.1.4 División del trabajo	8
5.1.5 Departmentalización.....	8
5.1.6 Jerarquización	9
5.1.7 Gestión de los recursos humanos	9
5.1.8 Estrategia empresarial	10
5.1.9 Competitividad.....	10
5.1.10 Definición del cargo.....	10
5.1.11 Concepto de diseño del cargo	11
5.1.12 Descripción de cargos	11
5.1.13 Análisis de cargos	11
5.1.14 Estructura del análisis de cargos	11
5.1.15 Métodos de descripción y análisis de cargos	12

5.1.16	Antecedentes históricos de los manuales	13
5.2	MARCO REFERENCIAL	19
5.2.1	Casa Murillo hotel	19
5.2.2	Ficha Empresarial.....	20
5.2.3	Misión	20
5.2.4	Visión.....	20
5.2.5	Valores	20
5.2.6	Procesos.....	21
5.2.7	Política de calidad	21
5.2.8	Objetivos de calidad.....	22
5.2.9	Política de sostenibilidad.....	22
5.2.10	Política de presentación personal.....	24
5.2.11	Portafolio de servicios	26
6.	MARCO METODOLÓGICO	28
6.1	TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
6.2	TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	28
7.	ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	28
7.1	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS.....	28
7.2	PROCEDIMIENTO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS	30
8.	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA CASA MURILLO HOTEL EN SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA	33
8.1	OBJETIVOS DEL MANUAL.....	33
8.2	JUSTIFICACIÓN	33
8.3	VENTAJAS DEL MANUAL.....	34
8.4	Alcance del manual	34
8.5	Salvedades del manual.....	34
8.6	pRESENTACIÓN DEL MANUAL	35
8.7	DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS	36
9.	RECOMENDACIONES	59
10.	CONCLUSIÓN	61

11. REFERENCIAS..... 63

INTRODUCCIÓN

Las economías mundiales están cada vez más enfocadas en aumentar la producción a través de la eficiencia, por lo cual, para lograr realizar una determinada actividad se requiere indispensablemente el logro en la especialización de dicha actividad. Existen varias características de la división del trabajo a través de las cuales se pretende aumentar la producción de la sociedad en general, mediante el aprovechamiento de todas las capacidades del trabajador y los recursos disponibles que lastimosamente la mayoría de ocasiones escasean. Por esto se ha llegado a la idea que estandarizar sus procesos puede facilitar y mejorar la efectividad en estos.

Cada empresa que toma conciencia de la importancia que tiene el recurso humano en el proceso de estandarización, debe procurar que se satisfagan tanto las necesidades personales de cada uno de sus colaboradores para así poder alcanzar los objetivos organizacionales, y una de esas maneras efectiva para conseguirlo es definiendo tareas, obligaciones y responsabilidades a los trabajadores de la empresa, siendo esto el motivo principal en la creación de un manual de análisis y descripción de cargos.

Este manual contribuirá a mejorar y facilitar la selección del equipo de trabajo, identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal, estandarización en el trabajo, proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos; en pocas palabras a disminuir la subutilización tanto del recurso humano, el tiempo y los recursos económicos con que se dispone, lo que convierte al manual en una de las herramientas con mayor valor en la empresa.

Tomando como referencia lo anteriormente mencionado la intención del presente trabajo antes que nada es facilitar a Casa Murillo Hotel la realización de su primer Manual de Funciones y

Descripción de Cargos, con el fin de brindarle a la administración de manera específica las tareas, obligaciones, responsabilidades y requisitos exigidos para identificar y describir los diferentes cargos de la organización, además que sirva de ayuda para otras empresas.

En esta secuencia de ideas se realiza la presente investigación en la empresa Casa Murillo Hotel en San Juan del Cesar, La Guajira, estructurada en cuatro capítulos presentados a continuación:

Antecedentes de la investigación, en la que encontramos el planteamiento del problema, formulación del problema, los objetivos de la investigación, justificación y delimitación del trabajo.

Marco Teórico, dividido en marco conceptual con sus respectivas bases teóricas y marco referencial en cuanto a las generalidades de la organización.

Marco Metodológico, en donde se registra el tipo de investigación, la técnica de recolección de datos, los procedimientos para lograr los objetivos planteados, así como las técnicas de análisis utilizadas en el tratamiento de la información.

Manual de funciones, se presenta el producto de esta investigación: El Manual de Funciones y Descripción de cargos para la empresa Casa Murillo Hotel.

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El siguiente trabajo se realizó tomando como caso de estudio la organización Casa Murillo Hotel, la cual se identifica como una empresa de alojamiento y gastronomía que opera desde el año 2012, ubicada en el marco de la plaza Simón Bolívar, en una de las casas más representativas y tradicionales en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira; su objetivo además de satisfacer las necesidades básicas de los visitantes, es impregnarlos del folclor vallenato, las costumbres y el arraigo de las tradiciones provincianas.

Casa Murillo Hotel es una empresa pequeña que tiene dificultades como cualquier otra, desde que se creó han trabajado de forma familiar y empírica ya que no tienen estudios en este sector, básicamente el negocio nació de una oportunidad externa fallida; con los años han ido creciendo y se han hecho más notorias sus falencias como el no contar con herramientas administrativas donde se consignen las directrices generales de la empresa, el manejo o flujo de la información entre los niveles jerárquicos, la línea a seguir y las funciones que debe desempeñar cada uno de los ocupantes de los cargos existentes en la empresa, por lo que los empleados desde que comienzan a trabajar en la empresa no saben con certeza que actividades realmente les compete llevar a cabo según su puesto.

Por lo anterior se hace necesario tomar como punto de partida el desarrollo de la planeación estratégica donde se plantee el diseño del organigrama y objetivos organizacionales, elementos que les permitan establecer el orden jerárquico y el flujo de las líneas de información. La estructuración del Manual de funciones y descripción de cargos permitirá establecer y señalar las

funciones a cumplir en los diferentes cargos para facilitar y encaminar el logro de los objetivos organizacionales enfocados hacia la eficiencia, eficacia, productividad y competitividad.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué debe contener un manual de funciones y descripción de cargos para que contribuya a la mejora del desempeño en las actividades generales de Casa Murillo Hotel?

2. OBJETIVOS

2.1 GENERAL

Diseñar un manual de funciones y descripción de cargos a Casa Murillo Hotel para establecer de forma general las pautas o directrices que conlleven al logro de los objetivos institucionales.

2.2 ESPECÍFICOS

- ✓ Actualizar la historia y desarrollo del hotel identificando las actividades que lleva a cabo y su conformación.
- ✓ Elaborar el organigrama de la organización para establecer el orden jerárquico y el flujo de la información.
- ✓ Hacer el análisis de los cargos existentes para establecer las funciones desempeñadas por cada miembro de equipo, responsabilidades y compromiso.
- ✓ Socializar el manual de funciones y descripción de cargos con los administrativos.

3. JUSTIFICACIÓN

Desde que inicie como practicante en Casa Murillo Hotel detecte la urgente necesidad que tiene el establecimiento de contar con herramientas administrativas que ayuden a establecer de forma general directrices para alcanzar los objetivos y metas propuestas desde el momento en el que fue creado; razón suficiente para darle vida al siguiente proyecto de investigación.

Casa Murillo Hotel como lo expresa su creador el señor Andrés Murillo Giovannetti “Es un niño en desarrollo al cual hay que dedicarle mucho tiempo, he ir construyéndole bases sólidas para que se convierta en un adulto exitoso y ejemplar” expresión que al traducirla al vocablo de negocios da a entender que se perfila como una organización referente de compromiso, responsabilidad y ante todo excelencia. Una de las formas de conseguir esas resistentes y tan anheladas bases es el diseño de un manual de análisis donde se describirá cada uno de los cargos y procesos con los que cuenta el hotel; todo esto con el fin de dotar a la organización de una herramienta técnica, moderna y práctica que con lleve a la estandarización de esas actividades llevadas a cabo al interior de la organización.

Modelo que además nos permitirá establecer de forma general las directrices que conlleven al logro de los objetivos organizacionales promoviendo la implantación de teorías y métodos administrativos que ayuden al hotel y por ende aporten a la economía, de tal forma que se pueda plantear los principales elementos para la ejecución del proyecto y darle solución al problema de investigación planteado. Adicionalmente este trabajo sirve de guía no solo para organizaciones en la misma situación; si no también para que emprendedores con ideas de negocio similares lo tomen de referencia, para estudiantes de pregrado que realicen sus tesis de grados, entre otros.

4. DELIMITACIÓN

4.1 DELIMITACIÓN TEMÁTICA

Manual de funciones y descripción de cargos.

4.2 DELIMITACIÓN TEMPORAL

Esta investigación se llevó a cabo durante el primer cuatrimestre del año 2018.

4.3 DELIMITACIÓN ESPACIAL

La zona geográfica donde se realizó el diseño del Manual de funciones y descripción de cargos fue en Casa Murillo Hotel ubicado en el municipio de San Juan del Cesar, departamento de La Guajira.

5. MARCO TEÓRICO

5.1 MARCO CONCEPTUAL

5.1.1 Organización

Una organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de esta. Una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, están dispuestas a actuar conjuntamente, y desean obtener un objetivo común. (Barnand, 1971)

Existen varias clases de necesidades (emocionales, espirituales, intelectuales, económicas, entre otras) en las que las organizaciones son pilares importantes para satisfacerlas, lo cual permite afirmar que las organizaciones existen para que sus miembros alcancen objetivos que no podrían lograr de manera aislada debido a limitaciones individuales que pueden ser superadas con la formación de las mismas. (Idalberto, 2002)

5.1.2 Objetivos organizacionales

Los objetivos organizacionales son declaraciones que identifican el punto final o condición que desea alcanzar una organización. Tener un conjunto específico de objetivos es lo que proporciona identidad propia a una empresa.

Los objetivos cumplen tres funciones principales:

- Establecen principios generales.
- Proporcionan legitimidad.
- Plantean un conjunto de estándares. (Martín, 2015)

5.1.3 Políticas organizacionales

Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización. Las políticas son guías para orientar la acción; son lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales de ejecución que complementan el logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias. Las políticas deben ser dictadas desde el nivel jerárquico más alto de la empresa. (Medina, 2012)

5.1.4 División del trabajo

La división del trabajo “es descomponer una tarea compleja en sus componentes, de tal manera que las personas sean responsables de una serie limitada de actividades, en lugar de la tarea en general.” (Stoner, Edward, & Daniel, 1996)

Una empresa está formada por diferentes trabajadores que cada uno cumple con una función distinta dentro de la jerarquía empresarial. La suma de todas las piezas es la clave del éxito de una empresa. La división del trabajo muestra la necesidad de colaboración porque ningún ámbito es totalmente independiente del otro. (Nicuesa, 2013)

5.1.5 Departamentalización

“Agrupar en departamentos aquellas actividades de trabajo que son similares o tienen una relación lógica.” (Stoner, Edward, & Daniel, 1996)

5.1.6 Jerarquización

“Es una manera de clasificar las cosas, de estereotiparlas, con el fin de manejarlas con mayor facilidad. Cuanto más se utilice la Jerarquización en el proceso decisorio, serán menos las alternativas de solución diferentes.” (Stoner, Edward, & Daniel, 1996)

5.1.7 Gestión de los recursos humanos

La gestión de recursos humanos contribuye a que los seres humanos que integran una empresa apoyen al logro de los objetivos. y es una de las principales funciones de la empresa y es por eso que la manera en que los empresarios pretenden encontrar a los empleados más adecuados para cada puesto y para cada momento, que tengan la formación suficiente para desempeñar las tareas que le son encomendadas y desarrollen su trabajo de manera eficiente para alcanzar los fines de la organización.

La importancia de la gestión de los recursos humanos radica en que actualmente la empresa debe dar respuestas a los cambios experimentados en la sociedad en general y del mundo laboral en particular entre los que destacan:

- Aumento de la competencia y por lo tanto de la necesidad de ser competitivo.
- Los costos y ventajas relacionadas con el uso de los recursos humanos.
- La crisis de productividad.
- El aumento del ritmo y complejidad de los cambios sociales, culturales, normativos, demográficos y educacionales.
- Los síntomas de las alteraciones en el funcionamiento de los lugares de trabajo.
- Las tendencias para la próxima década. (Hernandez, 2015)

5.1.8 Estrategia empresarial

“Es el conjunto de conceptos y lineamientos que utiliza la organización para sobrevivir y crecer, y para obtener productividad tanto en el presente como asegurar su sustentabilidad en el futuro. La estrategia empresarial está conformada por las directrices estratégicas (la definición del negocio, la visión, a la misión, la disciplina, los valores organizacionales), los objetivos estratégicos (con sus indicadores y metas) y los proyectos de mejora (con sus actividades de mejora). La estrategia empresarial contesta la pregunta ¿En qué soy diferente a los competidores?”. (Consultores., 2018)

5.1.9 Competitividad

Capacidad que posee una organización para incrementar o consolidar su presencia en el mercado. La competitividad tiene que ver con resultados cuantitativos como: participación de mercado, ventas, cobertura de mercado, número de sucursales / franquicias, número de clientes, etc. La competitividad varía a través del tiempo y la organización debe estar haciendo siempre un esfuerzo consciente para incrementar o consolidar su presencia en el mercado. La falta de competitividad lleva a la organización a un estado de vulnerabilidad. (Consultores., 2018)

5.1.10 Definición del cargo

Es el conjunto de funciones (tareas o atribuciones) con posición definida en la estructura organizacional, en el organigrama. La posición define las relaciones entre el cargo y los demás cargos de la organización. (Idalberto, 2002)

Por lo tanto, se puede inferir que el cargo es una composición de todas las actividades desempeñadas por una persona, las cuales pueden incluirse en un todo unificado que ocupa una posición formal en el organigrama.

5.1.11 Concepto de diseño del cargo

Diseñar un cargo significa establecer cuatro condiciones fundamentales (Idalberto, 2002):

- a. Conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante deberá cumplir (contenido del cargo).
- b. Como deberá cumplir esas atribuciones y tareas (métodos y procesos de trabajo).
- c. A quién deberá reportar el ocupante del cargo sus responsabilidades, es decir, la relación con su jefe.
- d. A quién deberá supervisar o dirigir (autoridad); es decir, la relación con los subordinados.

5.1.12 Descripción de cargos

Es un proceso que consiste en enumerar las tareas o funciones que lo conforman y lo diferencian de los demás cargos de la empresa; es la enumeración detallada de las funciones o tareas del cargo (que hace el ocupante), la periodicidad de la ejecución (cuando lo hace), los métodos aplicados para la ejecución de las funciones o tareas (como lo hace), los objetivos del cargo (por qué lo hace). Básicamente, es hacer un inventario de los aspectos significativos del cargo y de los deberes y responsabilidades que comprende. (Idalberto, 2002)

5.1.13 Análisis de cargos

Proceso de obtener, analizar y registrar informaciones relacionadas con los cargos. El análisis estudia y determina los requisitos calificativos, las responsabilidades que le atañan y las condiciones exigidas por el cargo para su correcto desempeño. (Idalberto, 2002)

5.1.14 Estructura del análisis de cargos

Esta estructura se refiere a cuatro aspectos o factores de especificaciones, las cuales comprenden:

- ✓ Requisitos intelectuales, que debe poseer el empleado para desempeñar el cargo de manera adecuada.

- ✓ Requisitos físicos, se refieren al esfuerzo físico y mental que necesita el empleado.
- ✓ Responsabilidades implícitas, como son las responsabilidades por la supervisión de subordinados, material, herramientas o equipos que utilizan.
- ✓ Condiciones de trabajo, que hace referencia a las condiciones ambientales y riesgos a los que se expone el empleado que puedan condicionar su productividad y rendimiento en sus funciones. (Idalberto, 2002)

5.1.15 Métodos de descripción y análisis de cargos

Los métodos más utilizados en cuanto a descripción y análisis de cargos son:

Tabla N° 1. Métodos de descripción y análisis de cargos.

MÉTODOS	CARACTERISTICAS	VENTAJAS	DESVENTAJAS
OBSERVACIÓN DIRECTA	<p>El analista de cargos recolecta los datos acerca de un cargo mediante la observación de las actividades que realiza el ocupante de éste.</p> <p>La participación del analista de cargos en la recolección de la información es activa; la del ocupante es pasiva.</p>	<p>Veracidad de los datos obtenidos debido a que se originan en una sola fuente.</p> <p>No requiere que el ocupante del cargo deje de realizar sus labores.</p> <p>Método ideal para aplicarlo en cargos sencillos y repetitivos.</p> <p>Correspondencia adecuada entre los datos obtenidos y la fórmula básica del análisis de cargos.</p>	<p>Costo elevado porque el analista de cargos requiere invertir bastante tiempo.</p> <p>La simple observación, sin el contacto directo y verbal con el ocupante del cargo, no permite obtener datos importantes.</p> <p>No se recomienda aplicarlo en cargos que no sean sencillos ni repetitivos.</p>
CUESTIONARIO	<p>La recolección de datos sobre un cargo se efectúa mediante un cuestionario de análisis de cargos, que llena el ocupante o su superior.</p> <p>La participación del analista es pasiva; la del ocupante es activa ya que es el que llena el formato.</p>	<p>Los ocupantes del cargo y sus jefes directos pueden llenar el cuestionario conjunta o secuencialmente; de esta manera se proporciona una visión más amplia de su contenido y de sus características.</p> <p>Es el método más económico.</p> <p>Es el método ideal para analizar cargos de alto nivel, sin afectar el tiempo ni las actividades de los ejecutivos.</p>	<p>No se recomienda su aplicación en cargos de bajo nivel.</p> <p>Exige que se planee y se elabore con cuidado.</p> <p>Tiende a ser superficial o distorsionado en lo referente a la calidad de las respuestas escritas.</p>
ENTREVISTA DIRECTA	<p>La recolección de los datos se lleva a cabo mediante una entrevista con el ocupante del cargo.</p>	<p>Los datos relativos de un cargo se obtienen de quienes lo conocen mejor.</p>	<p>Una entrevista mal conducida puede llevar a que el personal reaccione de modo negativo.</p>

	La participación del analista y el ocupante del cargo es activa.	Hay posibilidad de analizar y aclarar todas las dudas. Es el método de mejor calidad y el que proporciona mayor rendimiento en el análisis.	Se pierde demasiado tiempo, si el analista no se prepara bien para realizarla. Exige analistas expertos y parálisis del trabajo del ocupante del cargo.
MÉTODOS MIXTOS	Es evidente que cada método posee ciertas características, ventajas y desventajas. Para contrarrestar las desventajas y tener mayor provecho, es recomendable utilizar combinaciones de estos	Cuestionario y entrevista ambos con el ocupante del cargo o cuestionario con el ocupante y entrevista con su superior. Observación directa y entrevista ambos con el ocupante del cargo u observación directa con el ocupante y entrevista con su superior.	

Zabaleta Astrid, 2018; información (Idalberto, 2002)

5.1.16 Antecedentes históricos de los manuales

Los manuales por lo general cuentan con una historia significativa, el primer registro de manual data se aproxima al año 1100 a.C., en China, para el año 175 a.C. Marco Porcio Catón, político, escritor y militar romano, planteó la necesidad de describir las tareas de los empleados y en el año 50 a.C., Marco Terencio Varrón, polígrafo, militar y funcionario romano, desarrollo la descripción de las funciones de trabajo. No fue hasta el año de 1810 d.C. Robert Owen socialista utópico, considerado como el padre del cooperativismo, hace hincapié en la responsabilidad de adiestrar a los trabajadores, inculcando en ellos procedimientos específicos de sus labores, logrando consigo la evolución del concepto.

La escasez de personal capacitado durante la guerra generó la necesidad de que se elaboraran manuales detallados, ante la crisis y la urgencia de personal, a causa de eso cada individuo que trabajaba en las oficinas del ejercito estaba familiarizado con los manuales. Era una herramienta que les ayuda con problemas de adiestramiento especialmente a larga distancia, así como de supervisión. Se lograba al mismo tiempo la uniformidad en la ejecución de tareas de manera óptima, tan importantes en el ejército. Es innegable que los manuales fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal, cuyo trabajo se habría realizado de manera poco eficaz debido a la escasez de supervisores preparados que prevalecía en aquel tiempo. (Kellog, 1962)

Para la década de los cincuenta se tiene conocimiento sobre empresas que aplicaban algunas publicaciones en las que se proporcionaba información e instrucciones sobre ciertas formas de operar de una empresa, por ejemplo, organización, instrucciones internas, operaciones. Durante la década de los sesenta con el diseño e implantación de estas herramientas administrativas fue posible llevar a cabo un control en las empresas tanto del personal como de la estructura orgánica, los procedimientos, las políticas y otras prácticas de un organismo social de manera sencilla, directa, uniforme y autorizada.

En sus inicios los manuales elaborados contenían defectos, esto se debía a una falta de sistematización y de técnica para su elaboración, pero es innegable que fueron de gran utilidad en la capacitación de personal recientemente contratado debido a la escasez de jefes de área bien preparados que prevalecía en aquella época. Con el transcurrir del tiempo, en la década de los setenta se fueron elaborando manuales administrativos más técnicos, claros, concisos, prácticas de una manera sencilla, directa, uniforme y autorizada por la gerencia general.

En los ochenta se desarrollaron aún más los instrumentos metodológicos y se adoptó la preparación de manuales administrativo para ser más técnicos y prácticos. Además, comenzaron a aplicarse los manuales a diversas áreas funcionales (producción, comercialización, finanzas, personal, etc.) en todo tipo y tamaño de empresas. Transcurriendo los noventa, con la llegada de la cultura de la calidad se incrementó la calidad de manuales administrativos de calidad en las organizaciones (públicas y privadas) y su preparación se ha multiplicado con rapidez.

Al día de hoy, en pleno siglo XXI se observan en las organizaciones la necesidad de contar con manuales administrativos, lo que se ha vuelto un imperativo para todo tipo y tamaño de empresas por diversas causas: el volumen de las operaciones, el incremento de personal, la adopción de técnicas modernas y la complejidad misma de las estructuras (organizacional y procedimental).

Esto hace imprescindible el uso de medios administrativos que faciliten el cumplimiento de las funciones, la descentralización, la mejor participación del recurso humano y el logro de objetivos organizacionales. (Rodríguez Valencia)

5.1.16.1 ¿Qué es un manual administrativo?

Este término como muchos otros, ha llegado a tener diversas definiciones con ideas en común, en el siguiente espacio con el fin de ampliar la idea del enunciado de manual se citarán los siguientes aportes:

Manual, es un documento que contiene, de forma ordenada y sistemática, información o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo. (Duhalt krauss, 1977)

Es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa. (Terry & Franklin)

Es una expresión formal de todas las informaciones e instrucciones necesarias para operar en un determinado sector; es una guía que permite encaminar en la dirección adecuada los esfuerzos del personal operativo. (Continolo)

Partiendo de lo anterior es válido afirmar que un manual es un documento o escrito en el cual se encuentran las herramientas, bases, procedimientos e instrucciones que permite guiar el esfuerzo y actuación del personal en la empresa permitiendo alcanzar los siguientes objetivos:

- ✓ Mejorar y facilitar la selección de personal.
- ✓ Identificar las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.
- ✓ Estandarización en el trabajo.
- ✓ Proporcionar el mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

5.1.16.1.1 Clasificación de manuales administrativos

Los manuales comúnmente se clasifican en Generales y Específicos, los primeros son los que contienen información de aplicación universal para todos los integrantes de la organización; mientras que en los Específicos su contenido está dirigido directamente hacia un área, proceso o función particular dentro de la misma.

Sin restar importancia a la diversidad de Manuales Administrativos que existen dentro de las empresas, para efectos de este texto se hace énfasis en tres tipos de manuales, los cuales son los que ofrecen mayor aporte para la comprensión del tema central objeto de estudio. (Herrera, 2007)

- ✓ De organización.
- ✓ Normas y procedimientos.
- ✓ Puestos y funciones.

5.1.16.1.1.1 *Manual de organización*

Es un manual que explica en forma general y condensada todos aquellos aspectos de observancia general dentro de la empresa, dirigidos a todos sus integrantes para ayudarlos a conocer, familiarizarse e identificarse con ella. En términos generales, expone con detalle la estructura de la empresa, señala las áreas que la integran y la relación que existe entre cada una de ellas para el logro de los objetivos organizacionales.

Su contenido es muy variado y su impacto será el resultado de la creatividad y visión que los responsables de su elaboración redacten dentro de él. (Herrera, 2007)

Dentro de este contenido se sugiere:

- ✓ Historia y Descripción de la Empresa.
- ✓ Misión, visión y objetivos de la empresa.

- ✓ Legislación o base legal.
- ✓ Estructura de la organización (organigrama General).
- ✓ Estructura de cada una de las áreas componentes de la organización en general (Organigrama por área).
- ✓ Normas y políticas generales.

5.1.16.1.1.2 *Manual de normas y procedimientos*

Este Manual describe las tareas rutinarias de trabajo, a través de la descripción de los procedimientos que se utilizan dentro de la organización y la secuencia lógica de cada una de sus actividades, para unificar y controlar las rutinas de trabajo y evitar su alteración arbitraria. Además, ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia.

Contiene un texto que señala las normas que se deben cumplir para la ejecución de las actividades que integran los procesos, complementándose con diagramas de flujo, así como formas y formularios que se emplean en cada uno de los procedimientos que se describan. Este manual es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización. (Herrera, 2007)

La descripción de procedimientos abarca la siguiente información:

- ✓ Identificación del procedimiento.
- ✓ Nombre.
- ✓ Área de desempeño.

- ✓ Codificación.
- ✓ Descripción Genérica (objetivo).
- ✓ Normas generales.
- ✓ Responsable de cada una de las actividades que lo integran.
- ✓ Número de Paso o Sub-paso (secuencia de las actividades).
- ✓ Descripción de cada una de las actividades que lo integran.

5.1.16.1.1.3 *Manual de puestos y funciones*

Este Manual contiene las responsabilidades y obligaciones específicas de los diferentes puestos que integran la estructura organizacional, a través de la descripción de las funciones rutinarias de trabajo para cada uno de ellos. Generalmente se utiliza en aquellas empresas estructuradas de manera funcional, definiendo las características de cada puesto de trabajo, delimitando las áreas de autoridad y responsabilidad, esquematizando las relaciones entre cada función de la organización.

Describe el nivel jerárquico de cada puesto dentro de la organización, así como su relación de dependencia, es decir, el lugar que ocupa el puesto dentro de la estructura organizacional, a que posiciones está subordinado directa e indirectamente y cuál es su relación con otros puestos de trabajo.

Está integrado por la descripción de cada puesto de trabajo y los perfiles ideales para la contratación de futuros ocupantes; por lo tanto, la integración de varias de ellos representa al Manual de Puestos y Funciones. (Herrera, 2007)

La descripción de puestos de trabajo abarca la siguiente información:

- ✓ Identificación del Puesto de Trabajo.
- ✓ Nombre.
- ✓ Área de desempeño.
- ✓ Descripción Genérica (objetivo).
- ✓ Listado de funciones y atribuciones inherentes al puesto.
- ✓ Requisitos del ocupante del puesto (perfil).
- ✓ Nivel académico, habilidades y destrezas.

5.2 MARCO REFERENCIAL

5.2.1 Casa Murillo hotel

Es una empresa de alojamiento y gastronomía que opera desde el año 2012, que cuenta con una base de 20 trabajadores entre fijos, extras y practicantes. Se encuentra ubicada en el marco de la plaza Simón Bolívar, en una de las casas más representativas y tradicionales, en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira.



En su estructura se fusionan dos estilos arquitectónicos: el republicano, que representa la tradición de las familias de provincia que vivían en elegantes casonas; y el moderno que le proporciona al huésped ambientes agradables, enriquecidos con el mayor confort garantizando momentos gratos para su disfrute.

Deleita a sus visitantes con ambientes confortables en áreas sociales, seguridad alimentaria, innovación y variedad gastronómica; junto a una gran gama de habitaciones que además de brindar comodidad y jugar un papel importante se identifican por títulos de canciones vallenatas representativas de la región, como son: tú eres la reina, amarte más no pude, con el sentir de mi pueblo, la canción insignia “Luna Sanjuanera”, compuestas por Roberto Calderón, Hernán Urbina Joiro y Marciano Martínez oriundos del municipio.

5.2.2 Ficha Empresarial

Tabla N° 2. Ficha empresarial

Razón Social	Casa Murillo Hotel
Lema	¡Una historia que contar!
Nit	900424731-0
Email	casamurillohotel@hotmail.com
Instagram	@casamurillohotel
Contacto	774 26 11 – 310 422 21 76
Colores corporativos	Rojo Borgoña y plateado
Significado del logo	La “M” es alusiva a Murillo y representa las columnas que soportan la edificación, “C” la representación de la Luna Sanjuanera inspiración de canciones y poemas.

(Zabaleta Astrid, 2018)

5.2.3 Misión

En Casa Murillo Hotel vives una experiencia extraordinaria. Deleitamos a nuestros clientes, brindando un ambiente confortable, con calidez humana, garantizando servicios de calidad en un marco de exaltación y preservación de nuestro entorno eco turístico y cultural.

5.2.4 Visión

Ser un referente turístico a nivel nacional e internacional por nuestros servicios auténticos y de calidad, impactando el desarrollo turístico, económico y sociocultural de nuestra región.

5.2.5 Valores

- ✓ Fidelidad.
- ✓ Honestidad.
- ✓ Compromiso.
- ✓ Excelencia.
- ✓ Autocontrol.
- ✓ Respeto.
- ✓ Amistad.
- ✓ Perseverancia.
- ✓ Amabilidad.
- ✓ Fé.

5.2.6 Procesos

Procesos estratégicos

1. Planeación estratégica.
2. Seguimiento y mejora.
3. Gestión administrativa y financiera

Procesos misionales

1. Diseño y planificación.
2. Marketing.
3. Solicitud del servicio- cotización.

4. Prestación del servicio.

5. Post- servicio.

Procesos de apoyo

1. Gestión de la infraestructura.
2. Gestión humana.
3. Gestión de compras.
4. Gestión de almacén e inventarios.
5. Gestión del riesgo.

5.2.7 Política de calidad

Casa Murillo Hotel ofrece a sus clientes calidad y mejoramiento continuo en sus servicios de hospedaje, zonas húmedas, eventos, restaurante, salas de conferencias y rutas turísticas.

Garantizamos una infraestructura con ambiente confortable, calidez humana, atención oportuna y variedad gastronómica enmarcados en procesos de desarrollo empresarial y tecnológico; a través de un personal caracterizado por su sentido de pertenencia, capacitado y motivado constantemente por el bienestar personal y social que le brindamos.

Cumplimos con principios legales y formales y estamos comprometidos con la exaltación y preservación de escenarios ecoturísticos y culturales, para construir con nuestros clientes una gran historia que contar.

5.2.8 Objetivos de calidad

- ✓ Garantizar un mantenimiento preventivo y correctivo de nuestra infraestructura.
- ✓ Generar ambientes turísticos y culturales a nuestros clientes.
- ✓ Brindar calidez humana a todas las personas dentro y fuera del hotel.
- ✓ Ofrecer una atención oportuna en todos los servicios.
- ✓ Ofrecer variedad gastronómica en cada servicio requerido.
- ✓ Trabajar por el desarrollo empresarial y tecnológico del hotel.
- ✓ Establecer e implementar estrategias de bienestar personal y social de todo el personal.
- ✓ Capacitar y motivar al personal de manera eficaz y constante.
- ✓ Generar una cultura de multiplicación del conocimiento dentro del hotel.
- ✓ Cumplir con requisitos de legalidad y formalidad establecidos.
- ✓ Establecer e implementar acciones en busca de exaltar y preservar los escenarios ecoturísticos y culturales.
- ✓ Asegurar el sentido de pertenencia de todo el personal.

5.2.9 Política de sostenibilidad

Nuestra política va encaminada a la agrupación de los valores y principios relacionados al desarrollo sostenible; enmarcados en las reglamentaciones turísticas, involucrando aspectos ambientales, culturales, de patrimonio, económicos, laborales en todos los procesos y actividades; con la socialización y participación a colaboradores, huéspedes, clientes, proveedores, visitantes y la comunidad, quienes son nuestros aliados en el compromiso con la sostenibilidad.

En Casa Murillo Hotel le apostamos a la sostenibilidad basada en el mejoramiento continuo; es el ingrediente fundamental que otorga para que el turismo continúe en los primeros renglones de la economía del país

Existe una conciencia social con la sostenibilidad, cumplir con las normatividades son los elementos claves. Nos comprometemos a velar por el cumplimiento de nuestros programas de impacto ambiental y sus derivados como limpieza y desinfección, residuos, actividades de reciclaje, programa de inocuidad , saneamiento básico, nuestras responsabilidades en el respeto a la flora y la fauna, fomento al ahorro energético e hídrico, fomento al cuidado y preservación de bienes culturales y de patrimonio , la disminución de la emisión de sustancias agotadoras de la capa de ozono, en el caso nuestro reforzando el mantenimiento preventivo de equipos de refrigeración y climatización .

Trabajamos para continuar amparando la preferencia de contratación tanto de colaboradores como de proveedores; locales y regionales, con ello manteniendo y reforzando oportunidades de crecimiento económico mutuo. Protegemos nuestra influencia sobre la infancia y adolescencia, por su vulnerabilidad y por ser los receptores futuros de esta industria; rechazamos, prevenimos la explotación sexual infantil y a la población vulnerable.

Nos comprometemos plenamente a nivel local, integrando los elementos culturales, gastronómicos y artísticos propios; continuando con nuestro apoyo a las actividades locales encaminadas a la cultura, patrimonio y tradición, buscamos la complicidad de nuestros colaboradores, huéspedes y clientes; en la divulgación y conservación de la riqueza cultural de nuestra localidad.

5.2.10 Política de presentación personal

Es clave un equilibrio entre actitud, comportamiento, amabilidad, inteligencia, respeto y modales; todas estas características hacen parte de la presentación personal, no sólo tu vestimenta.

La presentación personal es esencial en cualquier persona, cada uno tiene un gusto y un estilo definido lo cual es respetable, pero se debe adecuar a la imagen que la empresa quiere transmitir, por esta razón desde gerencia en conjunto con administración se han establecido unas normas de vestir que contribuyen a los propósitos y valores que se tienen establecidos.

Por estas razones Casa Murillo Hotel ha establecido las siguientes pautas de presentación personal dentro de sus instalaciones:

1. Portar el uniforme correctamente.
 2. Portar el uniforme limpio, planchado y presentable todo el tiempo.
 3. El día que no pueda portar el uniforme, o por ser nuevo no lo tenga, procurar usar:
 - **Hombres:** Camisa blanca manga corta con camisilla, pantalón de dril o algodón (corte clásico) color beige, correa y zapatos clásicos marrones o negros esto para los hombres.
 - **Mujeres:** Blusa con mangas cuello en v (tipo oficina) pantalón clásico o falda cuatro dedos encima de la rodilla color beige, tacones o baletas color beige o negro.
- Nota:** Aplica para el área de recepción, meseros y administración.
4. En las áreas de cocina, ama de llaves, mantenimiento, área social; usar el uniforme correspondiente en caso de no tenerlo, usar un suéter blanco, jean clásico, es decir, sin rotos o pantalón negro, zapatos antideslizantes o tenis de colores neutro (negro, blanco, gris)

5. Los peinados o cortes de cabello deben ser clásicos

- **Hombres:** Cabello corto, si es rizado mantenerlo peinado, cabello parado máximo 3cm de alto.
- **Mujeres:** Cabello recogido, peinados sencillos que dejen el rostro despejado, si se usa suelto que sea manejable.

Nota: Aplica para el área de recepción y administración. Para las demás áreas siempre recogido porque se tiene contactos con alimentos o áreas donde no pueden usarse sueltos para evitar accidentes.

6. Los accesorios permitidos son:

- Cadenas, anillos, aretes, pulseras discretas que no desentonen con el uniforme.
- Relojes.
- Morrales o bolsos en buen estado.

Nota: No está permitido piercings o tatuajes visibles, gorras, accesorios extravagantes. En cocina, habitaciones y mantenimiento no se tiene permitido el porte de ninguno de estos objetos.

7. Las uñas deben estar siempre arregladas sin esmaltes y dado el caso sean tonos sobrios o pasteles, sin figuritas o que estas sean discretas.

8. Los hombres afeitados o una barba bien mantenida.

9. Las mujeres usar un maquillaje suave que les haga ver naturales y frescas. Si no usa maquillaje procurar mantener la cara limpia y de buen aspecto.
10. Uso de perfumes o lociones de olores suaves y frescos, ya que un olor penetrante puede incomodar a los clientes y a sus compañeros.

5.2.11 Portafolio de servicios

El establecimiento ofrece diferentes servicios en las respectivas áreas del hotel, a continuación, se detallarán estos servicios:

Alojamiento

Cuenta con 24 habitaciones amplias y confortables, de infraestructura moderna rodeada de un ambiente republicano, con wifi, llamadas ilimitadas local y nacional desde la habitación, televisión por cable, mesa de trabajo, baño, aire acondicionado, balcón, servicio de lavandería, desayuno incluido y room service. El tipo de alojamiento que se maneja es:

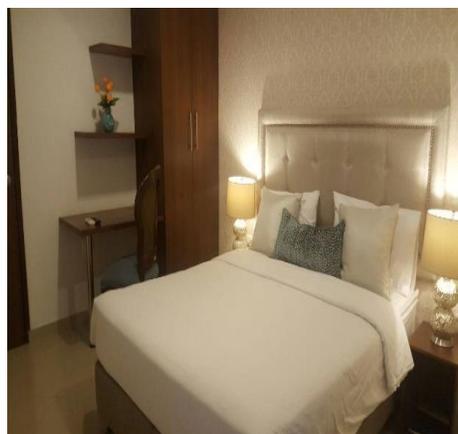


Figura 2 Habitación Matrimonial Deluxe

- ✓ Matrimonial Deluxe (Figura N° 2).
- ✓ Matrimonial Superior.
- ✓ Matrimonial Estándar.
- ✓ Twin-Triple.

Restaurante

Variedad gastronómica en una infraestructura con ambiente confortable, enmarcado en procesos de trabajos seguros y parámetros de calidad. La capacidad instalada en nuestro restaurante San Tropol y áreas de cafetería y salón adicional para 120 personas; servicio de alimentación tipo buffet, plato a la mesa, room service, transportado y eventos. Ofrece diversidad de componentes en los menús. (Figura 3)



Figura 3 Menú

Servicios adicionales

Dispone para uso de clientes piscinas (figura 4), snack bar, servicio de terraza con servicios de snacks únicos, noches de Luna Sanjuanera (parranda vallenata), áreas sociales, salones para todo tipo de eventos y conferencias con tarifas corporativas, recorrido en bicicleta por San Juan, rutas turísticas por los corregimientos del municipio y pasadías.



Figura 4 Zona húmeda

6. MARCO METODOLÓGICO

6.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que regirá en el trabajo será descriptivo, mediante el cual se demostrará la observación y descripción de las actividades, teniendo como objetivo desarrollar un manual de funciones y descripción de cargos para Casa Murillo Hotel en San Juan del Cesar departamento de La Guajira.

6.2 TECNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La herramienta que se desea implementar en el hotel es totalmente nueva para ellos, por lo que no cuentan con ninguna clase de documentos en los que se encuentre información sobre los cargos existentes, con lo que cuentan es con una breve historia del hotel, por lo cual las técnicas utilizadas para la recopilación de la información consignada en el trabajo es observación de datos y entrevista directa al ocupante del cargo y administrativos.

7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

7.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

Luego de haberse asimilado y revisado la información recopilada, se siguió al estudio y análisis de dichos datos. La información obtenida fue clasificada manualmente, presentados en el Manual de Funciones y Descripción de Cargos y en los objetivos que se deben alcanzar.

De manera que al examinar los resultados obtenidos pude evidenciar que:

Hay una tendencia a la especialización, debido a que en la empresa cada área se especializa en unas funciones determinadas, siguiendo una serie de pasos ya establecidos con los cuales el personal se encuentra familiarizado, cabe resaltar que cada persona está especializada en su cargo, pero en el momento en el que alguno de ellos falta, el personal pertinente a la misma área está en la capacidad de suplir la necesidad del puesto.

El tipo de toma de decisiones llevadas a cabo en la empresa, depende de las decisiones que se deben tomar, si estas son de carácter macro, es decir, que tienen que ver con aspectos administrativos, financieros o comerciales propios de la empresa, las toma el gerente, y si estas se presentan día a día y necesitan ser tomadas con rapidez, son tomadas por administración en primera instancia o por el ocupante del cargo si esta es sencilla y la solución está a su alcance. Con esta información se puede concluir que el estilo de toma de decisiones que se lleva a cabo en Casa Murillo Hotel es descentralizado. La cadena de mando está bien establecida, puesto que cada trabajador, reconoce y tiene bien claro quién es su jefe inmediato y a quién debe dirigirse de acuerdo a la necesidad y al nivel jerárquico en el cual se encuentra ubicado.

En cuanto a la satisfacción que siente la planta trabajadora en Casa Murillo Hotel se puede afirmar que se ubica en un rango promedio de comodidad, lo cual se evidencia claramente en el nivel de asistencia y rotación que se presenta en la compañía (tomado de la observación directa por cuatro meses y revisión de las firmas en el formato de entradas y salidas de la compañía), no obstante, se presentan insatisfacciones en la parte salarial, de contratación y consideran que realizan funciones no afines a sus cargos.

De manera general el conocimiento de los empleados sobre la empresa y la región es aceptable, ya que es de conocimiento de todos la misión, visión, valores y políticas de la organización, saben la cadena de mando, más no la jerarquía debido a que no cuentan con un organigrama; además se

sienten inconformes en cuanto a la inducción recibida al momento de ingresar a trabajar porque no se les explico con exactitud la función que tendrían. Como aspecto negativo resaltan el que no se les tenga permitido estudiar debido a que el gerente considera que es un trabajo de tiempo completo, pero se ha vuelto un poco flexible con el correr de los años, invirtiendo en capacitaciones sobre servicio al cliente, atención al detalle, ventas, para toda la planta de empleados.

7.2 PROCEDIMIENTO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS

Objetivo 1: Para actualizar la historia y desarrollo del hotel identificando las actividades que lleva a cabo y su conformación, se entrevistó al gerente cuyas respuestas se encuentran consignadas en el marco referencial de la presente investigación.

Objetivo 2: Elaborar el organigrama de la organización para establecer el orden jerárquico y el flujo de la información, procediendo a examinar cómo era la línea de mando con observación directa y entrevista a la administradora durante mi periodo de prácticas. (Figura 5)

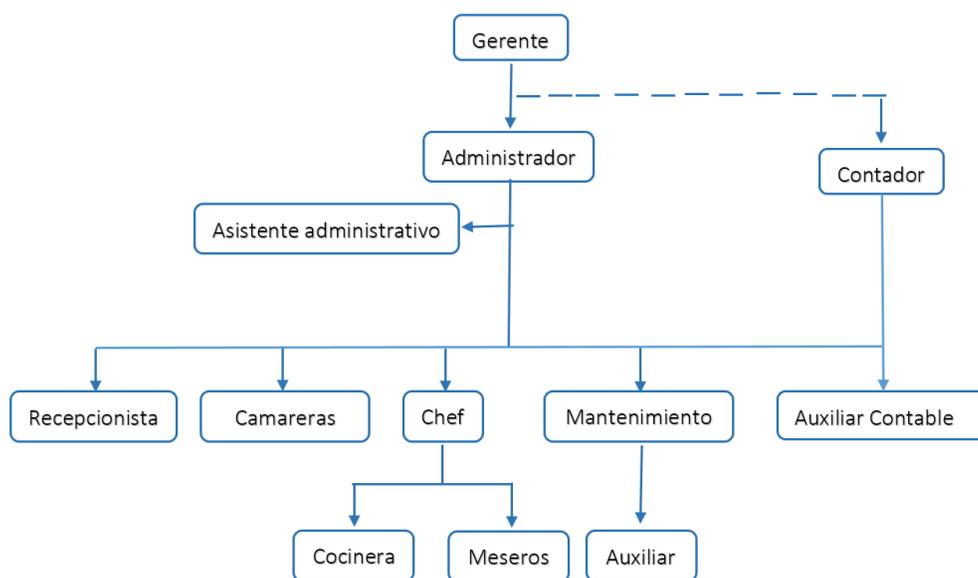


Figura 5 Organigrama General fuente propia.

Objetivo 3: Realizar el análisis de los cargos existentes para establecer las funciones desempeñadas por cada miembro de equipo, responsabilidades y compromisos. En el transcurso

de los cuatro meses y la oportunidad de vivir de primera mano las funciones de la mayoría de los cargos, se hizo el diseño de las tablas de descripción y análisis de los cargos que comprende a la organización actualmente.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Gerente
Área	Gerencia
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Ninguno
En caso de ausencia lo sustituye	Administrador.
OBJETIVO PRINCIPAL	
Velar por el logro de los objetivos institucionales direccionando las estrategias hacia la rentabilidad, posicionamiento y sostenimiento en el mercado, a través de la integración de todas las áreas del hotel y el mantenimiento de un clima y cultura motivadora que proyecte los más altos niveles de excelencia, compromiso, eficiencia y competitividad.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer los objetivos institucionales de acuerdo al tiempo en que se desean cumplir. ✓ Diseñar e implementar estrategias o líneas de acción para el cumplimiento de las metas. ✓ Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera del hotel. ✓ Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera la Ley. ✓ Evaluar las propuestas que haga el administrador respecto a contrataciones, así como aumentos de salarios, promociones en los servicios, entre otros. ✓ Planificar, organizar y mantener una imagen positiva de Casa Murillo Hotel ante la comunidad y miembros del equipo, propiciando los canales de comunicación necesarios que garanticen la receptividad y vigencia de la misma ante la opinión pública. ✓ Delegar cualquiera de sus atribuciones en el administrador. ✓ Aprobar y difundir los documentos normativos de la empresa. ✓ Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, de licencias y otras normas legales. ✓ Establecer precio de venta de los productos. ✓ Fijar precio de negociación y descuento que es posible otorgar a los clientes. ✓ Tomar decisiones. ✓ Recibir informes de ventas y determinar cumplimiento de las metas. ✓ Contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo mediante la colaboración, apoyo y respeto no solo de cada uno de los miembros de su grupo de trabajo sino también de la compañía. ✓ Hacer crecer el hotel en calidad del servicio y experiencias que repercutan en el aumento de los ingresos y la productividad ✓ Propiciar capacitaciones para el mejoramiento de servicio y hacer de Casa Murillo una experiencia única. ✓ Buscar soluciones sensatas y productivas a disputas entre sus miembros de equipo, proveedores, clientes. ✓ Saber establecer prioridades. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración. ✓ Contabilidad. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción. ✓ Cocina. ✓ Mantenimiento. ✓ Alojamiento. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
A. Requisitos intelectuales	
Educación	
Contar con educación de nivel superior en Administración de empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de empresas o carreras afines.	
Experiencia	
Mínimo dos años de experiencia en empresas del mismo sector o en labores afines al cargo.	
Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de negociación. ✓ Capacidad de análisis y solución de problemas. ✓ Buen manejo de relaciones públicas. ✓ Atención. ✓ Concentración e improvisación. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. ✓ Innovación. ✓ Autocontrol y estabilidad emocional. ✓ Buena comunicación escrita y oral. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
B. Requisitos físicos	
Estado físico aceptable, capacidad de análisis mental, sicoanalítico y coordinación psicomotriz; dispuesto para trabajo de oficina, excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
C. Responsabilidad implícita	
La naturaleza del cargo implica un alto grado de responsabilidad ya que sobre este recae la toma de decisiones total de la empresa, supervisión de personal, dinero, títulos valores, documentos de la empresa; contactos internos y externos, información confidencial.	
D. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Mediana Iluminación, Ruido en condiciones normales, Congestión media. Propio de oficina.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas con el estrés, el permanecer tanto tiempo sentado (malas posturas), constante manejo del pc.	

Objetivo 4: Socializar el manual de funciones y descripción de cargos con los administrativos.

El día 13 de abril del presente año al hacer entrega de mis últimas tareas como practicante, se socializó el manual con la administradora la cual destaco el buen trabajo a su vez que resaltaba algunas correcciones a las cuáles se le dieron solución de inmediato; fijando la entrega final luego de recibir la aprobación en la revisión de esta investigación.

8. MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA LA EMPRESA CASA MURILLO HOTEL EN SAN JUAN DEL CESAR LA GUAJIRA

8.1 OBJETIVOS DEL MANUAL

- ✓ Mencionar cada una de las tareas, funciones y/o actividades implicadas en cada cargo.
- ✓ Establecer los requisitos necesarios o deseados para desempeñar cada uno de los cargos.
- ✓ Proporcionar a los niveles gerenciales un patrón de medida uniforme, para asegurar un alto grado de objetividad en el reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Dotar a Casa Murillo Hotel de una herramienta técnica que recopile todos los cargos vigentes en la empresa.

8.2 JUSTIFICACIÓN

Con este manual se busca que cada colaborador de la empresa perciba la importancia que tiene su cargo en la empresa, resaltando que cada función que se realiza es complementaria con las que realizan los demás miembros de equipo del hotel, además de hacerles saber de manera clara y precisa sus responsabilidades y la manera en la que se espera que sea su desempeño. Con el objetivo de lograr evaluar cualitativa y cuantitativamente las labores realizadas en los diferentes períodos, los problemas e inconvenientes y sus respectivas soluciones, garantizando con ello un adecuado desarrollo y calidad de la gestión.

8.3 VENTAJAS DEL MANUAL

- ✓ Facilita el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- ✓ Precisa las funciones recomendadas a cada cargo para deslindar responsabilidades.
- ✓ Evita duplicaciones y detecta omisiones.
- ✓ Permite el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado.

8.4 ALCANCE DEL MANUAL

Se aplica a los diferentes cargos existentes en la organización Casa Murillo Hotel, y los que puedan ser añadidos en las respectivas actualizaciones anuales.

8.5 SALVEDADES DEL MANUAL

Según acuerdos con la empresa la autora de la presente investigación presenta las siguientes salvedades:

- ✓ Cada página del manual excluyendo la portada debe llevar constatado en su encabezado el logo, nombre de la empresa, título del manual, vigencia, versión, página total.
- ✓ Al final del documento el nombre de quien lo realizó y lo aprobó con número de identificación y fecha.
- ✓ Antes de las tablas de descripción y análisis de cargos, se ubican las generalidades expuestas en el marco referencial de la presente investigación y el organigrama.
- ✓ Tipo de letra calibri light 12 con interlineado de 1,15 justificado esto en el texto en las tablas interlineado de 1,0 y calibri light 11.

8.6 PRESENTACIÓN DEL MANUAL

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS	Vigencia: 15/04/2019
		Versión 1
		Página 1 de 35

CASA MURILLO HOTEL

¡Una historia que contar!

Se ha posicionado como una empresa prestadora de experiencias extraordinarias en el sector de alojamiento y gastronomía; estamos situados en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira con toda la disposición de acoger a todo visitante interesado en nuestra ubicación geográfica y las experiencias desarrolladas e idoneidad de nuestro personal vinculado. Es un municipio reconocido por su gran auge cultural y epicentro de la música Vallenata con mucho potencial turístico y con una excelente infraestructura hotelera. Debido a tan afortunada ubicación, entre la Sierra Nevada de Santa Marta y la Serranía del Perijá, que provee a propios y visitantes balnearios de aguas cristalinas, parajes exóticos y hermosos paisajes que han sido fuente de inspiración de innumerables canciones y poemas de nuestra provincia.

Es una empresa de alojamiento y gastronomía que opera desde el año 2012, que cuenta con una base de 20 trabajadores entre fijos, extras y practicantes. Se encuentra ubicada en el marco de la plaza Simón Bolívar, en una de las casas más representativas y tradicionales, en el municipio de San Juan del Cesar, La Guajira.

En su estructura se fusionan dos estilos arquitectónicos: el republicano, que representa la tradición de las familias de provincia que vivían en elegantes casonas; y el moderno que proporcionan al huésped diversos ambientes agradables, enriquecidos con el mayor confort que garantizan momentos gratos para el disfrute.

ELABORO: ASTRID CAROLINA ZABALETA
DOCUMENTO: 1.122.414.641

APROBO:

FECHA: 15/04/18	FECHA:
-----------------	--------

8.7 DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE CARGOS

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Gerente
Área	Gerencia
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Ninguno
En caso de ausencia lo sustituye	Administrador.
OBJETIVO PRINCIPAL	
Velar por el logro de los objetivos institucionales direccionando las estrategias hacia la rentabilidad, posicionamiento y sostenimiento en el mercado, a través de la integración de todas las áreas del hotel y el mantenimiento de un clima y cultura motivadora que proyecte los más altos niveles de excelencia, compromiso, eficiencia y competitividad.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Establecer los objetivos institucionales de acuerdo al tiempo en que se desean cumplir. ✓ Diseñar e implementar estrategias o líneas de acción para el cumplimiento de las metas. ✓ Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera del hotel. ✓ Representar judicial y legalmente a la Empresa ejerciendo las facultades generales y específicas que le confiera la Ley. ✓ Evaluar las propuestas que haga el administrador respecto a contrataciones, así como aumentos de salarios, promociones en los servicios, entre otros. ✓ Planificar, organizar y mantener una imagen positiva de Casa Murillo Hotel ante la comunidad y miembros del equipo, propiciando los canales de comunicación necesarios que garanticen la receptividad y vigencia de la misma ante la opinión pública. ✓ Delegar cualquiera de sus atribuciones en el administrador. ✓ Aprobar y difundir los documentos normativos de la empresa. ✓ Garantizar el cumplimiento de las normas sanitarias, de seguridad laboral, de licencias y otras normas legales. ✓ Establecer precio de venta de los productos. ✓ Fijar precio de negociación y descuento que es posible otorgar a los clientes. ✓ Tomar decisiones. ✓ Recibir informes de ventas y determinar cumplimiento de las metas. ✓ Contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo mediante la colaboración, apoyo y respeto no solo de cada uno de los miembros de su grupo de trabajo sino también de la compañía. ✓ Hacer crecer el hotel en calidad del servicio y experiencias que repercutan en el aumento de los ingresos y la productividad ✓ Propiciar capacitaciones para el mejoramiento de servicio y hacer de Casa Murillo una experiencia única. ✓ Buscar soluciones sensatas y productivas a disputas entre sus miembros de equipo, proveedores, clientes. ✓ Saber establecer prioridades. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración. ✓ Contabilidad. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción. ✓ Cocina. ✓ Mantenimiento. ✓ Alojamiento. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
E. Requisitos intelectuales	
Educación	
Contar con educación de nivel superior en Administración de empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de empresas o carreras afines.	
Experiencia	
Mínimo dos años de experiencia en empresas del mismo sector o en labores afines al cargo.	
Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de negociación. ✓ Capacidad de análisis y solución de problemas. ✓ Buen manejo de relaciones públicas. ✓ Atención. ✓ Concentración e improvisación. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. ✓ Innovación. ✓ Autocontrol y estabilidad emocional. ✓ Buena comunicación escrita y oral. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
F. Requisitos físicos	
Estado físico aceptable, capacidad de análisis mental, sicoanalítico y coordinación psicomotriz; dispuesto para trabajo de oficina, excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
G. Responsabilidad implícita	
La naturaleza del cargo implica un alto grado de responsabilidad ya que sobre este recae la toma de decisiones total de la empresa, supervisión de personal, dinero, títulos valores, documentos de la empresa; contactos internos y externos, información confidencial.	
H. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Mediana Iluminación, Ruido en condiciones normales, Congestión media. Propio de oficina.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas con el estrés, el permanecer tanto tiempo sentado (malas posturas), constante manejo del pc.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Contador
Área	Contabilidad
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Gerente
En caso de ausencia lo sustituye	Auxiliar contable
OBJETIVO PRINCIPAL	
Planificar las actividades contables del hotel, controlando y verificando los procesos de registro, clasificación y contabilización del movimiento contable, a fin de garantizar que los estados financieros sean confiable y oportunos.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manejar el archivo general del área contable. ✓ Establecer los procedimientos para la gestión de la información financiera por medio de los registros contables. ✓ Elabora y presenta informes técnicos. ✓ Planifica y coordina las operaciones administrativas contables. ✓ Coordina y supervisa las actividades de revisión, contabilización y codificación. ✓ Controla la emisión y aprobación de órdenes de pago, cheques y otros. ✓ Examina, clasifica, codifica y contabiliza, transferencias bancarias, nóminas de personal, notas de débito y créditos bancarios, cheques anulados y otros ingresos recibidos por el área administrativa. ✓ Supervisa y dirige los análisis contables de las operaciones. ✓ Participa en la elaboración del presupuesto, memoria y cuenta de la unidad. ✓ Revisa y firma las conciliaciones bancarias, balance de bienes, impuestos y gastos. ✓ Revisa y verifica el proceso de conciliación bancaria. ✓ Supervisa, controla y evalúa el personal a su cargo. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia. ✓ Administración. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
A. Requisitos intelectuales	
Educación	
Contar con nivel de educación superior de Contabilidad más constantes actualizaciones.	
Experiencia	
Mínimo dos años de experiencia como contador en empresas del mismo sector o en labores afines al cargo.	
Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de negociación. ✓ Capacidad de análisis y solución de problemas. ✓ Buen manejo de relaciones interpersonales ✓ Atención al detalle. ✓ Comunicación verbal. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas.

	✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
B. Requisitos físicos	
Estado físico aceptable, capacidad de análisis mental, psicoanalítico y coordinación psicomotriz; dispuesto para trabajo de oficina, excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
C. Responsabilidad implícita	
La naturaleza del cargo implica un alto grado de responsabilidad ya que sobre este recae la toma de decisiones de la empresa, supervisión de personal, dinero, títulos valores, documentos de la empresa; contactos internos y externos, información confidencial.	
D. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Mediana Iluminación, Ruido en condiciones normales, Congestión media. Propio de oficina.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas con el estrés, el permanecer tanto tiempo sentado (malas posturas), constante manejo del pc.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Auxiliar contable
Área	Contabilidad
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Contador
En caso de ausencia lo sustituye	Contador
OBJETIVO PRINCIPAL	
Apoyar la gestión contable de la empresa mediante el manejo de la información financiera y la adecuada distribución de los recursos.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consultar el saldo de las cuentas de la empresa en los diferentes bancos. ✓ Revisar las consignaciones locales y nacionales de los clientes. ✓ Mantener al día el libro de bancos y el informe del estado de las cuentas. ✓ Revisión y control de conciliación bancaria. ✓ Estar atenta a los vencimientos de seguros, impuestos, tarjetas de crédito, libros oficiales, documentos del Gerente. ✓ Manejar la cartera de la empresa. ✓ Revisar las cuentas de clientes y proveedores. ✓ Cuadrar la caja y revisarla. ✓ Relación de facturas para informar a administración de las facturas por pagar a los proveedores. ✓ Diligenciar y pagar los gastos generados por la actividad de la empresa. ✓ Diligenciar la documentación e informes requeridos por entidades estatales. ✓ Realizar la copia de seguridad del sistema al finalizar la jornada de trabajo. ✓ Realizar interface de nómina. ✓ Hacer comprobantes de gastos. ✓ Revisar el Balance General. ✓ Elaborar y presentar los informes a la DIAN en medios magnéticos. ✓ Reportar la información de la empresa a supersociedades. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Efectuar la amortización de los activos. ✓ Revisar notas de proveedores en general. ✓ Devolución del IVA. ✓ Solicitar y recibir el estado de cuenta de la empresa enviado por los proveedores. ✓ Registrar las incapacidades de los trabajadores en el paquete visor y efectuar el respectivo trámite. ✓ Realizar el pago de los aportes de seguridad social de todos los empleados de la empresa. ✓ Reclamar y tramitar la cancelación del subsidio familiar de los trabajadores de la empresa. ✓ Registrar los saldos de caja y pago de los aportes en el formato para ello diseñado. ✓ Liquidar primas, vacaciones, cesantías y todas las prestaciones contempladas por la ley y que protegen a los trabajadores. ✓ Contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo mediante la colaboración, apoyo y respeto no solo de cada uno de los miembros de su grupo de trabajo sino también de la compañía. ✓ Las demás funciones asignadas por su jefe inmediato y que estén directamente relacionadas con la naturaleza del cargo. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia. ✓ Administración. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
A. Requisitos intelectuales	
Educación	
Técnico o tecnólogo en contabilidad y finanzas.	
Experiencia	
Mínimo seis meses desempeñando labores afines al cargo.	
Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen manejo de relaciones públicas. ✓ Atención al detalle. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
B. Requisitos físicos	
Estado físico aceptable, capacidad de análisis mental, psicoanalítico y coordinación psicomotriz; dispuesto para trabajo de oficina, excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
C. Responsabilidad implícita	
Alto grado de responsabilidad ya que maneja el dinero, títulos valores, documentos de la empresa; contactos internos y externos, información confidencial.	
D. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Mediana Iluminación artificial, ruido en condiciones normales, congestión media. Propio de oficina.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas con el estrés, el permanecer tanto tiempo sentado (malas posturas), constante manejo del pc.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Administrador
Área	Administración
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Gerente
En caso de ausencia lo sustituye	Asistente administrativo
OBJETIVO PRINCIPAL	
<p>Apoyar a la gerencia en el logro de los objetivos institucionales, diseñando y direccionando las estrategias hacia la rentabilidad, posicionamiento y sostenimiento en el mercado, a través de la integración de todas las áreas de la empresa y el mantenimiento de un clima y cultura motivadora que proyecte los más altos niveles de excelencia, compromiso, eficiencia y competitividad.</p>	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relación manual gastos de caja general. ✓ Reembolso de caja menor recepción. ✓ Revisión de informe de cocina. ✓ Envío de facturas crédito a empresas. ✓ Pedido a proveedores. ✓ Compras cocina, mini bar y aseo. ✓ Pago de facturas. ✓ Cotizaciones. ✓ Cancelación de cuentas por cobrar en el sistema. ✓ Coordinar los departamentos que conforman la empresa. ✓ Hacer el horario de trabajo del personal. ✓ Idear tarifas promocionales. ✓ Coordinar la organización de los eventos programados. ✓ Responder por las compras y ventas realizadas. ✓ Analizar las opciones ofrecidas por los proveedores y determinar la más conveniente. ✓ Realizar las compras de los productos a los proveedores. ✓ Mantener relación y comunicación directa con clientes y proveedores a fin de promover la integración con la empresa y de esta manera fortalecer los campos de acción y estrategias planteadas. ✓ Análisis y revisión de cartera de los clientes. ✓ Efectuar el pedido de la mercancía a los proveedores. ✓ Manejo de personal. ✓ Representar la compañía en diversos eventos. ✓ Velar por el manejo de un clima organizacional fundamentado en la importancia, integración y apoyo entre los colaboradores. ✓ Autorizar u otorgar visto bueno a documentos o acciones, previa verificación del procedimiento. ✓ Revisar y autorizar condiciones comerciales para aprobación de crédito a clientes. ✓ Autorizar devoluciones en ventas. ✓ Revisar la información correspondiente a las ventas del día. ✓ Participar en las capacitaciones del equipo sobre ventas para garantizar la actualización en productos, cambios del mercado y estrategias de comercialización. ✓ Presentar informes de gestión, de los logros alcanzados y estado de la empresa a gerencia. ✓ Recibir y analizar informes. ✓ Garantizar el flujo de información a todos los niveles de la empresa. ✓ Inventario semestral y de fin de año. 	

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Revisar facturas de compras realizadas a proveedores para comprobar el cumplimiento de los aspectos negociados. ✓ Vigilar y propender por el buen manejo de los inventarios para que siempre se cuente con existencias para satisfacer los requerimientos de los clientes de manera eficiente. ✓ Fomentar una cultura organizacional fundamentada en el compromiso y motivación de cada uno de los integrantes de la compañía. ✓ Realizar todas las actividades que el gerente y propietario consideren inherentes al cargo y necesarias para dar cumplimiento a los objetivos organizacionales. ✓ Efectuar funciones adicionales imputadas por la gerencia, propias del cargo. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia. ✓ Contabilidad. ✓ Recepción. ✓ Cocina. ✓ Mantenimiento. ✓ Alojamiento. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
A. Requisitos intelectuales	
Educación	
Contar con educación de nivel superior de Economía, Administración de empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de empresas o carreras afines.	
Experiencia	
Mínimo dos años de experiencia como administrador, director administrativo y financiero, asistente de dirección comercial o cargos afines.	
Habilidades	Actitud
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Capacidad de negociación. ✓ Capacidad de análisis y solución de problemas. ✓ Buen manejo de relaciones interpersonales ✓ Atención al detalle. ✓ Pro actividad. ✓ Colaboración. ✓ Excelente comunicación escrita y oral. ✓ Liderazgo. ✓ Manejo de conflictos. ✓ Innovación. ✓ Efectividad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
B. Requisitos físicos	
Esfuerzo físico	
Gran esfuerzo mental, dispuesto para trabajo de oficina, excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
C. Responsabilidad implícita	
La naturaleza del cargo implica un alto grado de responsabilidad ya que sobre este recae toma de decisiones de la empresa, supervisión de personal, dinero, títulos valores, documentos de la empresa; contactos internos y externos, información confidencial.	
D. Condiciones de trabajo	
Ambiente	

Mediana Iluminación artificial, ruido en condiciones normales, congestión media. Propio de oficina.
Riesgos
Riesgos de enfermedades asociadas con el estrés, el permanecer tanto tiempo sentado (malas posturas), constante manejo del pc.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Asistente administrativo
Área	Administración
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Administrador
OBJETIVO PRINCIPAL	
Ser apoyo en el área administrativa para todo lo requerido, aplicando las normas y procedimientos definidos, elaborando documentación necesaria, revisando y realizando cálculos, a fin de dar cumplimiento a cada uno de esos procesos, lograr resultados oportunos y garantizar la prestación efectiva del servicio.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Redactar y elaborar oficios, actas, memorando, anuncios, formatos y otros documentos varios de poca complejidad. ✓ Realizar y recibir llamadas telefónicas. ✓ Actualizar la agenda de su superior. ✓ Realizar el pago a proveedores. ✓ Revisión de turnos diarios. ✓ Relación manual de facturas. ✓ Consignaciones. ✓ Verificar sobres de remisión por turno. ✓ Archivar documentos de facturación. ✓ Tomar mensajes y transmitirlos a quien deba. ✓ Brindar apoyo logístico en la organización y ejecución de reuniones y eventos. ✓ Convocar a reuniones autorizadas por sus superiores. ✓ Velar por el suministro de materiales de oficina del área administrativa y recepción. ✓ Cumplir con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización. ✓ Mantener en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía. ✓ Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas. ✓ Realizar cualquier otra tarea afín que le sea asignada. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gerencia. ✓ Contabilidad. ✓ Recepción. ✓ Cocina. ✓ Mantenimiento. ✓ Alojamiento. 	

ANÁLISIS DEL CARGO	
A. Requisitos intelectuales	
Educación	
Técnico o Tecnólogo en administración, secretariado.	
Experiencia	
Mínimo seis meses de experiencia de carácter operativo en funciones de ejecución y tramitación en procesos administrativos.	
Habilidades	Actitud
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen manejo de relaciones públicas. ✓ Atención al detalle. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. ✓ Excelente comunicación escrita y oral. ✓ Liderazgo. ✓ Manejo de conflictos. ✓ Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
B. Requisitos físicos	
Esfuerzo físico	
Estado físico aceptable, capacidad de análisis mental, sicoanalítico y coordinación psicomotriz; además de excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
C. Responsabilidad implícita	
Alto grado de responsabilidad ya que tiene manejo de documentos de la empresa; contactos internos y externos, información confidencial.	
D. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Mediana Iluminación artificial, ruido en condiciones normales, congestión media. Propio de oficina.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas con el estrés, el permanecer tanto tiempo sentado (malas posturas), constante manejo del pc.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Recepcionista
Área	Recepción
Número de cargos	3
Jefe inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Recepcionista
OBJETIVO PRINCIPAL	
Es donde se conecta operativamente todas las áreas del hotel por ende su función es velar porque todo marche conforme a lo establecido y poder brindar un excelente servicio a los huéspedes, contribuyendo al logro de los objetivos institucionales.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recibir a los huéspedes con cortesía, recibir sus quejas y agradecimientos. ✓ Darles a los huéspedes información referente al hotel como el reconocimiento de tres compositores sanjuaneros colocando el nombre de algunas canciones en las habitaciones del hotel, que se arriendan bicicletas, ofrece rutas turísticas y demás. ✓ Llamar a los huéspedes asiduos y/o importantes el día de su cumpleaños o días esporádicos para que sientan que el hotel los tiene en cuenta. ✓ Hacer los check in y check out correspondientes. ✓ Verificar que no existan faltantes en mini bar (contar inventario). ✓ Enterarse de todo lo que paso en el turno anterior, sin que queden dudas (leer bitácora). ✓ Realizar arqueo de caja menor en un turno a otro, sin que existan faltantes. ✓ Actualizar el turno con su respectivo nombre, fecha y turno que corresponde, así mismo el código. ✓ Firmar el formato de asistencias al frente de su nombre. ✓ Enviar todos los días (turno 1) el formato de emisión de los huéspedes a colasistencia al correo. ✓ Registrar cada movimiento (venta al contado o a crédito) en su turno y en el momento que suceda. ✓ Realizar cada soporte de venta al contado o a crédito con su consecutivo correspondiente. ✓ Anexar a la factura de venta (al contado o a crédito) el soporte correspondiente en orden; y al acordeón en su respectivo casillero si es venta a crédito para el huésped. ✓ Velar porque nuestro espacio de trabajo y nuestro entorno permanezca siempre limpio y en orden. ✓ Escribir en bitácora durante el transcurso del turno todo lo que suceda para así informar al siguiente turno. ✓ Terminar tareas pendientes y extraordinarias. ✓ Hacer pedido de mini bar cuando se requiera. ✓ Llevar a tiempo la relación de los pedidos del hielo, botellones de agua. ✓ Recordarles a nuestros proveedores que al finalizar el mes (día 30) deben pasar la cuenta de cobro de los productos pendientes por cancelar. ✓ Realizar las relaciones de mini bar, lavandería y restaurante anexando los soportes correspondientes según su consecutivo. ✓ Pedirle al señor Andrés (gerente/propietario) la firma de todo lo que se consuma como gastos de representación o a quien sea el consumo destinado previamente autorizado. 	

- ✓ Pedir reembolsos de caja menor cuando sea necesario.
- ✓ Verificar que el turno esté en orden y los consecutivos registrados en forma ascendente.
- ✓ Realizar auditoría de todos los turnos e imprimir el informe de ama de llaves para que el turno 1 lo entregue.
- ✓ Imprimir el turno y firmarlo.
- ✓ Ingresar en el sobre de remisión el dinero recibido y diligenciar al respaldo cada detalle, luego graparlo en el turno.
- ✓ Terminar bitácora y no olvidar colocar los consecutivos que siguen, así como el total de caja.
- ✓ Resolver o aclarar dudas con respecto a la información registrada en la bitácora y si quedan pendientes hacerlo saber con soportes en mano al recepcionista que reciba el turno.
- ✓ Entregar el parlante para el uso de piscina.
- ✓ Ingreso de huéspedes extranjeros a migración Colombia.
- ✓ Facturación.
- ✓ Realizar, confirmar y cancelar reservaciones de huéspedes de manera agradable, profesional y eficiente.
- ✓ Realizar cualquier otra tarea asignada afín con el cargo.

RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS

- ✓ Administración
- ✓ Cocina
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Ama de llaves

ANÁLISIS DEL CARGO

A. Requisitos intelectuales

Educación

Técnico o Tecnólogo en administración, contabilidad y finanzas.

Experiencia

Mínimo seis meses de experiencia como recepcionista o cargos afines.

Habilidades

- ✓ Buen manejo de relaciones públicas.
- ✓ Atención al detalle.
- ✓ Pro actividad.
- ✓ Dinamismo.
- ✓ Efectividad.

Actitudes

- ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza.
- ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos.
- ✓ Tener sentido de pertenencia.
- ✓ Buena actitud ante los cambios.
- ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas.
- ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.

B. Requisitos físicos

Estado físico aceptable, capacidad de análisis mental, psicoanalítico y coordinación psicomotriz; además de excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.

C. Responsabilidad implícita
Alto grado de responsabilidad y cortesía ya que son los principales actores en la actividad principal de la empresa, además manejan documentos, contactos internos y externos, información confidencial de la organización.
D. Condiciones de trabajo
Ambiente
Mediana Iluminación artificial y natural, ruido en condiciones normales, congestión alta.
Riesgos
Riesgos de enfermedades asociadas con el estrés y acciones repetitivas, además el permanecer tanto tiempo sentado (malas posturas), constante manejo del pc.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Camareras
Área	Ama de llaves
Número de cargos	3
Jefe inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Camareras
OBJETIVO PRINCIPAL	
Atender con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, manteniendo limpias a conciencia las habitaciones y áreas públicas, y buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Preparar el material necesario para desarrollar su trabajo: productos, utensilios, maquinaria, etc. ✓ Limpiar y arreglar las habitaciones y zonas comunes del hotel, comprobando el buen estado de las instalaciones y el mobiliario. ✓ Dejar detallitos en las habitaciones de los huéspedes más asiduos o importantes para que se sientan bienvenidos, con previa autorización ✓ Atender al cliente mientras permanezca alojado. ✓ Procesar los objetos perdidos. ✓ Deberá tener en cuenta las quejas y reclamaciones de los huéspedes, además de hacérselo saber a administración y satisfacer las peticiones de estos cuando esté a su alcance. ✓ Recoger y limpiar los materiales propios de su trabajo, enviando a lavandería la ropa sucia. 	

- ✓ Revisar el estado de la lencería.
- ✓ Reportar los desperfectos y/o fallas de habitaciones o áreas asignadas.
- ✓ Revisar que los cuartos de lencería (Lino) estén dotados y en orden.
- ✓ Mantener buena apariencia personal.
- ✓ Comprobar si el cliente se ha llevado algo y comunicarlo, por teléfono a recepción.
- ✓ Reposición de suministros.
- ✓ Mantener actualizado el inventario de suministros y reportar cuando sea necesario abastecerlo.

RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS

- ✓ Administración
- ✓ Cocina
- ✓ Mantenimiento
- ✓ Ama de llaves

ANÁLISIS DEL CARGO

A. Requisitos intelectuales

Educación

Mínimo bachiller, que tenga conocimientos y experiencia en el arreglo de habitaciones.

Experiencia

Mínimo dos meses en tareas afines con el cargo.

Habilidades

- ✓ Buen manejo de relaciones públicas.
- ✓ Atención al detalle.
- ✓ Pro actividad.
- ✓ Dinamismo.
- ✓ Efectividad.
- ✓ Agilidad.

Actitudes

- ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza.
- ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos.
- ✓ Tener sentido de pertenencia.
- ✓ Buena actitud ante los cambios.
- ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas.
- ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.

B. Requisitos físicos

Buen estado físico, excelente coordinación motriz; además de excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.

C. Responsabilidad implícita

Responder por los implementos de trabajo, el patrimonio de la empresa.

D. Condiciones de trabajo

Ambiente

Buena iluminación en todas las áreas del hotel, trabajo totalmente operativo, congestión alta.
Riesgos
Riesgos de enfermedades asociadas a acciones repetitivas, a los olores fuertes de las sustancias malas posturas al utilizar los implementos de trabajo.

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Chef
Área	Cocina
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Cocinero
OBJETIVO PRINCIPAL	
Elaborar platos con dedicación, amor, excelente calidad que exalten los productos típicos de la región que satisfagan a los huéspedes y los lleve a vivir una historia que contar.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Organizar la cocina de manera óptima y eficaz. ✓ Hacer los pedidos de materia prima. ✓ Velar por el buen uso de la maquinarias y recursos. ✓ Elaborar los menús. ✓ Capacitar al personal a su cargo. ✓ Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área. ✓ Realizar inventarios, controles de materiales, mercancía de uso en el departamento de su responsabilidad. ✓ Asesorar a la gerencia en la compra de los equipos. ✓ Gestionar el tiempo de cocinado y preparación de los alimentos. ✓ Mantener y seguir normas de salud, higiene y seguridad alimentaria. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración. ✓ Recepción. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
A. Requisitos intelectuales	
Educación	
Profesional en gastronomía.	

Experiencia	
Mínimo dos años como chef en empresas del sector o afines.	
Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen manejo de relaciones públicas. ✓ Atención al detalle. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. ✓ Agilidad. ✓ Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
B. Requisitos físicos	
Buen estado físico, capacidad de análisis mental, sicoanalítico, coordinación motriz; además de excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
C. Responsabilidad implícita	
Responder por los implementos de trabajo, el patrimonio de la empresa.	
D. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Buena iluminación, congestión alta.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas a cortes por los implementos de trabajo, quemaduras, estrés.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Cocinero
Área	Cocina
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Chef
En caso de ausencia lo sustituye	Chef
OBJETIVO PRINCIPAL	
Colaborar y reemplazar al chef cuando sea necesario elaborando platos con dedicación, amor, excelente calidad que exalten los productos típicos de la región que satisfagan a los huéspedes y los lleve a vivir una historia que contar.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar las funciones del chef cuando esté no está. ✓ Organizar la cocina de manera óptima y eficaz. ✓ Mantener limpia el área de trabajo. ✓ Lavar la loza y el área en general constantemente. ✓ Velar por el buen uso de la maquinarias y recursos. ✓ Mantener y seguir normas de salud, higiene y seguridad alimentaria. ✓ Realizar otras actividades asignadas afines con su cargo. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración. ✓ Recepción. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
A. Requisitos intelectuales	
Educación	
Técnico o tecnólogo en cocina.	
Experiencia	
Mínimo un año como asistente de cocina en empresas del sector o cargos afines.	
Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen manejo de relaciones públicas. ✓ Atención al detalle. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. ✓ Agilidad. ✓ Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
B. Requisitos físicos	
Buen estado físico, capacidad de análisis mental, psicoanalítico, coordinación motriz; además de excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
C. Responsabilidad implícita	
Responder por los implementos de trabajo, el patrimonio de la empresa.	
D. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Buena iluminación, congestión alta.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas a cortes por los implementos de trabajo, quemaduras, estrés.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Mesero
Área	Cocina
Número de cargos	2
Jefe inmediato	Chef
En caso de ausencia lo sustituye	Mesero
OBJETIVO PRINCIPAL	
Atender a los huéspedes proporcionándoles el servicio de alimentos, bebidas y asistencia durante su estancia en el restaurante, de conformidad con las políticas y estándares de calidad e higiene y seguridad establecidos por la organización.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saludar al cliente a su llegada. ✓ Recordar el nombre y los gustos de los clientes habituales. ✓ Adaptarse al tiempo del cliente, si el cliente tiene prisa actúa con prontitud, si el cliente se muestra relajado, no le hagas sentir que tienes prisa por terminar la interacción. ✓ Preparar mesas, con mantel, cubertería, vajilla y copas limpias. ✓ Recibir y sentar a los clientes y entregarles la carta. ✓ Aprenderse los platillos del menú, sobre todo cómo se hace, qué lleva y si está muy condimentado o no. ✓ Informar a los clientes acerca de los platos especiales del día, responder a preguntas sobre la carta y hacer recomendaciones según se soliciten. ✓ Tomar nota de los pedidos de comida o bebida de los clientes. ✓ Memorizar, anotar o pedir las órdenes de los clientes en ordenadores, y pasar las órdenes a la cocina. ✓ Servir alimentos y bebidas a clientes. ✓ Servir platos especiales en las mesas según lo solicitado. ✓ Comprobar con los clientes que están contentos y solucionar cualquier problema. ✓ Preparar cuentas, presentarlas a los clientes y manejar dinero o pagos con tarjeta de crédito. ✓ Preparar los salones para eventos dejando listas las mesas, las sillas, los vasos, etc. ✓ Vaciar, limpiar mesas y mostradores, llevando platos, vasos y vajilla a la cocina para que sean lavados. ✓ Estar pendiente de sus clientes, para que no tengan que recurrir a ninguna seña o ademán. ✓ Atender reclamaciones, en el caso de que se produzcan. ✓ No olvidar agradecerle su visita, mencionar que el hotel es su casa y que estaremos contentos de poder atenderle en otra ocasión. ✓ Llevar los room service. ✓ Actuar de botones en ocasión que sea necesario. ✓ Entregar las habitaciones a los huéspedes. ✓ Hacer montaje de los eventos que se realicen en las distintas áreas del hotel. 	

✓ Realizar actividades asignadas por su superior afines con el cargo.	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración. ✓ Recepción. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
A. Requisitos intelectuales	
Educación	
Técnico o tecnólogo en mesa y bar, atención al cliente.	
Experiencia	
Mínimo seis meses como mesero en empresas del sector o cargos afines.	
Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen manejo de relaciones. ✓ Atención al detalle. ✓ Excelente comunicación oral. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. ✓ Agilidad. ✓ Innovación. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
B. Requisitos físicos	
Buen estado físico, capacidad de análisis mental, psicoanalítico, coordinación motriz; además de excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
C. Responsabilidad implícita	
Responder por los implementos de trabajo, el patrimonio de la empresa.	
D. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Buena iluminación, trabajo totalmente operativo, congestión alta.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas a accidentes de tropiezos, cortaduras con cristalería partida, malas posturas.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Mantenimiento
Área	Mantenimiento
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Auxiliar mantenimiento
OBJETIVO PRINCIPAL	
Mantener la apariencia del hotel y vigilar por la buena operación de las distintas áreas como: piscinas, exteriores y lugares de recreación.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estar pendiente de las diversas áreas del hotel. ✓ Llevar el control de todos los mantenimientos realizados. ✓ Control de fumigación, lavado de tanques, medición de pH de la piscina. ✓ Establecer las prioridades sobre las reparaciones solicitadas por las diversas áreas. ✓ Coordinar con Ama de Llaves y recepción la disponibilidad de habitaciones para efectuar las tareas de mantenimiento. ✓ Asesorar al área administrativa, en la adquisición de productos e insumos relacionados con el área de mantenimiento. ✓ Planificar y efectuar las tareas de mantenimiento en pisos, techos y paredes como ser: pintura, tratamiento de pisos, yesería, etc. ✓ Resolver las urgencias de electricidad, plomería, aire acondicionado, entre otros. ✓ Hacer limpieza y mantenimiento de la piscina. ✓ Hacer mandados como compras de alimentos, papelería, envío de documentos, etc. ✓ Realizar otras tareas asignadas por su superior afines con el cargo. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración. ✓ Cocina. ✓ Ama de llaves. ✓ Recepción. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
E. Requisitos intelectuales	
Educación	
Técnico o tecnólogo electricista, albañil o similares.	
Experiencia	
Mínimo un año de realizar tareas afines con el cargo.	

Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concentración. ✓ Atención al detalle. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. ✓ Agilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios. ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
F. Requisitos físicos	
Buen estado físico, capacidad de análisis mental, sicoanalítico, coordinación motriz; además de excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
G. Responsabilidad implícita	
Responder por los implementos de trabajo, el patrimonio de la empresa.	
H. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Buena iluminación, trabajo totalmente operativo, congestión media.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas a accidentes como caídas, cortaduras con implementos de trabajo, malas posturas.	

IDENTIFICACIÓN DEL CARGO	
Nombre del cargo	Auxiliar mantenimiento
Área	Mantenimiento
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Mantenimiento
En caso de ausencia lo sustituye	Mantenimiento
OBJETIVO PRINCIPAL	
Colaborar al jefe de mantenimiento en la apariencia del hotel y vigilar por la buena operación de las áreas como: habitaciones, piscinas, exteriores y lugares de recreación.	
DESCRIPCIÓN DEL CARGO	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Hacer las funciones del jefe de mantenimiento cuando no esté presente. ✓ Actuar de mensajero cuando sea necesario. ✓ Ser portero cuando sea requerido. ✓ Ser botones cuando se requiera. ✓ Ayudar en las tareas complicadas a su superior o que requieran de dos personas. ✓ Realizar otras tareas asignadas por su superior afines con el cargo. 	
RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administración. ✓ Cocina. ✓ Ama de llaves. ✓ Recepción. 	
ANÁLISIS DEL CARGO	
I. Requisitos intelectuales	
Educación	
Técnico o tecnólogo electricista, albañil o similares.	
Experiencia	
Mínimo seis meses de realizar tareas afines con el cargo.	
Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concentración. ✓ Atención al detalle. ✓ Pro actividad. ✓ Dinamismo. ✓ Efectividad. ✓ Agilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respetar el patrimonio cultural de la región y la naturaleza. ✓ Tener disposición para recibir los entrenamientos. ✓ Tener sentido de pertenencia. ✓ Buena actitud ante los cambios.

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buena actitud ante el cumplimiento de las reglas. ✓ Atención, trato y respeto con los demás compañeros.
J. Requisitos físicos	
Buen estado físico, capacidad de análisis mental, psicoanalítico, coordinación motriz; además de excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.	
K. Responsabilidad implícita	
Responder por los implementos de trabajo, el patrimonio de la empresa.	
L. Condiciones de trabajo	
Ambiente	
Buena iluminación, trabajo totalmente operativo, congestión media.	
Riesgos	
Riesgos de enfermedades asociadas a accidentes como caídas, cortaduras con implementos de trabajo, malas posturas.	

9. RECOMENDACIONES

Como primera recomendación que hago desde mi experiencia como practicante y de la información recolectada para la realización de este proyecto afirmo que en el caso particular del hotel Casa Murillo se deberían plantear anualmente objetivos institucionales a cumplir en ese mismo año y que vayan encaminados a largo plazo con los ideales que tiene el gerente y propietario planteados textualmente en la misión y visión.

Poner en práctica el manual de funciones y descripción de cargos de forma adecuada, como sería esto, que la parte administrativa estudie bien el documento y le agreguen o quiten cosas que crean no van de acuerdo ya que este se ha realizado desde mi perspectiva de acuerdo a lo escuchado y visto en el entorno, luego socializarlo de forma general con la planta de empleados y después con cada uno de los ocupantes de los cargos por area, para que lo interioricen y puedan expresar sus dudas he inquietudes. Cabe resaltar que al ser una herramienta hecha a la medida, al igual debe evolucionar junto con la empresa, en pocas palabras actualizarse las veces que sea necesaria.

Al solicitar y entrevistar nuevo personal, tener muy en cuenta el manual ya que en este se consigna que es lo que se necesita y que esta nueva persona aporte lo que realmente esta dentro de sus habilidades correspondiente con lo solicitado.

Establecer un sistema de sueldos, salarios, remuneraciones y prestaciones que vayan de acuerdo a las exigencias, responsabilidades y obligaciones de cada cargo. Aunque la remuneración es un

instrumento de gran motivación no es el único, también influyen varios factores como: ambiente de trabajo, seguridad en el mismo, responsabilidad, relaciones interpersonales, etc.

Brindarle al trabajador un espacio en el que se sienta escuchado y pueda expresar sus molestias, inquietudes y ver de qué manera estas están afectando en su rendimiento y cumplimiento exitoso de cada una de sus funciones.

Cuando se decidan realizar programas de capacitación y desarrollo de la empresa se deben analizar principalmente la información que proporciona cada cargo, los requerimientos humanos necesarios para desempeñar dichas actividades junto a las habilidades.

Una empresa que cuenta con recursos humanos capacitados y motivados es una organización que crecerá potencialmente, por ende, sugiero al propietario se estudie la posibilidad de brindarle al trabajador el espacio para estudiar y que este crezca de manera personal y profesional, siendo que a lo largo este se lo compensará a la entidad.

No sobra recomendarle al dueño que está en el mejor momento para acoger y desarrollar herramientas administrativas que sirvan de bases sólidas que sostengan la organización, otorgándole un crecimiento exitoso y a medida que los obstáculos se presenten sea más fácil flanquearlos.

10. CONCLUSIÓN

La razón por la que se resalta con tanta frecuencia a lo largo del escrito la clase de empresa que constituye Casa Murillo Hotel es porque de allí se parte para poder definir la flexibilidad que tolera el manual diseñado; resaltando que un Manual de Descripción y Análisis de Cargos responde a una necesidad de las empresas para organizar eficazmente los trabajos de éstas, conociendo con precisión lo que cada trabajador hace y las aptitudes que requiere para hacerlo bien.

Manual que incluso antes de plasmarlo en este trabajo ya tenía como meta el análisis de cada puesto de trabajo y no de las personas que lo desempeñan, garantizando el mejoramiento en el flujo de información, la contratación e inducción a los diferentes cargos junto al apoyo o contribución que pueda hacer de manera directa o indirecta a todo aquel interesado en desarrollar uno ya sea como futuro colega o como emprendedor en el medio turístico.

El buen funcionamiento de una empresa, no depende solamente del conocimiento que tenga el empleado de sus funciones, sino, más bien, de las actitudes que demuestre cada uno de ese trabajador ante el trabajo que desempeñe, es decir, todo buen funcionamiento depende de la motivación que se tenga a la hora de realizar sus actividades dentro de la organización.

En consecuencia y a modo de conclusión puedo afirmar que la información que se recolecte sobre los diversos puestos debe emplearse en la descripción de cargos, para las especificaciones de una vacante y para establecer los niveles de desempeño necesarios para una función determinada. Los puestos no pueden diseñarse utilizando solamente los elementos que mejoren la eficiencia; los diseñadores de puestos se deben apoyar mucho en

investigaciones conductuales con el fin de procurar un ambiente de trabajo que satisfaga las necesidades individuales.

Si se carece de un sistema adecuado de información sobre los cargos, los responsables de la toma de decisiones no podrán, por ejemplo, encontrar candidatos que reúnan las características necesarias para un puesto, ni señalar niveles salariales de acuerdo con el mercado. De ahí que la gerencia y administración encuentra en este Manual la posibilidad de saber en detalle las obligaciones y características de cada puesto, generando más interacción con su organización y de esta forma direccionar un plan estratégico coherente y una cultura organizacional definida que apoye su mapa de procesos, distinguiendo con precisión y orden los elementos que integran cada cargo para explicarlo y exigir de manera apropiada las obligaciones que supone.

Que no solo el beneficiado sean los órganos de mayor jerarquía, sino que los trabajadores también se vean beneficiados con la creación del mismo, permitiéndoles realizar mejor y con mayor facilidad sus labores. Puesto que si conocen con detalle cada una de las operaciones que las forman y los requisitos necesarios para hacerlas bien así mismo será su rendimiento.

Concluyo el trabajo resaltando que si se interpreta de la manera no correcta los conceptos o ideas sobre aspectos de fondo se puede generar una mala comprensión de este documento y no es el objetivo porque siguiendo el hilo conductor de toda la investigación el propósito principal es no convertirlo en una barrera para el desarrollo de la organización, sino una base que alimente los procedimientos de cada una de las áreas, siempre abierto a modificaciones que generen valor a la organización así como lo generaron en mí en esos meses en los que pude poner en práctica los conocimientos adquiridos a lo largo de mi carrera universitaria.

11. REFERENCIAS

Barnand, C. I. (1971). *As funções do executivo*. São Paulo: Atlas .

Consultores., G. A. (28 de febrero de 2018). Obtenido de Grupo Albe Consultoria Web site:

<http://www.grupoalbe.com/productos-de-consultoria/planeacion-estrategica/definicion-de-estrategia-empresarial-y-conceptos-relacionados/>

Continolo, G. (s.f.). *Dirección y organización del trabajo administrativo*. México:

DEUSTO.

Duhalt krauss, M. A. (1977). *Manuales administrativos*. México.

Hernandez, J. R. (4 de Mayo de 2015). *Gestión de Recursos Humanos: importancia y*

objetivos. Obtenido de EOI Escuela de Organización Industrial:

<http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/05/04/gestion-de-recursos-humanos-importancia-y-objetivos/>

Herrera, H. (20 de Febrero de 2007). *Manuales administrativos*. Obtenido de Gestipolis:

<https://www.gestipolis.com/manuales-administrativos/>

Idalberto, C. (2002). *Gestión del Talento Humano: El nuevo papel de los recursos humanos*

en las organizaciones. Bogotá: McGraw-Hill Hispanoamericana.

Kellog, M. G. (1962). *Preparación del manual de oficina*. México: Reverté.

Martín, T. M. (9 de Noviembre de 2015). *Objetivos Organizacionales*. Obtenido de

Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/objetivos-organizacionales/>

- Medina, M. (14 de Mayo de 2012). *Política Organizacional. Concepto y esquema de la empresa*. Obtenido de Gestipolis: <https://www.gestiopolis.com/politica-organizacional-concepto-y-esquema-en-la-empresa/>
- Mintzberg. (s.f.). El proceso estratégico: conceptos, contextos y casos.
- Nicuesa, M. (22 de Mayo de 2013). *Especialización y división del trabajo*. Obtenido de Empresariados: <https://empresariados.com/especializacion-y-division-del-trabajo/>
- Rodríguez Valencia, J. (s.f.). *Como elaborar y usar los manuales administrativos*. México: CENGAGE Learning.
- Scanlan, B. (s.f.). *Principios de la dirección y conducta organizacional*.
- Stoner, J., Edward, F., & Daniel, G. (1996). *Administración* (6 Ed. ed.). México: Prectice-Hall Hispanoamericana.
- Terry, G. R., & Franklin, S. G. (s.f.). *Principios de la administración*. México: CECSA.