

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL  
HOTEL COSTA DEL SOL MEDIANTE UN SISTEMA DE EVALUACION DE  
DESEMPEÑO 360° PARA DETERMINAR LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO  
HUMANO**

**YANIRA BORJA OTALORA  
ELVER OSPINA TELESFORO**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T.C  
2003**

**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL  
HOTEL COSTA DEL SOL MEDIANTE UN SISTEMA DE EVALUACION DE  
DESEMPEÑO 360° PARA DETERMINAR LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO  
HUMANO**

**YANIRA BORJA OTALORA  
ELVER OSPINA TELESFORO**

**Proyecto de grado presentado como requisito  
Para optar el título de  
Administrador de Empresas**

**ASESOR  
JORGE LUIS MARTELO GAVIRIA  
Ingeniero Industrial**

**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CARTAGENA DE INDIAS, D.T.C  
2003**

Cartagena de Indias, 24 de Julio de 2003

Señores  
**Comité de proyecto de grado**  
**Facultad de Administración de Empresas**  
**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**

Respetados señores:

Atentamente hacemos entrega de nuestro trabajo de grado titulado '**DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL HOTEL COSTA DEL SOL MEDIANTE UN SISTEMA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO 360° PARA DETERMINAR LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO**'

Para su posterior estudio y evaluación como requisito indispensable para obtener el título de administrador de empresas.

Cordialmente,

---

**YANIRA BORJA OTALORA**

---

**ELVER OSPINA TELESFORO**

Cartagena de Indias, 22 de mayo del 2003

Señores  
**Comité de proyecto de grado**  
**Facultad de Administración de Empresas**  
**CORPORACIÓN UNIVERSITARIA TECNOLÓGICA DE BOLÍVAR**

Estimados señores

De la manera mas cordial me dirijo a ustedes para informarles que asesore el desarrollo del proyecto de grado titulado **DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL HOTEL COSTA DEL SOL MEDIANTE UNA EVALUACION DE DESEMPEÑO 360° PARA DETERMINAR LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO**” desarrollado por los estudiantes :YANIRA BORJA OTALORA Y ELVER OSPINA TELESFORO, quienes aspiran al titulo de Administrador de empresas.

Atentamente,

---

JORGE LUIS MARTELO GAVIRIA  
Asesor del proyecto

Artículo 107. La Corporación Universitaria Tecnológica de Bolívar se reserva el derecho de propiedad intelectual de todos los trabajos de grado aprobados, los cuales no pueden ser explotados comercialmente sin su autorización.

Nota de aceptación

---

---

---

---

Presidente del jurado

---

Jurado

---

Jurado

Cartagena de Indias ,24 de Julio de 2003

**A PAPÁ DIOS POR SER LA LUZ DE MI CAMINO,  
POR DARMÉ SU FUERZA Y SU AMOR**

**A MIS PADRES POR SU APOYO INCONDICIONAL,  
POR DESEAR LO MEJOR PARA MI  
A MI AMADO HIJO CARLOS ANDRÉS, POR SER EL  
ESTIMULO MAS GRANDE PARA SEGUIR ADELANTE  
A MIS QUERIDOS HERMANOS, POR SUS ALEGRÍAS  
Y SU PACIENCIA PARA CONMIGO  
A MI PRIMITA CHELI, POR SU APOYO Y COLABO**

*Ración*

**Y FINALMENTE A MIS CONTADOS AMIGOS POR SU  
AMOR Y AMISTAD, EN ESPECIAL A DOS DE ELLOS  
QUE LLEVO  
EN MI ALMA.**

A. YANIRA

**A DIOS, A MIS PADRES EN ESPECIAL, MIS  
HERMANOS Y TODAS AQUELLAS, PERSONAS QUE  
CONTRIBUYERON E INCENTIVARON PARA QUE  
ESTE PROYECTO SE LLEVARA A CABO.**

B. ELVER

## AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos a:

El Hotel Costa del Sol, por su apoyo y colaboración

A nuestro asesor Jorge Luis Martelo, Ingeniero Industrial

A Zaida Fernández pinto ,amiga y compañera de estudio

A Laila Fernández Pinto, por su colaboración y servicio

A la Corporación Universitaria tecnológica de Bolívar

A los profesores y todas aquellas personas que de una u otra forma

Contribuyeron para que este proyecto se realizara

## CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCION	
1. ASPECTOS IMPORTANTES DEL HOTEL COSTA DEL SOL	1
1.1 Quienes somos	1
1.2 Servicios	1
1.3 Investigación	2
1.4 Misión	2
1.5 Visión	3
1.6 Filosofía	3
1.7 Objetivos	4
1.9 Análisis del mercado	5
1.9.1 Posicionamiento	5
1.9.2 Ventas	5
1.9.3 Publicidad y promoción	5
1.9.4 Imagen	6
1.9.5 Análisis de las fuerzas competitivas	6
1.9.6 Factores críticos de competitividad	8
1.9.7 Análisis DAFO	10
1.9.8 Macro ambiente	11
A. Ambiente Macroeconómico	11
B. Ambiente tecnológico	12
C. Ambiente social	12
D. Ambiente político legal	12
2. ANÁLISIS DEL PROCESO OCUPACIONAL	13

2.1 Generalidades	13
2.2 Proceso del análisis ocupacional	15
2.3 Necesidad de un análisis ocupacional en el Hotel Costa Del Sol	15
2.4 Objetivo del análisis ocupacional	16
2.5 Fuentes de información	16
2.6 Instrumento	17
2.7 Investigadores	17
2.8 Espacio y tiempo	18
2.9 Planeación	18
2.9.1 Resultados y análisis	19
3 MANUAL DE FUNCIONES	21
3.1 Definición	21
3.2 Análisis del puesto	21
3.3. Descripción del manual de funciones	23
3.3.1 Encabezamiento o Identificación	23
3.3.2 Función básica del cargo	24
3.3.3 Funciones Específicas	24
3.3.4 Responsabilidad	24
3.3.5 Requisitos del cargo	25
3.4 Organigrama Hotel Costa del Sol	29
4 ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO	30
4.1 reclutamiento del personal	30
4.2 Selección del personal	32
4.3 Política salarial	34
4.4 Beneficios sociales	34
5. COMPETENCIAS LABORALES	35
5.1 Definición	35
5.2 Factores del desempeño laboral	38
5.3 Competencias claves y tipologías: Bunk	40

5.4 Competencias claves y tipologías: Mertens	41
5.5 Competencias genéricas	42
6. EVALUACION DEL DESEMPEÑO	45
6.1 objetivos de la evaluación de desempeño	45
6.2 Importancia	46
6.3 Criterios generales de la evaluación	47
6.4 Tipo de evaluación	48
6.5 Planeación de la evaluación	49
A. Objetivo	49
B. Alcances	50
C. Modalidad	50
D. Instrumento	50
E. Espacio y tiempo	51
F. Personal a evaluar	52
G. Distribución de la evaluación	52
6.6 Planeación del diligenciamiento de formatos	53
6.7 Recolección de datos	54
6.8 Tabulación y organización de datos	54
6.9 Resultado de la evaluación	54
7 PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	57
7.1 Capacitación	57
7.2 Proceso de la capacitación	59
7.3 Diagnostico de necesidades en el Hotel Costa del Sol	66
7.4 Plan de capacitación	67
7.5 Métodos de capacitación	68
CONCLUSIONES	
Recomendaciones	
BIBLIOGRAFÍA	
Anexo	



## INTRODUCCION

Las organizaciones poseen un elemento en común: todas están integradas por personas. Las personas llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso, no es exagerado afirmar que constituyen el recurso maspreciado. Si alguien dispusiera de cuantiosos capitales, equipos modernos e instalaciones impecables pero careciera de un conjunto de personas, o estas se consideran mal dirigidas, con escasos alicientes, con mínima motivación para desempeñar sus funciones, el éxito sería imposible.

Cuando el talento humano se administran adecuadamente y se combinan con otros recursos, se cimentan las bases mismas de la producción económica de una sociedad. Desde el nivel de vida hasta las posibilidades de una nación exportar; desde la producción de materias primas hasta la industrialización, todos los fenómenos económicos se apoyan en grado importantísimo en los recursos humanos. Es muy justo afirmar que la correcta administración de los recursos humanos trasciende incluso el ámbito económico e influye de modo directo en la satisfacción y bienestar de toda la población económicamente activa.

Si bien es cierto que las modernas estrategias de desarrollo empresarial comienzan y terminan con entrenamiento, también es válido que la eficiencia del entrenamiento dependa directamente de funciones tales como la fuerza laboral, la evaluación de desempeño, el análisis ocupacional y en general del funcionamiento de todo el sistema de administración de personal.

A través de esta investigación se estudiará el entrenamiento y la capacitación como una herramienta de largo plazo e instrumento de proyección y posición competitiva que le permitirá al hotel Costa de Sol su visión futurista.

## LISTAS DE ANEXOS

Anexo 1 . Manual de funciones Hotel Costa del Sol

Anexo 2. Cuestionario descripción de cargos

Anexo 3. Evaluación de desempeño

Anexo 4. Cuadro de los tres tipos de evaluaciones

## **RESUMEN**

**TITULO: DISEÑO DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL HOTEL COSTA DEL SOL MEDIANTE UN SISTEMA DE EVALUACION DE DESEMPEÑO 360° PARA DETERMINAR LAS COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO.**

**AUTORES: YANIRA BORJA OTALORA  
ELVER OSPINA TELESFORO**

**OBJETIVO: Diseñar un Plan de Capacitación y Entrenamiento en el Hotel Costa del Sol, mediante un sistema de evaluación de desempeño 360° para determinar las competencias laborales reales y habilidades del talento humano en pro de la productividad de la organización.**

**METODOLOGÍA:** La metodología empleada es analítico-descriptiva mediante esta investigación registraremos, analizaremos, recopilaremos información relevante para el estudio. Se utilizaron fuentes primarias y secundarias para la recolección de información.

**RESULTADOS:** El estudio que se realizo en el Hotel Costa del Sol, Inicia con una descripción de la empresa, seguido de un breve análisis del mercado donde compite el Hotel; Logrando detectar oportunidades y fortalezas que le permitirán al Hotel mantenerse en el mercado.

Continúa con análisis ocupacional, cuyo objetivo era identificar los puestos de trabajo que sean lo bastante adaptable para prosperar en un mundo que cambia a gran velocidad.

Los Manuales de Funciones describen de manera detallada las funciones o tareas de los cargos; Como se hace, los objetivos del cargo, los deberes, responsabilidades, condiciones ambientales y riesgos de cada cargo.

Las Competencias Laborales fueron la base para evaluar el desempeño, en función de resultados. Estas permitieron conocer el personal de desempeño medio que requiere desarrollo para un desempeño superior.

El jefe de Recursos Humanos no cuenta con la autonomía para desempeñar plenamente sus funciones, siendo interferido en muchas decisiones por el Gerente, lo cual no permite integrar un programa específico basado en la Administración de Recursos Humanos.

Por último se diseñó un Plan de Capacitación, objetivo principal de esta investigación, sobre la base de las necesidades del Hotel Costa del Sol, el cual se debe desarrollar a través de la intermediación de Cotelco entidad, dedicada a capacitar los diferentes hoteles que se encuentran afiliados a su agremiación.



## BIBLIOGRAFÍA

*ALAIR*, Cowling. Administración de personal y relaciones industriales. Prentice hall

*ARIAS*, Galicia Fernando. Administración de Recursos Humanos. Trillas. México,

*DAVIS*, Keith. Comportamiento humano en el trabajo. Editorial McGraw Hill. Mexico, 1998.

*FLIPPO B. EDWIN. PRINCIPIO DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL, PAG 170 EDITORIAL MC GRAW HILL LATINOAMERICANA S A BOGOTA, COLOMBIA*

*GARY DESSLER. ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL, EDITORIAL PRENTICE HILL SEXTA EDICIÓN PAG 329, MÉXICO 1999*

*MONTES*, Isidoro, Desarrollo humano directivo, Limusa

*MORALES ARRIETA Juan ANTONIO/VELANDIA HERRERA NÉSTOR FERNANDO. Salarios, estrategia y sistema salarial o de compensaciones. MC GRAW Hill*

*REYES*, Ponce, Administración de personal, Limusa.

*ROBBINS P. Stephen. Comportamiento Organizacional. Ed. Prentice Hall*

*SHERMAN ARTHUR .BOHLANDER GEORGE. ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS, PAG 269 THOMSON EDITORES 11ª EDICIÓN MÉXICO 1999*



## **GLOSARIO**

**ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS:** la administración de recursos humanos tiene como una de sus tareas proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para ser lo más satisfactorio así mismo y a la colectividad en que se desenvuelve.

**ANÁLISIS:** Estudia y determina los requisitos, responsabilidades y las condiciones exigidas para el cargo, para su correcto desempeño.

**ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE PUESTOS:** es el objeto de determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona para ocupar el puesto eficientemente, así como el salario a pagársele. En caso de no existir dicho análisis y evaluación, deberá procederse a su elaboración para poder precisar que se necesita y cuanto se pagará

**CAPACITACIÓN:** Es suministrar entrenamiento y capacitación al personal de una organización con el fin de darle oportunidad de desarrollo, optimizar su desempeño y velar porque realice su trabajo con seguridad y efectividad.

**CAPITAL:** cantidad de dinero o valor que produce interés o utilidad. Elemento o factor de la producción formado por la riqueza acumulada que en cualquier aspecto se destina de nuevo a aquella unión del trabajo y de los agentes naturales.

**COLOCACIÓN:** parte de la tarea del seleccionador es tratar de incrementar los recursos humanos de la organización por medio del descubrimiento de habilidades como actitudes que puedan aprovechar los candidatos en su propio beneficio y en el de la organización. Así, si un candidato no tiene las habilidades necesarias para un determinado cargo, pero se le considera potencialmente un buen prospecto por otras características personales que se mencionara más adelante, es necesario descubrir otras habilidades, Las cuales puedan ser requeridas en otra parte de la organización o en otra ocupación dentro de la misma.

**COMPENSACIÓN:** aportaciones que confiere la organización a cada persona a cambio de su trabajo.

**COMPETENCIA:** capacidad efectiva para llevar a cabo exitosamente una actitud laboral plenamente identificada.

**COMUNICACIÓN:** transferencia de información comprendida de una a otra persona.

**DESCRIPCIÓN DE PUESTO DE TRABAJO:** es la especificación del contenido, métodos y las relaciones con los otros puestos de trabajo para satisfacer requisitos tecnológicos, organizacionales, sociales y personales del ocupante del cargo.

**DESCRIPCIÓN:** se define **QUE** es lo que hay que hacer (tareas y atribuciones), **COMO** hay que hacerlo (métodos) y **PARA QUE** hacerlo (objetivos)

**ENTRENAMIENTO:** aumenta el conocimiento y la habilidad de un empleado para el desempeño de determinado cargo o tarea específica.

**EVALUACIÓN DE PUESTOS:** su principal objetivo es determinar el nivel de salario que corresponde a un puesto de trabajo, en relación con los demás puestos de la empresa.

**GESTIÓN:** efectuar acciones para el logro de objetivos.

**HUMANO:** relativo al hombre o propio de él.

**INCENTIVOS:** los que refuerzan el desempeño adecuado mediante estímulos numerarios como el elogio, las distinciones, los objetivos alusivos entre otros.

**MATRIZ DOFA:** es una estructura conceptual para un análisis sistemático que facilita la adecuación de las amenazas y oportunidades externas con las fortalezas y debilidades internas de una organización.

**ORIENTACIÓN:** dirigir al candidato hacia otras posibles fuentes de empleo, o así el incremento de sus recursos a través de una escolaridad adecuada, etc.

**ORGANIZACIÓN:** red compuesta y dirigida por personas hacia objetivos empresariales.

**POLÍTICA:** enunciado general que sirve de marco de las decisiones.

**PLANEACIÓN ESTRATÉGICA:** es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograr estas metas, y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias y así obtener los fines buscados.

**PREDICCIÓN DE RECURSOS HUMANOS:** estimado de la demanda futura de empleados que experimentará la compañía.

**PRESUPUESTO:** cálculo de los ingresos y de los gastos previstos para un período determinado.

**PROCEDIMIENTO:** es el ordenamiento cronológico de las actividades, con sus responsables y plazos de realización, orientados a la consecución de un resultado.

**PRODUCTIVIDAD:** relación existente entre lo producido por una empresa y los insumos consumidos en su proceso productivo.

**RECLUTAMIENTO:** es un conjunto de procedimientos que tienden a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la empresa.

**RECURSOS HUMANOS:** el grupo de personas capaz, dispuesto y deseoso de contribuir a los objetivos de la organización.

**SELECCIÓN:** es la elección del profesional idóneo para un cargo adecuado que permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y potenciales a fin de hacerlo más satisfactorio.

**TRABAJADOR:** persona que realiza una o varias funciones para una empresa, ya sea mediante el esfuerzo físico y/o mental a cambio de una remuneración.

VACANTE: puesto que no tiene titular o la disponibilidad de una tarea a realizar o puesto a desempeñar, que puede ser de nueva creación debido a imposibilidad temporal o permanente de la persona que la venia desempeñando.

## LISTA DE CUADROS

	Pág.
Cuadro No 1. Análisis de las Cinco Fuerzas de Michael Porter	8
Cuadro No 2. Factores Críticos de Competitividad	9
Cuadro No 3. Análisis DAFO	11
Cuadro No 4. Determinantes del Desempeño Laboral	39
Cuadro No 5. Tendencias de Tipificación	40
Cuadro No.6. Ponderación de Indicadores de la Evaluación de Desempeño	50
Cuadro No 7. Planeacion del Diligenciamiento del Formato.	53
Cuadro No 8. Resultados de los Tipos de Evaluación	54
Cuadro No 9. Valor de Medición de la Escala Grafica	55
Cuadro N0 10. Plan de Capacitación	70

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pág.</b>
Grafica No 1. Cinco Fuerzas de la Competencia	7
Grafica No 2. Proceso del Análisis Ocupacional	15
Grafica No 3. Proceso de Recolección de Información del Análisis de Puestos de Trabajo	18
Grafica No 4. Relación Análisis – Descripción Específico del Puesto	22
Grafica No 5. Organigrama del Hotel	29
Grafica No 6. Competencias Laborales	36
Grafica No 7. Escala Grafica	56

## 1. ASPECTOS IMPORTANTES DEL HOTEL COSTA DEL SOL

### 1.1 QUIENES SOMOS

El Hotel Costa del sol se encuentra ubicado en Cartagena de indias frente a la playa en la Avenida del Malecóm en el exclusivo sector de Bocagrande, cerca de los principales centros comerciales, turísticos y de diversiones a tan solo ocho minutos del aeropuerto Rafael Núñez.

El diseño de la fachada en vidrios polarizados y torres de cristal, le permite a todos los huéspedes tener una vista panorámica completa desde su habitación bien sea hacia la playa, la bahía o la ciudad amurallada sin interrupción de ninguna clase y así realizar sus sueños de despertar frente al mar.

### 1.2 SERVICIO

El servicio y la atención de la planta ejecutiva son los principales beneficios que los huéspedes encontrarán en el Hotel, factores que conjugados con la mas moderna arquitectura hotelera de Cartagena le harán sentirse muy bien a todos los clientes. Las modernas y acogedoras instalaciones se puede disfrutar de los siguientes servicios: Alojamiento restaurante, bar, piscinas, salones para eventos, convecciones y otros servicios adicionales.

Se cuenta con servicio de vigilancia las 24 horas del día, servicio de fax, TV cable, envío de correspondencia, lavandería, agencia de viajes cambio de moneda extranjera, parqueadero y servicio de taxi.

### 1.3 INVESTIGACIÓN

El Hotel Costa del Sol, en el afán de satisfacer las necesidades de sus clientes, realizó este diagnóstico para identificar las fortalezas, debilidades en la prestación del servicio.

El primer aspecto relacionado con el diagnóstico permite hacer los correctivos necesarios para mejorar la imagen del servicio al cliente. El segundo aspecto detecta las necesidades permitiendo mejorar los servicios que se ofrecen actualmente.

### 1.4 MISIÓN

El Hotel ha definido su misión de la siguiente forma:

Proporcionar medios de alojamiento de excelente servicio a visitantes. El Hotel se enfoca en los negocios individuales, viajes de ocio, viajes asociados a grupos y convenciones. Hace énfasis en normas alta de calidad, en habitaciones, comidas y en las divisiones

de bebidas. Reconocemos que esto se logra con unos buenos, especializados, motivados y entusiastas empleados.

## 1.5 VISIÓN

Ser reconocido como un Hotel que presta un alto nivel de calidad de servicio al cliente, en los servicios de alojamiento y turísticos. Siendo competitivos en el mercado con un portafolio de servicios diversificados que satisfaga las necesidades de los clientes, manteniéndose acorde con los diferentes cambios que se presentan en la industria hotelera.

## 1.6 FILOSOFÍA

- ❖ **Excelencia:** Calidez, distinción y un alto estándar de calidad, factores que los diferencia en cada uno de sus servicios.
- ❖ **Creatividad- Innovación:** El diseño permanente de productos y servicios a la medida de los clientes a partir del profundo conocimiento de sus necesidades.
- ❖ **Capacidad de adaptación- Orientación al cambio:** La dedicación y el esmero de su equipo profesional capacitado y motivado para ajustarse a las diferentes condiciones y sueños de los clientes.

## 1.7 OBJETIVOS

- ❖ Mantener una alta ocupación en las habitaciones
- ❖ Mejorar la eficiencia y eficacia operativa
- ❖ Proporcionar un buen clima organizacional
- ❖ Prestar un buen servicio al cliente
- ❖ Posicionar al hotel a nivel nacional e internacional
- ❖ Aumentar el nivel de ocupación de promedio en 2% con relación al año anterior
- ❖ Reducir en un 20% el número de quejas de los huéspedes
- ❖ Aumentar el número de huéspedes que regresan al hotel en un 10%
- ❖ Reducir el tiempo de registro en dos (2) minutos

## 1.9 ANÁLISIS DEL MERCADO

A través de este análisis se evaluó la posición del Hotel Costa del Sol en la industria hotelera cartagenera. Analizamos factores como lo son la competencia, el mercado, servicio, comercialización, promoción y publicidad.

### 1.9.1 POSICIONAMIENTO

La identidad en esta materia, es la de mejorar la rentabilidad, desarrollando una labor socioeconómica permanente basada en precios bajos, variedad de servicios y excelente atención al cliente

### 1.9.2 VENTAS

La administración del Hotel tiene como responsabilidad prestar un servicio eficiente y eficaz; que satisfaga a todos sus clientes: Empleados, proveedores y clientes externos, a través de una apropiada gestión de mercadeo que garantice resultados positivos en los estados financieros.

### 1.9.3 PUBLICIDAD Y PROMOCIÓN

Para motivar la demanda y a la vez lograr que los clientes potenciales adquieran información precisa acerca de los servicios. Se diseña el siguiente programa de promoción:

- ❖ Avisos en revistas hoteleras de circulación nacional
- ❖ Folletos con información de los servicios que ofrece
- ❖ Contactos con agremiaciones hoteleras
- ❖ Agentes de ventas en otras ciudades

- ❖ Convenios con aerolíneas y agencias de viajes
- ❖ Contactar con organizaciones y agremiaciones de todo tipo

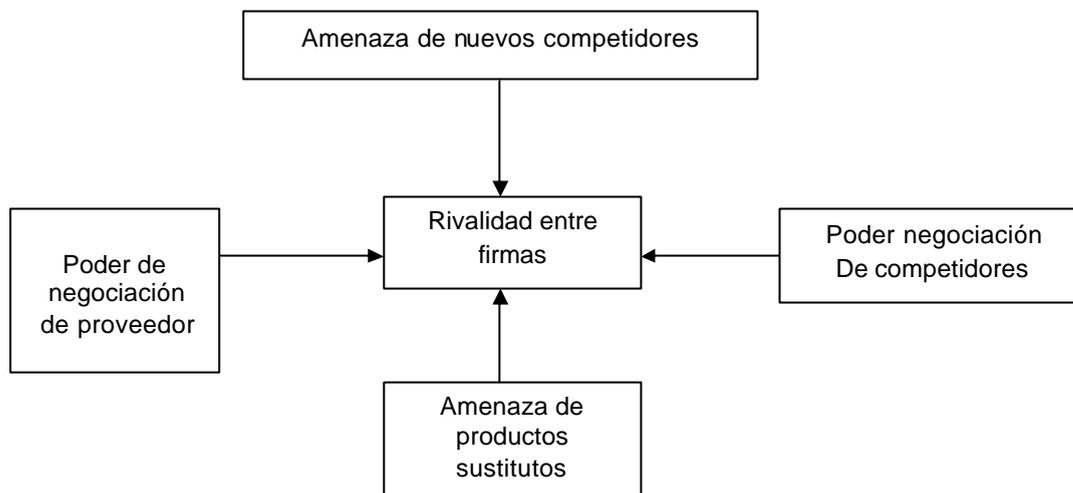
#### 1.9.4 IMAGEN

La imagen del hotel se encuentra un poco deteriorada en el mercado, debido a la falta de cumplimiento en los compromisos adquiridos con sus clientes y proveedores. Por este motivo se trabaja para realizar los correctivos necesarios que ayuden a disminuir las falencias e incrementar la credibilidad, imagen y servicio del hotel a través de la:

- Atención permanente y esmerada de los empleados
- Ambiente agradable y confortable en todas sus instalaciones
- Equipos modernos e instalaciones que brindan mayor comodidad y satisfacción al cliente
- Servicios de calidad en general

#### 1.9.5 ANÁLISIS DE LAS FUERZAS COMPETITIVAS

Este modelo se encuentra en la fuerza que genera la competencia en una industria las cuales esta representada por:



Grafica. No 1.  
Cinco fuerzas de la competencia. Michael Porter  
Fuente: Análisis Integrado de la Administración-Mc Graw Hill 1999

Cuanto más fuerte sea cada una de las fuerzas competitivas, mas limitada estará la capacidad del hotel para aumentar precios y tener mayores utilidades.

Fuerza competitivas	Características de la Industria
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Competidores potenciales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Barreras de ingreso altas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inversión</li> <li>▪ Experiencia</li> <li>▪ Lealtad a la marca</li> </ul> </li> <li>❖ Barreras de salidas altas: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Liquidación de infraestructura, maquinaria y equipo</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Rivalidad entre competidores establecidos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Diferenciación de servicios</li> <li>▪ Guerras de precios</li> <li>▪ Estrategias de ventas</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Poder de negociación de los compradores(clientes)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Alto poder de negociación</li> <li>▪ Diversidad de ofertas precios y servicios</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Poder de negociación de los proveedores</li> <li>➤ Amenaza de productos sustitutos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elevado numero de proveedores</li> <li>▪ Bajo poder de negociación</li> <li>▪ Diferenciación de precios</li> <li>▪ Diferenciación de servicios</li> <li>▪ Calidad</li> <li>▪ Factor económico</li> </ul>

Cuadro. No 1.  
Análisis de las cinco fuerzas de Michael Porter  
Fuente: Los autores

### 1.9.6 FACTORES CRITICO DE COMPETITIVIDAD

Constituyen los aspectos vitales para la competitividad del Hotel en el mercado, son un método de diagnostico de competitividad y base para las decisiones estratégicas. A continuación se presenta una ilustración de los factores competitivos claves para la industria.

Factores	Hotel Costa del Sol	Hotel Barlovento	Hotel Sorrento	Hotel Bahía	Hotel Capilla Del Mar	Hotel playa	Hotel el Dorado	Hotel C/gena plaza	Hotel Decameron	Hotel C/gena Real
Servicio al cliente	3.5	4.5	4.0	4.0	4.5	3.5	3.5	3.5	4.0	3.5
Variedad de servicios	4	4.0	3.5	3.5	4.5	3.5	4.0	4.0	4.5	3.5
Precio	4.5	4.0	4.5	4.5	4.0	4.5	4.5	4.5	4.0	4.5
Proveedores	4	5.0	4.0	4.0	4.5	4.0	4.0	4.0	4.5	3.5
Marketing	3.0	4.5	4.5	3.5	4.5	3.5	4.5	4.5	4.5	3.5
Respaldo	4.0	4.5	3.5	3.5	4.5	3.5	4.0	4.0	4.0	3.0
Prestigio	3.5	4.5	3.5	3.5	4.0	3.5	3.5	3.5	4.0	3.5
Tecnología	4.0	4.0	4.0	3.5	4.5	3.5	4.0	4.0	4.5	3.5
Infraestructura física	4.5	4.0	3.5	3.5	4.5	3.5	4.0	4.0	4.5	3.5

Cuadro N° 2. Factores Críticos de Competitividad, Fuente : Los autores

➤ DESVENTAJAS COMPETITIVAS DEL MERCADO

- **SERVICIO AL CLIENTE:** Es deficiente, debido a que el recurso humano no tiene el perfil adecuado.
- **MARKETING:** En la actualidad el Hotel tiene planeado implementar este departamento, con el objeto de poder penetrar, ganar participación y segmentar el mercado.
- **PRESTIGIO:** El prestigio de la cual goza en el mercado no es el adecuado.

➤ VENTAJAS COMPETITIVAS DEL MERCADO

- **INFRAESTRUCTURA FÍSICA:** Excelente fachada en vidrios polarizados con una agradable vista hacia el mar.
- **PRECIO:** Ha sido reconocida por sus precios bajos ventaja que le permite mantenerse en el mercado.

### 1.9.7 ANÁLISIS DAFO

Permite hacer un análisis externo y uno hacia al interior del Hotel, reflejando las amenazas y oportunidades que determina el mercado al cual pertenece, al igual que las debilidades y fortalezas que posee en el desarrollo de sus actividades.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Servicio al cliente</li> <li>➤ Prestigio</li> <li>➤ Mercadeo y ventas</li> <li>➤ Iniciativa y liderazgo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Precios de servicios que ofrece</li> <li>➤ Infraestructura física</li> <li>➤ Infraestructura</li> </ul>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Intensidad en la rivalidad</li> <li>➤ Nuevos competidores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Incrementan las ventas</li> <li>➤ Hacer convenios con las agencias y aerolíneas.</li> </ul>

Cuadro. No 3.  
Análisis DAFO  
Fuente: Los autores

### 1.9.8 MACROAMBIENTE

Todas las empresas se encuentran afectadas por un macroambiente el cual se puede clasificar como: Ambiente económico, tecnológico, social, y político.

#### C. AMBIENTE MACROECONÓMICO

La industria hotelera se ha visto afectada por las condiciones actuales de la economía, la pérdida adquisitiva de la moneda Colombiana y el desempleo, ha llevado a los turistas a buscar los precios mas bajos y a consumir únicamente lo necesario, cohibiéndose de aquellos servicios que generan un mejor estatus social.

#### D. AMBIENTE TECNOLÓGICO

Ha llevado a los hoteles a permanecer constantemente actualizados, para prestar un moderno y completo servicio, siendo necesaria la compra de equipos y herramientas modernas, e incluso la utilización de Internet para promocionar y vender sus servicios.

#### C. AMBIENTE SOCIAL:

Aspectos como la cultura, costumbres, las necesidades, el poder adquisitivo y preferencias tienen mucha incidencia en los hábitos de compra, dirigido a este tipo de mercado

#### D. AMBIENTE POLÍTICO LEGAL

Las regulaciones políticas y fiscales sobre las actividades de la industria hotelera poseen características que de una u otra forma favorecen el mercado en el cual compite el Hotel Costa del Sol.

## 2. ANÁLISIS OCUPACIONAL

### 2.1 GENERALIDADES

En un intento de volverse mas eficaces las organizaciones se rediseñan. Hoy en día se hace énfasis en unidades de trabajos más pequeñas, con menos niveles jerárquicos, menos empleados y más descentralizados.

A medida que se manifiesta la reconfiguración organizacional, los gerentes quieren empleados que trabajen con mayor independencia y flexibilidad para satisfacer la demanda del cliente .Para lograrlo, requieren que las personas más próximas a la información y que participan de manera directa en el producto o servicio que se ofrece tomen las decisiones

El objetivo es desarrollar puestos y unidades de trabajo que sean lo bastante adaptable para prosperar en un mundo que cambia a gran velocidad.

En la medida que aumenta el grado de complejidad de la organización mas y mas funciones se delegan en el departamento de recursos

humanos. A su vez ese departamento no suele poseer información detallada de los puestos; esa información se debe obtener mediante el análisis de puestos

El análisis de puesto consiste en la obtención, evaluación y organización de información sobre los puestos de una empresa. Las actividades de reclutamiento y selección, se orientan por los requisitos que deben cumplir las personas destinadas a realizar las funciones de los cargos vacantes. Esto significa que antes de iniciar la búsqueda de las personas requeridas por la empresa se debe tener claramente identificadas las funciones y requisitos del puesto vacante, lo cual es parte de la función del análisis ocupacional.

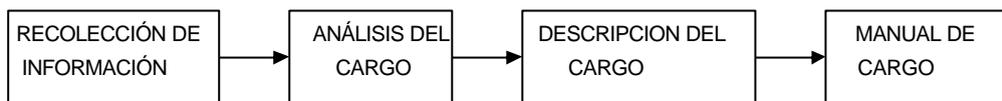
La previsión de la fuerza laboral, la evaluación del desempeño y remuneración de personal, se basa en las tareas, condiciones de trabajo, responsabilidades y requisitos de los cargos ocupados. Esta información se encuentra en el manual de descripción de cargos de la empresa.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Castillo Aponte José. Administración de personal, Ecoe ediciones, Pág. 84

## 2.2 PROCESO DEL ANÁLISIS OCUPACIONAL

En el hotel Costa del Sol el análisis ocupacional se sigue mediante un proceso de actividades relacionadas entre si; de la siguiente manera



Grafica. No 2.

Proceso de Análisis Ocupacional

Fuente. Administración de Personal –Jose Castillo Aponte-Ed Ecoe 1993

La primera etapa del proceso es la recolección de la información pertinente al cargo, que permita diferenciarlo de los demás posiciones existente en la empresa

Una vez se obtiene toda la información confiable y necesaria para caracterizar el puesto de trabajo, se procede a estudiar en detalle los datos indispensables para los elementos constitutivos de la descripción del cargo.

### 2.3 NECESIDAD DE UN ANÁLISIS OCUPACIONAL EN EL HOTEL COSTA DEL SOL

Para llegar a realizar un plan de capacitación y entrenamiento en el hotel Costa del Sol, se hace necesario conocer los puestos de trabajo y mediante el análisis ocupacional, logramos tal fin, ya que mediante la información que se obtiene a través de dicho proceso se puede llegar a describir los cargos, que sirvieran de base para evaluar el desempeño, que es en ultimo lo que determinara el plan de capacitación.

### 2.4 OBJETIVO DEL ANÁLISIS OCUPACIONAL

El objetivo de realizar un análisis ocupacional en el hotel Costa del Sol es Identificar los puestos de trabajos, para conocer los deberes y responsabilidades que se asocian a cada puesto, con el fin de lograr un entorno laboral de alto nivel

### 2.5 FUENTES DE INFORMACIÓN

La fuente natural de la información laboral es adquirida a través de la persona que ocupa el cargo .Es esta persona quien mejor conoce la forma como funciona su puesto de trabajo.

Entendiendo la tentación que siente el titular de exagerar la información sobre su puesto, sobre todo cuando sabe que se puede utilizar para determinar niveles salariales. Se decidió realizar unos cuestionarios para tal fin, los cuales se adaptan a las necesidades de los puestos en estudio, este le da la oportunidad a los trabajadores de responderlo en un tiempo razonable y con la disponibilidad de los evaluadores para resolver cualquier duda.

Los puestos se identificaron mediante un organigrama (ver organigrama, capítulo 3-Página 29)

Revisados los cuestionarios, se procedió a utilizar el método de la entrevista con la intención de aclarar lo necesario y por último se utilizó la observación; De las actividades de quienes ocupan los puestos de trabajo.

## 2.6 INSTRUMENTO

Se requiere de un formato para el análisis de los cargos del hotel Costa del Sol. (Ver Anexo No 2)

## 2.7 INVESTIGADORES:

La investigación es realizada por los estudiantes de Administración de empresas: Elver Ospina y Yanira Borja

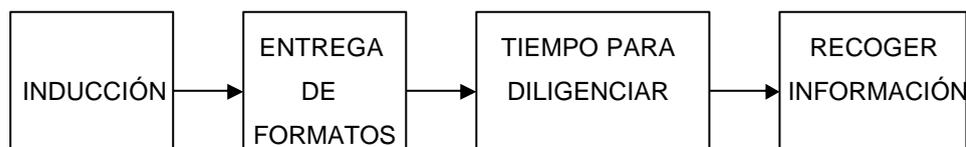
## 2.8 ESPACIO TIEMPO

Los cuestionarios se realizaron en el hotel Costa del Sol entre los meses de marzo y abril del 2002.

El horario fue distribuido según los turnos del Hotel en las jornadas diurnas y nocturnas, a todos los trabajadores se les dio la instrucción necesaria para contestar con objetividad, los cuestionarios.

## 2.9 PLANEACION

A continuación se muestra una grafica del proceso de recolección de la información recopilada a través de los cuestionarios, que sirvieron para el análisis y aplicación de la información.



Grafica. No 3.

Proceso de Recolección de Información del Análisis de los Puestos de Trabajo

Fuente. Los Autores.

- **INDUCCIÓN:** En esta etapa se llego a cada departamento y se le explico a cada el empleado el objetivo de la encuesta.

- ENTREGA DE FORMATOS: Se refiere al día en que se aplicaron los cuestionarios.
- TIEMPO PARA DILIGENCIAR: Se le da un tiempo razonable para que los empleados puedan contestar, con tranquilidad su cuestionario.
- RECOGER INFORMACIÓN: Una vez los empleados del Hotel respondieron los cuestionarios se procedió a recogerlos.

### 2.9.1 RESULTADOS Y ANÁLISIS

Mediante el proceso de análisis ocupacional, se lograron identificar los cargos que compone la organización de la empresa.

Todos los empleados del hotel respondieron, cada uno de los ítems de los cuestionarios, siendo breves y concisos en sus respuestas.

Fue necesario aclararles, que el propósito tiene que ver con la razón de ser del cargo y las funciones específicas se refieren a las responsabilidades y deberes de los empleados, citando en lo posible su finalidad.

Debido a que las respuestas de los empleados arrojaron diversas diferencias, exageraciones, confusiones de lo que realmente debería

ser sus funciones específicas. Arrojando como resultado la percepción de lo que para ellos son las funciones de su cargo.

Se decidió confrontar esa información con la recopilada por nosotros a través de la observación directa, entrevistas con el empleado y su jefe inmediato, e investigaciones. Lo cual permitió realizar de la mejor forma el análisis de los puestos o cargos que desempeñan cada uno de los empleados.

Finalmente se logro el objetivo del proceso ocupacional, para proseguir con la descripción de los cargos.

### 3. MANUAL DE FUNCIONES

#### 3.1 DEFINICIÓN

Un manual de funciones es un documento en el cual se describen de manera detallada las funciones o tareas del cargo (Que hace el ocupante), como lo hace (métodos) los objetivos del cargo, los deberes, responsabilidades, condiciones ambientales y riesgos inherente de cada cargo en una organización.

#### 3.2 ANÁLISIS DEL PUESTO

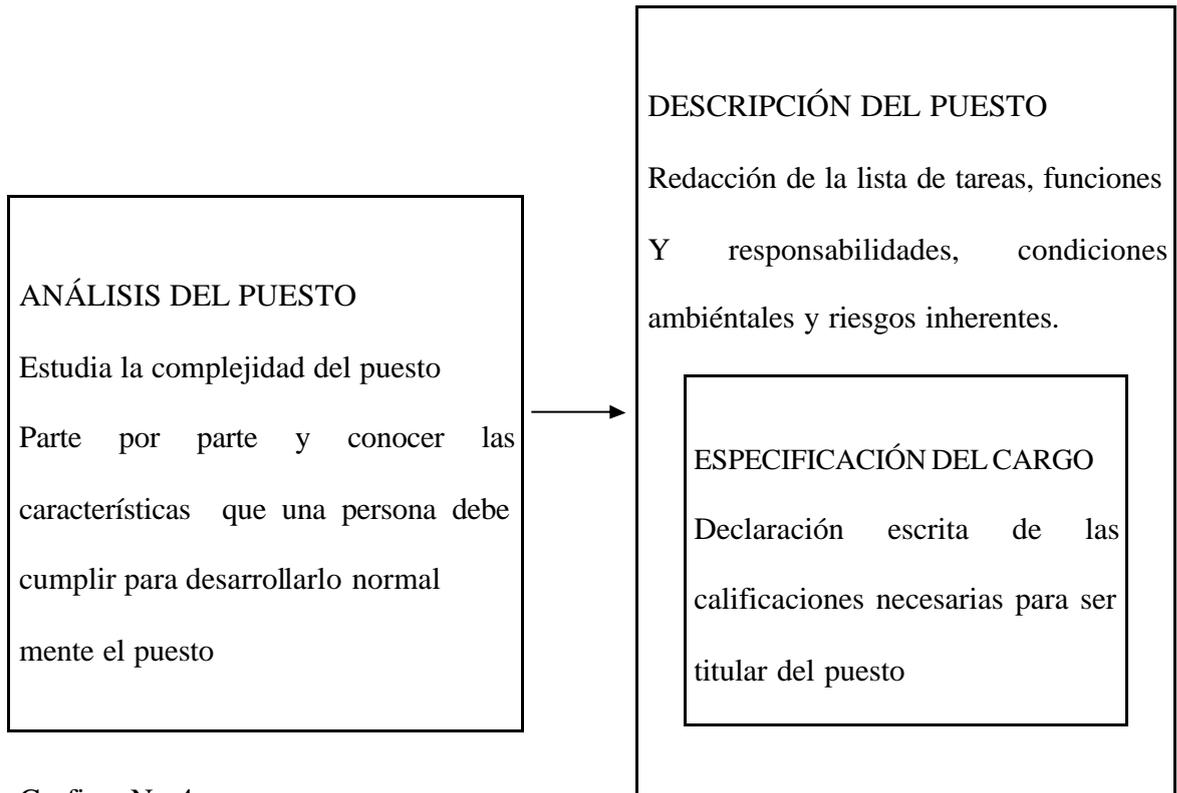
##### DEFINICIÓN

En el sistema salarial el análisis de puesto es el método de obtención de información, de manera que sea útil para su posterior valoración. Según Vargas Muñoz<sup>2</sup> , es estudiar la complejidad del puesto, parte

---

<sup>2</sup> Vargas Muñoz Nelson Rafael, Admón. Modern adeSueldosysalarios.MCgr aw hill .MORALES Arrieta j .a

por parte y conocer con algún grado de certeza las características que una persona debe cumplir para desarrollarlo normalmente el puesto.”



Grafica. No 4

Relación Análisis –Descripción-Especificación Del Puesto

Fuente. Administración Moderna de Sueldos y Salarios –Juan Morales-Mc Graw Hill 1999

Cabe recordar que primero se analiza el puesto para luego proceder a describirlo. La especificación del puesto se ocupan de los requisitos que el ocupante necesita cumplir , las especificaciones suministran la percepción que tiene la organización respecto de las características

humanas que se requieren para ejecutar el trabajo, expresadas en términos de educación, experiencia, iniciativa etc.<sup>3</sup> El objetivo del manual de funciones del Hotel Costa Del Sol es registrar los hechos mas importantes de cada puesto de trabajo, describiendo su contenido tal y como existe.

### 3.3 DESCRIPCION DEL MANUAL DE FUNCIONES

La descripción la conforman seis etapas, las cuales se citan y definen a continuación:

#### 3.3.1 ENCABEZAMIENTO O IDENTIFICACIÓN

Compuesta por el nombre del cargo, localización, departamento o sección a la que pertenece el cargo dentro la organización; así como también el nombre del cargo al que reporta y del que depende directamente.

---

<sup>3</sup> 2Ibid, pag.25

### 3.3.2 FUNCIÓN BÁSICA DEL CARGO

En esta etapa se establece brevemente de manera clara y concisa el propósito básico del cargo.

Debe permitir a cualquier de la organización entender el propósito y básico del cargo, su razón de ser y aquellos factores principales que distinguen este puesto de otros.

### 3.3.3 FUNCIONES ESPECIFICAS

En este ítem se enumeran los principales deberes y responsabilidades del empleado citando en lo posible, la finalidad o alcance último de las mismas.

**3.3.4 RESPONSABILIDAD:** Se refiere a la responsabilidad que tiene el ocupante del cargo, además del trabajo normal y de sus funciones, en consecuencia debe responsabilizarse por:

- a. Supervisión de personal
- b. Material, herramientas o equipos
- c. Dinero, títulos valores o documentos
- d. Contactos internos o externos
- e. Información confidencial

### 3.3.5 REQUISITOS DEL CARGO

En esta sección se consignan todos los conocimientos que debe poseer el aspirante para entrar a ejercer el cargo.

Los requisitos aplicados casi siempre a cualquier tipo o nivel del cargo son: La Educación, entrenamiento, experiencia y otros.

Es decir uno requisitos intelectuales, como también unos requisitos físicos. Entre los requisitos intelectuales están los siguientes factores:

- ❖ Instrucción básica
- ❖ Experiencia básica
- ❖ Adaptabilidad necesaria

- ❖ Iniciativa necesaria
- ❖ Aptitudes necesarias

**LOS REQUISITOS FÍSICOS:** Tienen que ver con la continuidad de energía y esfuerzos físico y mental requeridos, y la fatiga provocada, así como la constitución física que necesita el empleado, para desempeñar el cargo adecuadamente. Entre los requisitos físicos se encuentran los siguientes factores de especificaciones.

- ❖ Esfuerzo físico necesario
- ❖ Capacidad visual
- ❖ Destreza o habilidad
- ❖ Constitución física necesaria

<sup>4</sup>Los manuales de funciones pueden utilizarse para:

- Ayudar a la contratación y colocación de individuos adecuados en cada puesto de trabajo de la organización
- Evaluar el desempeño individual del trabajador

---

<sup>4</sup> MORALES ARRIETA Juan ANTONIO/VELANDIA HERRERA NÉSTOR FERNANDO. Salarios, estrategia y sistema salarial o de compensaciones. MC GRAW HILL 1999

- Predecir los perfiles y numero de trabajadores que se necesitan en años futuros
- Determinar las necesidades de entrenamiento en la organización
- Establecer una estructura de salarios sobre la cual se pueda asignar una remuneración justa y equitativa a cada uno de los empleados
- Comparar la compensación de los puestos de trabajo con otros externos ,a modo de tomar mayor ventaja y pagar sueldos acordes con el mercado actual
- Suministrar a la sección de higiene y seguridad industrial los datos relacionados para minimizar la insalubridad y peligrosidad de ciertos cargos

Como marco de referencia, las descripciones son de gran utilidad para estimular la motivación del personal y orientar y el desempeño de las personas en una organización.

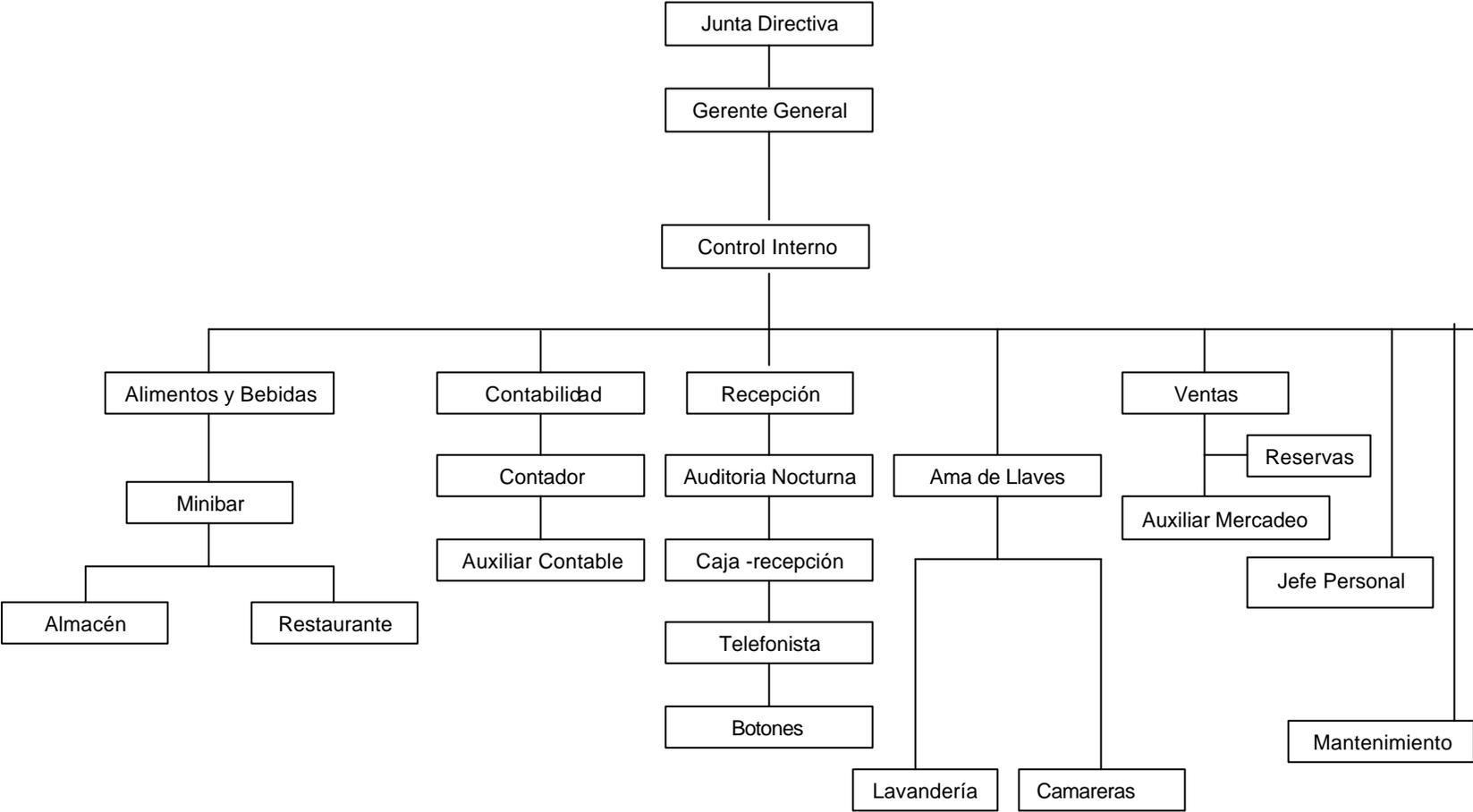
El manual de funciones para el HOTEL COSTA DEL SOL se organizo por secciones, Ver Anexo No.1

De otra parte antes de remitirse al anexo donde se encuentra el manual de funciones, es importante saber donde se encuentra localizado los cargos de la empresa. Estos se aprecian en la estructura organizacional como se muestra a continuación.

El Hotel Costa del Sol posee una estructura bastante piramidal, clásica; en donde se supone que para lograr las sinergias en la parte inferior se deben situar todas aquellas actividades básicas que deban ser maximizadas en el uso de recursos, por ello arriba se debe situar la diversidad.

En este tipo de organización, se empieza por el máximo directivo (el jefe). Este a su vez nombra colaboradores, y cada subjefe, una vez nombrado, procede a su vez a nombrar a su equipo, este proceso continua hasta que la división y subdivisión ya no tienen sentido.

# ORGANIGRAMA HOTEL COSTA DEL SOL



Grafica. No 5  
Organigrama del Hotel  
Fuente. Hotel Costa del Sol

## 4. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

### 4.1. RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

Una vez Planteado las necesidades de personal y conociendo las funciones y requisitos que deben cumplir los aspirantes a desempeñar los cargos disponibles, la organización procede entonces a buscar en el mercado laboral las personas que reúnan las características requeridas.

Por ello el Hotel Costa Del Sol en el momento de aplicar el proceso de reclutamiento debe identificar los candidatos con las capacidades óptimas para llenar las vacantes, es indispensable tener como herramienta primordial: la descripción del puesto, ya que proporcionan la información básica sobre las funciones y responsabilidades que incluye cada vacante.

El papel del reclutador es determinar las necesidades del puesto y las características que debe poseer la persona que lo desempeñe.

Se pueden utilizar diversos canales de reclutamiento que mencionaremos a continuación:

1. Candidatos espontáneos: los candidatos espontáneos se presentan en la oficina de la compañía para solicitar trabajo o envían por correo su hoja de vida

2. Recomendaciones de los empleados a la empresa: es cuando los empleados refieren candidatos que son conocidos o sus amistades.
3. Anuncios de prensas: los periódicos y en algunos casos las revistas especializadas es otro de los métodos de reclutamiento en la cual se pueden describir el empleo y las prestaciones, identificándose la compañía y las instrucciones de cómo presentar la solicitud de trabajo.
4. Agencias de empleos: son compañías que establecen un puente entre las vacantes y la organización para realizar todo el proceso tanto de reclutamiento como de selección.
5. Instituciones educativas: las universidades, las escuelas técnicas y otras instituciones académicas son una buena fuente de candidatos jóvenes que harán moderadas peticiones de salarios.

➤ OBJETIVO DEL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL

- Emplear los métodos adecuados de reclutamiento para detectar y atraer a diferentes tipos de candidatos

## 4.2. SELECCIÓN DE PERSONAL

El proceso de selección de personal tiene como objetivo escoger dentro del grupo de candidato reclutado, aquel que por sus habilidades, conocimientos y actitudes, presente las mayores posibilidades de desempeñarse adecuadamente tanto en el cargo vacante como en el resto de la compañía.

### ➤ OBJETIVOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

- Determinar la importancia de lograr validez y confiabilidad en el proceso de selección.
- Conducir una entrevista de selección y evitar fallas principales

### ➤ Pasos del Proceso de Selección:

- Recepción preliminar de solicitudes

El proceso de selección se realiza en dos sentidos, la organización elige a sus empleados , y los candidatos potenciales eligen entre varias empresas.

- Pruebas de selección: Son instrumentos par evaluar la compatibilidad entre las solicitantes y los requerimientos del

puesto. Algunas pruebas consisten en exámenes psicológicos y otras son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo, tales pueden ser:

- Pruebas psicológicas: miden la personalidad.
- Pruebas de conocimientos: determinan información o conocimientos que posee el examinado.

Es importante que la persona responsable de realizar la selección de personal proporcione el personal idóneo para cubrir las vacantes de la empresa, por tal motivo deben guardar una actitud objetiva, respetuosa, confiable y veraz ante los diferentes candidatos que aspiran a un cargo específico

En el Hotel Costa Del Sol La selección del personal no obedece a un programa específico, a la teoría establecida en la administración de recursos humanos; sino que los gerentes de ventas y de operaciones hacen una preselección inicial y el gerente general toma la decisión de contratar. En otros casos la selección es realizada directamente por el gerente general.

No existe un programa integrado para realizar la inducción del personal que ocupará el cargo a desempeñar.

### 4.3. POLÍTICA SALARIAL

El manejo salarial es potestad del gerente general de acuerdo con las condiciones financieras y económicas de la empresa y no obedece a una estructura de salarios claramente definida que responda a los principios de equidad interna y competitividad externa.

### 4.4. BENEFICIOS SOCIALES

La empresa no cuenta con un programa de bienestar estructurado que pueda brindar a los empleados diversos beneficios que permita la participación activa tanto de los trabajadores como de sus familias; por consiguiente se debe establecer un programa buscando así un grado de compromiso y motivación hacia la organización.

## 5. COMPETENCIAS LABORALES

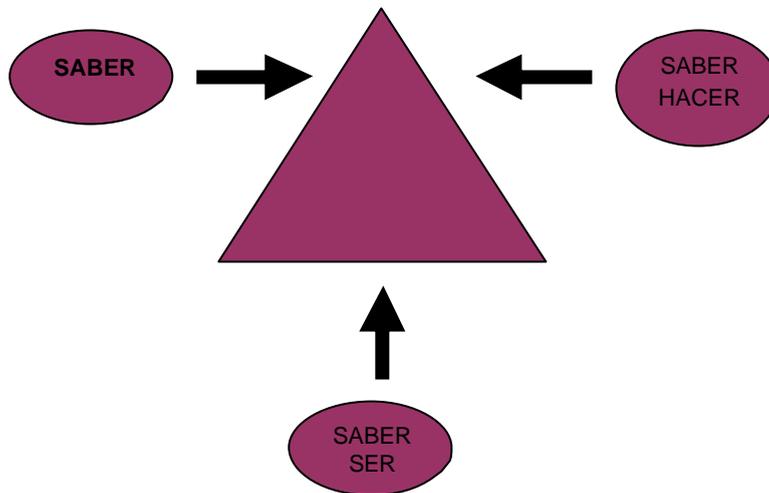
### 5.1 DEFINICIÓN

No hablamos de nada nuevo, pues este concepto fue utilizado por David McClelland hace unos 30 años atrás. A través de sus investigaciones McClelland demostró que las evaluaciones y tests tradicionales que decían predecir el desempeño exitoso, eran insuficientes.

A través del tiempo se han dado a conocer diferentes definiciones. Sin embargo, creo poder resumirlas a continuación:

**Competencia:** Capacidad de desarrollar eficazmente un trabajo, utilizando los conocimientos, habilidades, destrezas y comprensión necesarios, así como los atributos que faciliten solucionar situaciones contingentes y problemas.

Podría interpretarse también en el siguiente gráfico:



Grafica. No 6.

Competencias Laborales

Fuente. ARP Prensa Colpatria – Gómez Cardona Jorge – ASSEMENT, 2000

A partir de dicho concepto se han ensayado tipologías, clasificaciones y gradaciones de competencias, desde distintos puntos de vista y tendencias emergentes.

Una vez lograda la identificación de las competencias a través de un análisis técnico de las “conductas de individuos de éxito”, se obtiene una estructura conformada por: los conocimientos aplicados, las habilidades desarrolladas y actitudes demostradas. Con dichos elementos concurrentes podemos formar los criterios que nos

permitan seleccionar, evaluar, formar, desarrollar y remunerar a los trabajadores.

Conducir una gestión integral con enfoque en competencias bien orientadas nos permitirá:

- Alinear el aporte del capital humano con las necesidades estratégicas de la organización.
- Administrar de manera eficiente el activo intelectual de nuestros trabajadores, y a través de ello los activos a su cargo.
- Evaluar su desempeño sobre la base de resultados y conocer el personal de desempeño medio que requiere desarrollo para un desempeño superior.
- Remunerar al personal de manera justa.
- Determinar la llamada “brecha técnica” y el esfuerzo formativo necesario para la movilidad funcional del personal.
- Establecer cuantitativamente el valor agregado a través de competencias, así como también el retorno de su inversión (ROI).
- Establecer su ventaja competitiva en el mercado.

Cabe señalar que la Gestión por Competencias no es sólo responsabilidad de la función de Recursos Humanos, sino que compromete tanto a la alta dirección como al personal de línea.

## 5.2. FACTORES DEL DESEMPEÑO LABORAL

FACTORES TÉCNICOS	DE LA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO	LOS FACTORES DE LA PERSONA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maquinarias</li> <li>• Equipos</li> <li>• Insumos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo están hechas las divisiones de funciones</li> <li>• Comunicaciones internas</li> <li>• Sistemas de compensación</li> <li>• Incentivos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conciencia del rol</li> <li>• Competencia</li> <li>• Actitudes</li> <li>• Aptitudes</li> <li>• Personalidad</li> </ul>

Cuadro. No 4.

Determinantes del Desempeño Laboral

Fuente. Competencias Transversales- SCANS, 1992

**Gestión de recursos:** Tiempo, dinero, materiales y distribución, personal.

**Relaciones interpersonales:** Trabajo en equipo, enseñar a otros, servicio a clientes, desplegar liderazgo, negociar y trabajar con personas diversas.

**Gestión de información:** buscar y evaluar información, organizar y mantener sistemas de información, interpretar y comunicar, usar computadoras.

**Comprensión sistémica:** Comprender inter-relaciones complejas, entender sistemas, monitorear y corregir desempeños, mejorar o diseñar sistemas.

**Dominio tecnológico:** seleccionar tecnologías, aplicarlas en la tarea, dar mantenimiento y reparar equipos.

PERSPECTIVAS CONCEPTUALES: Andrew Gonzci formuló en 1996 las siguientes tendencias de tipificación:

<b>Enfoque Desempeñadas</b>	<b>Tareas</b>	<b>Enfoque Personales</b>	<b>Atributos</b>	<b>Enfoque (holístico)</b>	<b>integrado</b>
Desempeño que se ajusta a un trabajo descrito a partir de una lista y específicas	que se describe a partir de subtareas de	Basada en las características de las personas y su aplicación en diferentes	en las características de las personas y su aplicación en diferentes contextos	Dado por la combinación de las tendencias de enfoque de tareas con el enfoque de atributos	la combinación de las tendencias de enfoque de tareas con el enfoque de atributos

manera clara.	de trabajo.	personales.
Impulsaron las metodologías: DACUM, AMOD y SCID, básicamente orientadas a la formación.	Basada en lo que la persona sabe, puede y quiere hacer. Los atributos se especifican en niveles o grados.	Orientada a la evaluación y certificación de las competencias.

Cuadro. No 5.

Tendencias de Tipificación

Fuente. ARP Prensa Colpatiria – Gomez Cardona Jorge – ASSEMMENT, 2000

### 5.3 Competencias Clave y Tipologías: Bunk

Llamadas también competencias críticas, y en inglés core competencies, referidas a aquellas que posibilitan desarrollar un desempeño exitoso en diferentes contextos. Según el alemán G. Bunk, podemos tipificarlas en:

**Competencia técnica:** es el dominio experto de las tareas y contenidos del ámbito de trabajo, así como los conocimientos y las destrezas necesarios para ello.

**Competencia metodológica:** implica reaccionar aplicando el procedimiento adecuado a las tareas encomendadas y a las irregularidades que se presenten, encontrar soluciones y transferir experiencias a las nuevas situaciones de trabajo.

**Competencia social:** colaborar con otras personas en forma comunicativa y constructiva, mostrar un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal.

**Competencia participativa:** participar en la organización del ambiente de trabajo, tanto el inmediato como el del entorno, capacidad de organizar y decidir, así como de aceptar responsabilidades.

#### 5.4 Competencias Clave y Tipologías: Mertens

Según Leonardo Mertens, los tipos de competencias se pueden dividir en:

**Competencias genéricas:** se relacionan con los comportamientos y las actitudes laborales propios de diferentes ámbitos de producción como, por ejemplo, la capacidad para el trabajo en equipo, habilidades para la negociación, planificación, etc.

**Competencias básicas:** son las que se relacionan con la formación y que permiten el ingreso al trabajo: habilidades para la lectura y escritura, comunicación oral, cálculo, entre otras.

**Competencias específicas:** se relacionan con los aspectos técnicos directamente relacionados con la ocupación, y no son tan fácilmente

transferibles a otros contextos laborales, como la operación de maquinaria especializada, la formulación de proyectos de infraestructura, etc.).

Existen veinte competencias genéricas, estandarizadas reconocidas mundialmente. En este proyecto se pudieron detectar doce (12) competencias que se definen a continuación

## 5.5 COMPETENCIAS GENÉRICAS

### 1. Competencias de ayuda y servicio

**Actitud de servicio:** Deseo de ayudar o servir a los demás a base de averiguar sus necesidades y después satisfacerlas.

### 2. Competencias cognitivas

**Conocimientos:** Grado de conocimiento y profesionalismo que demuestra en la realización de su trabajo

### 3. COMPETENCIA DE EFICACIA PERSONAL

**Presentación personal:** Impresión e imagen que proyecta, apariencia (aseo, vestuario).

**Presupuesto:** Evalúa la precisión de lo planeado versus lo ejecutado.

**Puntualidad:** Responsabilidad en cuanto horarios y obligaciones.

**Responsabilidad:** Compromiso en la realización de las tareas y la discreción de asuntos relacionado con la empresa.

#### 4. COMPETENCIAS GERENCIALES

**Liderazgo:** Capacidad de guiar, conducir, orientar las acciones personales y la de su grupo.

**Comunicación:** Capacidad de expresar ideas, proyectos, transmisión de conocimientos.

#### 5. COMPETENCIAS DE LOGRO Y ACCIÓN

**Calidad:** Exactitud, frecuencia de errores, presentación, orden y esmero que caracteriza su trabajo.

**Iniciativa:** Predisposición para emprender acciones, mejorar resultados o crear oportunidades.

**Interés de superación:** Preocupación por trabajar bien o por competir para superar un estándar de excelencia.

**Rendimiento:** Cumplimiento de las tarea asignadas en el tiempo estimado.

## 6. EVALUACION DEL DESEMPEÑO

Es la técnica de gestión del talento humano que permite hacer un juzgamiento de la calidad del trabajo y potencial laboral de los integrantes de una empresa.

Para hacer esto se establecen estándares de desempeño, estos estándares se basan en los elementos relacionados con el puesto que determinan más de lleno el desempeño adecuado.

### 6.1 OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

El proceso de evaluación de desempeño tiene como objetivo general perfeccionar a las personas y organizaciones utilizando información sobre la conducta de aquellas en el puesto de trabajo.

Puede tener varios propósitos intermedios:

1. Adaptar al trabajador de manera eficiente al cargo
2. Detectar potenciales candidatos para promociones

3. Lograr entrenamiento y capacitaciones continuas
4. Buscar armonía en las relaciones laborales
5. Dar a conocer patrones de desempeño de la empresa
6. Distribuir incentivos salariales como respuesta al buen desempeño.
7. Descubrir el potencial de desarrollo de los trabajadores
8. Crear planes de estímulo a la mayor productividad
9. Comprobar que los procedimientos y practicas de personal son las más eficientes
10. Retroalimentación de la información al individuo evaluado

## 6.2. IMPORTANCIA DE LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

La evaluación del desempeño es una función importante tanto para el trabajador como para la empresa .Permite al individuo satisfacer la necesidad de conocer la valoración que la institución tiene de su trabajo, para así desarrollar planes de mejoramiento laboral .Al mismo tiempo la organización puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazos y definir la contribución de cada empleado.

Además puede dar a la empresa mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo

### 6.3. CRITERIOS GENERALES DE LA EVALUACION

Atendiendo la premisa sobre el destino de los resultados de una evaluación de desempeño cualquiera que ella sea en el HOTEL COSTA DEL SOL se pretende utilizar para el desarrollo de su personal; difiriendo de los usos que se le daba inicialmente como, era aumento de sueldos y salarios, bonificaciones por producción o premios individuales en dinero.

Actualmente se realiza esta en función del personal con propósitos mas amplios, como los de reconocer a los trabajadores sobresalientes y darle oportunidad de mejoramiento a los demás. Por este motivo, el insumo base de la evaluación son las competencias laborales del HOTEL COSTA DEL SOL que se han determinados previamente y son útiles para este fin.

Otros criterios son los indicadores cualitativos, con su respectiva ponderación, la autoevaluación y heteroevaluación. Se hace necesario conocer la percepción de los empleados, sus fortalezas y debilidades, actividades de capacitación que ellos creen necesitar y comentarios abiertos que nos pueden llevar a conclusiones valiosas.

El instrumento de trabajo debe ser de cobertura global, ya que se determinaron competencias estándar para todos los empleados del hotel.

#### 6.4. TIPO DE EVALUACION

De acuerdo a los parámetros generales de la evaluación se necesita un instrumento que permita de manera simultánea:

- Que el empleado del Hotel Costa del Sol se autoevalúe (Auto percepción)
- Que el empleado se evaluado por pares (Percepción compartida )
- Que el empleado sea evaluado por su jefe (Percepción del líder)

Esta herramienta debe admitir que los resultados sean útiles para generar estrategias que permitan desarrollar y fortalecer, aquellas competencias que presentan baja calificación en los empleados del Hotel.

El tipo de evaluación que se ajusta a estos lineamientos es la que se conoce como **trescientos sesenta grados (360°)**

Esta evaluación es un instrumento mediante el cual se obtiene información sobre el desempeño laboral de un individuo, esta se recoge de su propia autoevaluación, de los que trabajan con el, mismo, sus subordinados, sus compañeros y en ocasiones de los clientes externos. Esta evaluación se constituye en el eje de recolección de información para este proyecto.

## 6.5. PLANEACION DE LA EVALUACIÓN

A. OBJETIVO: Determinar el grado en el cual se encuentran las competencias laborales de los empleados del HOTEL COSTA DEL SOL; Con el fin de crear estrategias que ayuden a incrementar o

mejorar el desempeño y con ello maximizar los resultados de la compañía.

B .ALCANCES: Los resultados serán utilizados en la PLANEACION de capacitaciones y actividades de entrenamiento que propenden al desarrollo de las competencias con bajo nivel de calificación.

E. MODALIDAD: Forma escrita

D.INSTRUMENTO: Se de unos formatos de evaluación de desempeño diseñado de la siguiente manera:

- Encabezado: Evaluación de Desempeño

- Post Encabezado: Nombre del empleado, cargo, departamento o Sección y fecha

DEFICIENTE: 1
REGULAR : 2
BUENO : 3
MUY BUENO: 4
EXCELENTE: 5

Cuadro. No 6  
Ponderación de Indicadores de la Evaluación de Desempeño  
Fuente. Los Autores

- Las doce (12) competencias laborales (CLHCS) con un comentario y una explicación en la columna izquierda y las ponderaciones en columnas derechas

- Un espacio para que el empleado mencione en forma escrita cual fortaleza tiene según las competencias y cuales debilidades

-Un espacio para que el empleado mencione sus expectativas de capacitación.

-un espacio para comentarios generales del empleado

-Cierre con el nombre y firma del evaluador autorizado

Ver Anexo No. 3

#### F. ESPACIO Y TIEMPO:

La evaluación se realizara en el hotel costa del sol entre los meses de junio a octubre de 2002.

El horario se distribuirá según los turnos del hotel por las jornadas diurnas y nocturnas, incluso con la ventaja de la rapidez de una evaluación trescientos sesentas grados (360°), a los trabajadores se les debe dar la oportunidad de contestar con objetividad.

#### F .PERSONAL A EVALUAR:

Como se menciona en el anteproyecto se someterá a evaluación Al ciento por ciento (100%) de los trabajadores del Hotel .Se tendrán en cuenta sitios informales para romper barreras de entradas en cuanto a exactitud y confiabilidad.

#### G. DISTRIBUCIÓN DE LA EVALUACION

Tipo 1: Auto evaluación

Tipo 2: Evaluación del jefe

Tipo 3: Evaluación del compañero

## 6.6. PLANEACIÓN DEL DILIGENCIAMIENTO DE FORMATO

CARGO	DEPENDENCIA	NC EVALUACIONES				TOTAL	JORNADA
		TIPO 1	TIPO 3	TIPO 2			
Jefe de alimentos y bebidas	Alimentos y bebidas	1	no	5	=6	Diurna	
Supervisor almacén	Alimentos y bebidas	1	4	No	=6	Diurna Nocturna	
Cocinera	Restaurante	1	4	No	=5	Diurna Nocturna	
Mesero 1	Restaurante	1	4	=5	=5	Diurna Nocturna	
Mesero 2	Restaurante	1	4	=5	=5	Diurna Nocturna	
Jefe de contabilidad	Contabilidad	1	no	3	=4	Diurna	
Tesorera	Contabilidad	1	2	No	=3	Diurna	
Auxiliar de cartera	Contabilidad	1	2	No	=3	Diurna	
Auditor diurno	Recepción	1	No	9	=10	Diurna	
Auditor nocturno	Recepción	1	No	15	=16	Nocturno	
Recepcionista 1	Recepción	1	7	No	=8	Diurno Nocturno	
Recepcionista 2	Recepción	1	7	No	=8	Diurno Nocturno	
Botones	Recepción	1	7	No	=8	Diurno Nocturno	
Ama de llaves	Ama de llaves	1	no	3	=4	Diurno	
Camarera 1	Ama de llaves	1	2	No	=3	Diurno Nocturno	
Camarera 2	Ama de llaves	1	2	No	=3	Diurno Nocturno	
Jefe de ventas	Ventas	1	no	1	=2	Diurno	
Auxiliar de mercadeo	Ventas	1	no	1	=2	Diurno	
Jefe de personal		1	no	28	=29	Diurno	

Cuadro.No.7.

Planeacion del Diligenciamiento del Formato – Tipos de Evaluaciones

Fuente: Los Autores

6.7. RECOLECCIÓN DE DATOS: En esta etapa se le explica al empleado lo que se pretende y se aplican los instrumentos de evaluación en el hotel, según lo planeado.

6.8. TABULACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE DATOS: La información obtenida en los instrumentos de EVALUACION ya contiene la relación entre los empleados del Hotel Costa de Sol y sus competencias, en este ítem se organizan por medio de tablas. Ver organización de datos en listas de tablas.

6.9. RESULTADOS EVALUACIÓN: A continuación se muestra el resultado de los tres tipos de evaluación y su promedio correspondiente.

COMPETENCIA	TIPO 1	TIPO 2	TIPO 3	PROMEDIO
AYUDA SERVICIO				
Actitud de servicio	3,86206897	3,833333333	3,533333333	3,74291188
COGNITIVAS				
Conocimientos	4,27586207	3,666666667	3,8	3,91417625
EFICACIA PERSONAL				
Presentación personal	4,13793103	3,777777778	3,866666667	3,92745849
Presupuesto	3,96551724	3,611111111	3,933333333	3,8366539
Puntualidad	4,55172414	3,833333333	4,4	4,26168582
Responsabilidad	4	4	4,133333333	4,04444444
GERENCIALES				
liderazgo	3,31034483	3,444444444	4,133333333	3,6293742
INFLUENCIA				
Comunicación	3,79310345	3,444444444	3,933333333	3,72362708
LOGRO Y ACCIÓN				
Calidad	4,4137931	3,555555556	3,866666667	3,94533844
Iniciativa	3,44827586	3,333333333	3,8	3,52720307
Interés de superación	4,03448276	4,055555556	3,933333333	4,00779055
Rendimiento	4,4137931	3,722222222	4,333333333	4,15644955

Cuadro. No 8  
Resultados de los tipos de Evaluación  
Fuente. Los Autores

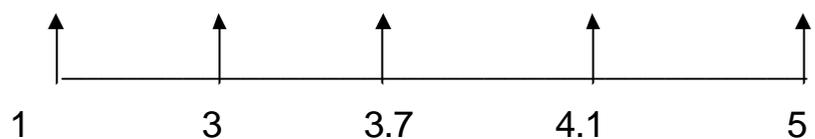
El método que utilizamos fue el de la escala grafica. Este método nos permitió evaluar las competencias laborales: las cuales fueron medibles y relevantes en el desempeño de los trabajadores del Hotel Costa del Sol, el cual nos dio como resultado una evaluación global que permite comparar y detectar debilidades y fortalezas del Hotel en el desempeño de sus labores.

A continuación se definen en el valor de medición de la escala según la magnitud en el que el Hotel, posee las características de su competencia,

Representado en la siguiente calificación

Insatisfactorio	( 1 a 3 )
Regular	(3.1 a 3.7)
Bueno	(3.8 a 4.1)
Sobresaliente	(4.2 a 5)

Cuadro. No.9  
Valor de Medición de La Escala  
Fuente. Los Autores



Grafica. No.7.  
Escala Grafica  
Fuente. Los Autores

Se observa que las áreas que más tienen incidencias en estas falencias y debilidades son:

RECEPCIÓN

BOTONES

RESERVAS

SEGURIDAD

MESEROS

Estas personas tienen contacto directo con el cliente, y por tanto tiene una influencia notoria en la imagen del Hotel.

## 7. PLAN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL HOTEL COSTA DEL SOL

### 7.1 CAPACITACIÓN

Hablar de capacitación es hablar de una inversión importante en cuanto dinero, esfuerzo y tiempo de todos los involucrados, y la única forma de asegurarnos que estos son una inversión y no un gasto es produciendo resultados tangibles e incluso medibles que, justifiquen los procesos y presupuestos del departamento encargado de la capacitación.

Parte importante del éxito del diseño y la realización de la capacitación consiste en poder asegurar de alguna forma que los programas que se imparten responden a las necesidades reales de mejora de cada uno de los miembros de una organización. Bajo esta perspectiva, cada individuo debería de recibir la capacitación de acuerdo a sus necesidades personales y reales de mejora.

Después de un programa comprensivo de orientación, en pocas ocasiones los nuevos empleados están en disposición de desempeñarse satisfactoriamente.

Con mucha frecuencia es preciso entrenarlos en las labores que se espera que lleven a cabo. Incluso los empleados con experiencia que

son ubicados en nuevos puestos pueden necesitar capacitación para desempeñar adecuadamente su trabajo.

Aunque la capacitación o entrenamiento auxilia a los miembros de la organización a desempeñar su trabajo actual, sus beneficios pueden prolongarse a toda su vida laboral y pueden auxiliar en el desarrollo de esa persona a cumplir futuras responsabilidades.

Es importante que se resalte los beneficios de la capacitación o entrenamiento en una organización, por que no solo estimularán a los empleados de la organización a que experimenten un deseo de saber, enriquecer sus vidas personales y beneficiará a la empresa de la siguiente forma:

- Conduce a la generación de una rentabilidad más alta y a actitudes más positivas
- Mejorar el conocimiento del puesto a todos los niveles
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización
- Crea mejor imagen
- Fomenta la autenticidad, la apertura y la confianza
- Mejora la relación jefe-colaborador
- Es un poderoso auxiliar para la comprensión y adopción de políticas

- Proporciona información respecto a necesidades futuras a todo nivel
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes
- Promueve al desarrollo con vistas a la promoción
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas
- Se promueve la comunicación a toda la organización
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflicto<sup>5</sup>

## 7.2 PROCESO DE LA CAPACITACION

El éxito de la función de capacitación depende en gran medida del seguimiento de las siguientes etapas que componen su proceso:

- a) Determinación de las necesidades
- b) Planeación
- c) Ejecución
- d) Evaluación

### **a) Determinación de las necesidades**

---

<sup>5</sup> ADMON DE PERSONAL Y DE RECURSOS HUMANOS. WILLIAM B .WERTHER,JR/KEITH DAVIS.PAG148. MC GRAW HILL

Permite establecer un diagnostico de los problemas actuales y de los desafios ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo .

La planeacion de la fuerza laboral , la evaluacion del desempeño y los planes estrategicos suministran a la empresa informacion adecuada para identificar las necesidades de entrenamiento de su personal

### **b) Planeacion**

Después de identificar las necesidades de la empresa en esta area, se puede ahora diseñar los proyectos especificos de capacitacion, adiestramiento y formacion, para satisfacerlas.

En esta fase de planeacion, los responsables fijaran asuntos como: los objetivos de la capacitacion, las conductas observables en los entrenados, a quienes capacitar, que tipo de capacitacion ofrecer, cuanto tiempo, a quien impartir y con que metodo.

### **c) Ejecucion**

En esta fase los diferentes planes son implementados .El director del programa es el responsable de la creacion de las condiciones para que las actividades de acuerdo a lo planeado.

#### **d) Evaluacion del programa de capacitacion**

En esta etapa se miden los resultados de todos los esfuerzos de mejoramiento del personal. La eficiencia de los planes y programas de entrenamiento es medida en funcion del logro de los objetivos planteados en su fase de planeacion.

El fin ultimo de la capacitacion es poder generar cambios de conducta en los individuos ayudandoles a mejorar su desempeño e incrementando sus posibilidades de éxito .Por lo tanto, el planteamiento de la capacitacion debe hacerse desde la perspectiva del individuo dentro del contexto laboral.

La capacitación, al igual que cualquier otra función de la administración de recursos humanos, debe evaluarse para determinar su eficacia. Existe varios métodos, a través de los cuales el Hotel Costa del Sol, puede evaluar hasta que punto el programa de capacitación mejora el aprendizaje, influencia en el comportamiento del trabajador e inclusive en el desempeño final del Hotel.

Existen cuatro criterios básicos por medio de los cuales el Hotel Costa del Sol puede evaluar el Plan de Capacitación.

##### **1. Reacción.**

La reacción de los participantes capacitados debe basarse en los principios básicos de la capacitación utilizando la información obtenida

en su trabajo. Los participantes deben aportar información sobre el contenido y de las técnicas que consideran mas útiles para desempeñar mejor sus labores. Además nos sirve para determinar eficacia la Capacitación, medido por las reacciones de los capacitados.

## 2. Aprendizaje.

El Hotel Costa del Sol debe medir el aprendizaje obtenido por los participantes en la capacitación, para determinar si en realidad aprendieron algo de conocimiento y habilidades. Esto se debe probar a través de un grupo de control, el cual evalué a los capacitados antes y después de la capacitación para ver si obtuvieron avances. El grupo de control debe estar compuesto por empleados que no recibieron la capacitación, similares en áreas como experiencia y nivel de puestos.

## 3. Comportamiento

Con base en las medidas de las reacciones y aprendizaje de los empleados deberían cambiar su comportamiento , pero esto no cambia una vez se da la capacitación, por tal motivo se debe buscar la aplicación efectiva de los principios aprendidos sobre los

requerimientos del puesto. Para maximizarla el Hotel Costa del Sol debe adoptar varios enfoques:

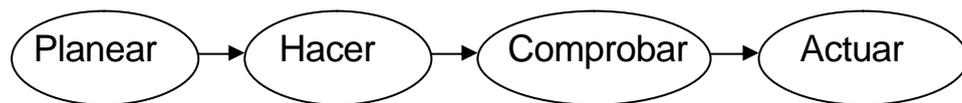
1. Facilitar las condiciones necesarias para implementar los conocimientos obtenidos.
2. Aplicar los puntos principales del aprendizaje en las condiciones del puesto.
3. Asegurarse que el entorno de trabajo apoye, refuerce y recompense las aplicaciones de las habilidades o conocimientos nuevos.

#### 4. Resultados

Este criterio esta basado en el aumento de productividad, menos quejas de los empleados, reducción de costos y desperdicios, y rentabilidad.

El Hotel debe determinar su utilidad, respecto a los costos en que se incurren, cuyo objetivo principal es buscar una estrategia de cambio a

largo plazo, mas que rendimientos financieros a corto plazo para sus inversiones. Esta capacitación debe lograr conocimientos y habilidades que permitan crear una ventaja competitiva y una cultura para el cambio continuo, que esta determinado por un proceso que mencionamos a continuación.



Grafica. No 8

Proceso para el cambio continuo a través de la capacitación.

Fuente: Los Autores

Planear: Decidir las áreas que se van a comparar y elegir la organización con que se compararan.

Hacer: Recabar datos mediante encuestas, registros, entrevistas y datos históricos.

Comprobar: Determinar las diferencias en desempeño y sugerir mejoras.

Actuar: Establecer metas y cambios específicos como u proceso de mejoramiento continuo.

Alguno de estos criterios son mas fáciles de medir que otros, pero cada uno es importante en el sentido que brinda información diferente respecto al éxito del programa de capacitación. Para el Hotel Costa del Sol la combinación de los cuatros puede darle un a imagen total del programa de capacitación que ayuda a averiguar donde radican las áreas de conflicto, que deben cambiar el programa y determinar si lo continua o no.

### **7.3 DIAGNOSTICO DE NECESIDADES EN EL HOTEL COSTA DEL SOL**

La evaluación del desempeño permitió determinar las necesidades reales de los trabajadores.

Se analizó, que las competencias :Actitud de servicio,liderazgo ,comunicación e iniciativa ; mostraron una calificación bastante deficiente. Es importante que estas competencias se desarrollen de manera eficaz y eficiente en todos los empleados del hotel ; Debido a que estas tienen mucha relevancia en el desempeño de las funciones de las personas que tienen un contacto directo con el cliente, como son :

Recepcionistas

Botones

Meseros

Seguridad

Reservas

Se hace necesario recomendar al hotel un plan de capacitación, que ayude a mejorar el desempeño de los trabajadores y a potencializar, aquellas habilidades, actitudes y conocimiento de los mismos.

## **7.4 PLAN DE CAPACITACION**

**Dirigidos a:** Todas las personas que tienen cierto grado de deficiencias en el desarrollo de sus labores

**Objetivos:** Adquirir habilidades , actitudes y conocimientos que logren mejorar el servicio al cliente y ayuden a incrementar la productividad del hotel. Suministrando herramientas necesarias para adquirir:

### **❖ APTITUDES**

- Para resolver problemas
- saber aprender
- Autoadministracion
- Hablar - escuchar
- Trabajar como parte de un equipo
- Dirigir a los demas

### **❖ HABILIDADES Y CONOCIMIENTOS**

- Toma de decisiones
- Habilidades de negociacion
- Creatividad
- Establecimientos de metas

### **❖ El plan se debe centrar en varios criterios:**

- Reacciones de los participantes
- Aprendizaje

-Cambio de comportamiento en el trabajo

-Logro de los resultados proyectados

## **7.5 MÉTODOS DE CAPACITACIÓN**

**A) Capacitación basado en el cargo:** Se le realiza un adiestramiento a los empleados que tienen un contacto directo con el cliente(Huesped).Explicándole lo que se quiere enseñar, realizando una demostración por parte del instructor de la forma de realizar el trabajo , prueba por parte del entrenado de la tarea que debe aprender ,y hacer una revisión por parte del instructor de la forma como aprendió el entrenado

**B) Capacitación basado en conferencias –seminarios-discusión de casos;** estos permiten.

- Adquirir nuevos conocimientos.
- Participación de los entrenados- Análisis y discusión de temas expuestos.
- Aprender como se debe realizar el trabajo
- Reflexionar al participante de la importancia de desempeñar sus funciones eficazmente y eficientemente en el Hotel.

## **Contenido Temático de la Capacitación**

Se propone llevar acabo este plan de capacitación a través de la afiliación que tiene el Hotel Costa del Sol, con Cotelco (Asociación de Hoteleros de Colombia), teniendo en cuenta la programación que esta entidad tiene establecida para el año en curso. Debido a que es la única entidad en al ciudad dedica a capacitar el recurso humano de los Diferentes Hoteles que existen en la región.

El propósito de este programa es atacar las deficiencias que se encontraron en la evaluación de desempeño y servir de apoyo a las fortalezas que posee el Hotel en el desarrollo de sus labores. Los temas en la cual la capacitación debe ser énfasis para que se preste un mejor servicio y que permite mejorar la competitividad del hotel son los siguientes:



➤ **Habilidades del servicio para reservas**

Capacitar al departamento de ventas y reservas: En lo concerniente a los segmentos del mercado a los cuales se deben ofrecer los servicios del hotel.

- 2) Cuales son sus clientes objetivos: Hacer un listado de los nombres, direcciones y personas a las que se debe contactar en las empresas locales y nacionales, agencias, instituciones y corporaciones de promoción turística.
- 3) Tarifas, planes especiales, paquetes y promociones: Creación de un listado de las tarifas que se cobraran por cada actividad dentro de cada segmento, para atraer empresas, asociaciones y turistas en general. Lo cual permita crear tarifas especiales acorde con las necesidades de los clientes.
- 4) Hacer entender al departamento que no solo es suficiente realizar esfuerzos para aumentar las ventas en una temporada determinada. Si no que también se debe trabajar para tener un presupuesto de venta ambicioso que sea adecuado con las temporadas, eventos, y actividades que se desarrollen en la ciudad, tanto en ocupación de habitaciones, como en ventas de servicio tales como; Minibar, restaurante, bar y salón de eventos.

➤ **Desarrollo del talento humano:**

Cada vez es mas aceptada la afirmación que atribuye al factor humano la mayor influencia en la productividad de las organizaciones, pues en definitiva los recursos materiales y tecnológicos solo serán utilizados óptimamente por la intervención de las personas.

Los elementos constitutivos del subsistema de la gestión de persona son los procesos administrativos de planeación, organización, coordinación, dirección y control; se deben interrelacionar para lograr mejorar el desempeño laboral.

Mediante la PLANEACION, se tienen que fijar unos objetivos claros, y los medios para alcanzarlos mediante las funciones de previsión de la fuerza laboral y el diseño del programa de personal.

A través de la organización se debe establecer una estructura de actividades y relaciones mediante las funciones de análisis de cargos, reclutamiento y selección

Es importante coordinar los esfuerzos individuales para la formación de equipos de trabajo a través de funciones como la socialización, las relaciones sindicales y el entrenamiento.

De otra parte es fundamental que el jefe de personal genere un ambiente que motive el desarrollo y crecimiento profesional de sus colaboradores. Debido a los constantes cambios de la mano de obra y

la alta rotación de personal, el jefe director debe buscar las maneras para retener al personal que considere mas efectivo .Debe utilizar varios métodos motivacionales.

- Reconocimiento (se espera que el reconocimiento individual sea únicamente por algo extraordinario que el empleado realizo por sus huéspedes.
- Comunicación (mantener informados a los colaboradores produce resultados efectivos. Los colaboradores que se mantienen informados tienden a tener un mayor sentido de pertenencia y de mejores valores.
- Establecer un programa de incentivos (los colaboradores requieren merecimientos por aprecio en asocio a las labores que desempeña de manera excelente. Los incentivos y premios pueden ser: Cartas de reconocimiento de elogios , certificado por aprecio, reconocimientos como cenas, picnic placas de reconocimiento
- Apreciar el desempeño: Los empleados tienen la necesidad de sentirse seguro con respecto al desempeño de su trabajo .Es por lo anterior que se justifica realizar el proceso de evaluación periódicamente para asistir al desempeño

Cuando una organización escasea de estos elementos básicos, los empleados se convierten en pasivos, críticos e indiferentes a los objetivos de la compañía. Tales sentimientos se manifiestan en el

absentismo, en la pobre productividad y una alta rotación de empleados.

### ➤ **Habilidades de recepción**

Cuando la gente piensa en un recepcionista de hotel, por lo regular no se da cuenta de que las obligaciones que le corresponde llevar a cabo varían enormemente de un hotel a otro. Esta variedad de trabajo dependerá en gran parte, del tamaño del hotel, de su localización y del tipo de negocio que atraiga.

Los servicios que son el resultado del funcionamiento de un hotel son muy visibles y apreciados. Los huéspedes probablemente van a volver, o recomendar un hotel si ellos tuvieran una estancia agradable. Es por eso que el personal que tiene un contacto directo con el cliente, debe ser el más interesado en proporcionar un excelente servicio.

Un buen recepcionista deberá poseer cualidades que oscilen desde los buenos modales, el sentido común, la adaptabilidad y sentido de humor controlado, hasta la diplomacia, el conocimiento de diferentes idiomas, facilidad para manejar cifras.

La simpatía produce simpatía, por lo que una de las primeras cualidades esenciales que deberá poseer un recepcionista de hotel es un trato naturalmente agradable.

El trabajo de un recepcionista de hotel es de gran responsabilidad y el nunca deberá olvidar que actúa en representación de la gerencia. Lo que dice y hace y las decisiones que toma, las toma en nombre del hotel.

Otra cualidad conveniente para un recepcionista es la habilidad de pensar y trabajar metódicamente. El cultivo de una mente ordenada materialmente ayudara al desarrollo de la eficiencia y a la eliminación de la confusión, especialmente cuando esta trabajando bajo presión.

La exactitud es otra cualidad absolutamente esencial para el recepcionista, ya que sin esta su trabajo se volvería un juego de azar en el cual el hotel resultaría perdedor. No solo fracasaría en retener a sus huéspedes, sino que también perdería su reputación. Una vez perdido esto todo esta perdido. La precisión, en todos los aspectos del hotel, es algo vital.

El trabajo en equipo es esencial en la operación de un buen hotel; por tanto sus recepcionistas deberán ser leales uno a otros y a la gerencia. No se debe olvidar que para dar un buen servicio a los huéspedes, los recepcionistas deben trabajar como equipo y cooperar unos con otros en todo momento.

➤ **Manejo de seguridad y prevención de pérdidas:**

Las estadísticas indican que el crimen viene aumento contra los activos y las personas así mismo los pleitos contra los hoteleros. Incluso las fallas de seguridad han incrementado un cuidadoso conocimiento en la industria de la seguridad. Los hoteleros son responsables si sus empleados hacen daño a sus huéspedes, normalmente son acusados de negligencia por no proveer un cuidado razonable traducido en millonarias perdido.

Es importante que el hotel implante programa de seguridad en: puertas, cerraduras, control de llaves y el sistema de acceso mecánico o electrónico, seguridad en la habitación, procedimientos de emergencia y procedimientos de seguridad personal.

El gerente y los supervisores deben ser involucrados en el desarrollo de una guía de seguridad. Ello debe incorporar las necesidades especiales que necesita el hotel en los procesos. Se requiere un consejo legal para revisar el diseño de los esquemas materiales .Una vez aprobado el equipo provee la información a todo el personal si se prepara para cada sección individual la información puede ser proveída de trabajo- por trabajo.

La seguridad debe ser reconocida y usada como una herramienta administrativa. El papel de la seguridad debe ser claramente definido e implementado.

## CONCLUSIONES

Hoy por hoy el turismo es un de las actividades económicas mas importante de la región. Es por eso que los hoteles en su afán de posicionarse y atraer más clientes deben replantearse ciertas estrategias que les ayuden a lograr los objetivos propuestos.

La industria donde se encuentra ubicada el Hotel Costa del Sol, se encuentra en una constante guerra, por el liderazgo del mercado y representa un intensa rivalidad con sus competidores directos, lo que ha conducido a generar unas series de estrategias con el fin de captar la mayor cantidad de clientes, representando altas inversiones de dinero en la ampliación del portafolio de servicios, además de llevar a cabo capacitaciones al personal para ofrecer un mejor servicio.

Con este trabajo se le permitió determinar e identificar, al Hotel Costa del Sol de una forma mas clara, los factores externos e internos que afectan su competitividad, permitiéndole tomar decisiones que garanticen su posición en el mercado. Debido a que en le desarrollo de la investigación identificamos una falta de planeación en cuanto a la generación de estrategias para afrontar los cambios del entorno.

Se pudo notar que en la evaluación del desempeño posee deficiencias en áreas que son de mucha relevancia debido a que son las que tienen contacto directo con el cliente, las cuales son: Recepción, reservas, botones seguridad y meseros, a las cuales se les debe

trabajar mediante la capacitación propuesta para que mejoren el servicio en la realización de sus funciones.

El Hotel puede captar clientes a través de un programa acorde con las necesidades del mercado: Como lo son alianzas estratégicas con las agencias de viajes de viajes y turísticas, empresas e instituciones privadas y oficiales, además de tener representantes de ventas en las ciudades principales del país.

El talento humano es la parte mas importante de toda organización, sin la cual ningún proceso productivo u administrativo funcionaria. Las personas necesitan desempeñarse mejor cada día, potencializar sus habilidades y aptitudes, para ser cada vez más eficientes y efectivos.

## RECOMENDACIONES

Se le recomienda al Hotel Costa del Sol mejorar el servicio:

A través de la gestión De las expectativas del cliente (satisfacción)

Observando el numero de reclamos producidos, el numero de

Reclamos atendidos y el tiempo de respuestas para:

- Verificar la capacidad de respuestas a las variables y exigencia de los clientes (flexibilidad)
  - Eficacia con que se gestionan los recursos incluyendo el tiempo ( productividad)
  - Cumplimiento de las expectativas de los clientes externos e internos (calidad)
  - Cantidad de servicios suministrado a tiempo al cliente externo e interno (servicio)
- 
- Realizar capacitaciones a su talento humano, teniendo en cuenta que la globalización ha causado, debido al libre flujo de la información, la creación de nuevas maneras de trabajar, de operar procesos, de dirigir los mismos y sus organizaciones, niveles más elevados de habilidades requeridas, e inevitablemente niveles más altos de stress.

Por ello, las empresas deben adaptarse, e incluso, anticiparse a los cambios, planeando adecuadamente sus estrategias y alineando

adecuadamente los aportes de su capital intelectual con dichas estrategias a fin de alcanzar los objetivos y metas de la organización.

El lograr que dichos procesos resulten de manera eficiente, es decir, que eleve la productividad y redunde en el retorno de inversión en capital humano, requiere de una gestión de recursos humanos basada en competencias.

- Diseñar una política salarial que garantice un pago justo a los empleados acorde a su cargo, una compensación competitiva respecto al mercado y opción de incremento salarial basado en habilidades y destrezas.
  
- Con el fin de que el Hotel pueda cumplir con su direccionamiento estratégico se hace necesario que todos y cada uno de los empleados entienda y tenga presente siempre en todas sus actuaciones la misión y visión de la compañía, así mismo la empresa debe asignar el presupuesto necesario para el desarrollo de cada uno de los objetivos propuestos y que las estrategias se conviertan finalmente en tareas que deben ser cumplidas por cada una de las partes responsables y evaluadas como gestión de su desempeño.

**ANEXOS**

# ANEXO 1

## IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	GERENTE GENERAL
AREA A QUE PERTENECE EL CARGO	DIRECTIVA
JEFE INMEDIATO	JUNTA DIRECTIVA

## PROPÓSITO DEL CARGO

PLANEAR, ORGANIZAR, DIRIGIR Y CONTROLAR LAS DIVISIONES ADMINISTRATIVAS Y FINANCIERAS DEL HOTEL, BUSCANDO UN CRECIMIENTO Y DESARROLLO ASEGURANDO SU PROYECCIÓN.

## DESCRIPCION DE FUNCIONES

1. DIRIGIR , CONTROLAR Y APROBAR EL PROCESO DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y LA ELABORACIÓN DEL PRESUPUESTO ANUAL MEDIANTE LA DEFINICIÓN DE PAUTAS, PROCEDIMIENTOS Y ESTRATEGIAS CON EL FIN DE GARANTIZAR EL CRECIMIENTO ORGANIZADO DE LA EMPRESA, SU DESARROLLO Y PROYECCIÓN
2. DEFINIR Y ESTRUCTURAR POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS EN TODAS LAS ÁREAS DE LA ORGANIZACIÓN
3. EVALUAR EL MEDIO EXTERNO A LA ORGANIZACIÓN PARA DEFINIR ESTRATEGIAS Y OBJETIVOS QUE PERMITAN CAPITALIZAR LAS OPORTUNIDADES Y MINIMIZAR LOS RIESGOS A FIN DE CONSOLIDAR LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y CUBRIR LAS EXPECTATIVAS DEL MERCADO

## NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

### RELACIONES INTERNAS:

JUNTA DIRECTIVA	RENDIR INFORMES PERIÓDICOS DEL HOTEL, PLAN FIJAR ACCIONES Y ESTRATEGIAS PARA CUMPLIR CON OBJETIVOS A CORTO, MEDIANO Y LARGO PLAZO
CONTABILIDAD	ANALIZAR LOS PRESUPUESTOS DISPONIBLES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA
VENTAS	ANALIZAR ESTRATEGIAS DE PUBLICIDAD, PROMOCIÓN Y VENTAS
RECURSOS HUMANOS	PARTICIPAR EN LA SELECCIÓN DEL PERSONAL, PARTICIPAR EN LAS POLÍTICAS DE INCENTIVOS DE LOS EMPLEADOS

### RELACIONES EXTERNAS:

PROVEEDORES	ANALIZAR Y EVALUAR LAS PROPUESTAS, ASÍ MISMO NEGOCIAR LAS COMPRAS DE INSUMOS
BANCOS	TRANSACCIONES FINANCIERAS
CÁMARA DE COMERCIO	TRAMITES DE MATRICULA MERCANTIL Y REGISTRO TURÍSTICO

## RETOS Y SITUACIONES POR RESOLVER

SE REQUIERE CAPACIDAD PARA ACTUAR ANTE SITUACIONES VARIABLES IDENTIFICANDO EL PROBLEMA REAL Y SUS CAUSAS. EL TITULAR DEBE TENER LA SUFICIENTE INICIATIVA PARA GENERAR ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN ENMARCADAS POR POLÍTICAS GENERALES DEL ÁREA.

## **REQUISITOS DEL CARGO**

### **COMPETENCIAS HUMANAS**

SE REQUIERE UNA PERSONA CAPAZ DE TOMAR DECISIONES, ARRIESGADA, PROACTIVA, DINÁMICA, AGRADABLE Y QUE TENGA DON DE MANDO

### **COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

IMPLICA POSEER CONOCIMIENTOS SOBRE ADMINISTRACIÓN GENERAL, FINANCIERA Y DE PERSONAL, ADQUIRIDOS A TRAVÉS DE UNA VASTA EXPERIENCIA Y/O UN DESARROLLO ESPECIAL

### **RESPONSABILIDAD**

SUPERVISA LA EJECUCIÓN DEL TRABAJO DE SUS RESPECTIVOS PUESTOS, PLANEA Y DELEGA ASIGNACIONES ESPECIALES Y MANTIENE UN SEGUIMIENTO SOBRE LAS MISMAS. ADEMÁS, SE REQUIERE TOMAR DECISIONES Y SER RESPONSABLE POR EL MANEJO DE DINERO, CUIDADO DE EQUIPOS DE OFICINA, VEHÍCULOS Y MUEBLES Y ENSERES.

### **CONDICIONES Y RIESGOS DE TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA BAJO CONDICIONES AMBIENTALES NORMALES DENTRO LA OFICINA, DONDE EXISTE TODO LO NECESARIO PARA EJERCERLO

### **PERFIL DEL CARGO**

FORMACION ACADÉMICA

EL CARGO REQUIERE ESTUDIOS UNIVERSITARIOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS, TITULO PROFESIONAL EN ÁREAS DE CIENCIAS ECONÓMICAS E INGENIERIA INDUSTRIAL

### **EXPERIENCIA**

MÍNIMO TRES AÑOS DE EXPERIENCIA EN EL MANEJO DE CARGOS A NIVEL DE DIRECCIÓN.

## IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	MINIBAR
AREA A QUE PERTENECE EL CARGO	ALIMENTOS Y BEBIDAS
JEFE INMEDIATO	JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## PROPÓSITO DEL CARGO

SURTIR DIARIAMENTE EL MINIBAR (GASEOSAS, CERVEZAS, AGUA ETC.) DE LAS HABITACIONES DEL HOTEL Y ATENDER AL CLIENTE EN SUS DEMANDAS DURANTE EL DIA

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. TENER SURTIDO CADA UNO DE LOS MINIBARES DE LAS HABITACIONES
2. VERIFICAR LOS CONSUMOS DE CADA HABITACIÓN
3. SUMINISTRAR AL HUÉSPED TODO AQUELLO QUE NECESITE COMO POR EJEMPLO: MEDICAMENTOS, UTENSILIOS DE ASEO PERSONAL ETC.
4. ELABORAR LOS CHEQUE CUENTAS DE TODOS LOS CONSUMOS, BIEN SEA EN EFECTIVO O EN CRÉDITO, PARA ASÍ LLEVAR UN MEJOR CONTROL DE TODAS LAS VENTAS
5. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

## NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

### G. RELACIONES INTERNAS

- HUÉSPED SUMINISTRAR IMPLEMENTOS DE ASEO PERSONAL Y MINIBAR
- RECEPCIÓN INFORMAR CUANDO SALE EL HUÉSPED
- CONTABILIDAD REALIZAR EL INVENTARIO DEL MINIBAR
- ALMACÉN RECIBIR SURTIDO DE MINIBAR (CERVEZA, GAS AGUA) Y MEDICAMENTOS

## RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER

MANTENER SURTIDO EL MINIBAR DE TODAS LAS HABITACIONES DEL HOTEL.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, SUPERVISAR DIARIAMENTE LOS CONSUMOS QUE HAGAN LOS HUÉSPEDES DURANTE DEL DIA Y ATENDERLOS COMO SE MERECE.

## REQUISITOS DEL CARGO

### COMPETENCIAS HUMANAS

SE REQUIERE UNA PERSONA COMPROMETIDA EN LA REALIZACIÓN DE LAS TAREAS, DISPUESTAS A AYUDAR A SERVIR A LOS DEMÁS

## RESPONSABILIDAD

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS:** INVENTARIOS, CHEQUE CUENTAS, PEDIDOS DE ALMACÉN

## CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO

EL CARGO SE DESEMPEÑA LA MAYOR PARTE EN TODAS LAS ÁREAS EL HOTEL POR TAL MOTIVO SE DEBE TENER PRECAUCIÓN PERMANENTE EN TODO SU DESEMPEÑO

## PERFIL DEL CARGO

### FORMACION ACADÉMICA

PARA EL CARGO SE REQUIERE DE UNA PERSONA QUE TENGA, QUE HALLA REALIZADO ESTUDIOS TÉCNICOS ENHOTELERIA Y TURISMO

### EXPERIENCIA

MÍNIMO UN AÑO EN CARGOS AFINES

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	<b>COCINERA</b>
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	RESTAURANTE
JEFE INMEDIATO	JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

## PROPÓSITO DEL CARGO

PREPARAR DIARIAMENTE LOS ALIMENTOS DE LOS HUÉSPEDES QUE SE ENCUENTRAN EN EL HOTEL

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. ORGANIZAR EL MENÚ DE LAS COMIDAS DIARIAMENTE
2. REALIZAR DESAYUNOS, ALMUERZOS , CENAS
3. REALIZAR LOS POSTRES DURANTE EL DIA
4. ASEAR DIARIAMENTE EL PUESTO DE TRABAJO
5. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

## NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

### RELACIONES INTERNAS

- JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS      COORDINAR MENÚ DIARIOS
- JEFE DE ALMACÉN                      RECIBIR LOS ALIMENTOS QUE SE NECESITAN DURANTE EL DIA

- RESERVAS RECIBIR EL LISTADO DE LA CANTIDAD DE PERSONAS QUE VAN A TOMAR EL ALIMENTO DIARIAMENTE PARA EVITAR QUE SE REALICE MAS DE LO ESTIMADO
- CAPITÁN VERIFICAR PEDIDOS
- MESERO ENTREGAR PEDIDOS CON RESPECTO AL ALIMENTO

#### **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

MANTENER LA COCINA EN BUEN ESTADO DE HIGIENE, PARA LOGRAR QUE LOS HUÉSPEDES NO TENGAN QUEJAS CON RESPECTO AL SERVICIO QUE SE LES PRESTA.  
EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER CONTROLAR QUE EL MENÚ CUMPLA CON LA DIETA BALANCEADA

#### **REQUISITOS DEL CARGO**

COMPETENCIAS HUMANAS

SE REQUIERE UNA PERSONA ORGANIZADA, RESPONSABLE, CREATIVA, RESPONSABLE, APTA PARA REALIZAR SU TRABAJO.

EL CARGO REQUIERE UNA PERSONA CAPAZ DE COMUNICARSE MUY BIEN CON SU EQUIPO DE TRABAJO

#### **COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

EL CARGO REQUIERE UNA PERSONA QUE SEPA COCINAR Y MANEJAR UTENSILIOS DE COCINA

#### **RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO: DOCUMENTOS, INVENTARIOS, PEDIDOS DE ALMACÉN

#### **CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

SE DESEMPEÑA EN UN ÁREA CALIENTE DONDE SE EXPONE A EL CALOR POR LAS ESTUFAS, HORNOS ETC. LOS RIESGOS EN LA CUAL ESTA EXPUESTO SON: EL ACEITE, CUCHILLOS Y HORNOS. CAUSANDO QUEMADURAS Y HERIDAS PROFUNDAS POR EL MAL USO DE ESTOS UTENSILIOS

#### **PERFIL DEL CARGO**

##### **FORMACION ACADÉMICA**

MÍNIMO ESTUDIOS SECUNDARIOS, HABER REALIZADOS CURSOS EN CULINARIA

##### **EXPERIENCIA**

UN AÑO EN CARGOS AFINES

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	<b>ALMACENISTA</b>
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	ALMACÉN
JEFE INMEDIATO	JEFE DE ALIMENTOS Y BEBIDAS

**PROPÓSITO DEL CARGO**

LLEVAR UN CONTROL DE TODOS LOS ALIMENTOS QUE INGRESAN Y SALEN DEL ALMACÉN

**DESCRIPCION DE FUNCIONES**

1. LLEVAR UN INFORME DIARIO DE LOS COSTOS DE LOS ALIMENTOS QUE INGRESAN AL ALMACÉN

2. ENTREGAR LOS ALIMENTOS A CADA DEPARTAMENTO DE ACUERDO A LA ORDEN DE PEDIDO
3. PESAR LOS ALIMENTOS
4. HACER INVENTARIO DEL MERCADO DE ACUERDO A LA CONSERVACIÓN
5. REALIZAR LA ORDEN DE PEDIDO DE LOS PRODUCTOS O ALIMENTOS QUE SE NECESITAN
6. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

#### **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

##### **RELACIONES INTERNAS**

ALIMENTOS Y BEBIDAS	ENTREGAR LISTA DE PEDIDOS FALTANTES
GERENTE DE OPERACIONES	ACATAR ORDENES

##### **RELACIONES EXTERNAS**

PROVEEDORES	RECIBIR PEDIDOS
-------------	-----------------

#### **REQUISITOS DEL CARGO**

##### **COMPETENCIAS HUMANAS**

EL CARGO REQUIERE UNA PERSONA RESPONSABLE, CON ACTITUD DE SERVICIO, CORTES EN EL TRATO HACIA LOS DEMÁS QUE PERMITA EXPRESARSE Y COMPORTARSE DENTRO DE LOS ESTÁNDARES SOCIALES, A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN ELEMENTAL CORTES Y EFICAZ

##### **RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO  
**DOCUMENTOS: FACTURAS**, COMPROBANTES DE EGRESOS E INGRESOS Y ARCHIVOS

##### **CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN UN ÁREA NO APTA PARA SU BUEN DESEMPEÑO LABORAL, DONDE SE EXPONE A BAJAS TEMPERATURAS COMO EL FRIÓ DE LAS CONGELADORES. LOS RIESGOS EN LA CUAL ESTA EXPUESTO SON: CAÍDAS, CORTADURAS Y ENFERMEDADES RESPIRATORIAS

##### **PERFIL DEL CARGO**

##### **FORMACION ACADÉMICA**

ESTUDIOS TECNOLÓGICOS EN SISTEMAS

##### **EXPERIENCIA**

UN AÑO EN MANEJO DE INVENTARIOS

## IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	CONTADOR
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	CONTABILIDAD
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL

### PROPÓSITO DEL CARGO:

COORDINAR LAS ACTIVIDADES DE TESORERÍA, RECEPCIÓN Y DEPÓSITO DE FONDOS, COBROS DE CUENTAS, VERIFICACIÓN DE CUENTAS Y OTROS DESEMBOLSOS

### DESCRIPCION DE FUNCIONES

1. ELABORAR LOS COMPROBANTES DE EGRESO VERIFICANDO LAS DEDUCCIONES DE IMPUESTO CORRESPONDIENTE
2. VERIFICAR CUADRES DE CAJA Y DE RECEPCIÓN
3. REALIZAR UN INFORME DE CAJA DIARIO VERIFICANDO QUE COINCIDAN CON EL SISTEMA Y HACER LA RESPECTIVA CONSIGNACIÓN
4. REPOR TAR LOS MOVIMIENTOS DE CAJA A CONTABILIDAD
5. REVISAR PERMANENTEMENTE LOS SALDOS BANCARIOS PARA EVITAR INCURRIR EN SOBREGIROS
6. VELAR POR QUE SE LEGALICEN LOS COMPROBANTES DE CAJAS Y PASAR RELACIÓN AL CONTADOR Y AL GERENTE SOBRE LOS INGRESOS DE LOS FONDOS
7. LLEVAR UNA RELACIÓN ACTUALIZADA DE LOS ACTIVOS Y BIENES DE LA EMPRESA Y VELAR POR EL BUEN USO Y MANTENIMIENTO DE LOS MISMOS
8. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

### NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

#### RELACIONES INTERNAS

GERENTE FIRMAR LAS ORDENES DE PAGO Y LOS CHEQUES DEL HOTEL, ENTREGAR INFORMES QUE LE SOLICITEN CUADRES DE CAJA Y BANCOS

#### RELACIONES EXTERNAS

PROVEEDORES REALIZAR PAGOS DE BIENES Y SERVICIOS ADQUIRIDOS

### RETOS Y SITUACIONES POR RESOLVER

DESARROLLAR TODAS LAS ACTIVIDADES QUE LE SON ASIGNADAS DE MANERA EFICIENTE PARA EL DESARROLLO Y FUNCIONAMIENTO DEL HOTEL Y PARA EL LOGRO DE SU OBJETO SOCIAL

**REQUISITO DEL CARGO**

COMPETENCIAS HUMANAS

HABILIDAD PARA EXPRESARSE Y COMPORTARSE DENTRO LOS ESTÁNDARES SOCIALES, A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN CORTES Y EFICAZ

**RESPONSABILIDAD**

LA GESTIÓN DEL CARGO INCIDE EN EL MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL COMO: CUSTODIA Y CONTROL DE CHEQUES, COMPROBANTES DE EGRESOS Y ARCHIVOS DE FACTURAS POR PAGAR

**CONDICIONES Y RIESGO DE TRABAJO**

CONCENTRACIÓN VISUAL Y AUDITIVA PERMANENTE DENTRO DE UN AMBIENTE AGRADABLE. NO HAY NINGÚN TIPO DE RIESGO

**PERFIL DEL CARGO****FORMACION ACADÉMICA**

PROFESIONAL EN CONTADURÍA PÚBLICA

**EXPERIENCIA**

ACREDITAR MÍNIMO UN AÑO DE EXPERIENCIAS EN CARGOS AFINES

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	<b>ASISTENTE DE CONTABILIDAD</b>
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	CONTABILIDAD
JEFE INMEDIATO	CONTADOR

**PROPÓSITO DEL CARGO**

LLEVAR UN CONTROL DE LA CONTABILIDAD DEL HOTEL. ASIGNAR LOS COSTOS / INGRESOS PARA REFLEJAR LA REALIDAD ECONÓMICA DEL HOTEL.

*DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES*

1. DETERMINAR Y CONTABILIZAR LOS IMPUESTOS POR RETENCIÓN EN LA FUENTE Y DE IVA
2. GENERAR MOVIMIENTOS DE FACTURAS Y NOMINAS
3. PRESENTAR PERIÓDICAMENTE EL INFORME DE CARTERA A GERENCIA
4. REALIZAR LAS DECLARACIONES MENSUAL DE RETENCIÓN EN LA FUENTE DE ICA DE IVA
5. INFORMAR A LA GERENCIA SOBRE DEUDAS DE DIFÍCIL RECAUDO
6. REALIZAR LOS COBROS DE LAS FACTURAS EN FORMA OPORTUNA
7. CODIFICAR Y DIGITAR LOS DOCUMENTOS ( FACTURAS, COMPROBANTES DE EGRESOS, NOTAS BANCARIAS ETC. ) QUE LLEGUEN A SU ÁREA DURANTE EL DIA
8. CONCILIAR CUENTAS BANCARIAS ( CORRIENTES Y DE AHORRO )
9. PREPARAR ESQUEMAS DE DECLARACIONES TRIBUTARIAS, RETENCIÓN, IVA E INDUSTRIA Y COMERCIO
10. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

## NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

### RELACIONES INTERNAS

- TESORERÍA            ACLARAR DUDAS CON RESPECTO EXTRACTOS BANCARIOS, CONSIGNACIONES QUE HAGAN FALTA Y DESCUENTOS POR IMPUESTOS
- CARTERA              APLICACIÓN DE LOS ANTICIPOS DE RESERVA
- CONTADOR            VERIFICAR LOS ESTADOS DE VENTAS DE LOS CLIENTES

### RELACIONES EXTERNAS

- PROVEEDORES            CANCELAR LAS CUENTAS POR PAGAR

### RETOS Y SITUACIONES POR RESOLVER

REALIZAR TODAS AQUELLAS FUNCIONES QUE LE SON ASIGNADAS DE MANERA EFICAZ DE TAL FORMA QUE NO HALLA INCONGRUENCIA EN LA REALIZACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, MANTENER UNA CARTERA SANA Y CORRIENTE DENTRO DE LOS PLAZOS ESTABLECIDOS

### REQUISITOS DEL CARGO

#### COMPETENCIAS HUMANAS

HABILIDAD PARA EXPRESARSE Y COMPORTARSE DENTRO LOS ESTÁNDARES SOCIALES, A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN CORTES Y EFICAZ

#### RESPONSABILIDAD

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

DOCUMENTOS: PRESUPUESTO DE OPERACIÓN DE LA EMPRESA, INFORMACIÓN REFERENTE A COSTOS Y ESTADOS FINANCIERO

#### CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN CONDICIONES NORMALES DENTRO DEL TRABAJO DE OFICINA.

#### PERFIL DEL CARGO

##### FORMACION ACADÉMICA

ESTUDIOS DE FORMACION TECNOLÓGICA EN CONTABILIDAD

##### EXPERIENCIA

UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

#### **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	<b>SECRETARIA GENERAL</b>
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	ADMINISTRATIVA
JEFE INMEDIATO	GERENTE

#### **PROPÓSITO DEL CARGO**

MANTENER EL SALDO DE LA CARTERA CON UN MÍNIMO DE CUENTAS DE DIFÍCIL COBRO, LOGRANDO ASÍ RECUPERAR LAS CUENTAS POR COBRAR DE LA EMPRESA Y ENTREGAR FACTURAS DE COBRO A LOS CLIENTES QUE LE ADEUDEN AL HOTEL SUMAS DE DINERO PARA HACERLO EFECTIVO.

#### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. REVISAR QUE LAS FACTURAS QUE SE ENVÍAN A LOS CLIENTES ESTÉN BIEN CARGADAS
2. REALIZAR COBROS POR TELÉFONO A LAS DIFERENTES AGENCIAS Y EMPRESAS
3. DESCARGAR LOS PAGOS QUE REALIZAN LAS AGENCIAS Y EMPRESAS, CONTABILIZANDO LAS RESPECTIVAS RETENCIONES QUE NOS APLICAN
4. REALIZAR NOTAS CRÉDITOS, CUANDO EXISTEN DIFERENCIAS EN LAS CUENTAS POR COBRAR, AUTORIZADOR POR EL CONTADOR
5. RELACIONAR LAS FACTURAS PARA LUEGO ENVIARLAS A LOS CLIENTES POR CORREO
6. ARCHIVAR LAS FACTURAS EN SUS RESPECTIVAS CARPETAS ( POR CLIENTES)
7. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE SE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

## **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

### **H. RELACIONES INTERNAS:**

- CONTADOR                      RECIBIR ORDENES DE TRABAJO
- TESORERA                      AUDITORIA PARA CONSULTAR Y ACLARAR ALGUNAS DUDAS REFERENTE A LAS DIFERENTES SITUACIONES QUE SE PRESENTAN SOBRE LOS CLIENTES DEL HOTEL CON RESPECTOS A FACTURAS.

## **RELACIONES EXTERNAS**

- AGENCIAS Y EMPRESAS      CON EL FIN DE RECAUDAR CARTERA.

## **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

RECUPERAR CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA, MANTENIENDO ASÍ, UN SALDO MÍNIMO DE CUENTAS DE DIFÍCIL COBRO Y TENER UN FLUJO DE EFECTIVO SUFICIENTE POR EL COBRO DE CARTERA.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER EN SU ACTIVIDAD DIARIA, REVISAR FACTURAS Y DE IGUAL FORMA DESCARGAR LOS PAGOS DE FACTURAS Y TENIENDO EN CUENTA SU VENCIMIENTOS. QUE NO QUEDE NINGÚN ASUNTO PENDIENTE PARA EL DIA SIGUIENTE.

## **REQUISITOS DEL CARGO**

### **COMPETENCIAS HUMANAS**

HABILIDAD PARA EXPRESARSE Y COMPORTARSE DENTRO LOS ESTÁNDARES SOCIALES, A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN CORTES Y EFICAZ

### **RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS:** LIBRO DE REPORTE DE TURNO, LIBRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE HABITACIONES.

### **CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN LUGAR DONDE SE ENCUENTRA UN AMBIENTE LABORAL AGRADABLE, CONFORTABLE.

## **PERFIL DEL CARGO**

### **FORMACION ACADÉMICA**

ESTUDIOS DE FORMACION TECNOLÓGICA EN CONTABILIDAD

### **EXPERIENCIA**

UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

### **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	RECEPCIONISTA
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	RECEPCIÓN
JEFE INMEDIATO	JEFE DE VENTAS

## **PROPÓSITO DEL CARGO**

RECIBIR Y BRINDAR AL CLIENTE TODA LA INFORMACIÓN NECESARIA CON RESPECTO A LOS SERVICIOS DE: PISCINA, SALA INTERNET, SITIOS TURÍSTICOS etc. Y PLANES (PLAN AMERICANO MODIFICADO **PAM**, PLAN SOL PARAÍSO **PSP** Y PLAN CON SOLO DESAYUNO **PCDA**) QUE SE OFRECEN EN EL HOTEL ASÍ MISMO REALIZAR LOS RESPECTIVOS CHECK IN

## **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. REALIZAR INFORMES DIARIO DE HUÉSPEDES Y ACOMPAÑANTES PARA CONOCER EL TOTAL DE HABITACIONES OCUPADAS
2. INGRESAR AL SISTEMA EL CLIENTE QUE LLEGA AL HOTEL CON EL FIN DE LLEVAR UN CONTROL INTERNO Y EXTERNO: INTERNO PARA CONOCER LA DEMANDA DEL HOTEL Y EXTERNO PARA CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS DE LA LEY
3. LLEVAR UN CONTROL DE LAS HABITACIONES DISPONIBLES: HABITACIONES CON SALIDA AL DIA ESTIMADO, HABITACIONES CON RESERVA, CLIENTES QUE LLEGAN AL HOTEL, CON EL FIN DE CONOCER CUALES PUEDEN VENDERSE DURANTE EL DIA
4. RECIBIR REPORTE DE HABITACIONES DE AMA DE LLAVES PARA CONOCER EL ESTADO DE CADA HABITACIÓN QUE SE ENCUENTRA EN EL HOTEL
5. BRINDAR INFORMACIÓN AL CLIENTE DE LAS TARIFAS DE HABITACIONES
6. VERIFICAR SI LAS TARIFAS EN EL SISTEMA ESTÁN BIEN CARGADAS PARA QUE NO SE PRESENTE NINGÚN INCONVENIENTE AL MOMENTO DE HACER CHECK OUT AL HUÉSPED
7. SACAR LISTADO DE HUÉSPEDES Y ACOMPAÑANTES CON SALIDA PARA CONOCER QUE HABITACIONES SE ENCUENTRAN DISPONIBLES Y PUEDAN VENDERSE
8. OFRECER AL HUÉSPED LLAVES DE SEGURIDAD PARA CONTROLAR LAS PERDIDAS DE OBJETOS DE VALOR Y DE LAS MISMAS LLAVES
9. INFORMAR AL GERENTE Y A RESERVAS DE ALGUNA INCONFORMIDAD QUE TENGA NUESTROS CLIENTES YA SEAN: QUEJAS /RECLAMOS PARA BRINDAR UN MEJOR SERVICIO AL CLIENTE
10. SUPERVISAR EL DESEMPEÑO DE LOS BOTONES PARA QUE REALICEN EL TRABAJO DE LA MEJOR MANERA POSIBLE
11. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

## **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

### **RELACIONES INTERNAS**

- BOTONES ENTREGAR LLAVE, CONTROL DE TELEVISIÓN AL HUÉSPED Y UBICARLOS A SU HABITACIÓN
- RESERVAS RECIBIR LAS RESERVAS DE LOS DIFERENTES HUÉSPEDES Y LA VERIFICACIÓN DE TARIFAS
- JEFE DE PERSONAL NOTIFICAR DE ALGÚN CAMBIO DE HORARIOS DE RECEPCIÓN
- VENTAS VERIFICAR TARIFAS E INCONVENIENTES QUE SE

PRESENTEN EN EL CHECK IN

- TELEFONISTA AUXILIAR AL HUÉSPED EN CUANTO A SUS LLAMADAS TELEFÓNICAS, COMUNICAR LLAMADAS DEL HOTEL
- AMA DE LLAVES RECIBIR CONTROL DE HABITACIONES LISTAS OCUPADAS VACÍAS Y SIN ASEO

### **RELACIONES EXTERNAS**

- CLIENTES PARA BRINDAR EL SERVICIO

### **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

QUE NO HAYA INCONSISTENCIAS AL INGRESAR LAS HABITACIONES AL SISTEMA, ACTUALIZAR LAS TARIFAS Y DE IGUAL FORMA VERIFICARLAS. QUE NO HAYA DESCUADRE AL MOMENTO DE ENTREGAR EL PUESTO DE TRABAJO AL TURNO SIGUIENTE Y DEL NORMAL FUNCIONAMIENTO.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER DURANTE EL DIA, REGISTRAR A CADA HUÉSPED QUE LLEGUE SEGÚN RESERVA O PAGO DIRECTO. PARA QUE NO QUEDE NINGÚN ASUNTO PENDIENTE PARA EL DIA SIGUIENTE.

### **REQUISITOS DEL CARGO**

#### **COMPETENCIAS HUMANAS**

SE REQUIERE HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL.

#### **COMPETENCIAS TÉCNICAS**

SE REQUIERE DE POSEER FAMILIARIDAD CON UN TRABAJO RUTINARIO NORMALIZADO Y/O QUE IMPLIQUE EL USO DE UN EQUIPO O DE MAQUINAS SENCILLAS COMO UN COMPUTADOR O UN TELÉFONO

### **RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

DOCUMENTOS: FACTURAS, RECIBOS DE CAJA, REGISTROS DE HUÉSPEDES, LIBROS DE REPORTE DE TURNO

#### **CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN EL LOBBY DEL HOTEL, LUGAR DONDE SE ENCUENTRA UN AMBIENTE AGRADABLE Y CONFORTABLE. EL HOTEL POSEE ALTA ILUMINACIÓN, BAJO RUIDO. SE PRESENTA POCOS ACCIDENTES DEBIDO A QUE NO SE MANEJA EQUIPOS CON ALTA TECNOLOGÍA Y HERRAMIENTAS PELIGROSAS.

### **PERFIL DEL CARGO**

#### **FORMACION ACADÉMICA**

EL CARGO REQUIERE ESTUDIOS TECNOLÓGICOS EN HOTELERIA Y TURISMO

#### **EXPERIENCIA**

MÍNIMO UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGO

### **IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

<b>NOMBRE DEL CARGO</b>	<b>AUDITOR NOCTURNO</b>
<b>ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO</b>	<b>RECEPCIÓN</b>
<b>JEFE INMEDIATO</b>	<b>JEFE DE VENTAS</b>

### **PROPÓSITO DEL CARGO**

REVISAR LOS MOVIMIENTOS QUE SE HACEN DURANTE EL DIA EN CAJA Y RECEPCIÓN Y HACER LAS RESPECTIVAS CORRECCIONES EN EL SISTEMA.

### **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. REVISAR LAS TARIFAS DE LAS HABITACIONES REGISTRADAS PARA QUE NO HAYAN INCONSISTENCIAS EN EL SISTEMA
2. REVISAR DIARIAMENTE LOS CHEQUE CUENTAS EN LOS AMBIENTES DE: PISCINA, RESTAURANTE, LAVANDERÍA, VERIFICANDO QUE ESTAS APAREZCAN EN EL SISTEMA CORRECTAMENTE
3. REVISAR LAS LIQUIDACIONES DE LOS GRUPOS PARA QUE ESTÉN CORRECTAMENTE
4. ACTUALIZAR CARGO DE HABITACIÓN DIARIAMENTE
5. SACAR LISTADO DE AMA DE LLAVES, RESTAURANTE, MINIBAR, DAS, ETC.
6. ORGANIZAR LAS FACTURAS
7. REVISAR QUE LAS LLAVES DE LAS HABITACIONES ESTÉN COMPLETAS
8. REPORTAR EL LIBRO DE SUGERENCIAS A AUDITORIA DIURNA PARA QUE SE LE HAGA UN SEGUIMIENTO
7. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

### **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

#### **RELACIONES INTERNAS**

- RECEPCIÓN                      REPORTAR LOS MOVIMIENTOS DURANTE EL DIA

#### **RELACIONES EXTERNAS**

- CLIENTE                              BRINDAR AYUDA EN CUALQUIER MOMENTO

#### **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

REALIZAR EL TRABAJO CON CALIDAD PARA QUE CONTABILIDAD NO TENGA INCONVENIENTES CON RESPECTO A TARIFAS MAL CARGADAS.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, LLEVAR ACABO UN CONTROL DE AUDITORIA DIARIO, PARA QUE NUESTROS CLIENTES NO SE VAYAN INSATISFECHOS POR EL SERVICIO QUE SE LES OFRECE, DEBIDO A LAS TARIFAS MAL CARGADAS. Y CARGAR TARIFAS DE LA NOCHE DE CADA HABITACIÓN.

#### **REQUISITOS DEL CARGO**

##### **COMPETENCIAS HUMANAS**

SE REQUIERE HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A

TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL

**RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS:** RECIBO DE CAJA, LIBRO DE TURNO, REGISTROS HOTELEROS, CONSECUTIVOS  
CHECK OUT FACTURAS MISCELÁNEOS, MANUALES DE T.C

**CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN CONDICIONES AMBIENTALES NORMALES DENTRO DEL TRABAJO DE OFICINA

**PERFIL DEL CARGO**

**FORMACION ACADÉMICA**

EL CARGO REQUIERE UNA PERSONA CON ESTUDIOS EN COSTOS Y AUDITORIA

**EXPERIENCIA**

MÍNIMO UN AÑO DE EXPERIENCIA

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	CAJERA
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	RECEPCION
JEFE INMEDIATO	JEFE DE VENTAS

## **PROPÓSITO DEL CARGO**

REALIZAR EL CHECK OUT A LAS HABITACIONES. PREPARAR LAS CUENTAS Y VERIFICAR QUE ESTÉN CORRECTAS PARA SER ENTREGADAS

## **DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. RECIBIR TURNO ANTERIOR CON LOS DETALLES A ATENDER PARA DARLES PRONTA SOLUCIÓN
2. SACAR LISTADO DE HUÉSPEDES PARA CONOCER EL TOTAL DE CLIENTES CON SALIDA DURANTE EL DIA
3. RECIBIR REPORTE DE HABITACIONES DE AMA DE LLAVES
4. BRINDAR UN EXCELENTE SERVICIO AL CLIENTE
5. VERIFICAR Y ACTUALIZAR TARIFAS PARA EVITAR INCONSISTENCIAS EN EL SISTEMA
6. SACAR LISTADO DEL DAS PARA CUMPLIR CON LAS EXIGENCIAS DE LA LEY
7. REALIZAR EL INGRESO DE LOS DIFERENTES CARGOS COMO: LAVANDERÍA, PISCINA Y RESTAURANTE EN EL SISTEMA.
8. REGISTRAR EN EL SISTEMA LOS PAGOS Y ABONOS REALIZADOS POR LOS HUÉSPEDES O EVENTOS EN CASO TAL.
9. CAPTAR EL DINERO DE LOS HUÉSPEDES POR CONCEPTO DE ALQUILER DE HABITACIÓN Y DE EVENTOS
10. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

## **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

### RELACIONES INTERNAS

- BOTONES                      AUTORIZACIÓN DEL CHECK OUT
- RESERVAS                      VERIFICACIÓN DE TARIFAS
- JEFE DE PERSONAL            NOTIFICAR DE ALGÚN CAMBIO DE HORARIOS DE RECEPCIÓN
- VENTAS                        VERIFICAR TARIFAS E INCONVENIENTES QUE SE PRESENTEN CON GRUPOS
- TELEFONISTA                VERIFICAR O CONFIRMAR LAS LLAMADAS QUE EL HUÉSPED HAYA REALIZADO Y NO QUIERE PAGAR
- GERENTE                      RECIBIR ORDENES

## RELACIONES EXTERNAS

- CLIENTES OFRECER SERVICIO

## RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER

EVITAR DESCUADRES AL MOMENTO DE ENTREGAR EL PUESTO DE TRABAJO AL TURNO SIGUIENTE EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, NO DEJAR NINGÚN ASUNTO PENDIENTE PARA EL DIA SIGUIENTE.

## REQUISITOS DEL CARGO

### COMPETENCIAS HUMANAS

HABILIDAD PARA EXPRESARSE Y COMPORTARSE DENTRO LOS ESTÁNDARES SOCIALES , A TRAVÉS DE LA COMUNICACIÓN CORTES Y EFICAZ

### .RESPONSABILIDAD

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO DOCUMENTOS: FACTURAS, RECIBOS DE CAJA, REGISTROS DE HUÉSPEDES, LIBRO DE REPORTE DE TURNO

## CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN EL LOBBY DEL HOTEL, LUGAR DONDE SE ENCUENTRA UN AMBIENTE AGRADABLE Y CONFORTABLE. EL HOTEL POSEE ALTA ILUMINACIÓN Y BAJO RUIDO. SE PRESENTA POCOS ACCIDENTES DEBIDO A QUE NO SE MANEJA EQUIPOS DEMASIADOS COMPLEJOS

## PERFIL DEL CARGO

### FORMACION ACADÉMICA

EL CARGO REQUIERE ESTUDIOS TÉCNICOS EN HOTELERIA Y TURISMO

### EXPERIENCIA

UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

## IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	TELEFONISTA
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	RECEPCIÓN

*PROPÓSITO DEL CARGO*

RESPONDER CON PRONTITUD Y AMABILIDAD EL TELÉFONO, TANTO LAS LLAMADAS EXTERNAS E INTERNAS DURANTE EL DIA, CON EL PROPÓSITO DE BRINDARLE UN SERVICIO EXCELENTE AL HUÉSPED. DAR INFORMACIÓN ACERCA DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL (TARIFAS, EVENTOS QUE SE REALIZAN, etc.).

*DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES*

1. ATENDER LAS LLAMADAS EXTERNAS E INTERNAS DEL HOTEL.
2. CONTESTAR MUY AMABLEMENTE LAS LLAMADAS
3. ENVIAR Y RECIBIR FAX
4. REALIZAR LLAMADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO
5. DAR INFORMACIÓN CON RESPECTO AL HOTEL (TARIFAS, PLANES, EVENTOS etc.)
6. TOMAR NOTA DE RESERVAS PARA INFORMAR AL DIA SIGUIENTE AL PERSONAL ENCARGADO CON EL FIN DE BRINDAR AL CLIENTE UN MEJOR SERVICIO
7. CARGAR LLAMADAS TELEFÓNICAS Y SERVICIOS DE FAX
8. TOMAR CORRECTAMENTE LOS MENSAJES PARA LOS HUÉSPEDES
9. REALIZAR LLAMADAS A LOS HUÉSPEDES CON PRONTITUD.
10. ANOTAR O REGISTRAR EN EL LIBRO DE TURNO TODAS LAS OBSERVACIONES QUE HAY QUE TENER EN CUENTA EN EL SIGUIENTE TURNO.
11. INFORMAR AL GERENTE DE ALGÚN PERCANCE CON EL CONMUTADOR.
12. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

**NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

## RELACIONES INTERNAS:

- RECEPCIÓN ENTREGAR LOS MENSAJES QUE DEJAN LAS PERSONAS PARA LOS HUÉSPEDES Y DEPOSITARLO EN SU CAJILLA CORRESPONDIENTE. CONOCER EL NÚMERO DE HABITACIÓN DEL HUÉSPED
- JEFE DE PERSONAL REALIZAR LLAMADAS EN GENERAL Y NOTIFICAR AL PERSONAL

## CON RESPECTO A TURNOS Y HORARIOS DE TRABAJO

### RELACIONES EXTERNAS

- **CLIENTE** PARA BRINDAR INFORMACIÓN COMPLETA RESPECTO AL HOTEL

### RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER

BRINDAR UNA BUENA INFORMACIÓN DEL HOTEL A LOS CLIENTES Y CONTESTAR CON LA MAYOR RAPIDEZ LAS LLAMADAS EXTERNAS E INTERNAS.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER DURANTE EL DIA, ANOTAR LOS MENSAJES COMPLETOS Y CLAROS EN SUS RESPECTIVOS MEMOS PARA CADA HABITACIÓN.

### REQUISITOS DEL CARGO

#### COMPETENCIAS HUMANAS

SE REQUIERE HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL.

#### COMPETENCIAS TÉCNICAS

SE REQUIERE DE POSEER FAMILIARIDAD CON UN TRABAJO RUTINARIO NORMALIZADO Y/O QUE IMPLIQUE EL USO DE UN EQUIPO O DE MAQUINAS SENCILLAS COMO UN COMPUTADOR O UN TELÉFONO

#### RESPONSABILIDAD

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS:** DIRECTORIOS TELEFÓNICOS, RECIBOS DE TELÉFONOS, RECIBOS DE MENSAJES, LIBRO DE REPORTE DE TURNO

#### CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO

EL CARGO SE DESEMPEÑA CERCA DE LA RECEPCIÓN DONDE SE ENCUENTRA UN AMBIENTE AGRADABLE Y CONFORTABLE. EL HOTEL POSEE ALTA ILUMINACIÓN. SE TRABAJA EN UN DEPARTAMENTO DONDE SE PRESENTA POCOS ACCIDENTES DEBIDO A QUE NO SE MANEJA EQUIPOS DEMASIADO COMPLEJOS O HERRAMIENTAS PELIGROSAS.

#### PERFIL DEL CARGO

##### FORMACION ACADÉMICA

EL CARGO REQUIERE ESTUDIOS TÉCNICOS EN HOTELERIA Y TURISMO

##### EXPERIENCIA

MÍNIMO UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	BOTONES
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	VENTAS
JEFE INMEDIATO	JEFE DE VENTAS

### PROPÓSITO DEL CARGO

RECIBIR A LOS CLIENTES QUE LLEGAN AL HOTEL EN BUSCA DE UN SERVICIO DE HABITACIÓN. E IGUALMENTE LLEVAR AL CLIENTE CON SU EQUIPAJE A SU HABITACIÓN.

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. RECIBIR AL CLIENTE QUE LLEGA AL HOTEL EN BUSCA DE UN SERVICIO
2. RECIBIR EQUIPAJES DE LOS HUÉSPEDES PARA LA COMODIDAD DE LOS CLIENTES
3. DIRIGIR AL HUÉSPED EN SU HABITACIÓN ASIGNADA.
4. RECIBIR LLAVE Y CONTROL DE LAS RECEPCIONISTA
5. RECIBIR CHECK OUT DE HABITACIÓN POR PARTE DE LA CAJERA.
6. GUARDAR EL EQUIPAJE DE LOS CLIENTES CUANDO SE AUSENTAN ANTES DE HACER CHECK OUT, CON EL FIN DE ASEGURAR SUS PERTENENCIAS
7. ABRIR LA PUERTA AL HUÉSPED QUE SALGA Y ENTRA AL HOTEL.
8. MANTENER EL PUESTO DE TRABAJO ORGANIZADO CON EL FIN DE TENER UNA BUENA IMAGEN DEL HOTEL
9. RENDIR INFORME AL TURNO SIGUIENTE DE LAS TAREAS QUE HAY QUE ATENDER CON MAYOR RAPIDEZ.
10. LLEVAR UN CONTROL DEL MINIBAR DE CADA HABITACIÓN, CUANDO ENTRA Y SALE EL HUÉSPED.
11. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

### NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

#### RELACIONES INTERNAS :

- RECEPCIÓN RECIBIR LLAVES Y CONTROLES DE LAS HABITACIONES
- GERENTE DE OPERACIÓN RECIBIR ORDENES DE TRABAJO.
- JEFE DE PERSONAL NOTIFICAR DE ALGÚN CAMBIO DE HORARIOS DE RECEPCIÓN.

## RELACIONES EXTERNAS

- *CLIENTES* *OFRECER EL SERVICIO*

## RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER

SATISFACER AL CLIENTE CON EL SERVICIO QUE SE PRESTA. EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, LLEVAR EQUIPAJES Y REGISTRAR CADASALIDA Y ENTRADA DEL HUÉSPED QUE LLEGA AL HOTEL. LLEVANDO UN CONTROL RESPECTIVO.

## REQUISITOS DEL CARGO

HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL,

## COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD

REQUIERE POSEER FAMILIARIDAD CON UN TRABAJO RUTINARIO NORMALIZADO Y/O QUE IMPLIQUE EL USO DE EQUIPOS

## RESPONSABILIDAD

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS:** LIBRO DE REPORTE DE TURNO, LIBRO DE ENTRADAS Y SALIDAS DE HABITACIONES.

## CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN EL LOBBY DEL HOTEL, LUGAR DONDE SE ENCUENTRA UN AMBIENTE AGRADABLE Y CONFORTABLE. EL HOTEL POSEE ALTA ILUMINACIÓN, BAJO RUIDO. SE TRABAJA EN UN DEPARTAMENTO DONDE SE PUEDE PRESENTAR ACCIDENTES EN LAS ESCALERAS DEL HOTEL CUANDO SE INGRESA LAS MALETAS AL LOBBY DEL HOTEL.

## PERFIL DEL CARGO

### FORMACION ACADÉMICA

EL CARGO REQUIERE ESTUDIOS SECUNDARIOS, CURSOS DE RELACIONES HUMANAS Y ATENCIÓN AL CLIENTE

## EXPERIENCIA

ACREDITAR MÍNIMO UN AÑO EN SU CARGO

### IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	<b>CAMARERA</b>
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	MANTENIMIENTO
JEFE INMEDIATO	AMA DE LLAVES

### PROPÓSITO DEL CARGO

MANTENER LIMPIAS Y ASEADAS LAS HABITACIONES DEL HOTEL.

### DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. REALIZAR UN REPORTE DE HABITACIONES DONDE SE ESPECIFIQUE QUE HABITACIONES SE ENCUENTREN (LIMPIAS, OCUPADAS , VACÍAS Y SIN ASEO)
2. HACER EL RESPECTIVO ASEO DE LAS HABITACIONES QUE SE ENCUENTRAN DESOCUPADAS
3. ASEAR LAS HABITACIONES ( LIMPIAR CORTINAS, PISOS, VIDRIOS Y BAÑOS ), ASIGNADA POR AMA DE LLAVES
4. VERIFICAR SI SE ENCUENTRAN TODOS LOS UTENSILIOS DE ASEO PERSONAL EN LA HABITACIÓN Y BAÑO PARA REPONERLOS
5. AYUDAR AL HUÉSPED CUANDO LO NECESITE
6. MANTENER IMPECABLES LAS HABITACIONES Y BAÑOS
7. ENTREGAR REPORTE FINAL DE HABITACIONES ( OCUPADAS, VACÍAS SUCIAS Y LIMPIAS ) A LA RECEPCIÓN
8. REPORTAR COSAS OLVIDADAS DE LOS HUÉSPEDES A EL DEPARTAMENTO DENMA DE LLAVES
9. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

### NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

#### RELACIONES INTERNAS

- RECEPCIÓN ENTREGAR REPORTE FINAL DE COMO SE ENCUENTRA CADA HABITACIÓN.
- AMA DE LLAVES ATENDER A SUS RECOMENDACIONES CON RESPECTO A LAS FUNCIONES QUE CADA UNO LE CORRESPONDE EN EL PISO ASIGNADO
- LAVANDERÍA SABER EN QUE ESTADO SE ENCUENTRA LAS TOALLAS, FUNDAS, SÁBANAS, ETC

- HUÉSPEDES AYUDAR AL CLIENTE CUANDO LO NECESITE
- MANTENIMIENTO INFORMAR CUALQUIER DAÑO QUE SUCEDA EN LA HABITACIÓN

#### **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

LOGRAR QUE LAS HABITACIONES SE MANTENGA DIARIAMENTE EN BUEN ESTADO CON RESPECTO AL ASEO, PARA QUE NUESTROS CLIENTES SE LLEVEN UNA BUENA IMAGEN DEL HOTEL EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, DEJAR IGUALMENTE LAS HABITACIONES ASIGNADAS POR AMA DE LLAVES.

#### **REQUISITOS DEL CARGO**

##### **COMPETENCIAS HUMANAS**

HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL,

##### **COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

REQUIERE POSEER FAMILIARIDAD CON UN TRABAJO RUTINARIO NORMALIZADO Y/O QUE IMPLIQUE EL USO DE EQUIPOS O MAQUINAS SENCILLAS

##### **RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

DOCUMENTOS REPORTE DE AMA DE LLAVES

##### **CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

SE DESEMPEÑA MUCHAS VECES EN CONDICIONES DONDE HAY MUY Poca LUZ DEBIDO A QUE SE CIERRAN O BLOQUEAN PISOS POR MANTENIMIENTO

#### **PERFIL DEL CARGO**

##### **FORMACION ACADÉMICA**

MÍNIMO ESTUDIOS SECUNDARIOS

##### **EXPERIENCIA**

UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

## IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

NOMBRE DEL CARGO	LAVANDERA
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	AMA DE LLAVES
JEFE INMEDIATO	AMA DE LLAVES

## PROPÓSITO DEL CARGO

LAVAR Y MANTENER EN BUEN ESTADO LAS PRENDAS DE LOS HUÉSPEDES Y HOTEL (MANTELES, FAL JEANS, ETC.) Y PRENDAS PARA EL PERSONAL DEL HOTEL.

## DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

1. LAVAR Y PLANCHAR PRENDAS DE LOS HUÉSPEDES DEL HOTEL
2. LAVAR MANTELES Y FAL JEANS DE RESTAURANTE
3. ARREGLAR ROPA SI ESTA DESCOCIDA
4. PERMANECER EL PUESTO DE TRABAJO LIMPIO Y ORGANIZADO
5. ESTAR ATENTO A QUE SE LE ENTREGUE TODA LA ROPA AL HUÉSPED
6. HACER Y ENTREGAR COMANDAS DE LAS PRENDAS LAVADAS Y PLANCHADAS AL HUÉSPED
7. MANTENER LAS MAQUINAS (SECADORA, LAVADORA, etc.) LIMPIAS
9. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

## NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO

### RELACIONES INTERNAS

- CAMARERAS ENTREGAR LAS PRENDAS DE LOS HUÉSPEDES
- AMA DE LLAVES RECIBIR PRENDAS DE HUÉSPEDES QUE DESEEN EL SERVICIO DE LAVANDERÍA

## RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER

PRESTAR UN BUEN SERVICIO DE LAVANDERÍA A LOS HUÉSPEDES Y AL PERSONAL DEL HOTEL.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, ESTAR ATENTA A LAS PRENDAS QUE NECESITEN DE MAYOR CUIDADO, UTILIZAR DETERGENTES APROPIADOS PARA CADA PRENDA.

**REQUISITOS DEL CARGO**

**COMPETENCIAS HUMANAS**

HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL,

**COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

REQUIERE POSEER FAMILIARIDAD CON UN TRABAJO RUTINARIO NORMALIZADO Y/O QUE IMPLIQUE EL USO DE EQUIPOS O MAQUINAS SENCILLA  
I.

**RESPONSABILIDAD**

**REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO**

**DOCUMENTOS**

PLANILLAS DE COBRO, COMANDAS ETC.

**CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN UN AMBIENTE APTO PARA REALIZAR EL TRABAJO.

**PERFIL DEL CARGO**

**FORMACION ACADÉMICA**

MÍNIMO ESTUDIOS SECUNDARIOS

**EXPERIENCIA**

UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	JEFE DE VENTAS
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	VENTAS
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL

**PROPÓSITO DEL CARGO**

PLANIFICAR, ORGANIZAR Y DIRIGIR LAS CAMPAÑAS DE VENTAS, MERCADEO Y PUBLICIDAD. DISEÑAR PAQUETES Y PLANES PROMOCIONALES (PLAN FULL, PLAN SOL EVENTOS, PLAN CORPORATIVO Y OTROS).

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. DEFINIR Y ESTABLECER JUNTO CON LA GERENCIA GENERAL LAS TARIFAS SOBRE LOS PLANES PARA SUMINISTRAR UNA INFORMACIÓN COMPETENTE A LAS AGENCIAS NACIONALES Y EXTRANJERAS, AEROLÍNEAS Y CONVENIOS ESPECIALES
2. FIRMAR, POR AUTORIZACIÓN DE LA GERENCIA GENERAL, CONTRATOS DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTOS CON AEROLÍNEAS Y CONVENIOS ESPECIALES
3. NEGOCIAR TARIFAS PARA CONVENIOS Y REUNIONES SOCIALES
4. SUPERVISAR LAS FUNCIONES Y ACTIVIDADES DE LA COORDINADORA DE EVENTOS Y BANQUETES

5. CREAR EL DEPARTAMENTO DE RECREACIÓN, SUPERVISANDO LAS ACTIVIDADES RECREATIVAS
6. EVALUAR LA EFECTIVIDAD DE LOS MEDIOS PUBLICITARIOS
7. AUTORIZAR LOS PATROCINIOS Y PREMIOS PARA EVENTOS LOCALES, NACIONALES E INTERNACIONALES
8. HACER PRESENCIA EN LOS DIFERENTES EVENTOS TURÍSTICOS (BIEN SEA PERSONALMENTE O A TRAVÉS DE UN REPRESENTANTE) EN DONDE SE PUEDA DAR A CONOCER NUESTRO PRODUCTO
9. CREAR EN EL PROGRAMA ZEUS LOS FOLIOS EN LA APERTURA DE EVENTOS DIARIOS
10. LLEVAR ESTADÍSTICAS DE LAS VENTAS DE TIQUETES DE LAS AGENCIAS: SERTEL, CHAPINERO, EASY TRAVEL, TRAVEL MARKET Y OTROS
11. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

#### **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

#### **RELACIONES INTERNAS**

- RECEPCIÓN CONFIRMAR TARIFAS YA ESTABLECIDAS
- RESERVAS COORDINAR TARIFAS
- RESTAURANTE INFORMAR SOBRE LOS EVENTOS QUE SE REALICEN

#### **RELACIONES EXTERNAS**

- AGENCIAS NACIONALES Y EXTRANJERAS CONTRATOS DE SERVICIOS DE ALOJAMIENTO PARA CONSEGUIR CLIENTES

#### **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

COORDINAR ACCIONES CON LA GERENTE DE MERCADEO, JEFE DE RESERVAS, RECEPCIONISTA Y CONMUTADOR PARA LOGRAR EL PUNTO DE EQUILIBRIO EN LO QUE SE REFIERE AL NUMERO DE HABITACIONES OCUPADAS EN EL HOTEL.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, ATENDER PERSONALMENTE LAS VISITAS QUE LLEGUEN AL HOTEL SOLICITANDO LOS SERVICIOS DE ALOJAMIENTO Y BANQUETES. ATENDER LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS POR ESCRITO QUE HAGAN LOS CLIENTES, DE IGUAL FORMA SATISFACER SUS NECESIDADES

#### **REQUISITOS DEL CARGO**

##### **COMPETENCIAS HUMANAS**

HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL,

##### **COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

REQUIERE POSEER FAMILIARIDAD CON UN TRABAJO RUTINARIO NORMALIZADO Y/O QUE IMPLIQUE EL USO DE EQUIPOS O MAQUINAS SENCILLAS

**RESPONSABILIDA**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS**

FAX, CARTAS DE EMPRESAS, ARCHIVOS, TARIFAS, BASE DE DATOS ETC.

**CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN UN AMBIENTE LABORAL AGRADABLE

**PERFIL DEL CARGO**

**FORMACION ACADÉMICA**

EL CARGO REQUIERE UNA PERSONA CON ESTUDIOS UNIVERSITARIOS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, CON CONOCIMIENTO EN HOTELERIA Y TURISMO.

**EXPERIENCIA**

MÍNIMO UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	JEFE DE RESERVAS
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	VENTAS
JEFE INMEDIATO	JEFE DE VENTAS

**PROPÓSITO DEL CARGO**

TOMAR TODAS LAS RESERVAS POSIBLES CON ENTIDADES COMO: AGENCIAS DE VIAJES, AEROLÍNEAS, EMPRESAS, PARTICULARES E INSTITUCIONES.

*DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES*

1. ATENDER, DIGITAR Y CONFIRMAR LAS RESERVAS DIARIAMENTE CON EL FIN DE CONOCER EL PROMEDIO DE LOS CLIENTES QUE SE ATENDERÁN EN LA FECHA ESTIMADA
2. VERIFICAR LOS DEPÓSITOS DE LAS RESERVAS PARA QUE NO HAYAN INCONVENIENTES EN EL MOMENTO QUE EL CLIENTE HACE EL CHECK OUT
3. PREPARAR GRUPOS Y DIGITARLOS

4. ARCHIVAR LAS SOLICITUDES DE LAS RESERVAS Y COPIAS DE LAS CONSIGNACIONES
5. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

#### **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

##### **RELACIONES INTERNAS**

- RECEPCIÓN RECIBIR DIARIAMENTE LAS RESERVAS
- VENTAS Y MERCADEO CAPTAR INFORMACIÓN DE ALGUNAS RESERVAS TOMADAS

##### **RELACIONES EXTERNAS**

- AGENCIAS DE VIAJES ATENDER RESERVAS E INFORMAR LAS TARIFAS ESPECIALES
- EMPRESAS Y UNIVERSIDADES INFORMAR LAS TARIFAS ESPECIALES
- PARTICULARES ATENDER RESERVAS E INFORMAR LAS TARIFAS ESPECIALES

##### **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

MANTENER EL HOTEL CON LA MAYOR OCUPACIÓN SIN SOBRE VENDERLO. EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER DURANTE EL DIA, VERIFICAR DIARIAMENTE LAS RESERVAS QUE TIENEN DEPOSITO E INFORMAR AL CLIENTE DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOTEL.

##### **REQUISITOS DEL CARGO**

###### **COMPETENCIAS HUMANAS**

HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL,

###### **COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

REQUIERE POSEER FAMILIARIDAD CON UN TRABAJO RUTINARIO NORMALIZADO Y/O QUE IMPLIQUE EL USO DE EQUIPOS O MAQUINAS SENCILLAS.

##### **RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS** SOLICITUD DE RESERVAS, FAX, CARTAS DE EMPRESAS

##### **CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN CONDICIONES AMBIENTALES NORMALES DENTRO DEL TRABAJO DE OFICINA

##### **PERFIL DEL CARGO**

###### **FORMACION ACADÉMICA**

EL CARGO REQUIERE UNA PERSONA CON ESTUDIOS TECNÓLOGOS EN HOTELERIA Y TURISMOS

**EXPERIENCIA**

MÍNIMO UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	AUXILIAR DE MERCADEO
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	VENTAS
JEFE INMEDIATO	JEFE DE VENTAS

**PROPÓSITO DEL CARGO**

AUMENTAR LAS VENTAS EN ALOJAMIENTO Y EVENTOS CON EL FIN DE INCREMENTAR LOS INGRESOS DE LA COMPAÑÍA.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. MANTENER CLIENTES ACTUALES
2. HACER TELEMERCADEO A NIVEL NACIONAL
3. PROGRAMAR VISITAS A OTRAS CIUDADES DEL PAÍS

4. HACER ALIANZAS CON AEROLÍNEAS, COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE TERRESTRE Y HOTELES A NIVEL NACIONAL
5. BUSCAR NUEVOS MERCADOS NACIONALES
6. COORDINAR EVENTOS
7. HACER RESERVAS Y RECONFIRMARLAS
8. REALIZAR GIRAS NACIONALES E INTERNACIONALES
9. CONSEGUIR INFORMACIÓN SOBRE CONGRESOS QUE SE VAYAN A REALIZAR EN CARTAGENA
10. ORGANIZAR BASE DE DATOS, CLIENTE HOTEL
11. ATENDER A LOS CLIENTES V.I.P
12. RECUPERAR CLIENTES PERDIDOS Y NO ACTIVOS MAS DE 90 DÍAS
13. CREAR CIRCULO DE SECRETARIAS HOTEL COSTA DEL SOL
14. ATENDER A CLIENTES EMPRESARIALES Y DE AGENCIAS PARA QUE CONOZCAN EL HOTEL
15. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

#### **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

#### **RELACIONES INTERNAS**

- RECEPCIÓN                      COORDINAR TARIFAS ESPECIALES
- VENTAS                              RECIBIR ORDENES DE TRABAJO

#### **RELACIONES EXTERNAS**

- AGENCIAS NACIONALES Y EXTRANJERAS, AEROLÍNEAS, EMPRESAS,, PARA OFRECER SERVICIOS DEL HOTEL

#### **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

LOGRAR POSICIONAMIENTO DEL HOTEL A NIVEL NACIONAL E INTERNACIONAL PARA AUMENTAR LAS VENTAS MEDIANTE UN EXCELENTE PLAN DE MERCADEO

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER, LLEVAR ACABO ALIANZAS CON COMPAÑÍAS AÉREAS, COMPAÑÍAS DE TRANSPORTE TERRESTRE Y HOTELES A NIVEL NACIONAL

#### **COMPETENCIAS HUMANAS**

HABILIDAD PARA COMPRENDER, INFORMAR, EXPRESAR Y AYUDAR A OTROS A TRAVÉS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL,

**COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

REQUIERE POSEER FAMILIARIDAD CON UN TRABAJO RUTINARIO NORMALIZADO Y/O QUE IMPLIQUE EL USO DE EQUIPOS O MAQUINAS SENCILLAS.

**RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS** FAX, CARTAS DE EMPRESAS, ARCHIVOS, TARIFAS, BASE DE DATOS ETC.

**CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN CONDICIONES AMBIENTALES NORMALES DENTRO DEL TRABAJO DE OFICINA

**PERFIL DEL CARGO  
FORMACION ACADÉMICA**

EL CARGO REQUIERE UNA PERSONA CON ESTUDIOS TECNÓLOGOS EN HOTELERIA Y TURISMOS

**EXPERIENCIA**

MÍNIMO UN AÑO DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	<b>JEFE DE PERSONAL</b>
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	PERSONAL
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL

**PROPÓSITO DEL CARGO**

ADMINISTRAR LOS REQUERIMIENTOS LABORALES DEL PERSONAL DE LA EMPRESA PARA LOGRAR SU DESARROLLO Y PRODUCTIVIDAD DE IGUAL FORMA MOTIVAR AL PERSONAL PARA QUE SE SIENTA COMPROMETIDO CON SU TRABAJO.

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. REALIZAR LAS LIQUIDACIONES DE NOMINA (PERSONAL FIJO Y EXTRA)
2. REALIZAR LAS LIQUIDACIONES DE INTERESES Y CESANTÍAS ANUALES

3. REVISAR TARJETAS DE ENTRADA DEL PERSONAL DE TRABAJO
4. REALIZAR EL PROCESO DE SELECCIÓN
5. PROGRAMAR TURNOS Y HORARIOS DEL PERSONAL DEL HOTEL
6. SUPERVISAR AL PERSONAL QUE SE ENCUENTREN EN SU ÁREA DE TRABAJO
7. SUPERVISAR QUE TODAS LAS ÁREAS DEL HOTEL SE ENCUENTREN LIMPIAS
8. REALIZAR LIQUIDACIÓN Y PAGOS DE APORTES PARAFISCALES Y SEGURIDAD SOCIAL
9. VERIFICAR DIARIAMENTE LAS TARJETAS DE ENTRADAS Y SALIDAS DEL PERSONAL
10. ELABORAR CONTRATOS DE TRABAJO
11. TODAS LAS DEMÁS INHERENTES AL CARGO

#### **NATURALEZA Y ALCANCE DEL CARGO**

##### RELACIONES INTERNAS:

- |                 |   |
|-----------------|---|
| • GERENTE       | DAR INFORMACIÓN CON RESPECTO AL TRABAJO DE CADA EMPLEADO                |
| • AMA DE LLAVES | LLEVAR UN CONTROL DEL ESTADO DE CADA HABITACIÓN Y SUPERVISAR SU TRABAJO |
| • RECEPCIÓN     | NOTIFICAR CAMBIO DE HORARIO   |
| • TELEFONISTA   | NOTIFICAR CAMBIO DE HORARIO   |

##### RELACIONES EXTERNAS

- BOLSAS DE EMPLEOS PARA RECLUTAR SU PERSONAL
- ENTIDADES PROMOTORAS DE SALUD ,TRAMITES PARA AFILIAR A SUS EMPLEADOS

#### **RETOS Y SITUACIÓN POR RESOLVER**

CREAR Y MANTENER DE CONDICIONES LABORALES QUE ANIMEN A LOS TRABAJADORES A BUSCAR EFICIENTEMENTE LOS OBJETIVOS DE LA EMPRESA. DE IGUAL FORMA OPTIMIZAR EL DESEMPEÑO DE LA FUERZA LABORAL, MEDIANTE LA OBTENCIÓN Y MANTENIMIENTO DE PERSONAS MOTIVADAS Y CAPACITADAS PARA REALIZAR SU TRABAJO.

EN CUANTO A LAS SITUACIONES POR RESOLVER DURANTE EL DIA, COORDINAR QUE TODO ESTE EN COMPLETO ORDEN (REVISAR LAS TARJETAS ENTRADAS, SUPERVISAR AL PERSONAL Y OTROS.)

#### **REQUISITOS DEL CARGO**

##### **COMPETENCIAS HUMANAS**

ES DE MÁXIMA IMPORTANCIA HABILIDADES AISLADAS O COMBINADAS PARA COMPRENDER, SELECCIONAR, DESARROLLAR Y MOTIVAR ALAS PERSONAS.

**COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

REQUIERE CONTAR CON UN CONJUNTO DE CONOCIMIENTOS ESPECIALIZADOS QUE INVOLUCREN LA COMPRESIÓN DE TEORÍA CIENTÍFICA Y SUS PRINCIPIOS CON EXPERIENCIA ENTRE UNO Y TRES AÑOS DE TRABAJO EN EL ÁREA.

**RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS**

CONTRATOS DE TRABAJOS, NOMINAS, PLANILLAS DE PAGOS, EPS, FACTURAS.

**CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN CONDICIONES AMBIENTALES NORMALES DENTRO DEL TRABAJO DE OFICINA,

**PERFIL DEL CARGO****FORMACION ACADÉMICA**

EL CARGO REQUIERE TITULO PROFESIONAL EN PSICOLOGÍA, CIENCIAS ECONÓMICAS E INGENIERIA INDUSTRIAL ESPECIALISTA EN RECURSO HUMANOS.

**EXPERIENCIA**

ACREDITAR MÍNIMO DOS AÑOS DE EXPERIENCIA EN CARGOS AFINES

**IDENTIFICACIÓN DEL CARGO**

NOMBRE DEL CARGO	<b>JEFE DE MANTENIMIENTO</b>
ÁREA A QUE PERTENECE EL CARGO	MANTENIMIENTO
JEFE INMEDIATO	GERENTE GENERAL

**PROPÓSITO DEL CARGO**

SUPERVISAR Y REALIZAR TRABAJOS DE MANTENIMIENTOS TALES COMO: EQUIPOS ELECTRÓNICOS, MUEBLES Y ENSERES Y OTROS. CON EL FIN DE EVITAR ACCIDENTES EN LAS INSTALACIONES DEL HOTEL

**DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES**

1. SUPERVISIÓN Y REVISIÓN DE TRABAJOS REALIZADOS POR EL PERSONAL EXTERNO DE LA EMPRESA
2. EJECUCIÓN DE OBRAS DE REMODELACIÓN
3. REALIZAR MANTENIMIENTO PREVENTIVO PARA PREVENIR ACCIDENTES EN EL HOTEL
4. REVISIÓN DEL FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS
5. PROGRAMAR TRABAJOS DE MANTENIMIENTO
6. TODAS LAS DEMÁS FUNCIONES QUE LE SEAN ASIGNADAS POR SU JEFE INMEDIATO

#### **RELACIONES EXTERNAS**

- PROVEEDORES PARA LA COMPRA DE EQUIPOS ADQUIRIR EQUIPOS

#### **RETOS Y SITUACIONES POR RE RESOLVER**

MANTENER EN PERFECTO ESTADO LOS EQUIPOS QUE NECESITEN REPARACIÓN EN EL HOTEL. ATENDER LAS QUEJAS Y SUGERENCIAS POR EL HUÉSPED CON EL FIN DE MEJORAR Y PRESTAR UN EXCELENTE SERVICIO

#### **REQUISITOS DEL CARGO**

##### **COMPETENCIAS HUMANAS**

REQUIERE CONTAR CON CORTESÍA EN EL TRATO HACIA LOS DEMÁS QUE PERMITA EXPRESARSE Y COMPORTARSE DENTRO DE LOS ESTÁNDARES SOCIALES, A TRAVÉS DE LA COMUNICACION ELEMENTAL, CORTÉS Y EFICAZ.

##### **COMPETENCIAS TÉCNICAS Y COMPLEJIDAD**

REQUIERE POSEER ESPECIALIZACIÓN EN UN ÁREA TÉCNICA CON PROFUNDIDAD EN UN ÁREA DE TRABAJO.

#### **RESPONSABILIDAD**

REQUIERE SER RESPONSABLE EN BIENES TALES COMO

**DOCUMENTOS** FACTURAS Y RECIBOS DE COMPRAS

#### **CONDICIONES Y RIESGOS DEL TRABAJO**

EL CARGO SE DESEMPEÑA EN TODAS LAS INSTALACIONES DEL HOTEL POR TAL MOTIVO SE DEBE TENER PRECAUCIÓN PERMANENTE EN SU DESEMPEÑO. LOS RIESGOS EN EL CUAL ESTA EXPUESTO SON: RIESGO ELÉCTRICO, CAÍDA DE ESCALERAS, UTENSILIOS CORTANTES Y OTROS

#### **PERFIL DEL CARGO**

##### **FORMACION ACADÉMICA**

EL CARGO REQUIERE ESTUDIOS TÉCNICOS EN ELECTRICIDAD Y CONSTRUCCIONES CIVILES

##### **EXPERIENCIA**

UN AÑO DE EXPERIENCIA EN SU RAMO

