



**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA
EL MARQUÉZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN MUNICIPIO DE GAMARRA,
CESAR**

MARÍA ISABEL TORRES VERGARA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA, FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS

PROGRAMA DE ECONOMÍA

AGUACHICA, CESAR

2024



**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA
EL MARQUÉZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN MUNICIPIO DE GAMARRA,
CESAR**

MARÍA ISABEL TORRES VERGARA

INFORME DE PRÁCTICAS EMPRESARIALES

ASESORA

MARITZA HERNÁNDEZ MURCIA
ECONOMISTA Y ESPECIALISTA EN GERENCIA FINANCIERA

UNIVERSIDAD POPULAR DEL CESAR SECCIONAL AGUACHICA, FACULTAD
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES Y ECONOMICAS

PROGRAMA DE ECONOMÍA

AGUACHICA, CESAR

2024





DEDICATORIA

Al implementar este proyecto, quiero dedicar todas mis fuerzas, perseverancia y disciplina primero a Dios creador de vida, gracias a su bendición, he podido realizar cada uno de mis proyectos y los dedico a mis seres más amados de este mundo. mis padres que con mucho esfuerzo lograron sacarme adelante y hacer de mi lo que hoy soy, Luz Elena Vergara Ramo y Cristóbal Torres Torres, aunque mi papa ya no este conmigo. Gracias a su gran apoyo, esfuerzo y dedicación estoy terminando esta etapa tan importante en mi vida como es mi carrera universitaria y ser una Economista.



AGRADECIMIENTOS

Muchas personas estuvieron involucradas en este proyecto, que hizo posible este siguiente paso en mi vida, y me gustaría agradecer a la Universidad Popular de Cesar Aguachica por la calidad y el conocimiento que promueve como institución. También quisiera agradecer al Márquez de la Ribera Casa Hotel. Finalmente quisiera agradecer a mi tutora responsable de los aspectos prácticos del curso, Sra. Maritza Hernández Murcia, Especialista en Economía, por su confianza, dedicación y aprendizaje, que nos brindó como excelente docente para culminar este proyecto. Gracias por ser parte de esta hermosa experiencia de desarrollo profesional. profesional.

María Isabel Torres Vergara.



CONTENIDO

GLOSARIO	7
INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO 1	9
1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA	9
1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA.....	10
1.3. MISIÓN	10
1.4. VISIÓN	11
1.5. POLÍTICAS	11
1.6. VALORES	14
1.7. ORGANIGRAMA.....	14
1.8. ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA.....	15
CAPÍTULO 2	16
2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL	16
2.1. NOMBRE DEL TRABAJO	16
2.2. DIAGNÓSTICO	16
2.2.1. MATRIZ DOFA.....	17
2.3. JUSTIFICACIÓN	18
2.4. OBJETIVOS	19
2.4.1. Objetivo General	19
2.4.2. Objetivos Específicos.....	19
2.5. PLAN DE ACTIVIDADES.....	20
.....	20
CAPITULO 3	21
3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA	21
CONCLUSIONES	34
RECOMENDACIONES	35
ANEXOS	36
REFERENCIAS	38



GLOSARIO

- **HOTEL:** Un hotel es un lugar destinado al alojamiento de huéspedes o viajeros. El término se deriva de la palabra francesa "hotel" que significa "casa adosada".
- **SERVICIO:** Proviene del latín servitium, son actividades que intentan satisfacer las necesidades del cliente. Los servicios son lo mismo que los bienes, pero existen en forma intangible o intangible.
- **ALOJAMIENTO:** Es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar). Lugar donde las personas la noche o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones.
- **CLIENTE:** Una persona que utiliza u obtiene regular o irregularmente un servicio o producto, cuando una persona que adquiere un producto a través de un usuario comercial, cuando utiliza un determinado servicio, y cuando una persona esencialmente consume un producto o servicio.
- **ATENCIÓN AL CLIENTE:** El servicio al cliente es el trabajo de un individuo, equipo o empresa para servir mejor a sus clientes. El objetivo es dar una impresión positiva a los demás.
- **HUÉSPED:** Es una persona o entidad que es recibida en algún lugar y bienvenida en un hogar o evento. Un huésped es una persona que recibe hospitalidad y es atendida por otra persona o grupo, es una persona que se aloja en casa ajena o en un lugar público, especialmente en un hotel.
- **DESCRIPCIÓN DE CARGOS:** El proceso de enumerar las actividades asociadas a un puesto que es diferente de otros puestos existentes en la empresa. Es una clasificación detallada de las actividades laborales, los métodos utilizados para realizar estas actividades y la determinación de los objetivos laborales.



INTRODUCCIÓN

Como punto de partida Casa Hotel Marqués de la Ribera está ubicado en el municipio de Gamarra Cesar, es un hotel dedicado a brindar a sus huéspedes una experiencia única e inolvidable. Para lograrlo, es importante contar con un equipo de colaboradores eficientes y bien capacitados que estén comprometidos a brindar servicios de calidad.

En este contexto, el desarrollo e implementación del diseño del manual de funciones y descripciones de cargos se convierte en una herramienta esencial de la gestión hotelera. Este documento servirá como una guía completa para todos los colaboradores, definiendo roles, responsabilidades, deberes y procedimientos específicos para cada puesto.

Este manual ayudará a mejorar y facilitar la selección del equipo de trabajo, determinar necesidades de formación y desarrollo de los colaboradores, se convirtió en una de las herramientas más valiosas de este hotel, cuyo propósito es impulsar el crecimiento y desarrollo de la empresa. Lograr una mejor organización de eventos y resultados eficientes. este documento contiene la información que necesita para ayudar a sus colaboradores funciones generales y específicas en la empresa y los requisitos necesarios para realizar estas funciones (SCHOOT, 2021).



CAPÍTULO 1

1. ASPECTOS BÁSICOS DE LA EMPRESA

Casa hotel Márquez de la Ribera, es un hotel de lujo que se encuentra ubicado en el municipio de Gamarra, Cesar. Lo encontramos a tan solo 20km de Aguachica, Cesar, y a su alrededor el sur del Bolívar, pueden encontrar una excelente experiencia, tanto familiar como personal.

El hotel cuenta con 10 habitaciones, donde los huéspedes pueden disfrutar de un ambiente tranquilo, con un buen servicio. Cuenta con un parqueadero donde también encontramos una zona exclusiva para las mascotas. También encontrarán un espacio libre en el cual pueden tener un descanso y disfrutar al aire libre” Razón social privada, “grupo de inversiones de turismo del rio magdalena SAS, cual se encuentra ubicada en la calle 10 # 10- 31 barrio el Carmen Gamarra Cesar. Bajo el mandato de la profesional en optometría; la doctora Nohora Ramos Márquez (Ribera, 2024).

Plano ocupacional Marquez de la Ribera						Terraza
Cocina	Escalera	Baño	Habitacion 107 (Maximo 2 personas) 1 cama de 1.60	Habitacion 108 (Maximo 2 personas) 1 cama de 1.60	Habitacion 109 (Maximo 2 adultos y 1 menor) 1 cama de 1:00 y 1 cama de 1:20	
Habitacion 106 (Maximo 3 personas) 1 cama de 1.20 y 1 cama de 1.40					Habitacion 110 (Maximo 2 adultos y 1 menor) 1 cama de 1:00 y 1 cama de 1:20	
Habitacion 105 (Maximo 3 personas) 1 cama de 1.20 y 1 cama de 1.40					Recepcion	
Habitacion 104 (Maximo 2 adultos y un menor) 2 camas de 1.20	Habitacion 103 (Maximo 2 personas) 2 camas de 1.00	Habitacion 102 (Maximo 2 adultos y 1 menor) 1 cama de 1:00 y 1 cama de 1:20	Habitacion 101 (Maximo 4 personas) 2 camas de 1:40			

Figura 1, fuente Márquez de la Ribera.



1.2. ACTIVIDAD ECONÓMICA QUE DESARROLLA LA EMPRESA

Los servicios que presta el “grupo de inversiones de turismo del río Magdalena SAS, conocido como Casa hotel Márquez de la Ribera. Como primera instancia tiene servicios de alojamiento de alta calidad y comodidad a las personas que se hospedan, el cual se encuentra a cargo de un grupo de personas capacitadas en la labor y como segunda instancia, cuenta también con el servicio de restaurante que después de pocos días de inauguración del hotel decidieron abrir las puertas al público como restaurante, contando con una persona especializada en cocina “Chef” para así brindarle al público los mejores servicios; esto se realizó con el objetivo de brindar un servicio de alta calidad a todas las personas del municipio y alrededores (Ribera, 2024).

• Ficha Empresarial del Hotel

Razón Social	Grupo de inversiones de turismo del río Magdalena SAS
Código	5511: el cual corresponde a su actividad principal
NIT	901794345-0.
Dirección	Calle 10 # 10 – 31 Barrio el Carmen Gamarra Cesar
Teléfono	3244326024
Correo	marquezdelaribera@gmail.com
Instagram	@marquezdelaribera
Facebook	Márquez de la Ribera

Figura 2, Fuente propia.

1.3. MISIÓN

Somos una Casa Hotel enfocada a ofrecer servicios de Hospedaje tanto a personas de la región como a todos nuestros connacionales, exaltando en todo momento la tranquilidad, la seguridad y el confort de la vida en provincia. Todo ello sin perder de vista el compromiso social que tenemos y que nos impulsa a seguir innovando en la implementación de programas Sustentables.



1.3.1. Análisis de la Misión

Somos una Casa Hotel enfocada a ofrecer servicios de Hospedaje tanto a personas de la región como a todos nuestros connacionales, exaltando en todo momento la tranquilidad, la seguridad y el confort de la vida en provincia. Lo que esto quiere decir es que el hotel quiere brindar las mejores atenciones a todas las personas visitantes, que ellos se sientan en un ambiente agradable y como en casa. Y poco a poco con innovaciones se convierta en unos de los mejores hoteles en la región.

1.4. VISIÓN

Posicionarnos como la mejor Casa Hotel del municipio de Gamarra y sus Alrededores y al mismo tiempo ser reconocidos por la excelencia en todos los servicios que ofrecemos, por la comodidad de nuestras habitaciones e instalaciones, por la conveniencia de nuestra ubicación y por nuestros programas de apoyo a la comunidad.

1.4.1. Análisis de la Visión

Posicionarnos como la mejor Casa Hotel del municipio de Gamarra y sus Alrededores y al mismo tiempo ser reconocidos por la excelencia en todos los servicios que ofrecemos. Teniendo en cuenta que el hotel esta cotizado como unos de los mejores lugares y único en el municipio de Gamarra Cesar en ofrecer servicios de alta calidad por sus buenas instalaciones y personal con buena atención, lograra en corto tiempo posesionarse como la mejor marca de hoteles en la región.

1.5. POLÍTICAS

Información de registro: Al registrarse contratar servicios de hotelería con Casa Hotel Márquez De La Ribera, la misma le solicita llenar un formato de registro en el cual se especifican su nombre, dirección y número de calle, país, número de teléfono, dirección de correo electrónico y otra información. Utilizamos esta información de registro para asistirnos en llevar a cabo las transacciones que Ud. haya iniciado, hacer reservaciones, contactarlo para servicio al cliente, mejorar nuestras ofertas y servicios, y recolectar estadísticas sobre nuestros afiliados. Usaremos estas estadísticas para clasificar nuestros afiliados, por ejemplo, por país de residencia, y para enviarles nuevos servicios y promociones (Ribera, 2024).



Podemos utilizar su dirección de correo electrónico para contactarlo en relación con dichos nuevos servicios y promociones o para enviarle cartas circulares promocionales o mensajes electrónicos, salvo que Ud. no lo desee (ver más adelante: política de renuncia opt. out).

Encuestas: Casa Hotel Márquez De La Ribera podrá llevar a cabo o presentar periódicamente encuestas en línea. La información obtenida por medio de dichas encuestas se usa para mejorar las ofertas de productos y servicios de Casa Hotel.

Uso de la página: Casa Hotel Márquez De La Ribera mantiene un seguimiento de las direcciones IP de los hosts con fines de administración y seguridad del sistema. También monitoreamos el tráfico de la página rastreando las vistas de la página que nos permite planear crecimiento (por ejemplo, agregando nuevos servidores).

Divulgación a terceros: Si Ud. reserva o compra productos o servicios en esta página, Casa Hotel Márquez De La Ribera suministra la información personal relevante al proveedor del servicio contratado involucrado para completar las transacciones. Casa Hotel Márquez De La Ribera también suministra información personal a sus proveedores externos de servicios (tales como los programadores de Casa Hotel Márquez De La Ribera) que asisten a Casa Hotel Márquez De La Ribera en el suministro, mantenimiento y comercialización de esta página, pero esos terceros están sujetos a contratos de confidencialidad que prohíben la utilización o divulgación no autorizadas de la información a la cual tienen acceso. Casa Hotel Márquez De La Ribera no vende a terceros 'listados de usuarios' o nombres de miembros individuales, y no tiene intención de hacerlo en el futuro.

Casa Hotel Márquez De La Ribera divulgará información personal a funcionarios de gobierno o entidades legales cuando creamos de buena fe que la ley así lo requiere, y divulgaremos información personal, si creemos que es necesario hacerlo para protección contra interferencia de los derechos o propiedades de Casa Hotel Márquez De La Ribera o de sus usuarios. Casa Hotel Márquez De La Ribera también podrá compartir información personal con sus afiliados.

Política de renuncia (opt out): Si Ud. reserva o compra productos o servicios en esta página, Casa Hotel Márquez De La Ribera suministra la información personal relevante al proveedor del servicio contratado involucrado para completar las transacciones. Casa Hotel Márquez De La Ribera también suministra información personal a sus proveedores externos de servicios (tales como los programadores de Casa Hotel Márquez De La Ribera) que asisten a Casa Hotel Márquez De La Ribera en el suministro, mantenimiento y comercialización de esta página, pero esos terceros están sujetos a contratos de confidencialidad que prohíben la utilización o divulgación no autorizadas de la información a la cual tienen acceso.



Casa Hotel Márquez De La Ribera no vende a terceros 'listados de usuarios' o nombres de miembros individuales, y no tiene intención de hacerlo en el futuro. Casa Hotel Márquez De La Ribera divulgará información personal a funcionarios de gobierno o entidades legales cuando creamos de buena fe que la ley así lo requiere, y divulgaremos información personal, si creemos que es necesario hacerlo para protección contra interferencia de los derechos o propiedades de Casa Hotel Márquez De La Ribera o de sus usuarios. Casa Hotel Márquez De La Ribera también podrá compartir información personal con sus afiliados.

Almacenamiento y transferencia de información: Por cuestiones de seguridad, Casa Hotel Márquez De La Ribera no guarda información sobre las tarjetas de crédito de sus usuarios. Por esta razón, cada vez que el usuario realice una transacción deberá ingresar los datos de su tarjeta de crédito nuevamente.

Toda otra información personal es recolectada y almacenada en servidores ubicados físicamente en los Estados Unidos. Casa Hotel Márquez De La Ribera puede reubicar estos servidores en cualquier otro país, en el futuro, y puede almacenar información personal en los Estados Unidos o en otros países, con fines de respaldo o back up.

Ilustración: Ubicación Casa Hotel Márquez.



Fuente: Google Mapa (2024).



1.6. VALORES

- ❖ **Confort:** mantener constantemente el esfuerzo por el bienestar de nuestros clientes.
- ❖ **Hospitalidad:** Ofrecer una buena acogida a cada cliente y tratar con amabilidad y respeto.
- ❖ **Trabajo en Equipo:** Impulsar la cooperación y la comunicación asertiva entre el personal de trabajo.
- ❖ **Calidad:** Garantizar que todos los procesos de gestión se lleven cabo con excelente calidad.
- ❖ **Cumplimiento:** Confirmar que los clientes reciban y disfruten de los servicios prestados.

Mediante la experiencia y aprendizaje se estableció que los siguientes valores, son fundamentales para el Márquez de la Ribera Casa Hotel en el Municipio de Gamarra, Cesar.

1.7. ORGANIGRAMA

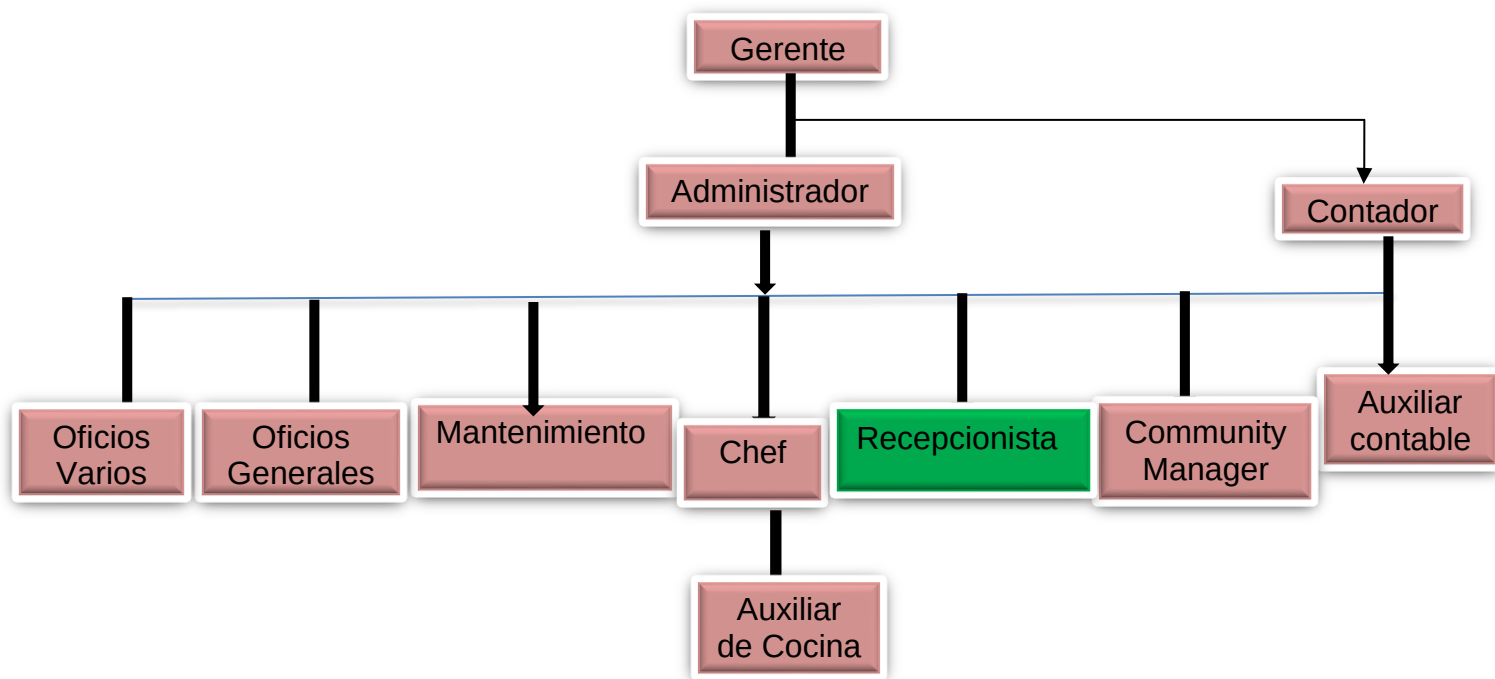


Figura 3, Fuente: Elaboración propia.



1.8. ÁREA ESPECÍFICA DE LA PRÁCTICA

La ubicación seleccionada para la realización de las practicas curriculares es en el área de servicio al cliente, en el cargo de recepcionista de la casa Hotel Márquez de la Rivera en el municipio de Gamarra departamento del Cesar esta área se encuentra a cargo de la doctora optómetra. Nohora Ramos Márquez, en esta área se encuentra ubicado el restaurante del Hotel.

Las prácticas curriculares desempeñan un papel crucial en la formación de los estudiantes universitarios. En la casa hotel Márquez de la Rivera, estas prácticas tienen como objetivo no solo adquirir conocimientos financieros, sino también desarrollar habilidades y destrezas necesarias para enfrentar desafíos del mundo laboral, ya que nos brinda la oportunidad de conocer y manejar las finanzas del Hotel.

Dentro de este contorno, fortalecer el acompañamiento de las personas que desean incorporarse al Hotel, prestándoles el mejor servicio y atención posible, ya somos la primera impresión que ellos se llevan, por otra parte llevar el control de las finanzas del hotel mediante un programa llamado KubApp, el cual corresponde en el manejo de todo lo que entra y sale del hotel: Cuadre de caja, informes de venta, contabilidad, presupuesto, lista de precios, contratos de facturación, consumo, facturas pos, factura eléctrica, factura de venta, informes, facturas por pagar, comprobantes de pago, pedidos al cliente. Lo que se quiere con esto es que se lleve de la mejor manera la estabilidad económica y financiera del hotel, ya que dependen del manejo eficiente y alta calidad de los colaboradores para así seguir posesionado en el mercado como unos de los mejores hoteles en el departamento del Cesar.



CAPÍTULO 2

2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL

2.1. NOMBRE DEL TRABAJO

Diseño del Manual de Funciones y Descripción de Cargos para el Márquez de la Ribera Casa Hotel en el Municipio de Gamarra, Cesar.

2.2. DIAGNÓSTICO

La práctica se desarrolla en el área de servicio al cliente del hotel, donde cuenta con la colaboración de tres mujeres las cuales trabajan por turnos, donde se llevan a cabo de esta manera una hace turno de día, otro turno de noche y una descansa. Cuenta con la presencia de una gerente encargada el cual se encarga de supervisar que todos los colaboradores realicen las actividades de la manera correcta y que el hotel no tenga imprevistos.

También cuenta con una auxiliar contables, la cual se encarga de la parte contable, realizando un reporte diario de los ingresos y egresos del hotel, cuentas por pagar, reportes diarios, pagos de alojamientos y consumo de restaurante, sí mismo pasa el reporte de pago de nóminas de los colaboradores mensualmente, facturas pendientes por pagar. El hotel Marques de la Ribera está construido de material de bloques y pisos cerámicos, también cuenta con herramientas tecnológicas, con un computador todo en uno, un portátil tres impresoras como es la impresora digital pos, dos impresoras todo en uno HP.

2.2.1. MATRIZ DOFA



Fuente: Elaboración propia.



2.3. JUSTIFICACIÓN

La creación del manual funcional y de Descripción de cargos de la Hotel Marqués de la Ribera casa, ubicada en el municipio de Cesar Gamarra, se basó en la necesidad de crear lineamientos claros y precisos que permitieran a la empresa mejorar el desempeño de los colaboradores, así mismo mejorar la comunicación interna, fortalecer la capacitación del colaborador, de tal manera que mejore la productividad y la eficiencia.

La metodología se basará en un enfoque riguroso y participativo para brindar información veraz y relevante para la elaboración del documento. Primero se encuentra la recopilación de información, donde se analizarán los documentos existentes relacionados con la estructura organizacional del hotel, funciones de los colaboradores y procedimientos operativos. Segundo Entrevistas: Se realizarán entrevistas a los colaboradores de la empresa, Tercero: se definirán funciones y responsabilidades clave para cada puesto de trabajo. Cuarto. Elaboración del manual de funciones y descripción de cargos, estará redactado en un lenguaje claro y conciso que todos los colaboradores puedan entender. Quinto: Validación y socialización de manuales: El manual se enviará al personal de la empresa para su revisión y comentarios. Se realizarán ajustes y correcciones a la guía en base a los comentarios recibidos.

Esta etapa es la más importante ya que en el Hotel Márquez de la Ribera los colaboradores pondrán en práctica sus funciones y actividades asignadas con mayor eficiencia y productividad, donde ellos tienen definido claramente las tareas y procedimientos, así mismo se hace una reducción de costos y mejora en la calidad del servicio. La estandarización de procedimientos asegura que todos los huéspedes reciban un servicio consistente y de alta calidad, independientemente del colaborador que los atienda.

El propósito de implementar el manual de funciones y descripción de cargos en el sector social no es sólo ayudar al hotel a mejorar la eficiencia operativa y optimizar las operaciones, sino también tener un impacto positivo en la sociedad en muchos aspectos: dinamizar la economía local y atraer más turistas al Municipio de Gamarra Cesar, crear más demanda de bienes y servicios lo que beneficiará a otras empresas locales y agrega vitalidad a la economía local. Creación de empleo: A medida que el hotel crece, es necesario contratar más colaboradores, lo que creará nuevos puestos de trabajo para los residentes del Municipio y de los alrededores (SCHOOT, 2021).



2.4. OBJETIVOS

2.4.1. Objetivo General

Diseño del manual de funciones y cargos para el Márquez de la ribera casa hotel en el municipio de Gamarra, Cesar Establecer una guía clara y concisa de las funciones, responsabilidades, obligaciones específicas de cada cargo dentro de la organización.

2.4.2. Objetivos Específicos

- Recopilara información necesaria para la elaboración y establecimiento del manual defunciones.

Análisis: En el primer objetivo específico se buscó la información idónea y se realizó un análisis detallado de los cargos y las actividades que están ligada a cada uno. Con el fin de definir de la mejor manera las funciones del cargo

- Definir claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo del hotel Márquez de la Ribera.

Análisis: Para definir el funcionamiento adecuado y la satisfacción del cliente en el Hotel Márquez de la Ribera, es esencial establecer de manera clara las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo. Lo cual esto posibilitará a cada colaborador comprender sus expectativas, mejorar la comunicación y el trabajo en equipo, y optimizar el desempeño general del hotel.

- Fomentar la transparencia y la equidad en la asignación de tareas y responsabilidades.

Análisis: Una distribución justa y transparente de las cargas de trabajo del Márquez de la Ribera Casa hotel no solo contribuye a la motivación y el compromiso del personal, sino que también promueve un ambiente laboral más armonioso y productivo.



2.5. PLAN DE ACTIVIDADES

MES	MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO			
SEMANAS	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
Revisión de documentación existente: Recopilar toda la documentación disponible sobre la estructura organizacional del hotel, las funciones de cada puesto de trabajo y los procedimientos operativos actuales.																
Entrevistas con el personal, realizar entrevistas individuales con cada empleado para conocer en detalle sus funciones, responsabilidades, desafíos y sugerencias para mejorar los procesos.																
Descripción de puestos de trabajo: Elaborar una descripción detallada de cada puesto de trabajo, incluyendo las funciones y responsabilidades.																
Diseño del manual: Diseñar el manual de funciones y procedimientos utilizando un formato claro, conciso y atractivo, incluyendo tablas y ejemplos cuando sea necesario.																
Presentar el manual de funciones y descripción de cargos al personal del hotel, explicando su importancia y uso adecuado.																

Figura 4, Fuente propia.

CAPITULO 3

3. DESARROLLO DE LA PRÁCTICA

3.1. Desarrollo objetivo específico No.1 Recopilara información necesaria para la elaboración y establecimiento del manual defunciones.

En el presente objetivo se recopilo toda la información necesaria mediante la observación directa de cada colaborador en su área correspondiente con el fin de constatar las actividades y responsabilidades propias de cada cargo.





3.2. Desarrollo objetivo específico No.2 Definir claramente las funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo del hotel Márquez de la Ribera.

Durante estos cuatro meses, la oportunidad de experimentar la mayoría de las funciones en persona. Se realizó el diseño de las tablas con las descripciones de los puestos de cada uno de las personas que compromete la organización actualmente.

		DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÈZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO			
Nombre del Cargo		Gerente	
Area		Gerencia	
Nro de Cargos:		Uno (1)	
Jefe Inmediato		Ninguno	
En caso de ausencia lo sustituye		Administrador	
II PROPOSITO PRINCIPAL			
Liderar, Organizar, Formular políticas y proporcionar los planes, proyectos para contribuir con el desarrollo financiero, y el cumplimiento de la Misión, Visión y los objetivos.			
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES			
1. Liderar toda la compañía, coordinar el trabajo de las diferentes áreas dentro de la empresa.			
2. Organizar las metas a corto y largo plazo de la empresa.			
3. Planificar y supervisar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa			
4. Coordinar alianzas con las demás compañías			
5. Presentar a la Junta directiva, proyectos estratégicos para el desarrollo económico sostenible.			
V. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)			
Innovación contante para el mejoramiento de productos en el mercado.			
El diseño de nuevas estrategias contribuye con la satisfacción de los clientes.			
La empresa desarrollara la gestión administrativa con el fin de cumplir sus objetivos.			
Procesos de vinculación del Personal, Formación Integral, Compensación Salarial, Bienestar laboral y Salud Integral.			
El diligenciamiento de documentos soportes de novedades de nómina y otros trámites internos y externos.			
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
Contar con una educación superior en Economía y Administración de Empresas			
Conocimientos en turístico y hotelero			
Conocimiento en Mercadeo			
Conocimiento en Marketing			
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERINCIAS			
EDUCACIÓN		Contar con educación de nivel superior en Economía, Administración de empresas Turísticas o carreras afine.	
EXPERIENCIA		Mínimo dos años de experiencia en empresas en la misma industria o en funciones relacionadas con el puesto.	

Figura 4, Fuente propia.



	DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÉZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.
I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del Cargo	Administrador
Area	Administración
Nro de Cargos	Uno (1)
Jefe Inmediato	Gerente
En caso de ausencia lo sustituye	Asistente administrativo
II. PROPOSITO PRINCIPAL	
Proporcionar una experiencia excepcional a los huéspedes y satisfacer las demandas, expectativas de los huéspedes, brindando un servicio de alta calidad y generando un entorno acogedor y memorable. Esto comprende aspectos como la recepción y el registro, la limpieza y el mantenimiento de las habitaciones, la atención en el restaurante, así como la resolución de cualquier problema que pueda surgir durante la estancia.	
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
1. Diseño y revisión de la cartera de los clientes. 2. Realizar el envío de la mercancía a los proveedores. 3. Administración personal. 4. Representar la organización en diversas ocasiones. 5. Apremiar el establecimiento de un entorno organizacional a colaboradores. 6. Solicitar u otorgar respaldo a documentos o acciones, sin previo control del procedimiento. 7. Evaluar y autorizar las condiciones comerciales para la aprobación de crédito a los clientes. 8. Suspender las devoluciones en las ventas. 9. Analizar los datos correspondientes a las ventas del día. 10. Participar en las reuniones del equipo en materia de ventas con el fin de asegurar la actualización en el área de ventas. 11. Presentar informes sobre la gestión, de los logros alcanzados y el estado de la organización en la gerencia. 12. Enviar y evaluar informes. 13. Garantizar el acceso de información a todos los niveles de la organización. 14. Inventario semestral y de finalización del año. 15. Coordinar la organización de los eventos programados. 16. Relación manual gastos de caja general. 17. Hacer el horario de trabajo del personal	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
Liderazgo y visión estratégica Motivar e inspirar al equipo de trabajo Cumplimiento legal y normativo Gestionar las quejas y sugerencias de los huéspedes Mejora continua de la calidad del servicio	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
Principios y fundamentos de la gestión hotelera Conceptos de hospitalidad y servicio al cliente Sistemas de gestión hotelera (PMS) Relación interpersonal. Capacidad de trabajar en equipo. Legislación y normativa hotelera	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERIENCIAS	
EDUCACIÓN	Contar con educación de nivel superior de Economía, Administración de empresas Turísticas y Hoteleras, Administración de empresas o carreras afines.
EXPERIENCIA	Mínimo 2 años de experiencia en empresas en la misma industria o en funciones relacionadas con el puesto.

Figura 5, Fuente propia.



		DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÈZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO			
Nombre del Cargo	Contador Publico		
Area	Contabilidad		
Nro de Cargos:	Uno (1)		
Jefe Inmediato	Gerente		
En caso de ausencia lo sustituye	Auxiliar Contable		
II PROPOSITO PRINCIPAL			
Planificar las actividades contables del hotel, controlar y comprobar el proceso de registro, Clasificar y contabilizar los cambios contables para garantizar la autenticidad de los estados financieros.			
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES			
1.Se encargará del Manejo de libros contables			
2. Supervisa y dirige los análisis contables de las operaciones.			
3. Elaboracion de los estados financieros y sus notas			
4. Revisa y firma las conciliaciones bancarias, balance de bienes, impuestos y gastos.			
5. Cumplimiento de obligaciones fiscales, declaración de impuestos, revisa registros fiscales y presenta proyecciones en materia tributaria.			
6. Verificar que se hagan de manera correscta las transacciones contables, registro de activos y pasivos de la empresa.			
8. Estructurar el sistema de costeo			
7. Revisa y firma las conciliaciones bancarias, balance de bienes, impuestos y gastos			
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)			
Responsabilidad y ética profesional			
Actualización Profesional			
Tener desempeño en Área Privada y Publica			
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
Conocimiento de las normas y sus aplicaciones			
Conocimientos de la reglamentacion para su funcionamiento			
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERINCIAS			
EDUCACIÓN	Contar con nivel de educación superior de Contabilidad		
EXPERIENCIA	Mínimo dos años de experiencia en empresas en la misma industria o en funciones relacionadas con el puesto.		

Figura 6, Fuente propia.



	DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÈZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO		
Nombre del Cargo	Auxiliar Contable	
Area	Contabilidad	
Nro de Cargos:	Uno (1)	
Jefe Immediato	Contador	
En caso de ausencia lo sustituye	Contador	
II PROPOSITO PRINCIPAL		
Proporcionar apoyo en la administración contable de la organización a través del almacenamiento de la información financiera y la adecuada distribución de los recursos disponibles.		
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES		
1.Realizar las concialisiones bancarias la empresa en los diferentes bancos		
2.Revisar las consignaciones locales y nacionales de los clientes.		
3. Revisar cartera y tesoreria.		
4. Arqueo de caja diario.		
5. Generar nominas.		
6. Realizar el pago de los aportes de seguridad social y desvinculacion de todos los empleados de la empresa.		
7. Archibar y aorganizar la documentacion		
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)		
Garantiza la exactitud y confiabilidad de los datos financieros.		
Se optimiza la administración de cobros y pagos.		
Conlleva la elaboración de presupuestos y el control de los gastos.		
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES		
Conocimiento de los principios fundamentales de contabilidad y finanzas.		
Experiencia en la aplicación de software contable.		
Habilidades analíticas y de administración de problemas.		
Capacidad para desempeñarse de manera clara y ordenada.		
Excelentes aptitudes para comunicarse oral y escrita.		
Orientación detallada y habilidad para desempeñarse bajo presión.		
Habilidades interpersonales y capacidad para colaborar en grupo.		
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERINCIAS		
EDUCACIÓN	Profesional - Tecnologo, Técnico o en contabilidad y finanzas.	
EXPERIENCIA	Mínimo 1 años de experiencia.	

Figura 7, fuente propia.



	DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÉZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.
I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del Cargo	Community Manager
Area	Marketing digital
Nro de Cargos:	Uno (1)
Jefe Inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Auxiliar Community Manager
II PROPOSITO PRINCIPAL	
Encargado de crear, gestionar y dinamizar una comunidad de usuarios en internet, específicamente en las redes sociales. Su propósito principal es construir y gestionar una comunidad online sólida alrededor del hotel.	
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
1. Administrar las cuentas de redes sociales del hotel en plataformas como Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn. 2. Publica contenido diariamente, esto incluye material de pre y posts producción audiovisual, fotografías profesionales, logística, 3. Buscar nuevas tendencias 4. Responder e interactuar con los seguidores. 5. Estructurar estrategias de marketing digital. 6. Organización de parrilla de contenido semanal de redes sociales. 7. Protocolo y organización de eventos. 8. Utilizar herramientas de análisis para medir el rendimiento de las publicaciones y campañas en redes sociales, y ajusta la 9. Promover eventos y ofertas especiales	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
1. Aumento del conocimiento de la marca 2. Mayor visibilidad online 3. Alcance a nuevos públicos objetivo 4. Mejora de la reputación online 5. Fomento de la conversión 6. Incremento del ROI 7. Promoción de la defensa de la marca	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
Gestión de redes sociales Herramientas digitales Conocimiento de la industria hotelera Habilidad analítica Gestión del tiempo y organización Ética profesional Pasión por las redes sociales Adaptabilidad Comunicación interpersonal Creatividad Gestión de contenido Escritura	
EDUCACIÓN	Profesional en Comunicación Social con énfasis organizacional y periodismo.
EXPERIENCIA	2 Dos años de experiencia

Figura 8, fuente propia.



	DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÈZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO		
Nombre del Cargo	Recepcionista	
Area	Recepcion	
Nro de Cargos:	Uno (3)	
Jefe Inmediato	Administrador	
En caso de ausencia lo sustituye	Recepcionista	
II PROPOSITO PRINCIPAL		
Recibir todo tipo de persona, ser amable y atenta en todo momento, elaborar, organizar, formalizar y actualizar los procesos y procedimientos del hotel, garantizar que todo funcione a la perfección. Trabajar de acuerdo con las disposiciones reglamentarias, capaces de brindar un servicio decalidad a los huéspedes y contribuir, para lograr los objetivos organizacionales.		
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES		
1. Recibir, almacenar o redactar documentos. 2. Atender registrar llamdas Telefonica 3. Dar información eficaz a los visitantes de la empresa 4.Recibir a los huéspedes con cortesía, recibir sus quejas y agradecimientos 5. Enterarse de todo lo que paso en el turno anterior, sin que queden dudas (leer bitácora). 6. Hacer los check in y check out correspondientes. 7. Realizar cada soporte de venta al contado o a crédito con su consecutivo correspondiente. 8. Anexar a la factura de venta (al contado o a crédito) el soporte correspondiente en orden; y al acordeón en su respectivo 9. Atender a los clientes, asociados o personal que requiera de alguna información		
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)		
Comunicación efectiva con los compañeros de trabajo y clientes. Escuchar activamente las indicaciones dadas por los superiores. Comprensión de lectura Escribir con coherencia los informes y memos que se requieran.		
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES		
Capacidad de resolución de problemas. Buen manejo de relaciones públicas. Relación interpersonal. Capacidad de trabajar en equipo.		
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERINCIAS		
EDUCACIÒN	Técnico o Tecnólogo en administración, contabilidad y finanzas.	
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses de experiencia.	

Figura 9, fuente propia.



		DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQU��Z DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO			
Nombre del Cargo	Chef		
Area	Cocina		
Nro de Cargos:	Uno (1)		
Jefe Inmediato	Administrador		
En caso de ausencia lo sustituye	Auxiliar de cocina		
II PROPOSITO PRINCIPAL			
Es el responsable de la producción de alimentos, elaborar los platos de la carta para un óptimo servicio de los hóspedes y comensales. Planificar los menús, y capacitación del personal de cocina.			
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES			
1. Organizar las preparaciones de las comidas 2. Monitoriar la calidad de los alimentos 3. Elaborar los menús 4. Seleccionar los ingredientes 5. Mantener la seguridad y la limpieza en la cocina 6. Costear los menus de eventos y carta 7. Planificar los recetarios 8. Hacer inventarios y pedidos de materia prima			
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)			
Solucionar los problemas que pudieran surgir durante el turno Comprobar la producción para detectar todo error o defecto relacionado con las máquinas Mantener registros de actividad			
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
Experiencia como cocinero y tener buena disposición Técnicas de combinación de alimentos de acuerdo con color, textura, aroma, paladar y aspecto visual Recetas básicas de ensaladas, platos calientes, y guarniciones, fondos, salsas y postres calientes y fríos de la cocina nacional e internacional, para los varios tipos de servicios. Técnicas de descongelación, cocción y flambeo, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos. Ejecución de coctelería y bebidas			
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERIENCIAS			
EDUCACI�N	Profesional en gastronomía		
EXPERIENCIA	Mínimo dos años de experiencia como chef en empresas del sector o afines.		

Figura 10, fuente propia.

		DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÈZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.	
I.IDENTIFICACION DEL CARGO			
Nombre del Cargo	Auxiliar de cocina		
Area	Cocina		
Nro de Cargos:	Uno (3)		
Jefe Inmediato	Chef		
En caso de ausencia lo susti	Auxiliar de cocina		
II PROPOSITO PRINCIPAL			
Es el responsable de la producción de alimentos, elaborar los platos con amor para que los huespedes se sientas sastifechos.			
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES			
1. Organizar el mise en place			
2. Fucionar los ingredientes y cumplir los estander establecidos			
3. Colaborar en la conservación de las materias primas y los productos de uso en la cocina			
4. Elaborar inventarios			
5.Mantener la seguridad y la limpieza en la cocina			
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)			
Muy meticulouso con su higiene personal.			
Interesada por la cocina y la alimentación.			
Habilidoso con las manos y los dedos.			
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES			
Con formación específica como ayudante de cocina.			
Curso de manipulación de Alimentos			
Conocimiento de las materias primas y las técnicas culinarias básicas.			
conocimiento sobre los procedimientos de higiene, salud y seguridad en la cocina.			
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERIENCIAS			
EDUCACIÒN	Técnico o tecnólogo en cocina.		
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses de experiencia en empresas en la misma industria o en funciones relacionadas con el puesto		

Figura 11, fuente propia.



	DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÈZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR.
I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del Cargo	Mantenimiento
Area	Mantenimiento
Nro de Cargos:	Uno (1)
Jefe Inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Personal autorizado de servicios varios
II PROPOSITO PRINCIPAL	
Su principal tarea es garantizar que la infraestructura eléctrica funcione de forma segura y eficiente. Esto incluye la instalación de cables, interruptores, enchufes, iluminación y otros equipos eléctricos.	
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
1. Responsable de la instalación inicial, mantenimiento regular y reparación de los sistemas eléctricos en diversas áreas del 2. Colocación de cableado y tuberías 3. Identifique y resuelva eficazmente problemas eléctricos como cortocircuitos, cortes de energía. 4. Conexión de dispositivos y equipos eléctricos. 5. Inspección periódica de instalaciones. 6. Realización de pruebas y mediciones. 7. Instalación y actualización de sistemas eléctricos 8. Instalaciones de sistema de seguridad C.C.T.V 9. Mantenimiento de aires acondicionados	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
Contribuir al correcto funcionamiento de las instalaciones eléctricas del hotel, asegurando un ambiente seguro y cómodo para los huéspedes y el personal en todo momento. Identificar y resolver problemas eléctricos como fallos en el suministro y otros contratiempos. Evaluar que el suministro de energía sea confiable a áreas críticas como habitaciones, áreas públicas y sistemas de seguridad para evitar molestias a huéspedes y empleados.	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
Conocimiento de circuitos eléctrico. Sistemas de cableado Conocimiento en manipulación de herramientas y equipos eléctricos También deben estar al tanto de los códigos y normas eléctricas vigentes. La capacidad para diagnosticar y solucionar problemas eléctricos es esencial	
EDUCACIÓN	Tecnico con tarjeta
EXPERIENCIA	1 a 2 años de experiencia

Figura 12, fuente propia.



	DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÉZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR
I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del Cargo	Oficios Generales
Area	Habitaciones, recepcion y lavaneria
Nro de Cargos:	Uno (1)
Jefe Inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Persona contratada por turno
II PROPOSITO PRINCIPAL	
Servir a todos los clientes por igual con un servicio y hospitalidad genuinos, mantener limpiar habitaciones y zonas comunes con diligencia, buscando siempre la mejor forma. Satisfacer las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.	
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
1. Limpiar y ordenar las habitaciones y áreas comunes, cambiar la ropa de cama, reponer suministros. 2. Interactuar con los huéspedes, atender sus necesidades y solicitudes de manera cortés y amigable. 3. Notificar a la gerencia sobre cualquier problema encontrado en las habitaciones o áreas comunes. 4. Lavar, secar y doblar la ropa de cama y toallas del hotel. 5. Recoger y manejar cualquier objeto que un huésped haya dejado en su habitación después de la salida 6. Proporcionar información sobre el hotel y la zona local, ayudar con el equipaje o cualquier otra tarea necesaria 7. Comprobar el estado de la ropa 8. Reportar fallas y/o mal funcionamiento en las salas o áreas asignadas. 9. Comprobar que el lavadero esté totalmente equipado y organizado. 10. Mantener una buena imagen personal. 11. Comprobar si el cliente ha cogido algo e informar por teléfono a recepción. 12. Reabastecer 13. Actualizar los registros de inventario e informar cuando se necesitan suministros.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
Ser una persona proactiva, dinámica y resolutiva Debe de ser una persona muy reservada Ser educado y amable Capacidad de trabajar en equipo Tener buena capacidad de comunicación	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
Tener clara la distribución de las mesas y rangos Conocimiento de la oferta del local Buena memoria Capacidad para desempeñarse de manera clara y ordenada. Mantener la calma bajo presión: Hay que conocerse todos los platos de la carta Ser educado y amable Excelentes aptitudes para comunicarse oral y escrita. Orientación detallada y habilidad para desempeñarse bajo presión. Buena memoria	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERIENCIAS	
EDUCACIÓN	Mínimo bachiller
EXPERIENCIA	Mínimo 6 meses de experiencia

Figura 13, fuente propia.



	DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DE CARGOS PARA EL MARQUÈZ DE LA RIBERA CASA HOTEL EN EL MUNICIPIO DE GAMARRA, CESAR
I. IDENTIFICACION DEL CARGO	
Nombre del Cargo	Oficios Varios
Area	Zona verde, pasillos y terraza
Nro de Cargos:	Uno (2)
Jefe Inmediato	Administrador
En caso de ausencia lo sustituye	Oficios Varios
II PROPOSITO PRINCIPAL	
Mantener las instalaciones en óptimas condiciones y brindar apoyo general en una variedad de tareas.	
III. DESCRIPCION DE LAS FUNCIONES ESENCIALES	
1. Realizar tareas de mantenimiento preventivo y correctivo en las instalaciones. 2. Cuidar del buen estado de las áreas comunes, como jardines, pasillos y baños. 3. Mantener limpia las mesas, pasillos, fuente y escaleras. 4. Recolectar y desechar la basura 5. Colaborar en la carga y descarga de mercancías. 6. Colaborar en la organización de eventos. 7. Realizar mandados y diligencias.	
IV. CONTRIBUCIONES INDIVIDUALES (CRITERIOS DE DESEMPEÑO)	
Buena disposición para el trabajo físico. Actitud positiva y servicial Capacidad para trabajar de forma independiente y en equipo. Responsable y cumplir con sus tareas de forma eficiente y puntual	
V. CONOCIMIENTOS BASICOS O ESENCIALES	
Jardinería Atención al cliente Manejo de maquinaria Productos de limpieza Conocimiento básicas de pintura Conocimiento básicas de carpintería Conocimiento básicas de fontanería Conocimiento básicas de electricidad	
VI. REQUISITOS DE ESTUDIO DE EXPERIENCIAS	
EDUCACIÓN	Mínimo bachiller
EXPERIENCIA	3 Tres mese de experiencia

Figura 14, fuente propia.



3.3. Desarrollo objetivo específico No.3 Fomentar la transparencia y la equidad en la asignación de tareas y responsabilidades.

Para lograr este objetivo, es necesario implementar estrategias específicas que promuevan la equidad y claridad en la distribución de la carga de trabajo, dentro del cual se encuentran las siguientes.

- ✚ Como primero tenemos establecer criterios específicos y mensurables para la distribución de las tareas, considerando la experiencia, habilidades, la carga de trabajo, el desempeño pasado y las preferencias de los colaboradores.
- ✚ Evitar asignar tareas basándose en favoritismos, prejuicios personales o criterios subjetivos que puedan generar desigualdad.
- ✚ Fomentar una cultura de aprendizaje continuo y alentar a los colaboradores a seguir las últimas tendencias y métodos relevantes para su campo de trabajo.



CONCLUSIONES

El Diseño del Manual de Funciones y Descripción de Cargos es una herramienta esencial para la gestión del talento humano en el Marqués de la Ribera Casa Hotel. Al implementar este documento de manera efectiva, la empresa puede mejorar la eficiencia, la productividad y la satisfacción de los colaboradores. El propósito del manual es hacer el análisis de cada puesto de trabajo, garantizando el mejor flujo de información, reclutamiento e incorporación en diversos roles y soporte.

El manual es una herramienta sistemática y clara diseñada para ayudar a los colaboradores del hotel a comprender la estructura y jerarquía organizacional, las responsabilidades, los deberes y las interrelaciones. También proporciona elementos descriptivos sobre la naturaleza de la organización y sus características, como su situación financiera, tamaño, políticas de personal y departamentos operativos. También explica el sistema de trabajo y la descripción de puestos, así como las responsabilidades de los responsables de cada unidad estructural.

Además, este diseño de manual de funciones y descripción de cargos del Márquez de la Ribera casa hotel ayuda mucho con la comunicación interna, segmentación de responsabilidades e identificación de las habilidades requeridas de cada puesto de trabajo para cada colaborador. Para maximizar el desempeño y alcanzar efectivamente el objetivo del hotel y de las demás empresas necesitan contar con un manual funcional actualizado y bien preparado.



RECOMENDACIONES

1. La primera recomendación que hago al Márquez de la Ribera Casa Hotel desde mi experiencia como estudiante practicante de la carrera de Economía de la universidad popular seccional de Aguachica Cesar, que se cumplan las políticas, funciones y valores de este manual, y deberían también plantear anualmente objetivos a cumplir en ese mismo año.
2. Colocar en práctica este manual de funciones y descripción de cargos de forma adecuada, para que así los colaboradores puedan realizar sus tareas de manera más eficientes, la administración deberá revisar el documento y agregar o eliminar detalles que no crean correspondientes. Ya que esa es mi opinión basada en lo que he escuchado y observado en el lugar de trabajo luego, de socializar con los colaboradores las preocupaciones e inquietudes.
3. Establecer sistemas adecuados de sueldos, salarios, recompensas y bienestar, requisitos, deberes y responsabilidades de cada puesto. Aunque el salario es el mismo.
4. Brindar a los colaboradores un lugar donde puedan sentirse escuchados y expresar sus quejas. problemas y comprender cómo afectan su desempeño y cumplimiento exitoso, recomendaría a los propietarios que observen más de cerca las opciones ofrecidas proporcionar oportunidades de aprendizaje y crecimiento personal y profesional a los colaboradores, esto facilitará el éxito de las cosas cuando surjan obstáculos.

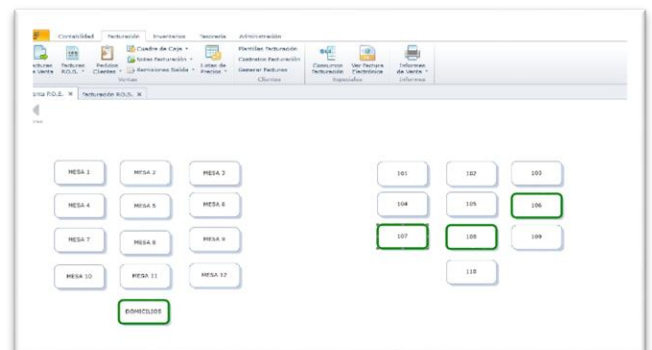


ANEXOS



Reserva #7467417

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
16	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
29	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1







REFERENCIAS

Ribera, C. h. (2024). *marquezdelaribera.com*. Obtenido de <https://www.marquezdelaribera.com/>

SCHOOT, T. M. (10 de 02 de 2021). *OSTELEA*. Obtenido de <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/que-es-la-gestion-hoteleria-y-cual-es-su-importancia-en-el-sector-hotelerio#Importancia%20>

<file:///D:/ECONOMIA/Carpeta%2010%20semestre/PRACTICAS/pasantia%20de%20empresas.pdf>

<https://idoc.pub/documents/como-elaborar-manuales-administrativos-rodriquez-valenciapdf-gn85owmkv1n1>

https://empresarios.colombia.travel/sites/default/files/emprarios/pdf/estudio_sector_hotelero_2020nuevo.pdf

<https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/que-es-la-gestion-hoteleria-y-cual-es-su-importancia-en-el-sector-hotelerio#Importancia%20>

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1147/2009-02-01P-0027.pdf?sequence=1>

<https://estudiarcocina.com/descripcion-de-puestos/rol-y-responsabilidades-de-una-camarera-en-el-sector-hotelero/>

<https://ingenieriademenu.com/funciones-de-un-camarero/>

<https://www.estudiahosteleria.com/blog/hosteleria-turismo/perfil-de-un-camarero-profesional>

<https://1library.co/article/cargo-oficios-varios-definici%C3%B3n-de-cargos.zwrnx9gy>

<https://weimpulse.com/es/blog/el-papel-de-un-community-manager-en-tu-empresa/>

<https://www.bing.com/search?q=funciones+de+un+community+manager&qs=LT&pq=funciones+de+un+community+manager&sc=10-33&cvid=84A5FD04BBD74A6394FF48D789F5B810&FORM=QBRE&sp=1&lq=0>

<https://www.iebschool.com/blog/que-es-un-community-manager-redes-sociales/>



<https://guiaturistica.org/community-manager-de-hotel-conoce-sus-funciones/>

<https://guiaturistica.org/electricista-en-hotel-conoce-sus-funciones/>

