



**TRABAJO DE PRÁCTICAS PROFESIONALES
COMO OPCIÓN DE GRADO**



**CREACIÓN DE MANUAL DE FUNCIONES ENFOCADO A LA REGULARIZACIÓN
DEL SERVICIO RECEPTIVO PARA DISMINUIR LA INEFICIENCIA E INEFICACIA
DEL SERVICIO EN EL HOTEL COLON RODADERO-SANTA MARTA.**

YESSICA PAOLA RAMOS MONTENEGRO

2015128017

TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS.

PAOLA SOFIA NARVAEZ URIBE

Tutor de prácticas profesionales

HERNÁN JIMENEZ FLORES

Tutor empresarial

UNIVERSIDAD DEL MAGDALENA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
SANTA MARTA

2021

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION	1
2. GENERALIDADES DE LA EMPRESA	3
2.1 ASPECTOS LEGALES, ECONOMICOS Y ORGANIZACIONALES	3
2.2 FILOSOFÍA INSTITUCIONAL	4
2.2.1 Misión	4
2.2.2 Visión	5
2.2.3 Valores	5
3. INFORMACIÓN DEL TRABAJO REALIADO	5
3.1 DESCRIPCIÓN DEL AREA DE TRABAJO	5
3.2 DESCRPCIÓN ACTIVIDADES ASIGNADAS	6
4. PROPUESTA	6
4.1 NOMBRE DE LA PROPUESTA	7
4.2 DIAGNOSTICO	7
4.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
5 JUSTIFICACIÓN	10
6. OBJETIVOS	11
6.1 OBJETIVO GENERAL	11
6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	11

7. REFERENTES TEORICOS	11
7.1 MANUAL DE FUNCIONES	11
7.2 PROCESOS	12
7.3 SERVICIO DE CALIDAD	12
7.4 ESTANDARIZACIÓN	12
8. PLAN DE ACCIÓN	13
9. RESULTADOS OBTENIDOS	14
10.AUTOEVALUACIÓN	15
11. RECOMENDACIONES GENERALES	15
12. CONCLUSIONES	16
13. BIBLIOGRAFÍA	16
14. ANEXOS	18-26

1. Introducción

Las funciones y procesos internos empresariales son denominados así porque representan una secuencia de acciones que son de vital importancia a nivel productivo y de servicio en cualquiera empresa u organización que se aplique. Dichos conjuntos de fases o acciones buscan crear o transformar un producto o servicio. Tienen como objetivo indispensable mejorar la productividad de la empresa y del empleado. En las diferentes organizaciones a nivel mundial, los procesos intrínsecos son estructurados según las necesidades del bien o servicio al que se dedique, sean industriales o humanos cada función debe ser definida con la puntualidad necesaria para que todos los demás procesos que van de la mano, se lleven a cabo dando como resultado la satisfacción de quien lo recibe.

Algunos hechos importantes en ámbitos sociológicos, culturales, económicos y hasta tecnológicos han transformado las empresas y al ser humano a nivel empático, metodológico y emocional, han modificado incluso obligado a mejorar constantemente el modo de hacer y percibir. Cada persona, empresa y sociedad evoluciona según hechos y de la misma forma lo hacen los procesos de bienes y/o servicios. En la industria hotelera y turística, la evolución ha sido contundente a través de la historia, los cambios y añadiduras de servicios ofrecidos han sido el plus de cada época y año, los cambios en gustos y preferencias han desembocado un sin número de variaciones en la forma de hacer, ofrecer y servir. Sin embargo, esto no ha representado siempre un balance positivo en los cambios de servicio ya que actualmente la tecnología lleva la vanguardia en el mejoramiento del producto ofrecido no solo en el hotelería y en el turismo, si no en cualquier otro campo. El estallido de la evolución de la técnica actual ha generado de la misma forma una condición de inadaptabilidad por parte de muchas empresa y

hoteles que a su vez son pequeñas o medianas en tamaño, ya que estas “nuevas tecnologías” que reemplazan el servicio personal no requieren de entrenamiento humano-personal sino de inversiones importantes a nivel económico. Por lo tanto, la minoría o mayoría de organizaciones que esto represente solo por no poder invertir en maquinaria o tecnología no optan por otras variables como primero establecer procesos claros enfocados en la mejora de la oferta del servicio exclusivo por parte de su personal con tecnología básica.

Los distintos departamentos de un hotel en general, poseen de manera interna un objetivo que tal vez subyace en las funciones de quienes los componen, aunque sea desconocido cada operación realizada por un empleado lleva en su interior una parte de aquel objetivo general, cada actitud, cada nivel de desempeño y cada movimiento aporta de manera importante sea positiva o negativamente en la operación. El sistema de departamentalizar u organizar cada área por funciones como normalmente se utiliza en la hotelería busca organizar cada servicio ofrecido, y de la misma forma controlarlo; es decir, se dividen los empleados por grupos donde cumplan una función en un mismo grupo y se establece un método de control que permita medir el progreso del servicio y crecimiento laboral de dicho grupo que cumple funciones específicas.

La recepción, es uno de los departamentos más influyentes en este tema del servicio, justo aquí en muchos casos, es donde empieza la experiencia del huésped. El ofrecimiento del servicio personalizado desde la recepción, tiene distintas variables que lo acompañan como es la impresión, la sensibilidad, el manejo de la percepción, entre otros y cuentan casi siempre con algunos métodos como las encuestas para medir la satisfacción del servicio recibido, pero no siempre se cuenta con un entrenamiento adecuado de cómo realizar un excelente trabajo a la hora de estar frente a la recepción incluso a veces no existen pautas específicas. Una herramienta de apoyo conductual es el manual de funciones de un cargo en donde se establecen sus diferentes

procedimientos que permiten al empleado ofrecer un servicio estable, de calidad y eficiente. Al momento de individualizar las funciones, acciones o fases ya sea por departamento o por procesos se nos permitirá medir el nivel productivo de cada puesto minimizando las fallas en el desarrollo laboral, mejorando el ambiente productivo, la comunicación y además formalizando la actividad de cada cargo. Por otro lado, lo que se establecerá en el documento deberá ser acorde a lo que el huésped básicamente espera encontrar, lo que la empresa públicamente ofrece; es decir, estructurar o como comúnmente se llama “estandarizar el servicio”, busca establecer un balance equitativo defendiendo las preferencias básicas de cada consumidor: la atención, ahorro de tiempo y la escucha. Implementar un manual de cargos es técnicamente mejorar, agilizar y perfeccionar el servicio, no ralentizarlo. En el Hotel Colon Rodadero, los procesos de recepción y despacho son la primera y última impresión que el cliente se lleva al igual que en muchos otros, un proceso de recibimiento acertado y espontaneo permite generar sensaciones positivas e inmediatamente generar una sensación confianza hasta el final, y esto no solo depende de contar con tecnología avanzada, si no con las pautas necesarias para ofrecer una atención eficiente y eficaz, un grupo de trabajo preparado y experimentado; partiendo de allí el enfoque de este documento es buscar estandarizar el servicio de recepción paso a paso en esta empresa para agilizar y mejorar el servicio en términos de tiempo y amabilidad en el área receptiva y adicionalmente contar con un equipo de trabajo bien preparado.

2. Generalidades de la empresa

2.1 Aspectos legales, económicos y organizacionales

Nombre: HOTEL COLON RODADERO

Razón Social: JIMENEZ FLORES Y CÑIA SAS

Número de trabajadores: 8 Empleados actuales.

Organigrama:

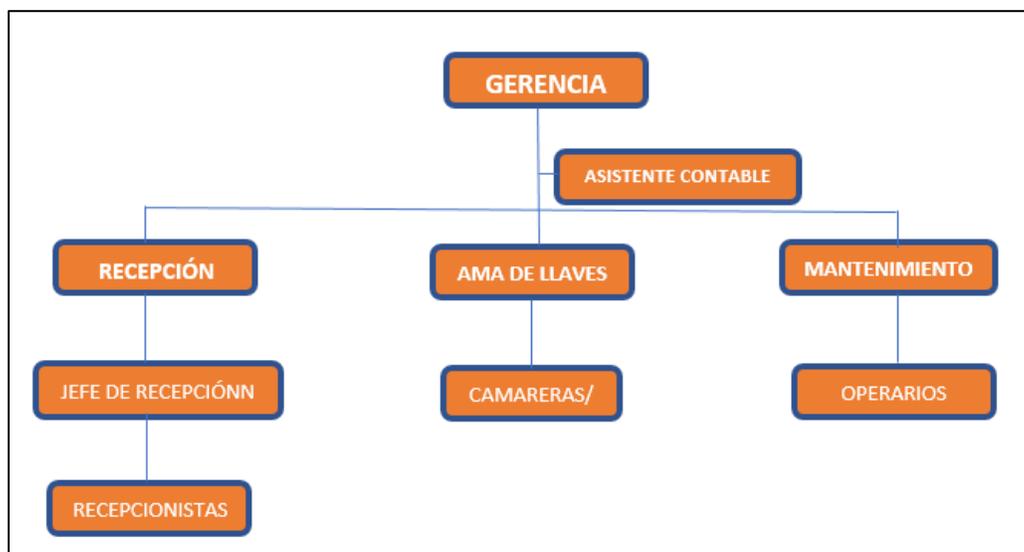


Figura I. Organigrama Hotel Colon Rodadero

2.2 Filosofía institucional

2.2.1 Misión

Brindar servicios de hospedaje, basados en la excelencia, con personal altamente calificado y comprometido, con el fin satisfacer las necesidades de nuestros distinguidos huéspedes superando sus expectativas, brindándoles productos y servicios de calidad y amigables con el medio ambiente a través de nuestros colaboradores. Aportar al desarrollo económico y turístico de la Región mediante nuestro compromiso de excelencia e innovación, generando a nuestros accionistas un crecimiento continuo y sostenible año tras año.

2.2.2 Visión

Consolidarnos como una empresa hotelera líder que sea reconocida a nivel local, nacional e internacional, siendo la mejor opción para la realización de eventos y congresos y a su vez la mejor opción para su descanso y diversión comprometidos con un buen servicio de hospitalidad. Teniendo en cuenta el desarrollo sostenible a través de los procesos ambientales, asegurando estabilidad laboral a nuestros colaboradores, generando empleo en la región y manteniendo altos estándares de calidad en la prestación del servicio.

2.2.3 Valores

- Brindamos servicios orientados a generar valor para nuestros clientes.
- Manejamos una cultura de alta calidad y mejora continua.
- Desarrollamos trabajo en equipo.
- Respeto por lo que hacemos y con quien lo hacemos.
- Permanente Innovación.
- Horizontalidad en nuestro liderazgo.
- Sostenibilidad de nuestras actividades y procesos.

3. Información del trabajo realizado

3.1 Descripción del área de trabajo

El área de recepción es el área encargada del recibiendo y despedida de huésped. Es la primera impresión a su llegada.

Está conformada por 3 recepcionistas rotativos quienes se encargan del respectivo recibimiento, registro, atención durante y salida del huésped. Además de facturación, y realización alguna otra función propuesta.

3.2 Descripción de las actividades asignadas

Servicio al cliente, manejo de redes y atención telefónica, manejo y control de inventarios de comestibles, inspección focalizada semanal de habitaciones (aseo, montaje, inventario de linos, inventarios generales de habitaciones), supervisión y control extra de mantenimientos en áreas: preventivos y anuales, entrevista y entrenamiento de personal nuevo, manejo de caja menor (habitaciones y cafetería), ingreso y facturación de huéspedes y clientes en world office, manejo de extranets (Ayenda y Booking), supervisión de personal (planificación y designación de funciones, revisión constante de desempeño laboral y horarios), gestión de documentos (archivo y presentación de informes quincenales), solicitud de insumos para la operación, inspección de equipos, entrega de reportes de migración y demás documentos administrativos solicitados como revisión semanal de calidad y seguimiento de quejas o reclamos), auditoria diaria de registros y sistema de reservas, verificación del cumplimiento de protocolos de bioseguridad por parte de todo el equipo operacional del hotel, todo lo anterior enfocados en cumplir las metas propuestas por el hotel colón rodadero; realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

4. Propuesta

La elaboración de esta propuesta inicia con el siguiente interrogante ¿Por qué es importante crear un manual para estandarizar funciones? Los problemas o inconsistencias de un servicio sin pautas, sin funciones o línea de mando específicas no permiten inicialmente generar una buena

experiencia al huésped en sus estadías, ya que los procesos de comunicación y trabajo en equipo se ven alterados por la falta de orden y disciplina en cada uno de sus cargos, lo que proporcionalmente se ve reflejado en la utilidad final; más claramente, en la satisfacción del servicio percibido. Por lo tanto, es de carácter especial contar con un documento que permita mejorar el desarrollo de todas las actividades y líneas de comunicación internas que genere mejor ambiente laboral, mejor nivel productivo y un esencial buen servicio.

4.1 Nombre de la propuesta

Creación de manual de funciones enfocado a la regularización del servicio receptivo para disminuir la ineficiencia e ineficacia del servicio en el hotel colon rodadero-Santa Marta.

4.2 Diagnóstico

El hotel Colon Rodadero, el cual es el lugar de base para esta propuesta presenta una serie de situaciones alrededor de la prestación del servicio al cliente antes, durante y después de la llegada del huésped a la recepción. Uno de los principales problemas es la falta de organización durante el recibimiento y registro del huésped, se identifican procesos simples como toma de información y documentos al huésped, pero no se visualiza pautas claras como el orden de hacer el check in para mejorar la percepción del servicio recibido, ya que se denota informalidad y poca experiencia. Por otra parte, se presencia igualmente un manejo precario del servicio durante las estadías además del despido del huésped.

Lo que se pretende es diseñar un manual de funciones y procedimientos que satisface tanto la necesidad del huésped y de la organización teniendo en cuenta el tiempo ya que es tardío, poco preparado y en ocasiones se estropea. Adicionalmente, no existen documentos donde se

especifiquen las fases o pautas necesarias para establecer un orden de recibo o despacho, además no se evidencia documento de funciones claras.

4.3 Planteamiento o identificación del problema

La hotelería y el turismo se caracterizan por impactar inicialmente en la percepción de quien recibe el servicio sea negativo o positivo, ese impacto depende de diferentes variables como ya lo habíamos indicado algunas de ellas y bastante importantes son la empatía y la preparación del empleado ya que son dos aspectos que a simple vista son notables y que de los cuales depende el del producto final. La mayoría de las grandes empresas crean programas de entrenamiento no solo en el cargo si no también en el manejo de distintos tipos de huésped lo que a la larga ayudan a desenvolverse mejor en distintas situaciones. A diferencia de ello, las empresas pequeñas en la mayoría de los casos buscan personal ya preparado, pero como es conocido no todos estamos preparados para las distintas situaciones que se presentan en el servicio. Por lo tanto, es indispensable que por lo menos la empresa cuente con procesos claros y efectivos que permitan minorizar el tiempo que se emplea en cada momento con el huésped; es decir, que cada uno desarrolle la capacidad y la confianza para resolver cualquier inconveniente en el servicio, ya que conociendo sus actividades sabe cómo puede ayudar y hasta donde. Los hoteles pequeños, normalmente se caracterizan por no contar con una estructura administrativa, con una visión o misión o tan siquiera con objetivos en algún departamento, poseen el enfoque de solo ofrecer una habitación y recibir un pago y omiten lo importante que es ofrecer la presentación de un producto de manera cordial y afectiva, incluso personal; no reflejan carisma u organización para desarrollar las actividades turísticas y es debido a eso que se ha creado el estigma de *“hotel pequeño, mal servicio”*. Sin embargo, algunos propietarios ya han encontrado provechoso el

tema del servicio personalizado, la fidelización del huésped y la participación del servicio dentro de la experiencia y alguno de esos hoteles de baja o mediana categoría han optado por ofrecer un producto completo a partir de la preparación del personal, de la organización interno-administrativa que brinda un plus al mejoramiento de todas las actividades además de cambios estructuralmente físico, o añadiendo algún servicio en especial.

Aunque no se cuenta con un manual específico de como volverse un mejor hotel, si contamos con las pautas necesarias para organizar el servicio incluso con recursos educativos para establecer un recibimiento y despido organizado que denote experiencia, elegancia, formalidad y cordialidad.

Con base en lo anteriormente planteado, en el caso del hotel Colón Rodadero, se obtuvo con un primer diagnóstico que existen errores importantes en la entrega de turno, poca organización al inicio de turno y bajo desempeño en las funciones que se sobreentienden tienen como responsabilidad, existe un bajo compromiso por la informalidad de las actividades ya que en este caso no son específicas y no es clara una línea de mando. Se busca primeramente ajustar el perfil del empleado para el cargo, ya que en la mayoría de los casos no siempre cuentan con el conocimiento básico del servicio, no distinguen tipos de clientes, ni los distintos momentos del servicio. Se plantea que con el diseño de un Manual de funciones se organicen y desarrollen capacidades distintas a las ya tenidas por cada servidor; es decir, potencializar su carácter de servicio y nivel de compromiso al mejoramiento del servicio ofrecido por el hotel, además de organizar las directrices de acción; es decir, *“a quien llamo si pasa esto o aquello”*. A partir de allí, se realizará conforme pase la retroalimentación de lo que sucederá ya implementado el manual de funciones, para minimizar problemas futuros y ayudar al personal a mejorar su desenvolvimiento frente al huésped.

5. Justificación

Se realizará el manual de funciones por cargos en el Hotel Colón Rodadero debido a la debilidad que presenta el servicio por falta de organización o funciones específicas, no cuentan con un manual de funciones para las distintas áreas y de esa forma ningún turno tiene claro y de manera formal que función respectivamente tiene a su cargo, lo que inicialmente genera desatención, desorden y bajo desempeño motivos por los cuales se incentiva a realización de este proyecto. Las quejas de huéspedes por percibir atención con poca experiencia y otras situaciones como errores de información, omisión de esta, rendimiento a niveles bajos y poco uso de las herramientas son los motivos más evidentes de los problemas actuales de la recepción, no existe sistema de control organización o estructuración del servicio para dar base a métodos de corrección y de calificación de la satisfacción. Todos los anteriores problemas no permiten desarrollar libremente el servicio y la comunicación entre el área administrativa y operacional ya que debido a las fallas se ha incrementado la desconfianza de la labor.

Cada año aumenta la cantidad de nuevos hoteles uniéndose a la competencia, la mayoría se acoplan más a los cambios sociales y tecnológicos que les permiten garantizar el cumplimiento de sus objetivos ya que viene con una mentalidad y solución actual del servicio y sus necesidades. Por lo tanto, se pretende realizar un trabajo de investigación que permita abordar las fallas reales brindando como resultado la solución respectiva, entre ellos la unificación del equipo de trabajo.

El proyecto tiene como finalidad delimitar las actividades correspondientes a cada persona, cargo y turno lo que mejoraría la relación entre empleados mismos y el área administrativa, además del nivel comunicativo en las entregas de turnos y novedades. Asimismo, se aspira a progresar en el entrenamiento en temas de servicio para brindar una mejor recepción y despido al

huésped, en medio de ello, que en toda su estadía se le ofrezca un servicio excepcional.

Preferiblemente, se pretende recolectar la mayor información con respecto al cargo, definir puntualmente las funciones y de esa forma establecer detalladamente los procesos internos del departamento.

La desventaja frente al proyecto, es que futuramente las actividades se volverán repetitivas y/o mecánicas para el empleado.

6. Objetivos

6.1 Objetivo general

- Establecer un estándar de procedimientos y funciones en el área de recepción que permita agilizar y ofrecer un servicio de calidad.

6.2 Objetivos específicos

- Realizar una descripción correcta del cargo.
- Delimitar las funciones exactas del puesto de trabajo en estudio.
- Identificar los procesos funcionales y errores que actualmente se presentan en la recepción

7. Referentes teóricos

7.1 Manual de funciones

“Es una herramienta de gestión de talento humano que permite establecer las funciones y competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de las instituciones públicas; así como los requerimientos de conocimiento, experiencia y demás competencias

exigidas para el desempeño de estos”. -Departamento Administrativo de Función Pública, (2018). “*Guía para establecer o modificar un manual de funciones y competencias laborales*”, Ed. 1, Bogotá.

7.2 Procesos

“Un proceso es una secuencia de acciones que se llevan a cabo para lograr un fin determinado. Se trata de un concepto aplicable a muchos ámbitos, a la empresa, a la química, a la informática, a la biología, a la física, entre otros. Un proceso se trata entonces, en general, de una serie de operaciones realizadas en orden específico y con un objetivo”. -Westreich, G. (2021). “*Proceso*”, Recuperado el 26 de abril de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

7.3 Calidad del servicio

“La calidad en el servicio no es conformidad con las especificaciones sino más bien conformidad con las especificaciones de los clientes. La calidad en el servicio adquiere realidad en la percepción, considerando esta como un deseo más que la percepción, ya que esta última implicaría un pensamiento y análisis anterior”. -Berry, L., Bennet, D., Brown, C. (1989). “*Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*”, Edit. Díaz de Santos, Madrid.

7.4 Estandarización

“Es un parámetro esperable por ciertas circunstancias o espacios y debes ser seguidos por las empresas que están o desean ser estandarizadas. Deben respetar los procesos de estandarización

para corroborar el apropiado funcionamiento del equipo, maquinaria o la misma empresa(...) La estandarización permite la creación de normas o estándares que definen las características particulares con las que deben cumplir los productos...” –Jurado, O. (2019). “¿Qué es la estandarización?”. Recuperado el 26 de abril de 2021 de <https://www.liderdelemprendimiento.com/calidad-y-productividad/estandarizacion/>

8. Plan de acción

El siguiente cronograma detalla las actividades necesarias que realizarán para diseñar y redactar el manual de funciones del área de recepción del hotel Colon rodadero. Adicionalmente se establecen los recursos básicos necesarios para el desarrollo normal de esta propuesta.

TAREAS/ACTIVIDADES	FECHA DE DESARROLLO								
	ABRIL			MAYO			JUNIO		
	10	20	30	10	20	30	10	20	30
Diagnostico del servicio.									
Revisión de falencias y errores de comunicación y servicio.									
Crear descripción del cargo.									
Establecer competencias del recepcionista.									
Fijar el perfil profesional.									
Evaluar y diseñar funciones del cargo.									
Redactar modelo oficial del manual.									
Concertación de detalles de redacción con area gerencial.									
Evaluacion del diseño final									
Presentación y oficial del manual de funciones.									

Figura II. Cronograma de actividades

Recursos para el desarrollo de las actividades
Computador
Escritorio
Cuaderno
Esferos

Figura III. Listado de recursos

9. Resultados obtenidos

Inicialmente se puede evidenciar gran aceptación por parte del área gerencial y operacional. Se realizó presentación del documento oficial de manera individual y general al área de recepción y ama de llaves, departamento el cual quise incluir porque de manera futura trabajaré en un manual para ellos también. En dichas presentaciones, se constató el acuerdo en la realización de reuniones mensuales de departamento para realizar retroalimentación general de las labores y errores presentados durante ese tiempo buscando soluciones y mejoras constantes, además de solucionar de manera casi inmediata las inquietudes o quejas de huéspedes.

La aplicación de este manual generó un impacto positivo en la comunicación entre subordinados y superiores y en el cumplimiento de todas las labores de cada turno, empleando menos tiempo y ayudando a mejorar el clima laboral con menos problemas por comunicación y de menos confusión en las labores asignadas.

Y entre los temas más importantes se conversó acerca de la mejora en el servicio brindado por el personal, el tener funciones y procedimientos claros debe permitirles ofrecer un servicio más eficiente y formal. Se realizó de manera instantánea un feedback sobre los errores actuales y

como podrán ser corregidos de manera diaria y oportuna con un reentrenamiento del personal realizado por mi persona en este caso para perfeccionar el servicio.

10. Autoevaluación

Dentro de los logros cuantificables de este proyecto está el nivel de aprendizaje obtenido ya que el estudio generado a partir de la observación y de la investigación realizada fue interesante y gratificante.

Anteriormente a la fecha de la elaboración del trabajo y de la redacción de este documento ya se venía trabajando en la preparación profesional y eficiente de todos los empleados, este proyecto permitió afianzar esa labor, lo que resulta placentero haber sido parte importante en aportar a esta empresa un trabajo impecable.

El conocimiento obtenido y el aportado no tienen tal vez un parámetro, pero la satisfacción y el apoyo recibido en todo este proceso por parte del área gerencial, de mis compañeros y de la Universidad del Magdalena fue indispensable, fundamental y notable.

11. Recomendaciones generales

Como recomendaciones generales se dejan al respecto las siguientes.

- Utilizar el manual como documento oficial de entrenamiento para futuros y presentes recepcionistas.
- Modificar de manera constante conforme cambien las actividades o requisitos allí relacionados.
- Dejar el documento en un lugar accesible a todo el personal.

12. Conclusiones

El ambiente laboral es uno de factores importantes para el normal desarrollo de las actividades laborales, el impacto que se generará afectará principalmente a este factor ya que al no haber un manual que permita regular las funciones y hasta el buen comportamiento del empleado se verán modificadas dichas actividades con la creación del manual que busca hacer la comunicación inicialmente más asertiva, organizada y clara entre los diferentes cargos del hotel.

Actualmente, aunque el personal es preparado académicamente se realizarán una serie de recapitaciones en cuestiones de actitud y servicio para afianzar la experiencia obtenida, estimulando el buen rendimiento de todos los empleados implicados en el área. Adicionalmente, esto también aumentó la participación y preocupación de la gerencia en la organización y cumplimiento de las actividades que ya fueron asignadas lo que permitirá para ellos tener un foco de percepción de como se deben realizar las cosas y en donde están las fallas del servicio, cuestión que implica una mayor atención sobre el servicio de lo que ellos han hecho hasta ahora.

Finalmente, la proyección de este trabajo está en la búsqueda de la excelencia del servicio prestado, en la competitividad de la empresa a nivel local y regional, esperando se genere en un corto y/o mediano tiempo con las pautas puestas en prácticas.

13. Bibliografía

- Departamento Administrativo de Función Pública, (2018). “*Guía para establecer o modificar un manual de funciones y competencias laborales*”, Ed. 1, Bogotá.
- Westreiche, G. (2021). “*Proceso*”, Recuperado el 26 de abril de 2021 de <https://economipedia.com/definiciones/proceso.html>

- Berry, L., Bennet, D., Brown, C. (1989). “*Calidad de servicios, una ventaja estratégica para instituciones financieras*”, Edit. Díaz de Santos, Madrid.
- Jurado, O. (2019). “*¿Qué es la estandarización?*”. Recuperado el 26 de abril de 2021 de <https://www.liderdelemprendimiento.com/calidad-y-productividad/estandarizacion/>
- León, L. (2013), “*implementación de un manual de funciones en el área administrativa de la compañía torres & asociados s.a.*”, Pregrado presencial; Universidad estatal del milagro, Ecuador.
- Presentación oficial del manual, Yessica Ramos, Hotel Colón Rodadero, 2021. Fotografía reunión del personal; Cra 5ta No. 17 – 71 Gaira, Rodadero.

14. Anexos

1. Fotografías:



Figura IV. Presentación y socialización del documento oficial.



Figura V. Lectura individual.



Figura VI. Grupo de empleados.



Figura VII. Entrega del documento oficial a representante gerencia.

2. Manual modelo oficial



Figura VIII. Portada del Manual de Funciones de Recepción.

MANUAL DE FUNCIONES DE RECEPCIÓN

1. DESCRIPCIÓN DEL CARGO:

El área de recepción es la encargada de recibir y despedir al huésped. Es la primera impresión a su llegada.

Es el área responsable de atender todas las inquietudes de los huéspedes, de ocuparse de su llegada y hasta el despido.

Adicionalmente, también se encarga de manejo de documentos contables, como pagos de facturas, recibos de egreso, caja menor, facturas de ventas y los registros hoteleros.

2. COMPETENCIAS DE UN RECEPCIONISTA:

- Ø Amable
- Ø Inteligente
- Ø Servicial
- Ø Educado
- Ø Concentrado
- Ø Organizativo
- Ø Creativo
- Ø Eficiente
- Ø Hábil para los números: pagos y recibos de dinero.
- Ø Hábil para la mecanografía
- Ø Asertivo



Figura IX. Descripción del cargo y competencias.

- ∅ Tranquilo y Prudente.

3. PERFIL DE CARGO:

Para ser recepcionista se debe tener:

- ∅ Presentación Impecable.
- ∅ Actitud siempre servicial, carisma y buena gesticulación.
- ∅ Interés en el siempre ayudar.
- ∅ Ser organizado y eficiente.
- ∅ Tener la capacidad de manejar el estrés en situaciones de presión.
- ∅ Manejo del habla cortés personal y por teléfono.
- ∅ Disposición y buena actitud hacia al trabajo.
- ∅ Buena y clara comunicación de Ideas o situaciones.
- ∅ Ser una persona prudente y confidencial.
- ∅ Manejo básico del Idioma Inglés.
- ∅ Conocimiento básico en aplicaciones Microsoft.
- ∅ Conocimiento básico en contabilidad por manejo de facturaciones y recibos.
- ∅ Manejo de equipos de oficina como computadores, fotocopiadoras, escáner, datafono, etc.
- ∅ Conocimientos en hotelería y turismo, servicio al cliente. Experiencia mínima de 6 meses a 1 año.



Figura X. Perfil del Cargo.

4. FUNCIONES DEL CARGO:

El cargo posee como funciones laborales básicas las siguientes:

- Ø Portabilidad del uniforme con buena presentación.
- Ø Recibimiento de bitácora de novedades al iniciar turno.
- Ø Recibo de caja de cafetería y habitaciones al iniciar turno.
- Ø Recibo de inventario de cafetería al iniciar cada turno.
- Ø Mantener organizado y surtido inventario de cafetería.
- Ø Informar faltantes, vencimiento o compras de productos para cafetería.
- Ø Verificar estado de reservas y habitaciones disponibles.
- Ø Enviar tarifas diarias si es turno de apertura.
- Ø Enviar reporte de ocupación si es turno de cierre.
- Ø Contestar el teléfono con el speech del área: Ayenda - Hotel Colón (buenos días, tardes o noches) le habla (nombre del recepcionista), ¿Cómo le puedo ayudar?
- Ø Mantener organizado y limpio el área de trabajo.
- Ø Diligenciar formatos diarios de recepción.
- Ø Mantener inventario de los objetos necesarios para agilizar el servicio al día, como formatos de registros, encuestas de servicio, kits o botellas de agua de cortesía, todo lo referente al alistamiento del turno.
- Ø Vender habitaciones manejando las tarifas diarias de la agencia u hotel.
- Ø Registro de huéspedes.
- Ø Entrega de llaves de habitaciones.
- Ø Reportar Ingresos de clientes extranjeros con pasaporte, cedula de extranjería o



Figura XI. Funciones del Cargo

cualquier otro documento extranjero diligenciando formato de migración y enviado a gerencia.

- Ø Manejo de correspondencia y gestión documental de todos los formatos que se generen en la dependencia, se debe realizar su respectivo archivo.
- Ø Manejo de aplicativos de reservas, facturación o entrenamiento en servicio al cliente.
- Ø Recibo de agentes de calidad por parte de la agencia.
- Ø Recibo y manejo de proveedores.
- Ø Abstener de dar información sobre huéspedes pasados, presentes si el titular o la persona en cuestión no lo ha autorizado.
- Ø Abstenerse de dar información con respecto al área administrativa o gerencial si este no lo ha autorizado.
- Ø Reportar cualquier situación de riesgo al que se vea enfrentado por motivos de servicio.
- Ø Encendido o apagado de luces o tacos de las distintas áreas.
- Ø Entrega de cajas generales e inventarios a gerencia para su respectivo control.
- Ø Además de las anteriores funciones, alguna otra que sea solicitada por gerencia que no vulnere o sobrepase las capacidades del empleado y del cargo al que aplica.

TENIENDO EN CUENTA LA ACTUAL SITUACIÓN DE SALUBRIDAD A NIVEL MUNDIAL POR EL COVID – 19 SE ANEXAN LAS SIGUIENTES FUNCIONES:



Figura XII. Funciones del Cargo y Funciones Adicionales.

- ∅ Realizar desinfección de área con constancia, cada 2 hrs aproximadamente.
- ∅ Lavarse las manos con constancia, cada 2 hrs aproximadamente.
- ∅ Usar adecuadamente los equipos dados para evitar el contagio como guantes, tapabocas o caretas.
- ∅ Manejar distancia de 2 metros aproximados.
- ∅ Diligenciar formatos de cuidado y desinfección.
- ∅ Reportar cualquier situación personal o ajena de casos sospechosos de Covid-19.

5. PROHIBICIONES O COMPORTAMIENTOS QUE GENERAN MEMORANDOS, LLAMADOS DE ATENCIÓN, MULTAS O DESPIDOS SEGÚN SEA LA GRAVEDAD:

- ∅ Llegar alcoholizado a realizar labores.
- ∅ Fumar durante horas labores o dentro de las instalaciones.
- ∅ Tomar equipos o insumos del hotel para uso personal.
- ∅ Daño a propósito de estructuras o equipos de trabajo.
- ∅ Robo de dinero de cajas.
- ∅ Consumo de drogas alucinógenas dentro del área laboral u horas laborales.

Todo lo anterior se redacta bajo aceptación de la gerencia del Hotel Colón Rodadero.



Figura XIII. Prohibiciones.