

MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE
RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO, COLONIA VACACIONAL LOS PIJAOS

CAMACHO GUEVARA DIANA MARCELA

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA
PROGRAMA DE HOTELERÍA Y TURISMO
BOGOTÁ D.C
2017

PROYECTO MANUAL DE FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA EL AREA DE
RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO, COLONIA VACACIONAL LOS PIJAOS

CAMACHO GUEVARA DIANA MARCELA

Asesor de Trabajo

BARRERA CLAIRE KATHERINE

Trabajo de grado para optar al título de profesional en Hotelería y Turismo

UNIVERSITARIA AGUSTINIANA
FACULTAD DE ARTE, COMUNICACIÓN Y CULTURA
PROGRAMA DE HOTELERÍA Y TURISMO
BOGOTÁ D.C
2017

NOTA DE ACEPTACION

Nota de Aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Resumen

El siguiente trabajo de grado está fundamentado en un análisis y evaluación de los procedimientos que se llevan a cabo en las áreas de recepción y alojamiento de la Colonia Vacacional los Pijaos, para así poder desarrollar un manual de funciones y procedimientos para dichas áreas.

Este proyecto surge de la necesidad de definir lineamientos en la organización, que permitan tener mayor orden y control en cada uno de los procedimientos que se deben desarrollar en las áreas de recepción y alojamiento; así mismo, se busca minimizar factores de insatisfacción de las necesidades y expectativas de los huéspedes.

Para el desarrollo del manual de funciones y procedimiento de la Colonia Vacacional Los Pijaos, se procedió a hacer un diagnóstico de los procesos principales que se desarrollan en cada una de las áreas, utilizando como herramienta de recolección de datos un checklist, el cual permite identificar de manera más clara las falencias que se presentan, así mismo permite hacer un comparativo de los procesos y procedimientos que se llevan frente a lo mínimo exigido por las normas técnicas de competencia laboral y las normas técnicas sectoriales hoteleras.

Luego de realizar el proceso de diagnóstico, se diseñan los perfiles de cargo y las funciones para cada uno de ellos, logrando así definir tareas y responsabilidades que faciliten el desarrollo de los procesos que se deben llevar a cabo en las áreas que se están trabajando.

Finalmente se diseña el manual de procedimientos para las áreas de recepción y alojamiento, el cual plasma actividades básicas tales como realizar check in y checkout a los huéspedes, atender las solicitudes, quejas y reclamos; en cuanto al área de alojamiento se establece el procedimiento de limpieza de habitaciones, logrando así estandarizar los procedimientos en el establecimiento.

Abstract

The following degree work is based on an analysis and evaluation of the procedures that are carried out in the areas of reception and accommodation of the Pijaos holiday colony, to develop a manual of functions and procedures for such areas.

This project arises from the need to define guidelines for the Organization, that allow to have more order and control in each of the procedures that should be developed in the areas of reception and accommodation; Likewise, seeks to minimize factors of dissatisfaction of the needs and expectations of our guests.

For the development of the manual functions and procedure of the vacation colony the Pijaos, proceeded to make a diagnosis of the main processes that are developed in each of the areas, as a tool for data collection using a checklist, the which allows you to identify more clearly the shortcomings that arise, likewise allows to make a comparison of the processes and procedures which are against the minimum demanded by labour competency standards and sectoral technical standards Hotel.

After completing the process of diagnosis, Manager profiles and functions are designed for each of them, achieving thus define tasks and responsibilities that facilitate the development of processes that must be performed in the areas that are working.

Is finally designed the manual of procedures for the areas of reception and accommodation, which reflected basic activities such as make check in and check-out guests, meet the requests, complaints and claims; regarding the accommodation area establishes the procedure of cleaning of rooms, achieving thus standardize the procedures in the establishment.

TABLA DE CONTENIDO

Introducción	8
Planteamiento del Problema	9
Tema	9
Descripción de la problemática	9
Justificación	10
Marco de Referencia	11
Marco conceptual	11
Marco teórico	13
Formulación del problema	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Diseño Metodológico	16
Tipo de investigación	16
Universo y muestra	16
Técnicas e instrumentos de recolección de información	16
Capítulo I. Diagnóstico de los procesos operativos en el área de recepción y alojamiento de la Colonia Vacacional Los Pijaos	17

Descripción de la Colonia Vacacional los Pijaos	17
Diagnóstico área de recepción.	21
Diagnóstico para el área de alojamiento.	31
Capítulo II. Perfil y funciones para el personal de recepción y alojamiento	36
Perfil de cargo del administrador	37
Perfil de cargo de recepcionista	38
Perfil de cargo camarera	39
Capítulo III. Diseño de manual de políticas y procedimientos para el área de recepción y alojamiento de la Colonia Vacacional Los Pijaos	40
Contenido	42
Objetivo	43
Alcance	43
Referencias	43
Responsabilidades	43
Definiciones	43
Símbolos de Diagrama de Flujo	44
Conclusiones	58
Recomendaciones	59
Referencias	60

Anexos	64
Encuesta Administrativa	64
Encuesta Operativa	68
Encuesta de Satisfacción de Clientes	71
Manual de funciones de la actual Cooperativa Cooptradingascol	77

Introducción

Los manuales de funciones, procesos y procedimientos son documentos en los cuales se establecen cada una de las responsabilidades y tareas que deben desempeñar los colaboradores dentro de una organización.

Estos documentos buscan estandarizar los procesos, en pro de un mejor manejo y control de cada tarea que se desempeña, así mismo permite evaluar y detectar fácilmente los puntos críticos que se presentan en el proceso operativo en este caso.

Teniendo en cuenta las necesidades actuales de los establecimientos de alojamiento y turismo se establece la importancia de esta investigación y garantiza un resultado positivo en los procesos de la entidad en cuestión.

Cada día las organizaciones se centran más en realizar cada uno de sus procesos con eficiencia y calidad, por tal motivo la importancia de la definición de tareas y roles de cada uno de los colaboradores de una organización, y así mismo la especialización de los mismos, logrando el desarrollo de cada una de las actividades que se tienen en la organización, amentando la efectividad.

Esta investigación nace a favor de garantizar una cadena de servicio productiva y lograr establecer procesos precisos y concretos de servicio bajo los estándares que establecen las normas técnico sectoriales.

A continuación encontrarán un manual de funciones procesos y procedimientos, con fundamentos claros y definidos que se basan en la investigación y recolección de datos constituyendo una alternativa precisa y objetiva a beneficio del establecimiento de alojamiento, la cual pretende elevar el nivel de satisfacción y percepción positiva de huéspedes y visitantes en cada estadía. Así como también impactar positivamente en el Revenue del establecimiento y su posición en el mercado.

Planteamiento del Problema

Tema

Cuando se habla de un manual de procedimientos, se hace referencia a un documento en el que se compilan o agrupan los diferentes procedimientos necesarios para completar una tarea, teniendo como fin establecer una adecuada comunicación a los actores involucrados que les permita realizar sus tareas en forma ordenada y sistemática. (Ris, 2013)

De acuerdo a la enunciación anterior el tema a tratar es manuales de funciones y procedimiento para los procesos operativos en el área de recepción y alojamiento que se llevan a cabo en la Colonia Vacacional Los Pijaos para determinar un orden en el establecimiento que permita brindar un servicio de calidad al huésped.

Descripción de la problemática

La Colonia Vacacional Los Pijaos ubicada en Melgar, Tolima, no cuenta con los procesos operativos básicos, como un manual de funciones que permita verificar cuáles son los pasos a seguir en cada una de las labores que se realizan en el área de recepción y alojamiento tal como la recepción de huéspedes, limpieza de habitaciones y áreas comunes; en el momento no cuenta con un administrador permanente que tenga las capacidades y conocimiento de la Industria Hotelera, para diseñar los procesos que se deben tener en cuenta al momento de la realización de las actividades dentro del establecimiento por parte de los colaboradores; la Colonia cuenta con una misión, visión, objetivos, políticas y organigrama, pero el cumplimiento de lo anterior no se da en su totalidad.

En el año 2015 se presentaron inconformidades en la parte administrativa y de gestión de recursos económicos, lo cual conllevó a la finalización inmediata de contrato del Administrador encargado, por tal motivo el Consejo de la Cooperativa se ha hecho cargo de la administración del establecimiento.

Todo lo anterior tiene como consecuencia el incumplimiento de metas fijados desde la administración en cuanto a la ocupación hotelera y mínimo de ventas, ya que no se está logrando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes frente al servicio que se está ofreciendo.

Justificación

Las bases de estandarización son definidas según las políticas de cada hotel, sin embargo hay procesos dentro de los hoteles que se deben llevar a cabo, como lo son la división del trabajo entre las personas que operan en el hotel, así lo afirma Atienza en su libro «Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento: recepción en alojamientos».

Los procesos operativos dentro de un hotel permiten determinar cada una de las actividades que se deben desarrollar para la prestación del servicio, antes, durante y después, logrando así una eficiencia y satisfacción al cliente. Según las políticas de cada hotel, estos procesos se deben realizar de una manera en especial, lo importante es que se debe seguir un orden para garantizar que todos los procesos se hagan de la manera correcta y más efectiva posible.

Esta investigación es oportuna al conocer la situación actual de La Colonia Vacacional Los Pijaos, ya que este no cuenta con una formación de procesos administrativos, ni operativos que definan sus funciones y la del personal en cada área del establecimiento, permitiendo así generar una propuesta de procesos operativos que garantice un buen servicio a diferencia de como actualmente este está operando, no solo beneficiará a la Cooperativa a cargo disminuyendo costos de operación, sino también a las personas que laboran en el hotel, puesto que ya van a tener un orden al realizar los procesos, maximizando la efectividad en el tiempo y la utilización de recursos para la operación. Si los procesos se desarrollan de manera adecuada, esto generará en los huéspedes una buena imagen de la Colonia, logrando así aumentar la demanda.

Marco de referencia

Marco conceptual

Un Proceso según la norma ISO 9000:2005 es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados. Es importante tener claro que es un proceso para poder definir un proceso operativo, de ellos se puede decir que son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones.

También considero importante tener la gestión por procesos; ya que esta permite conocer e identificar los diferentes tipos de procesos que hay dentro de una organización.

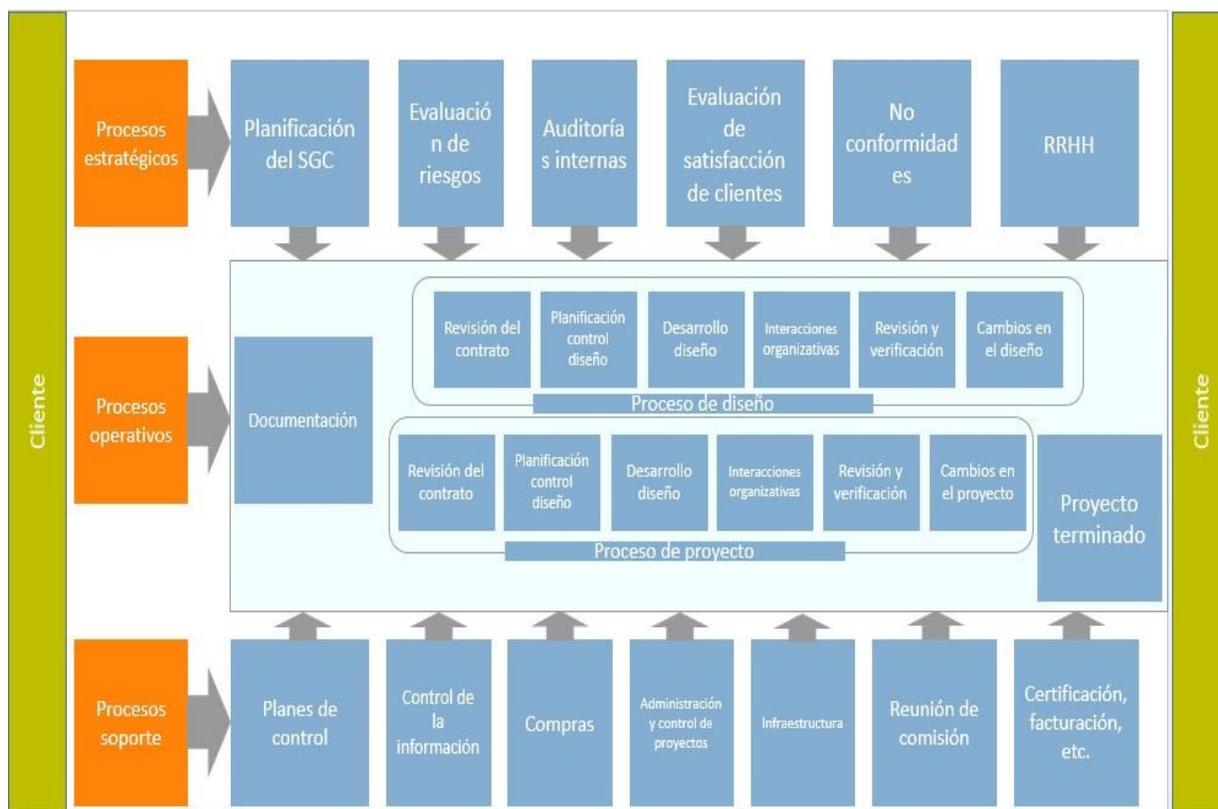
La Gestión por Procesos puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

De acuerdo con la Norma ISO 9001:2015, existen 3 procesos básicos dentro de una organización los cuales son: procesos estratégicos, los cuales se determinan para definir y controlar las metas de la organización, sus políticas y estrategias; luego se encuentran los procesos operativos, los cuales permiten generar el producto o servicio final al cliente; por último están los procesos de soporte, los cuales apoyan los procesos operativos.

Siempre que se habla de gestión por procesos es la integración de los tres tipos de procesos que mencioné en el párrafo anterior, para llevar a cabo esta gestión la organización debe contar con un mapa de procesos en el cual permita identificar cada una de las actividades que se deben desarrollar en cada nivel.

En la ilustración 1 se muestra el ejemplo de un mapa de procesos y el nivel en el cual se enfoca esta investigación que son los procesos operativos.

Ilustración 1- Mapa de Procesos



Fuente: (Escuela Europea de Excelencia, 2017)

Esta investigación se enfoca en los procesos operativos de La Colonia Vacacional Los Pijaos. Los departamentos de un hotel se dividen en 9, teniendo en cuenta los operativos y los administrativos, entre la primera clasificación se encuentra el departamento de dirección, la recepción, conserjería, pisos, alimentos y bebidas, departamento de mantenimiento, servicio técnico y seguridad; en cuenta a las segunda clasificación está el departamento de marketing o comercial, departamento contable financiero y el departamento de recursos humanos (Blasco, 2005).

Por tal motivo la investigación se basa en el departamento de recepción, teniendo en cuenta las respectivas funciones y el departamento de pisos, principalmente en proceso de limpieza de habitaciones.

Un estándar puede ser definido como una unidad de medida que sirve como modelo, guía o patrón con base en la cual se efectúa el control.

Los estándares representan el estado de ejecución deseado, de hecho, no son más que los objetivos definidos de la organización. (Galindo)

De acuerdo a la definición anterior considero que un manual de funciones permitirá establecer las directrices para llevar a cabo una actividad específica dentro del establecimiento; en este caso el manual de funciones aplica para el área de recepción y alojamiento, el cual contendrá el paso a paso de las labores a desempeñar por parte de los colaboradores antes de prestar el servicio.

Marco teórico

(Hoyos Saldarriaga, 2010) En su tesis *Manual de procesos administrativos La Riviera Hotel*, propone como objetivo de la investigación crear un manual de procesos que permita a la empresa llevar a cabo sus labores de manera adecuada, según normas establecidas por COTELCO, para la prestación adecuada del servicio de hotelería.

El autor concluye que no se pueden limitar las actividades de las áreas dentro de una organización, es decir, se puede y debe delegar funciones a las áreas a trabajar que sean directamente de su naturaleza, además afirma que la creación de un manual de procedimientos no solo es para constar que existe dentro de la organización, sino que es de total responsabilidad del gerente, administrados y encargado de cada área el seguimiento y control de este para garantizar en gran medida mejores resultados en las actividades diarias.

Esta investigación es de gran importancia para este proceso que se está llevando a cabo, ya que muestra de manera general la situación de un hotel que se encuentra prácticamente en la misma situación de la Colonia Vacacional Los Pijaos y permite identificar los pasos que siguió el autor de esta investigación para darle cumplimiento a sus objetivos.

(Palapa Sanchez, 2016) En su *Propuesta de estandarización de Procesos*, el objetivo de esta investigación es proponer una metodología de estandarización de procesos de valor como herramienta que permita a las empresas tener información de sus operaciones de forma ordenada y sistemática en un sitio único de consulta.

En esta investigación, Josefina Sánchez llegó a conclusiones como: que las organizaciones cuando no cuentan con procesos establecidos, presentan dificultades en el control de sus

operaciones, para formalizar los procesos es de gran importancia contar con estándares que permitan la eficacia de los procesos.

Para la investigación es de gran importancia tomar esta como referencia, puesto que se relaciona directamente con la estandarización de procesos, además de esto toma referentes como la norma ISO 9001 la cual parte de estrategias que se llevaran a cabo frente a la parte operativa.

(Giraldo Mejia, 2016) En su *Elaboración de un manual de procesos operativos para el hotel Maloca*. Esta investigación cuenta con objetivos como: Desarrollar un diagnóstico de situación actual del hotel Maloca, Identificar ausencia de procesos reglamentados por las leyes turísticas y hoteleras vigentes en el territorio nacional referentes a controles de calidad, Evaluar los procedimientos operativos realizados en cada uno de los departamentos del hotel. Enumerar las condiciones de ley que rigen a los establecimientos hoteleros de tipo rural, en el territorio nacional y regional, Identificar los incumplimientos de las normativas eco ambientales hoteleras ejercidas por el hotel maloca y proponer su reestructuración.

Se llega la conclusión de que se debe contar con un manual de procedimientos en donde se muestre un paso a paso de las actividades que se realizan en cada área, debido a que será de gran ayuda y un gran aporte para la dirección y desarrollo del hotel.

(Rincon Aparicio, 2016) En la Propuesta para el diseño de instructivo para los procesos operativos de Reservación y Reservas. Esta investigación tiene como objetivo general diseñar un instructivo de los procesos operativos del departamento de Reservas y Recepción, esto se llevará a cabo identificado los procesos operativos que hay en el departamento luego describir la responsabilidad que tienen los coordinadores de atención al Huésped en los procesos operativos.

Considero que esta investigación es de gran relevancia para el proceso de investigación que se está llevando, ya que se muestra la problemática del hotel, en cuanto a procesos operativos, teniendo así unos objetivos claros que conlleven al mejoramiento del departamento de recepción y alojamiento, que es el mismo que como investigadora quiero fortalecer en la Colonia Vacacional Los Pijaos, teniendo en cuenta una herramienta muy importante, un documento físico que describa cada uno de los procesos que se deben llevar a cabo en el departamento y describiendo las funciones del personal.

El libro *Recepción en Hotelería, administración y operación* del autor Dennis L. Foster, propone en su segundo capítulo la organización de la recepción, en el cual resalta las labores de cada uno de los integrantes de esta área y los caracteriza de acuerdo a sus funciones; también permite identificar cada uno de los procedimientos que se desarrollan en el área de recepción y la mejor manera de llevarlos a cabo para garantizar la calidad en el servicio y la satisfacción del cliente.

Formulación del problema

¿Cómo diseñar un manual de funciones y procedimientos para las áreas de recepción y alojamiento en La Colonia Vacacional Los Pijaos?

Objetivo General

Crear un manual de funciones y procedimientos para procesos operativos en el área de recepción y alojamiento de La Colonia Vacacional Los Pijaos.

Objetivos Específicos

Diagnosticar como se llevan a cabo los procesos operativos en las áreas de recepción y alojamiento de La Colonia Vacacional Los Pijaos.

Definir políticas y procedimientos que se acoplen a las necesidades del establecimiento.

Diseñar un manual de funciones y procedimientos para las áreas de recepción y alojamiento.

Diseño metodológico

Tipo de investigación

La investigación es exploratoria, ya que no existen investigaciones previas sobre el objeto de estudio o cuando nuestro conocimiento del tema es tan vago e impreciso que nos impide sacar las más provisorias conclusiones sobre qué aspectos son relevantes y cuáles no, se requiere en primer término explorar e indagar. (UNAD)

Este tipo de investigación es pertinente para el desarrollo de este proyecto, ya que no se ha realizado investigaciones previas en ninguna de las áreas del establecimiento, además no se han realizado gran cantidad de investigaciones en el tema, lo cual permite que la fase exploratoria sea más eficiente en cada uno de los proyectos; además de ello el personal que está a cargo de la administración de la Colonia tiene gran interés por conocer la situación actual del establecimiento, identificando las falencias que existen.

Universo y muestra

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se cuenta con el apoyo y aprobación del Consejo de la cooperativa Cooptradingascol, quienes tienen a cargo la administración de la Colonia Vacacional Los Pijaos, la Gerente Lorena Mercado y el personal de recepción y alojamiento; gracias a ellos se podrá tener acceso a la información y así mismo al establecimiento para tomar evidencias.

Técnicas e instrumentos de recolección de información

Los instrumentos que se van a tener en cuenta para la recolección de la información son conocer los documentos actuales del hotel, por los cuales se están rigiendo las actividades del mismo, conocer si existen pautas para desarrollar cada una de las labores por parte de los colaboradores del hotel; también es importante conocer cómo los trabajadores están desarrollando sus actividades, si cumplen o no con lo establecido en los documentos y de esta manera determinar los puntos críticos en el desarrollo de las tareas que tiene cada uno de ellos.

Capítulo I. Diagnóstico de los procesos operativos en el área de recepción y alojamiento de la Colonia Vacacional los Pijaos

Descripción de la Colonia Vacacional los Pijaos

La Colonia vacacional nace en el año 1965 Con el fin de brindar un espacio recreo vacacional a los asociados de la Cooperativa Cooptradingacol de la empresa Postobon S.A.

Es un establecimiento de alojamiento que está constituida por 320 socios de la empresa Postobon, aunque también recibe visitantes ajenos a la cooperativa para la prestación de sus servicios; cuenta con habitaciones con baño privado, servicios de piscina de uso restringido y piscina para el uso de visitantes, bar, parqueadero, salón de juegos y zona de restaurante.

Actualmente al Colonia Vacacional los Pijaos es administrada por la Gerente de la Cooperativa Cooptradingacol Lorena Mercado, bajo el auspicio del personal del Consejo de la misma, con el fin de darle orden al establecimiento y aprovechar por completo los recursos y utilidades resultantes del proceso de prestación de servicios de alojamiento, restaurantería y piscina.

A continuación, doy a conocer la misión, visión, valores corporativos y estructura organizacional actual de la Colonia Vacacional los Pijaos.

Misión.

Somos una Cooperativa de trabajadores de la industria de las gaseosas, alimentos y bebidas en Colombia a fines y similares COOPTRADINGASCOL, que le brinda servicios personalizados e integrales para satisfacer las necesidades de nuestros asociados.

Buscamos mejorar su calidad de vida de nuestros asociados, sus familiares, y de la comunidad, con honestidad, transparencia y eficiencia.

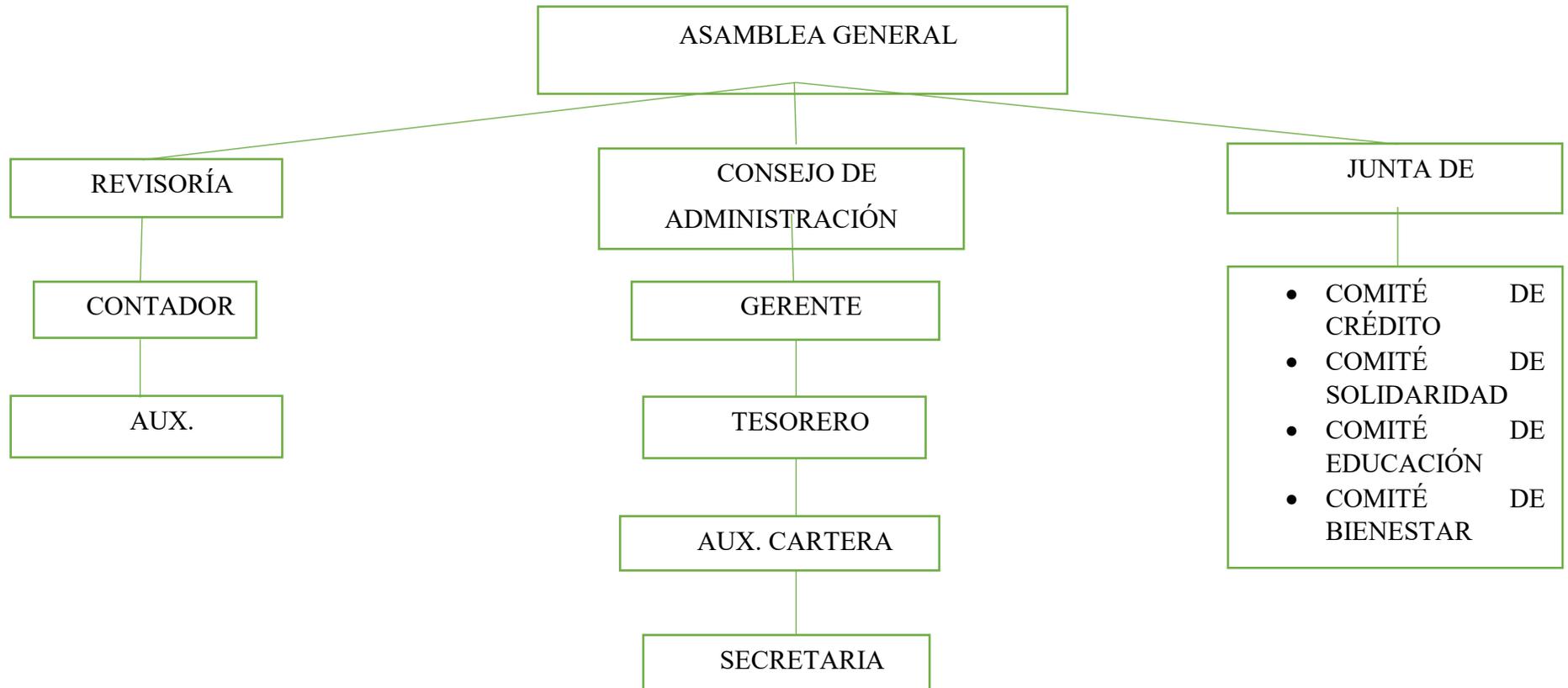
Visión.

En el año 2020 seremos la cooperativa de mayor incidencia en el desarrollo social, económico y cultural de la comunidad. Lograremos un crecimiento sostenible y equilibrado, con productos y servicios de calidad, respaldados por un equipo de trabajo altamente eficiente, para la satisfacción de nuestra membresía y ser la mejor solución total para los asociados y acompañarlos a lo largo de su ciclo de vida.

Valores corporativos.

- Compromiso
- Respeto
- Integridad
- Cooperación
- Adhesión voluntaria y abierta
- Gestión democrática por parte de los asociados
- Participación económica por parte de los asociados
- Autonomía e independencia
- Educación, capacitación e información
- Cooperación entre cooperativas
- Interés por la comunidad

Ilustración 2- Organigrama Cooptradingascol.



Fuente: Entrevista gerente Colonia Vacacional los Pijaos

Para dar inicio a la investigación es necesario identificar los objetivos que se tienen propuestos, por tal motivo, el primer objetivo que se tiene planteado es: diagnosticar como se llevan a cabo los procesos operativos en las áreas de recepción y alojamiento de La Colonia Vacacional Los Pijaos; dado esto doy inicio a contextualizar los términos de proceso y proceso operativo a nivel general y específicamente en el área de establecimientos hoteleros, con el fin de identificar y conocer los temas a tratar en este primer capítulo.

Un Proceso según la norma ISO 9000:2005 es un “Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados” (Gestion-Calidad, 2016). Es importante tener claro que es un proceso para poder definir un proceso operativo, de ellos se puede decir que son procesos que permiten generar el producto/servicio que se entrega al cliente, por lo que inciden directamente en la satisfacción del cliente final. Generalmente atraviesan muchas funciones.

Un proceso operativo comprende las actividades que se desarrollan en la empresa; de esta manera se puede inferir que los procesos operativos son todas aquellas actividades que se realizan en las áreas de una empresa siempre en busca del cumplimiento de los objetivos fijados desde la alta dirección

Los procesos operativos son aquellos procesos directamente ligados a la realización de los trabajos o prestación de los servicios que constituyen la actividad del Hotel (Martinez, 2017) siguiendo esta afirmación puedo constatar que los procesos operativos que se llevan dentro de un hotel tienen que ver con las áreas de recepción y reservas, alojamiento, atención en la estancia, restaurante, eventos, mantenimiento y cocina.

De acuerdo con los autores referenciados anteriormente puedo constatar que las áreas de recepción y alojamiento hacen parte de los procesos operativos dentro de un establecimiento de alojamiento, ya que está directamente relacionada con el fin propio del establecimiento y la prestación del servicio al cliente.

Para realizar el diagnóstico de la Colonia Vacacional los Pijaos, se tienen en cuenta dos métodos, el primero corresponde a un checklist, para verificar y conocer con que cuenta actualmente la colonia para el desarrollo de sus actividades en las áreas de recepción y alojamiento; este checklist está basado en la Norma Técnica Sectorial Hotelera 008 Alojamiento

Rurales, Requisitos de Planta y Servicios; el segundo método corresponde a una entrevista a la gerente de la cooperativa Cooptradingascol, esto con el fin de identificar sus conocimientos en cuanto a establecimientos de alojamiento y conocer cómo se lleva a cabo la gestión administrativa.

Diagnóstico área de recepción.

El área de recepción es una de las más importantes en los establecimiento de alojamiento, ya que es el lugar donde se permite el acceso a todos los servicios de la Colonia Vacacional los Pijaos; en este espacio se permite el primer contacto que se tiene con el cliente y depende de la organización y atención de esta área que el cliente se sienta a gusto en el establecimiento o no y tome la decisión de adquirir alguno de los servicios que se prestan.

Es de resaltar que en la recepción no solo se realizan procesos de check in y checkout, sino también se brinda información de las políticas del establecimiento, de los servicios que se ofrecen y sus características, informando al huésped los derechos que adquiere al momento de obtener los productos del hotel; como también la información de lugares turísticos de la zona.

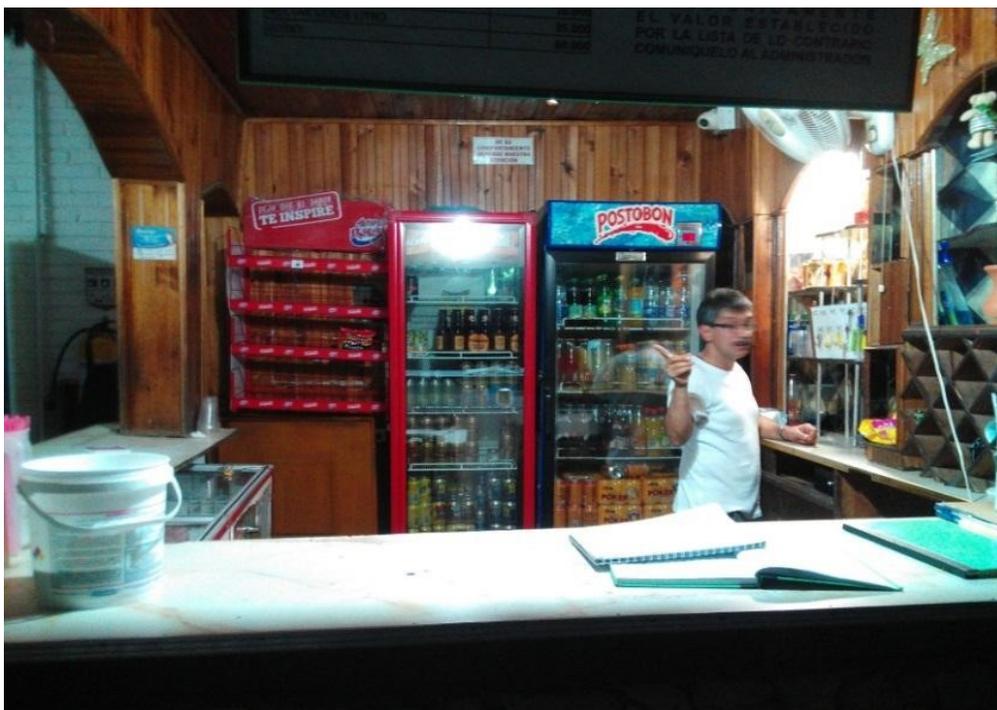
De acuerdo con Di Muro existen dos influencias en la organización hotelera, la primera corresponde a la influencia europea, la cual tiene costumbres clásicas que marca un estilo y nivel de atención de máximo lujo, se centra en majestuosas arquitecturas e instalaciones costosas, teniendo en cuenta el mejor mobiliario y la atención personalizada de un equipo de trabajo capacitado y cortés en el servicio al cliente.

La segunda influencia corresponde a la influencia estadounidense; la cual divide el área de recepción en dos partes, la primera división apunta a la atención al público o (front office), donde se desarrollan actividades como check in, atención durante la estancia y checkout, y la segunda se enfoca en el área administrativa o (back office), donde se hacen procesos de reservas y actividades de procesos anteriormente mencionados.

Es por esto que considero que La Colonia Vacacional los Pijaos tiende a desarrollar sus procesos de acuerdo a la influencia estadounidense según como lo caracteriza Muro en su libro Manual Práctico de Recepción Hotelera.

Por tal motivo a la ilustración 3 muestra la imagen de la recepción de la Colonia Vacacional los Pijaos y se realiza una lista de chequeo (tabla 1) de esta área, con el fin de identificar las fortalezas y debilidades que esta presenta actualmente.

Ilustración 3- Recepción Colonia Vacacional los Pijaos



Fuente: Fotografía tomada por el autor

Tabla 1- Lista de Chequeo Área de Recepción

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
Las áreas de servicio al cliente y al público están limpias, higiénicas y ventiladas	X		
Se tiene ausencia de olores y ruidos por causa de aseo, traslado de mercancía, maquinaria o similares	X		
Se tiene registro de huéspedes		X	
Existe en el área de recepción un sistema de		X	

comunicación entre las habitaciones y la recepción			
Se comunica al huésped la información sobre el procedimiento de quejas		X	
En el área de recepción se brinda información turística del sitio donde está ubicado el establecimiento de alojamiento	X		
Cuenta con una guía turística y mapas de la región		X	
Las tarifas están en un lugar visible		X	
Se dan indicación precisas para que el cliente localice su habitación con facilidad	X		
La cuenta del cliente siempre está disponible para saldos parciales		X	
Se da información al cliente sobre las tarifas vigentes	X		
Se brinda información sobre servicios de alimentación y complementarios	X		

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la información anterior, se puede evidencia que la Colonia Vacacional los Pijaos en el área de recepción cumple con aproximadamente el 45% de los ítems evaluados, de los puntos por mejorar se puede reflejar que tienen relación directa con el cliente más que los procesos de presentación del puesto de trabajo como tal.

Aunque en ocasiones los procesos que se llevan en el área de recepción no cumplan con los requisitos de la normatividad no se puede inferir que la falla esté como tal en dichas actividades operativas, sino debe verificarse que la gestión administrativa que se esté dando busque cumplir

con dichos requisitos no solo por motivos legales, sino también para garantizar la calidad en el servicio en el área de recepción.

En cuanto a los puntos positivos del diagnóstico, es importante fortalecerlos y documentarlos, para que de esta manera se conviertan en un proceso más formal de la organización en pro de la creación de manual de funciones, esto con el fin de conservar el buen trato al cliente.

A pesar que La Colonia Vacacional los Pijaos no cuenta con protocolos de servicio y atención al cliente, es clave resaltar las actividades que se dan en la primera parte del diagnóstico en el área de recepción ya que de allí se puede deducir que se busca satisfacer las necesidades del cliente haciéndolo sentir importante para la organización y buscando que siempre un ambiente familiar y de confort.

Registro de huéspedes.

Es responsabilidad del área de recepción organizar las reservas, teniendo en cuenta aquellas de pedido especial, además de ello se debe tener en cuenta la hora del ingreso de cada una de las reservas para asegurar que las habitaciones establecidas estén listas para su uso.

Al momento de realizar el registro y acomodación de los huéspedes, se hace entrega de habitación y de los insumos y elementos con los que esta cuenta, comprobando el buen funcionamiento de cada uno, como lo son televisor, control de televisor, ventilador; entre otros.

Tabla 2 - Lista de Chequeo Procedimiento de Registro del Huésped

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
Siempre se acompaña al cliente a su habitación	X		
Se tiene un exacto y preciso conocimiento del establecimiento, localización de todas las dependencias, habitaciones y servicios	X		
En el caso de recepción de grupos, el responsable del servicio dispondrá de los recursos necesarios para su correcta atención	X		
Se ofrece el servicio de custodia de maletas, hasta que el cliente quede alojado	X		
Se ofrece al cliente una serie de servicios y/o actividades gratuitas que compensen la imposibilidad de alojarlo en forma inmediata	X		

Fuente: Elaboración propia

El resultado del diagnóstico anterior muestra que la Colonia Vacacional los Pijaos cumple con los ítems evaluados, lo cual es positivo para el análisis que se está realizando puesto que se garantiza que en el proceso de registro y acomodación se está realizando una labor óptima y eficaz, evitando quejas y mal entendidos con los huéspedes.

También se puede evidenciar que para la organización es importante el bienestar del cliente y se procura evitar molestias por su espera, ofreciendo actividades de recreación y deporte mientras se solucionan los inconvenientes presentados en algún momento del proceso de registro y acomodación.

Check Out.

El proceso de check out, se realiza al momento que el huésped decide abandonar el establecimiento por completo; es decir, cuando ya ha hecho uso de los servicios por el tiempo contratado.

Es importante dar a conocer a las personas la hora en que debe realizarse el checkout, para así garantizar que la habitación esté disponible para la próxima reserva o para su venta.

En esta actividad se deben realizar y verificar con el cliente los cargos hechos a la habitación durante el tiempo de estadía en el establecimiento.

Tabla 3- Lista de Chequeo Procedimiento de Check-Out

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
Se informa sobre la hora de salida (checkout)		X	
La cuenta del cliente se prepara con antelación a su salida		X	
La cuenta es detallada y clara	X		
Se dispone de facilidades para el cobro mediante diferentes medios de pago, los cuales serán expuesto al cliente en un lugar visible		X	
La comprobación de tarjetas de crédito y/o débito se realiza de acuerdo con el protocolo de servicio y seguridad		X	
El personal de servicio está atento a la salida del cliente y emplea normas de cortesía para su despedida, de acuerdo con el protocolo de servicios		X	

Fuente: Elaboración propia

Como se muestra en el checklist anterior, la Colonia Vacacional los Pijaos, únicamente aprueba el ítem de expedir una cuenta cara y detallada, lo cual va a evitar malos entendidos; pero teniendo en cuenta los demás puntos evaluados, se evidencia que el proceso de checkout no se está llevando eficazmente y esto puede ocasionar demoras en la salida del huésped, generando así inconformidades a este.

Es importante que la Colonia Vacacional los Pijaos cuente con un sistema que le permita agilizar la expedición de las cuentas y así mismo permita ver los saldos en tiempo real y de esta manera minimizar el tiempo de espera del huésped.

Servicio y atención al cliente

El servicio al cliente es uno de los aspectos más importantes a abordar en cualquier organización que tenga contacto directo con sus clientes.

En un mundo tan competitivo en el ámbito de los negocios se debe procurar cuidar los clientes y por ellos brindarles siempre un servicios de calidad, satisfaciendo sus necesidades y expectativas de lo contrario este buscará mejores opciones en la competencia.

El servicio al cliente no se basa solo en brindarle confort al huésped dentro del establecimiento, ofrecerle la mejor acomodación y los insumos más ergonómicos; más que eso es contar con personal que se encuentre capacitado para atender las solicitudes de los huéspedes de manera amable y respetuosa, teniendo como principio la ética y profesionalismo.

Según encuesta realizada por ReturnonBehavior, perder un cliente cuesta cuatro veces más que atraerlo, de igual manera reducir la tasa de deserción de clientes en un 5% puede aumentar los beneficios en un 80%.

Cuando un cliente encuentra el producto o servicio que buscaba y además recibe un buen servicio, queda satisfecho y esa satisfacción hace que regrese para adquirir nuevamente otro producto y posiblemente empieza a generar una voz a voz positivo para la organización logrando atraer más clientes.

Tschohl enfatiza que se tiene que educar a cada persona que haga parte de la empresa y cada uno debe dar resultados y por supuesto se requiere de líderes de servicio al cliente. Esto se traducirá en ganancias para la compañía.

En pro de abarcar los puntos más importantes de servicio al cliente en el área de recepción de la Colonia Vacacional los Pijaos se tuvo en cuenta el siguiente diagnóstico, con presencia del personal que está a disposición del cliente.

Ilustración 4- Personal Colonia Vacacional Los Pijaos



Fuente: Fotografía tomada por el autor

En la imagen anterior están las personas que están a cargo de la operación de la Colonia Vacacional, siguiendo el orden de izquierda a derecha, se encuentra el señor José, quien es miembro del consejo administrativo de la cooperativa, seguido esta la recepcionista Olga, quien lleva desempeñando su labor por más de 10 años en el establecimiento, a su lado se encuentra Eva, persona encargada de hacer el aseo y limpieza de las habitaciones, además de ello los fines de semana, esta dos personas se involucran en la labor de servicio en mesas, ya que no se cuenta con personal de mesa y bar, por último se encuentra la señora Lorena Torres, quien es Subgerente de la cooperativa y se encarga de realizar las reservas desde la oficina de Bogotá y cada fin de semana realiza su viaje hasta la Colonia para hacer seguimiento de las actividades que se desarrollan durante los días de lunes a viernes.

Tabla 4- Lista de Chequeo Procedimiento Servicio al Cliente

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
Atención disponible las 24 horas		X	
Se tiene un protocolo de servicios establecido para atender al cliente		X	
Se da el trato al cliente de acuerdo con el protocolo de servicio del establecimiento de alojamiento		X	
Se tiene conocimiento de los transportes públicos, sus conexiones y los horarios actualizados.	X		
Se informa al cliente en el momento de llegada, sobre las condiciones de acceso al servicio telefónico y a los servicios complementarios.		X	

Fuente: Elaboración propia

Los resultados que arroja dicho diagnóstico permiten ver que no existe ningún tipo de protocolo de servicio y atención al cliente, la manera como el personal brinda atención al huésped es informal e indocumentada, esto puede incurrir en faltas frente a alguna situación especial, como inconformidades del huésped, falta de información, poca rapidez en la atención y falta de interés en el cliente, se pierde el servicio personalizado.

Cuando se establecen y documentan los procesos de un área determinada se está garantizando mejorar la atención al cliente, minimizando el tiempo de espera de los huéspedes para dar respuesta a sus solicitudes e inquietudes; para que estos documentos sean efectivos es importante que el personal de front office los conozca y se comprometa al cumplimiento de estos.

Tratamiento de quejas y reclamos.

En la mayoría de los casos hablar de quejas es igual a hablar de defectos, muchas organizaciones tienden a tomar las quejas como algo negativo y comienzan a tipificar los clientes como quejosos o personas no gratas para la organización; pero lo importante de las quejas es convertirlas de debilidades a fortalezas.

Cuando se habla de prevención y anticipación de quejas se hace referencia a las actividades o procesos que se deben realizar antes de la prestación del servicio con el fin de garantizar la ausencia de inconformidad con los clientes, también se debe tener en cuenta que el personal de atención al cliente debe tener conocimiento de toda la operación del establecimiento para atender las solicitudes del cliente de manera eficaz, eficiente y pronta.

Tabla 5- Lista de Chequeo Procedimiento Quejas y Reclamos

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
Se dispone de un procedimiento de atención de quejas y reclamos		X	
Se cuenta con buzón de sugerencias para conocer las preguntas, quejas, reclamos o sugerencias		X	
Se atienden las quejas durante la estadía del cliente	X		
Se deja constancia desde la recepción, a los turnos siguientes , de las características especiales del cliente (edad avanzada, discapacidad, entre otros) o requisitos presentados por el mismo		X	

Fuente: Elaboración propia

En la lista de chequeo anterior se puede evidenciar que las quejas que se presentan en la Colonia Vacacional los Pijaos únicamente da respuesta a las quejas que se presentan durante la estadía del huésped y no se tiene un protocolo específico para dar respuesta a estas

inconformidades, esto puede generar insatisfacción al huésped porque puede notarse un poco de desinterés por parte del establecimiento en los hechos que está cuestionando el cliente.

Si no se tiene un protocolo de recepción y tratamiento de quejas, el cliente puede sentir que su opinión no es tenida en cuenta y que realmente no es importante para la organización, por lo cual buscará otras opciones que suplan dichas necesidades, con mejor atención y donde le den la atención que éste desea.

Diagnóstico para el área de alojamiento.

El área de habitaciones en un establecimiento de alojamiento es el más importante después del área de recepción, ya que es el lugar donde el huésped va a tomar sus horas de descanso; si esta área falla, posiblemente fallará la organización como prestador de servicios.

Los hoteles tienen como base de su explotación la habitación y a ella dedican la mayor parte del edificio, es por esto que cabe resaltar que los procesos que se llevan en el área de habitaciones; ya que el éxito de un hotel inicia en dicho departamento y se debe velar porque las tareas se realicen de manera efectiva y oportuna.

Ilustración 5- Elementos para Brindar un Buen Servicio



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6- Lista de Chequeo Dotación de las Habitaciones

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
Se tiene una barra de jabones por huésped		X	
Tienen papel higiénico	X		
Tienen shampoo para el cabello		X	
Tienen cesto para papeles	X		
Cuenta con toallas de cuerpo	X		

Fuente: Elaboración propia

En el diagnóstico anterior se tuvo en cuenta los amentéis de la habitación para la prestación del servicio, con el fin de identificar si la habitación logra satisfacer con las necesidades básicas del huésped.

El propósito de la venta de habitaciones en un establecimiento de alojamiento es captar la satisfacción del cliente, generando una buena percepción del servicio y evitando en su mayoría inconsistencias; facilitándole productos que muy seguramente será usado para su aseo personal.

Limpieza de habitaciones

Tabla 7- Lista de Chequeo Procedimiento Limpieza de las Habitaciones

ITEM	SI	NO	OBSERVACIONES
Se tiene un procedimiento establecido para la limpieza y aseo de las habitaciones		X	
El personal de limpieza de habitaciones conoce los recursos físicos y químicos que dispone para la realización de sus actividades		X	
El establecimiento cuenta con mobiliario(carrito de limpieza, baldes) necesario para llevar a cabo actividades de limpieza y aseo de las habitaciones		X	

Fuente: Elaboración propia

Además de contar con un diagnóstico hecho por medio de un checklist, considero pertinente realizar una entrevista a la actual Gerente de la Cooperativa Cooptradingascol, con el fin de conocer su punto de vista frente a los procesos y procedimientos que se están llevando a cabo en la Colonia Vacacional los Pijaos y si de esta manera se está cumpliendo en algún porcentaje o en totalidad los objetivos y metas que se tienen propuestos como organización; también se realiza encuesta a la recepcionista y camarera del establecimiento para identificar las falencias que se están presentando a nivel administrativo y operativo.

Los resultados que arrojó la encuesta hecha a Lorena Mercado, Gerente de la Cooperativa Cooptradingascol, asegura haber realizado modificaciones a la misión, visión y objetivos del establecimiento, pero considera que la gestión que se está llevando a cabo no cumple con los mismos; “existen aún muchas inconsistencias y desorden en la parte administrativa que no permiten que se cumpla con tales objetivos”, lo cual nos permite identificar que durante el tiempo que ella lleva laborando en la organización no ha sido posible dar un orden.

Además de ello, es importante que la Colonia Vacacional los Pijaos esté administrada por personal con amplio conocimiento y manejo de la Industria Hotelera y Turística, ya que esto va a permitir una mejor gestión frente a los servicios que presta el establecimiento y los requisitos de la norma.

En la pregunta número 7 de la encuesta realizada la señora Lorena afirmó tener conocimientos de la normatividad turística hotelera en Colombia, pero no tiene presentes dichas normas, desde mi punto de vista considero que esta es una amenaza para la organización, ya que el personal a cargo de su administración no tiene el suficiente conocimiento para desempeñar el cargo de administrador de un establecimiento turístico.

Es importante resaltar que la Colonia Vacacional los Pijaos está trabajando para implementar un sistema de gestión de calidad, para ello se debe tener en cuenta a los trabajadores y que ellos estén comprometidos para dicha certificación, también se debe tener en cuenta que un sistema de gestión de calidad requiere de un diseño de formatos donde se establezcan manuales de funciones, procedimientos, acciones preventivas, acciones correctivas y acciones de mejora para poder abarcar todo el sistema de gestión de calidad; para determinar dichas acciones se debe tener en cuenta el personal de la organización y los clientes que la visitan, ya sean internos o externos, de este modo es importante contar con un buzón de sugerencias que permita identificar que falencias se están presentando en las áreas investigadas o formatos PQR'S que permitan identificar los puntos a los que se les debe prestar mayor atención. Dado lo anterior, se preguntó a la Gerente Lorena Mercado si existen funciones específicas del personal de las áreas de recepción y alojamiento, a lo que ella respondió que sí, siendo un 90% funciones del cargo y 10% funciones en oficios varios debido el contrato firmado, de igual manera se preguntó, si ella consideraba realizar cambios en los procesos y procedimientos que se llevan en dichas áreas, dando su respuesta afirmativa; lo anterior con el fin de identificar las necesidades de la organización a nivel administrativo frente a manuales de procesos y procedimientos.

La información recolectada se corroboró con el manual de funciones que Lorena Mercado me facilitó durante el tiempo de la investigación; siendo así, el manual de funciones que actualmente tiene la Cooperativa Cooptradingascol no presenta las funciones y cargos del personal de la Colonia Vacacional los Pijaos, así mismo, este manual no cuenta con los requisitos de la Norma

Técnica Colombiana ISO 9001, como lo es contar con marquilla en cada uno de los documentos, definir versión, fecha de modificación, número de formato entre otros.

Respecto al área de recepción y alojamiento, teniendo en cuenta la entrevista realizada a Olga Patiño y Eva Patiño, quienes llevan trabajando en la organización más de 5 años; afirman que durante este tiempo se han realizado modificaciones a la misión, visión y objetivos del establecimiento, pero no se ha tenido en cuenta el personal, ya que ellas no tienen el conocimiento de estos; lo cual genera una desviación de lo que se está realizando con lo que se desea y se pretende desde la administración; considero que si el personal no se encuentra comprometido con los objetivos del establecimiento no se podrá llegar al fin último del mismo. La falta de conocimiento de la misión, visión y objetivos, no es solo responsabilidad del personal de recepción y alojamiento, sino también de la gerencia y administración que no ha desarrollado estrategias para el total conocimiento y cumplimiento de estos desde la parte operativa.

Dado que la Gerente Lorena Mercado afirmó que el personal de las áreas de recepción y alojamiento tenían funciones específicas del cargo y que estas funciones estaban documentadas, procedí a preguntarle al personal si conocía y entendía claramente cuáles son las actividades escritas en el manual de funciones, a lo que respondieron que no carecían de manual de funciones y por tal motivo desconocían sus funciones, de acuerdo a esto se evidencia poca comunicación entre la gerencia y el área operativa lo que conlleva al incumplimiento de tareas y de este modo con la misión, visión y objetivos de la organización.

En dicha entrevista también se tuvo en cuenta los conocimientos que tiene el personal para desarrollar sus labores en un establecimiento de la Industria de la Hotelería y el Turismo, logrando así identificar que tampoco tienen conocimiento de la Normatividad Técnica Hotelera y las capacitaciones que han recibido han sido por la alcaldía municipal que se ha interesado por el crecimiento efectivo del turismo en el Municipio de Melgar, Tolima.

En vista de las encuestas realizadas considero que hace falta mayor compromiso desde la gerencia y el consejo de la cooperativa con el personal que labora en la Colonia Vacacional los Pijaos para lograr los objetivos propuestos, así mismo considero que la Gerente debe tener mayor interés en comunicar a los trabajadores sus funciones y plantear los documentos de acuerdo a las exigencias de la normatividad colombiana para la acreditación de un sistema de gestión de calidad.

Capítulo II. Perfil y funciones para el personal de recepción y alojamiento

En este capítulo se realizó en primera instancia la definición de perfiles de cargo para el área de recepción y alojamiento de la Colonia Vacacional los Pijaos, para determinar las necesidades de la organización y así establecer un prototipo de las capacidades y habilidades que debe tener el personal que labore dentro del establecimiento.

El perfil es el conjunto de características generales y particulares que el empleador define para buscar postulantes para un cargo y con el cual convoca a los candidatos, y con las que espera obtener del seleccionado un buen desempeño en el cargo. (Duque Mosquera, 2015), de acuerdo con lo anterior, los perfiles de cargo buscan el cumplimiento satisfactorio de cada uno de los cargos que hay en una organización con el fin de cumplir los objetivos que se tienen dentro de esta; evitando la menor pérdida de tiempo y de gastos contratando persona no aptas para desempeñar ciertas funciones.

A continuación se dará a conocer el perfil de cargo del administrador de la Colonia Vacacional los Pijaos, teniendo en cuenta el nombre del cargo, la dependencia, requisitos de formación, requisitos de experiencia, perfil y funciones que debe desempeñar dentro de la organización y en sus actividades diarias, de igual manera se diseñaron los perfiles de cargo de la recepcionista y la camarera.

Perfil de cargo del administrador

Tabla 8- Perfil de cargo del administrador

	PERFIL DE CARGO ADMINISTRADOR		CÓDIGO: CP-AD-PC-001
	FECHA: 28/04/2016	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1
PERFIL DE CARGO			
Nombre del cargo	Administradores		
Dependencia	Gerencia		
Requisitos de formación	Poseer título profesional en Administración de Empresas, Hotelería y turismo o carreras afines. Tener títulos de postgrados relacionados con administración y gerencia de empresas turísticas.		
Requisitos de experiencia	Mínimo 5 años de experiencia en cargos gerenciales en los que haya manejado empresas del sector turístico o afines.		
Perfil	Persona encargada de planear, proponer, aprobar, dirigir, coordinar y controlar las actividades administrativas, comerciales, operativas y financieras de la Empresa, así como resolver los asuntos que requieran su intervención.		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Planear y desarrollar metas a mediano y largo plazo junto con los objetivos anuales para entregarlos a los jefes de cada área con el fin de llevar a cabo su desarrollo y cumplimiento. • Evaluar periódicamente el desempeño y cumplimiento de los objetivos de cada una de las áreas del establecimiento. • Administrar y organizar la Colonia de forma óptima, para que se cumplan todas las metas que se han establecido. • Representar a la organización frente a los clientes, proveedores y demás importantes colaboradores de la empresa. • Identificar áreas de oportunidad dentro y fuera de la empresa, que le permita ser más competitiva en el mercado. 		

Fuente: Elaboración propia

Perfil de cargo de recepcionista

Tabla 9- Perfil de cargo de recepcionista

	PERFIL DE CARGO RECEPCIONISTA		CÓDIGO: CP-AD-PC-002
	FECHA: 28/04/2016	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1
PERFIL DE CARGO			
Nombre del cargo	Recepcionista		
Dependencia	Recepción		
Requisitos de formación	Profesional en Administración Turística y Hotelera certificado		
Requisitos de experiencia	Por lo menos 1 año de experiencia certificada no mayor a 1 año en cargos como recepcionista.		
Perfil	<p>Persona ágil, carismática, con actitud de servicio al cliente, que tenga conocimiento en realizar check-in y check-out tanto manual como sistemáticamente.</p> <p>Debe ser organizada en sus labores, ya que se cuentan con manillas de identificación de los huéspedes y de los visitantes que van a plan solar.</p>		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Diligenciar registro de huéspedes • Realizar check-in y check-out de los huéspedes. • Verificar los cargos de cada habitación por productos de restaurante y bar. • Hacer entrega a cada uno de los huéspedes de las manillas correspondientes. • Manejar grupos visitantes. • Realizar cambios de habitación cuando sea necesario. • Conocer la disponibilidad de habitaciones. • Informar al huésped sobre las condiciones y reglamento interno del establecimiento • Atender las necesidades y solicitudes de los huéspedes. • Apoyar en las labores de mesero 		

Fuente: Elaboración propia

Perfil de cargo camarera

Tabla 10- Perfil de cargo camarera

	PERFIL DE CARGO CAMARERA		CÓDIGO: CP-AD-PC-003
	FECHA: 28/04/2016	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1
PERFIL DE CARGO			
Nombre del cargo	Camarera		
Dependencia	Ama de Llaves		
Requisitos de formación	Poseer escolaridad mínima Bachillerato o título técnico certificado en administración hotelera.		
Requisitos de experiencia	Por lo menos 1 años de experiencia en cargos como camarera o supervisora de camareras en los que haya manejado empresas del sector turístico o afines.		
Perfil	Persona encargada de hacer la limpieza de las habitaciones, es responsable de velar por el perfecto estado de estas, cumpliendo con los estándares de calidad, siguiendo el paso a paso del manual de funciones estipulado en el establecimiento. Se requiere que sea atenta y organizada para el desarrollo de sus labores, además de ello debe tener conocimiento en suministro de aseo y limpieza.		
Funciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar la limpieza de las habitaciones • Verificar el estado de las mismas • Dotar las habitaciones con los amenities necesarios • Comunicar al administrador encargado cualquier situación anormal al momento de hacer la limpieza de las habitaciones • Mantener en perfecto estado y limpios los utensilios que se les suministran para el desarrollo de sus labores • Cuidar las pertenencias de los huéspedes • Adecuar las habitaciones para recibir al huésped • Ordenar las habitaciones ocupadas • Operar los equipos de trabajos • Realizar montaje de camas. 		

Fuente: Elaboración propia

Capítulo III. Diseño de manual de políticas y procedimientos para el área de recepción y alojamiento de la Colonia Vacacional Los Pijaos

Un manual de procedimiento es un instrumento administrativo que apoya la realización de cada una de las labores cotidianas que se desarrollan en una organización.

La información que contienen los manuales de procedimiento se refiere a la metodología a desarrollar en acciones y operaciones para finalmente darle cumplimiento a las funciones establecidas en un tiempo determinado.

El siguiente manual de procedimientos que se va a desarrollar para el área de recepción y alojamiento de la Colonia Vacacional Los Pijaos, es con el fin de optimizar el tiempo en el servicio de recepción de huéspedes y así mismo de los visitantes, cumpliendo con los objetivos y las funciones del cargo.

Para la realización del manual de requiere de información directamente de la Colonia, en cuanto a como se desarrollan las actividades y si hay alguna persona a cargo de la supervisión y verificación de las mismas; esto es importante para la Colonia, ya que se pueden identificar las falencias que se están presentando en cuanto a las áreas a trabajar y darles una solución pronta y oportuna antes de que se susciten problemas que puedan afectar las ventas del establecimiento.

	<u>COLONIA VACACIONAL LOS PIJAOS</u>		CÓDIGO: CP-RE-MP-001
	FECHA: 10/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y POLITICAS PARA EL ÁREA DE RECEPCIÓN Y
ALOJAMIENTO

COLONIA VACACIONAL LOS PIJAOS

Elaboró	Revisó	Aprobó
---------	--------	--------

Contenido Manual de procedimientos y políticas para el área de Recepción y Alojamiento

Objetivo

Aplicación

Referencias

Responsabilidades

Definiciones

Símbolos de diagrama

Políticas para el área de recepción y alojamiento

Registro de Huéspedes

Diagrama de flujo

Entrega de habitación

Diagrama de flujo

Cancelación de cuenta

Diagrama de Flujo

Atención al cliente

Diagrama de flujo

Tratamiento de quejas y reclamos

Diagrama de flujo

Limpieza de habitaciones

Diagrama de flujo

Objetivo

Suministrar información al personal del área de recepción tareas que se deben desarrollar durante su turno laboral.

Alcance

El manual de procedimientos va dirigido al área de recepción y alojamiento de la Colonia Vacacional los Pijaos.

Referencias

Para el desarrollo de este manual de procedimiento se tienen como base las políticas de la Colonia Vacacional Los Pijaos, la Norma Técnica Sectorial 008 y referencias bibliográficas.

Responsabilidades

La elaboración del presente manual está a cargo de la estudiante Diana Camacho Guevara, quien está en un proceso de investigación en la Colonia Vacacional Los Pijaos, la emisión, control y vigilancia está a cargo del Consejo de la Cooperativa, quienes son los que toman la decisión de implementar los manuales o parte de la información de estos.

Definiciones

Manual de procedimientos: instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa.

Gestión por Procesos: puede ser conceptualizada como la forma de gestionar toda la organización basándose en los Procesos, siendo definidos estos como una secuencia de actividades orientadas a generar un valor añadido sobre una entrada para conseguir un resultado, y una salida que a su vez satisfaga los requerimientos del cliente.

Proceso: Conjunto de actividades mutuamente relacionadas que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en elementos de salida. (Implementacion SIG, 2015)

Procedimiento: Forma especificada de llevar a cabo una actividad o un proceso.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporcionar evidencia de actividades desempeñadas.

Símbolos de Diagrama de Flujo

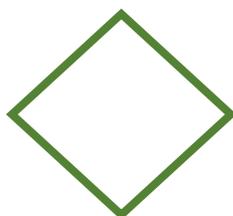
Inicio o fin de flujo



Documento general que se utilice, se genere o salga del procedimiento



Indica un punto del flujo donde se deba tomar una decisión entre dos o más alternativas



Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento



Enlace con otra página diferente



	<u>7. POLÍTICAS PARA EL AREA DE RECEPCIÓN Y ALOJAMIENTO</u>		CÓDIGO: CP-RE-PO- 001
	FECHA: 10/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 2

- Siempre que llegue un cliente a La Colonia Vacacional Los Pijaos se debe recibir con un fraternal saludo, sonriente y dándole la bienvenida.
- Todo visitante que ingrese a la Colonia Vacacional Los Pijaos será registrado y acomodado en la habitación correspondiente.
- Es deber del recepcionista proporcionar las manillas correspondientes al momento de ingresar cada turista, ésta es de uso personal e intransferible.
- Es responsabilidad del recepcionista comunicar el reglamento y políticas que deben tener en cuenta los huéspedes dentro del establecimiento.
- Los requerimientos y solicitudes de los huéspedes deben atenderse de acuerdo con los protocolos de servicio.
- El personal debe dar prioridad al huésped para atender sus solicitudes y dejar de hacer los trabajos, siempre y cuando sea posible.
- El proceso de registro debe oscilar entre 5 y 10 minutos máximos.
- Toda reserva que se realice en La Colonia Vacacional Los Pijaos deben ser pagadas la totalidad de las noches.

- El personal deberá primar la discreción y evitar conversaciones o llamadas personales que puedan ser oídas por clientes
- No se hará uso de los equipamientos de la habitación, salvo para verificar su correcto uso.
- El personal de alojamiento debe abstenerse de recibir algún tipo de dinero, bonificación o recompensa en dinero o especie por parte del huésped.
- El personal de camarería debe abstenerse de utilizar elementos o accesorios que presenten riesgos para la salud como argollas, pulseras, collares, aretes, etc.

	<u>8. PROCESO: RECEPCIÓN</u> <u>SUBPROCESO: Check in</u> <u>PROCEDIMIENTO: Registro del huésped</u>		CÓDIGO: CP-RE-PR- 001
	FECHA: 10/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 2

El personal de recepción de La Colonia Vacacional Los Pijaos, deberá saludar de manera cordial al cliente, si se trata de un walk in debe dirigirse por Señor o Señora; si el cliente es conocido se debe llamar por su apellido y darle la bienvenida a la Colonia.

Después de haber saludado, se procede a ofrecer al cliente cada uno de los servicios que presta la Colonia, como alojamiento, piscina, restaurante y juegos de mesa, teniendo en cuenta cada una de las tarifas.

Si el cliente finalmente toma la decisión de hospedarse en la Colonia Vacacional Los Pijaos, se procede a verificar la cantidad de habitaciones disponibles y se le asigna una de acuerdo a disponibilidad.

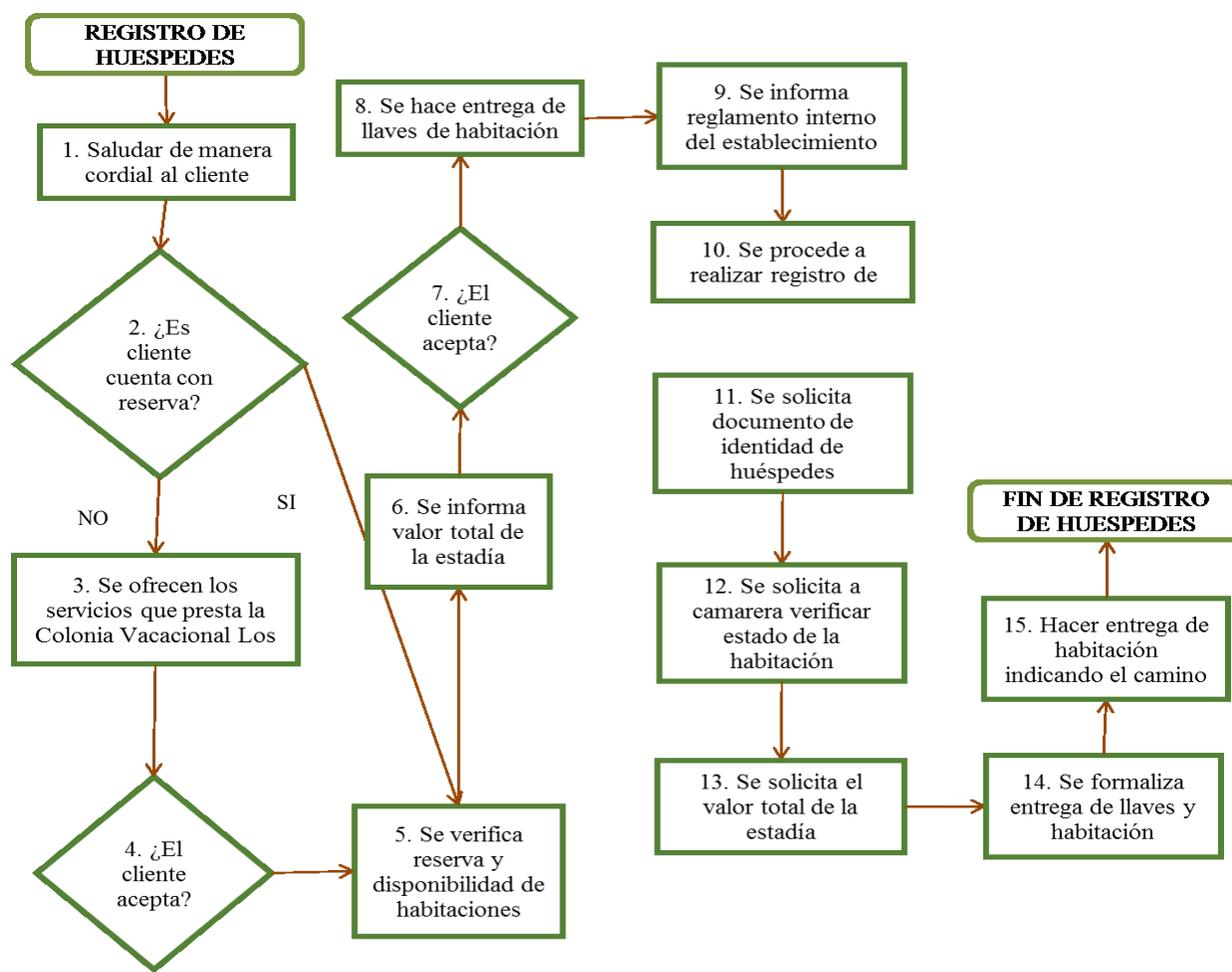
Antes de hacer entrega de llaves al huésped, se le debe informar el reglamento interno del establecimiento, para tener en cuenta lo que se puede y no se puede hacer dentro de la Colonia y dar a conocer la hora de entrega de la habitación (3:00 pm).

Si el cliente está de acuerdo con cada una de las condiciones del establecimiento y con la habitación que se le asigna, se procede a realizar el registro; para tal fin se solicita documento de identidad de cliente (si va acompañado, también es necesario registrar los acompañantes con la respectiva identificación), este proceso debe tardar entre 5 y 10 minutos máximo; mientras tanto se le solicita a la camarera verificar que la habitación esté en condiciones adecuadas para su ocupación.

Después de realizar el registro del huésped se solicita el valor total de la estadía y se formaliza la entrega de llaves de la habitación; la camarera se encargará de acompañarlo hasta el lugar correspondiente y le hace entrega de la habitación mostrándole las facilidades y los equipos con los que cuenta, garantizando el funcionamiento de los mismos.

Si en dado caso el cliente que llega tiene reservación, se debe verificar que esta se encuentre a nombre de la persona, se solicita el documento de identidad para verificar datos, si todo está correcto, se procede a realizar el check in como se nombró anteriormente.

Ilustración 6- Registro de huéspedes



Fuente: Elaboración propia

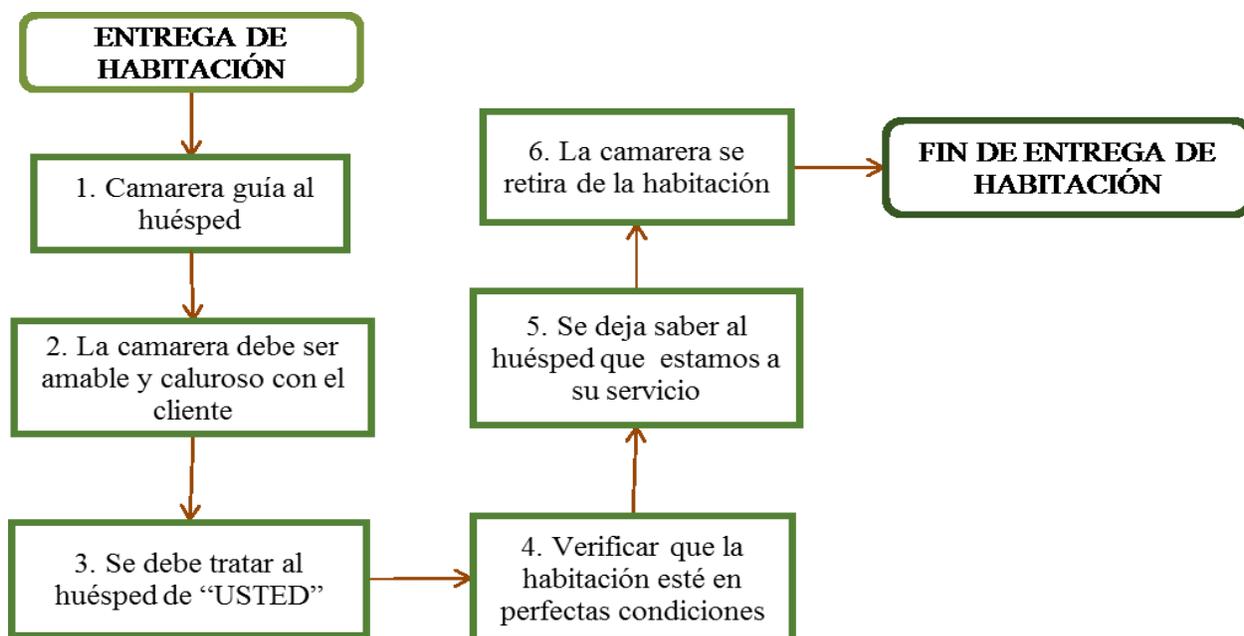
	<u>9. PROCESO: RECEPCIÓN</u> <u>SUBPROCESO: Check in</u> <u>PROCEDIMIENTO: Entrega de habitación</u>		CÓDIGO: CP-RE-PR- 002
	FECHA: 10/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1

La camarera será la encargada de guiar al huésped hasta la habitación asignada, para tal fin, el contacto con el cliente debe ser amable y caluroso, pero sin tomar confianza, el trato debe ser de “usted” y de señor o señora.

Después de verificar que la habitación se encuentra en perfectas condiciones, se le deja saber al huésped que La Colonia Vacacional Los Pijaos está a su servicio y que será grato poderlo atender en cualquier momento.

Dicho esto la camarera se retira de la habitación y procede a realizar sus funciones dentro del establecimiento.

Ilustración 7- Entrega de habitaciones



Fuente: Elaboración propia

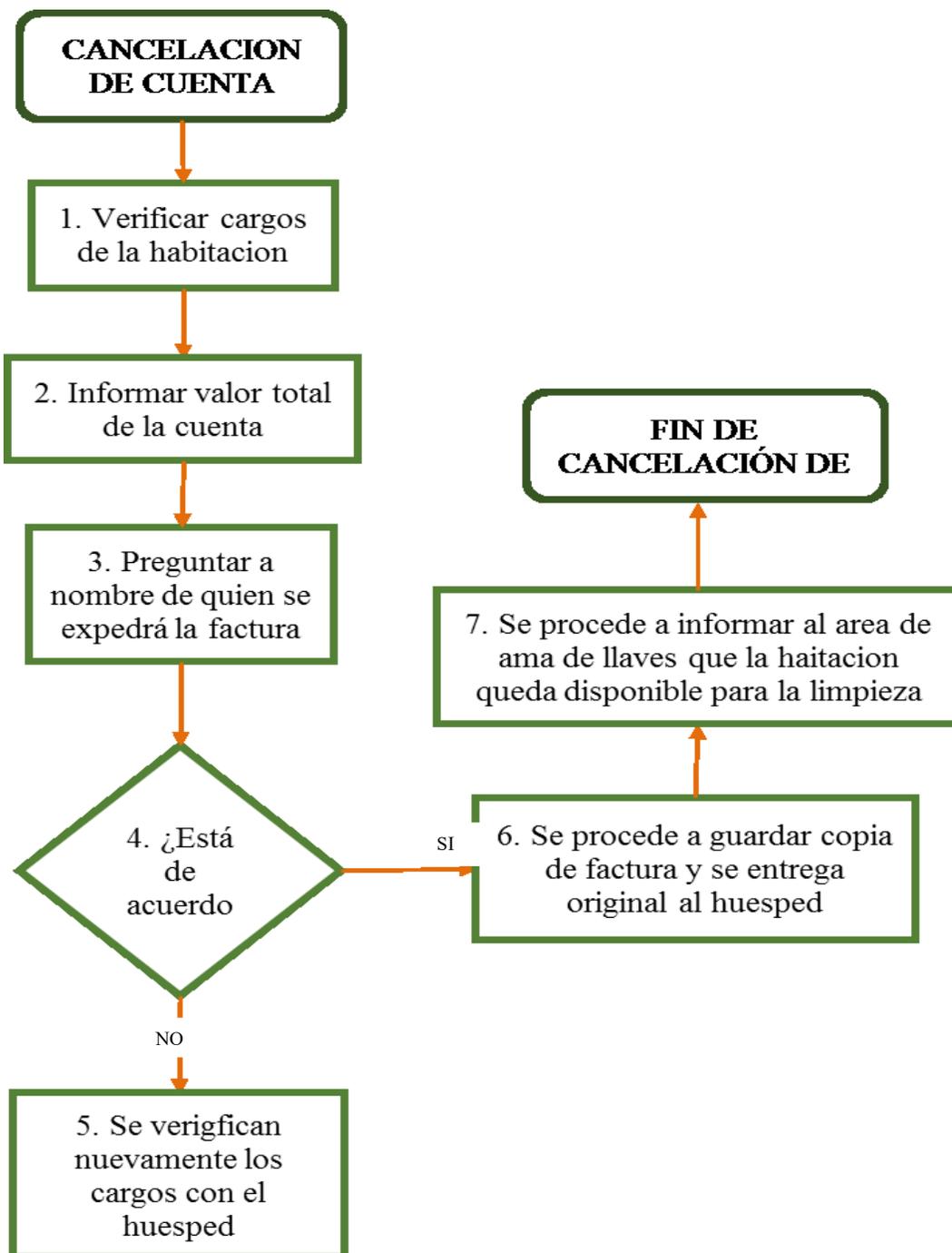
	<u>10. PROCESO: RECEPCIÓN</u> <u>SUBPROCESO: Checkout</u> <u>PROCEDIMIENTO: Cancelación de cuenta</u>		CÓDIGO: CP-RE-PR- 003
	FECHA: 10/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1

Al igual que el check in, éste proceso debe hacerlo el recepcionista, quien verificará si hay algún tipo de cargo a la habitación por alimentación, bar, daños o por otros conceptos; se informará el valor total de la cuenta y preguntara a nombre de quien se expedirá la misma.

Se le da a conocer al huésped cada uno de los detalles de la factura y se le pregunta si está de acuerdo con los cargos realizados a la habitación

Luego de que el recepcionista de por finalizado el proceso de checkout, procederá a guardar copia de la factura y entregará la factura original al cliente como soporte, después de esto se informa a la camarera que la habitación está lista para realizar limpieza.

Ilustración 8- Cancelación de cuenta



Fuente: Elaboración propia

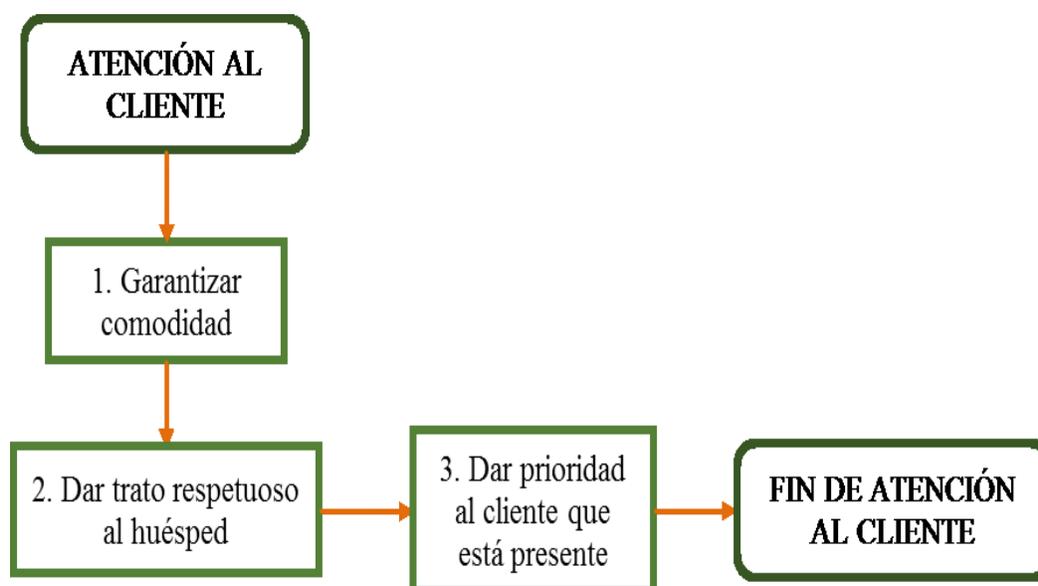
	<u>11. PROCESO: Atención al cliente</u> <u>PROCEDIMIENTO: Atención al cliente</u>		CÓDIGO: CP-RE-PR- 004
	FECHA: 10/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1

La Colonia Vacacional Los Pijaos se caracteriza por ser un lugar de descanso para toda la familia, por tal motivo es de vital importancia garantizar la comodidad y satisfacción de los clientes antes, durante y después de su estadía en el establecimiento.

De acuerdo a las políticas dadas, siempre debe darse un trato respetuoso al huésped, que sea cortés y amable, sin importar la circunstancia en la que se esté entablando una conversación.

Es importante tener en cuenta que el cliente que se encuentra presente en el establecimiento es más importante del cliente que pueda estar en una llamada, por tal motivo debe darse prioridad a las solicitudes del huésped que se dirige personalmente con los colaboradores de la Colonia.

Ilustración 9- Atención al cliente



Fuente: Elaboración propia

	<u>12. PROCESO: Tratamiento de quejas</u> <u>PROCEDIMIENTO: Tratamiento de quejas</u>		CÓDIGO: CP-RE-PR- 005
	FECHA: 10/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1

Por lo general es el recepcionista de La Colonia Vacacional Los Pijaos quien recibe cada una de las quejas y reclamos que tienen los huéspedes.

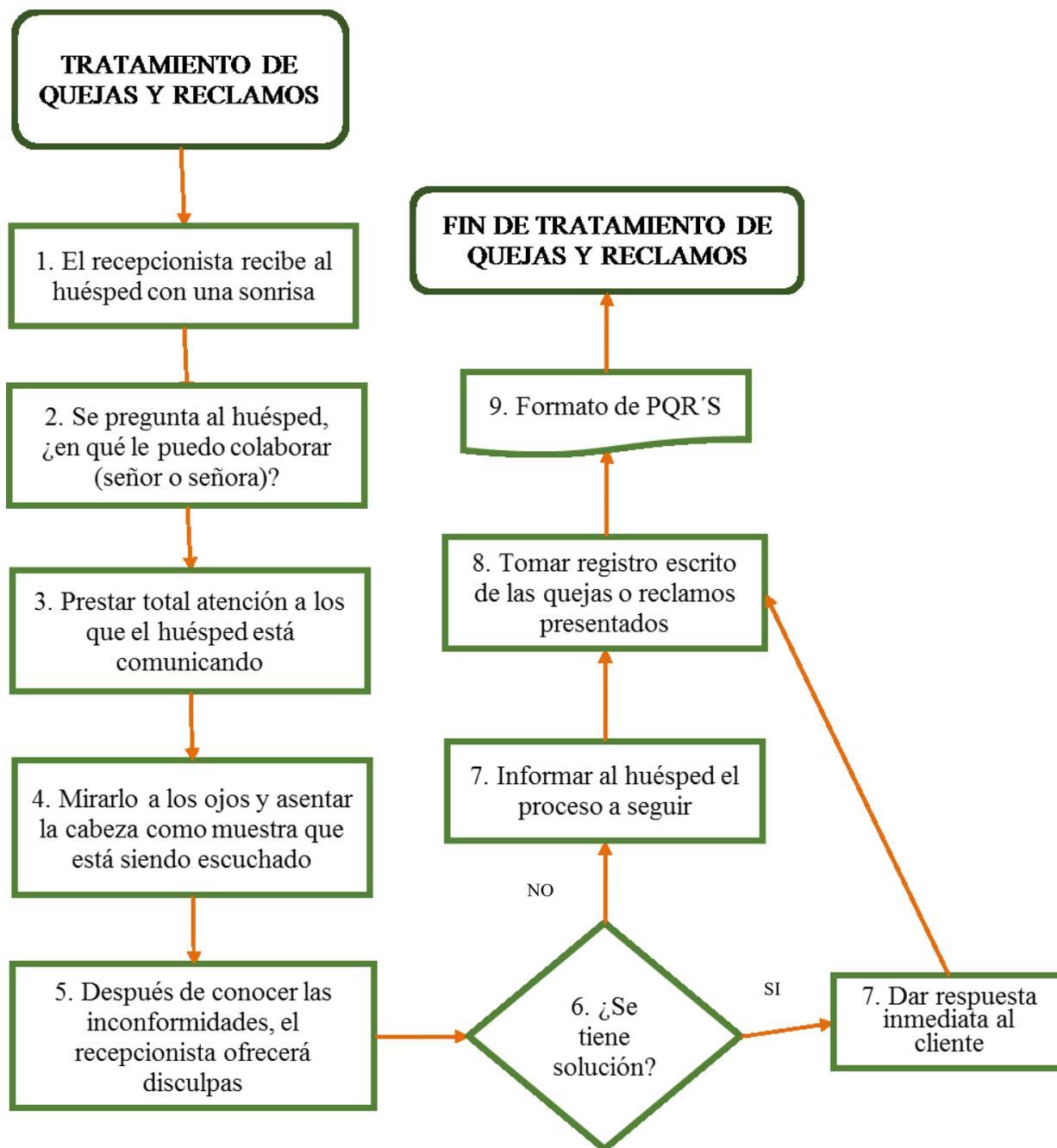
Para tal fin, siempre que un huésped se acerque al recepcionista, este debe recibirlo con una sonrisa, preguntándole ¿en qué le puedo colaborar (señor o señora)?, seguido se presta total atención al cliente, mirándolo a los ojos y asentando con la cabeza como muestra que está siendo escuchado y lo que dice se está entendiendo de la mejor manera.

Luego de que el cliente haya dado a conocer la inconformidad, el recepcionista deberá ofrecer disculpas por los inconvenientes presentados y le dará respuesta inmediata al cliente sobre la solución a la queja presentada.

Si por el contrario la inconformidad presentada por el huésped requiere de mayor tiempo de solución se le informará a este y se le indicará el proceso que se va a seguir para lograr dar solución lo más pronto posible.

Al finalizar la recepción de quejas, el recepcionista deberá diligenciar un formato de PQR'S (CP-RE-FO-004).

Ilustración 10- Tratamiento de quejas y reclamos



Fuente: Elaboración propia

	<u>13. PROCESO: Alojamiento</u> <u>SUBPROCESO: Pisos</u> <u>PROCEDIMIENTO: Limpieza de habitaciones</u>		CÓDIGO: CP-AL-PR- 002
	FECHA: 10/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1

En el departamento de alojamiento se encuentra el procedimiento de limpieza de habitaciones; este procedimiento lo debe hacer la camarera de La Colonia Vacacional Los Pijaos.

Para la limpieza de una habitación en estado ocupada debe seguirse el siguiente procedimiento:

La limpieza de las habitaciones debe hacerse en momentos en que los huéspedes no se encuentren dentro de ella.

La camarera debe verificar que cuenta con cada uno de los implementos e insumos necesarios para poder realizar la limpieza de cada una de las habitaciones, teniendo en cuenta los amenities también.

La camarera procede a tocar la puerta con 3 golpes que no sean tan fuerte ni tan débiles, si no recibe respuesta por parte del huésped ingresa a la habitación y se anuncia diciendo “Buenos días o buenas tardes, servicio de aseo a la habitación”, espera 15 segundos en la puerta para verificar que no haya nadie en la habitación.

Después de ingresar, enciende las luces de la habitación para verificar que estén funcionando correctamente. El primer paso que debe seguir la camarera es evacuar todos los puntos críticos de elemento de bioseguridad (cestos de basura), seguido deberá despojar las camas de lencería correspondiente y dejarla fuera de la habitación en el mobiliario, el tercer paso es hacer el lavado del baño; para esto, deberá lavarse el lavamanos con la esponja única para este elemento, deberá fregarse las llaves del mismo y quitar residuos de suciedad, luego se procede a lavar el inodoro, esto se hará con su esponja correspondiente y con el cepillo adecuado para lavar la parte interna

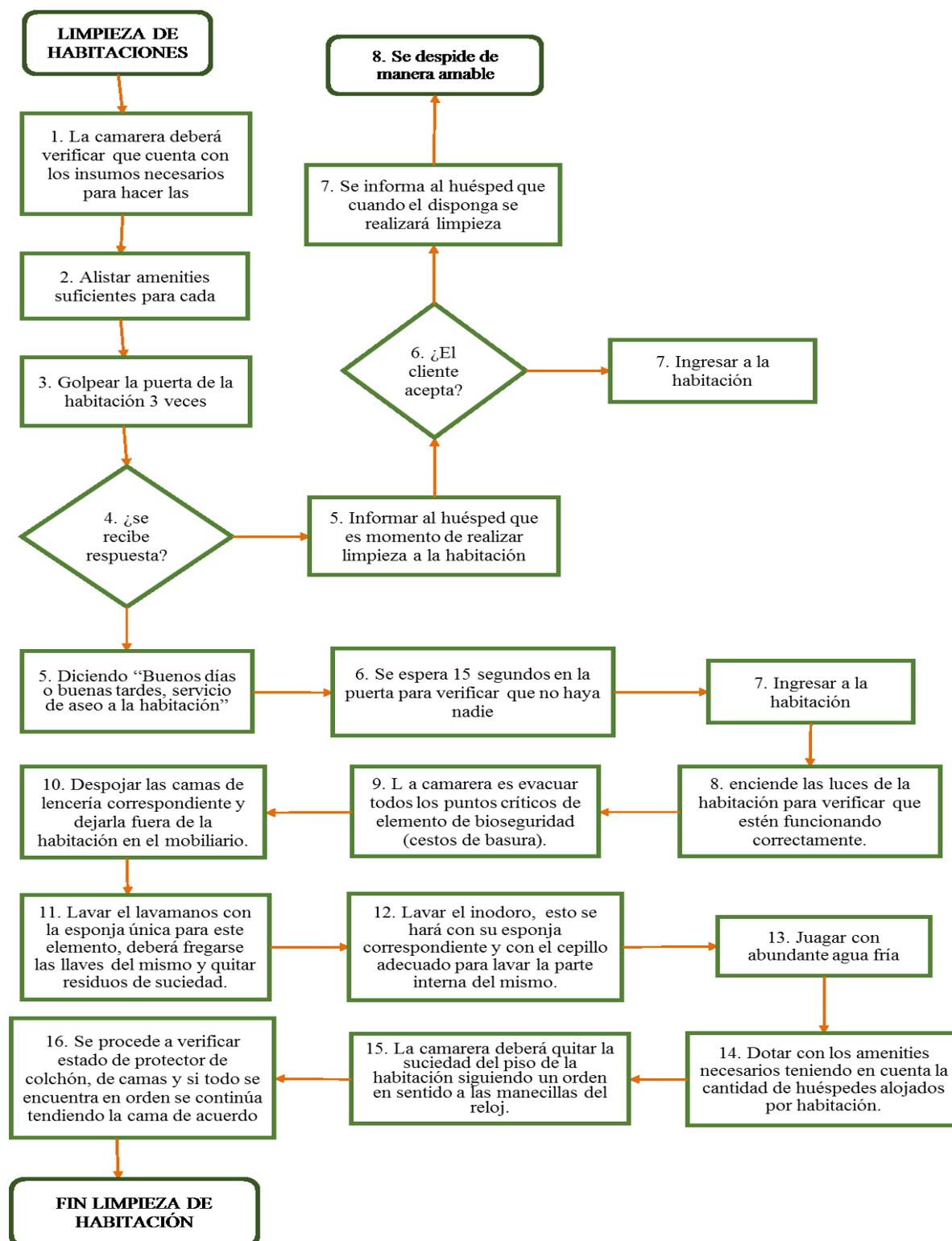
del inodoro, luego de esto se jugar con abundante agua fría, al finalizar se dota con los amenities necesarios teniendo en cuenta la cantidad de huéspedes alojados por habitación.

Después de realizar el lavado del baño se procede a la limpieza de la habitación, en primera instancia la camarera deberá quitar la suciedad del piso de la habitación siguiendo un orden en sentido a las manecillas del reloj.

Luego de haber limpiado el piso, se procede a verificar estado de protector de colchón, de camas y si todo se encuentra en orden se continúa tendiendo la cama de acuerdo a políticas del establecimiento.

Si es el caso de una habitación que está disponible para la venta, la camarera deberá ingresar una o dos veces por semana para verificar estado de casa uno de los equipos que hay en ella, y realizar aseo no tan extenso, como lo es limpiar pisos, el polvo y verificar el estado del baño, detallando el funcionamiento adecuado de las llaves del lavamanos y de la ducha y así mismo se tiene en cuenta el inodoro.

Ilustración 11- Limpieza de habitaciones



Fuente: Elaboración propia

Conclusiones

De acuerdo con la investigación realizada, puedo concluir que la Colonia Vacacional los Pijaos si carece de un manual de funciones y procedimientos que no permiten el adecuado funcionamiento de las áreas de recepción y alojamiento.

Durante la investigación se logró realizar una entrevista a la Gerente de la Cooperativa Cooptradingascol y a las colaboradoras de la Colonia Vacacional Los Pijaos para poder determinar los cargos, las funciones, las responsabilidades y las políticas del establecimiento

Antes de desarrollar un manual de funciones, se debe tener en cuenta los objetivos y metas de la organización y así mismo la cantidad de personal con el que se cuenta para llevar a cabo los procedimientos.

Es de vital importancia que el personal de La Colonia Vacacional los Pijaos tenga completo conocimiento de sus funciones para así lograr cumplir con las responsabilidades que se tienen en el puesto de trabajo y lograr prestar un mejor servicio a los huéspedes.

La Gerente de la Cooperativa Cooptradingascol quien actualmente es la Administradora de La Colonia Vacacional los Pijaos no tiene conocimiento de la normatividad de la Industria Hotelera y Turística de Colombia.

El personal de las áreas de recepción y alojamiento no tienen conocimiento de sus funciones ni de los objetivos de la organización, lo cual demuestra que no se ha desarrollado de la mejor manera la función administrativa por más de 7 años, que es el tiempo que llevan trabajando para La Colonia Vacacional los Pijaos.

Es importante diseñar un check list con los puntos que son necesarios evaluar en un diagnóstico para garantizar que se abarquen los temas suficientes e importantes para el desarrollo de la investigación.

En cualquier organización sea o no de la Industria Hotelera deben tenerse en cuenta los procesos operativos y documentarlos, para así minimizar los posibles errores que puedan perjudicar sustancialmente la organización.

Recomendaciones

La Administración de la Colonia Vacacional Los Pijaos debe considerar la posibilidad de instalar un buzón de sugerencias, para así conocer a tiempo las inconformidades de los huéspedes y darles pronta respuesta y solución.

Diseñar un plan de acciones preventivas o correctivas frente a las posibles contingencias que se puedan presentar en las áreas de recepción y alojamiento para evitar inconformidades y quejas por parte de los huéspedes.

Es necesario que la Administración de la Colonia Vacacional Los Pijaos capacite al personal de recepción y alojamiento periódicamente.

Se cumplió con los objetivos propuesto al inicio de la investigación.

Después de haber realizado el análisis correspondiente la administración debe iniciar un proceso correctivo y preventivo para evitar que se sigan cometiendo los errores.

Se debe capacitar al personal del área de habitaciones periódicamente para generar un conciencia y así minimizar el los puntos por mejorar.

La administración puede establecer revisiones periódicas cada 3 de cada una de las labores que se desempeñan en el área de recepción y alojamiento con el fin de evaluar puntos críticos e identificar las mejoras.

Establecer un cronograma que facilite el desarrollo del área de alojamiento, logrando así el mantenimiento y aseo de las habitaciones y áreas públicas, evitando acumulación de trabajo.

Conocer la viabilidad de contratación de nuevo personal para que cada una de las tareas de las áreas correspondientes se desarrolle efectiva y eficazmente

Referencias

(s.f.). Recuperado el 1 de junio de 2016

Blasco, A. (2005). *Manual De Gestión De Producción De Alojamiento Y Restauración*. Madrid: Editorial Síntesis.

Duque Mosquera, C. A. (28 de MARZO de 2015). *CONSULTAS LABORALES*. Recuperado el 2016 de OCTUBRE de 8, de http://consultas-laborales.com.co/index.php?option=com_content&view=article&id=411:perfil&catid=1:laboral&Itemid=86

Escuela Europea de Excelencia. (5 de Febrero de 2017). *nueva-iso-9001-2015*. Obtenido de <http://www.nueva-iso-9001-2015.com/>

Excelencia Empresarial. (18 de Abril de 2015). *Excelencia Empresarial*. Obtenido de http://www.excelencia-empresarial.com/Gestion_procesos.htm

Galindo, M. (s.f.). *Unidad VI- Control*. Obtenido de <http://genesis.uag.mx/edmedia/material/adm/unidad6.pdf>

Gestion-Calidad. (12 de Agosto de 2016). *Gestion, Calidad y Consulting*. Obtenido de <http://gestion-calidad.com/gestion-procesos>

Giraldo Mejia, M. (14 de Julio de 2016). *Elaboración de un manual de procesos operativos para el hotel Maloca*. Obtenido de http://fido.palermo.edu/servicios_dyc/proyectograduacion/archivos/1916.46731

Hoyos Saldarriaga, D. (2010). *Manual de procesos Administrativos La Riviera Hotel*. Recuperado el 2016 de Junio de 4, de <http://ribuc.ucp.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10785/2707/CDPEAE352.pdf?sequence=1>

- Implementacion SIG. (2015). *Implementacion SIG*. Recuperado el 4 de JUNIO de 2016, de <http://www.implementacionsig.com/index.php/interpretacion-de-la-norma-iso-9001/3-terminos-y-definiciones-iso-9001>
- Martinez, V. A. (11 de Febrero de 2017). *Manual de Calidad para Hoteles*. Obtenido de <https://books.google.com.co/books?id=5MMpCgAAQBAJ&pg=PA77&dq=Los+procesos+operativos+son+aquellos+procesos+directamente+ligados+a+la+realizaci%C3%B3n+de+los+trabajos+o+prestaci%C3%B3n+de+los+servicios+que+constituyen+la+actividad+del+Hotel&hl=es&sa=X&ved=>
- Palapa Sanchez, J. (14 de Julio de 2016). *Propuesta de estandarizacion de Procesos*. Obtenido de <http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/123456789/5326/1/Tesis%20Josefina%20Propuesta%20de%20Estandarizaci%C3%B3n.pdf>
- pdcahomes. (2016). *pdcahomes*. Recuperado el 3 de Octubre de 2016, de <http://www.pdcahome.com/2551/como-crear-la-politica-de-tu-empresa-definiciones-requisitos-y-tipos-de-politicas/>
- Rincon Aparicio, A. G. (5 de Mayo de 2016). *propuesta para el diseño de instructivo para los procesos operativos de Reservación y Reservas*.
- Ris, S. (2013). *Solution Ris*. Recuperado el 28 de Mayo de 2016, de <http://rissolutions.com/importancia-de-los-manuales-de-procedimientos-en-la-gestion-administrativa/>

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1- Mapa de Procesos	12
Ilustración 2- Organigrama Cooptradingascol.	19
Ilustración 3- Recepción Colonia Vacacional los Pijaos	22
Ilustración 4- Personal Colonia Vacacional Los Pijaos	28
Ilustración 5- Elementos para Brindar un Buen Servicio	31
Ilustración 6- Registro de huéspedes	48
Ilustración 7- Entrega de habitaciones	49
Ilustración 8- Cancelación de cuenta	51
Ilustración 9- Atención al cliente	52
Ilustración 10- Tratamiento de quejas y reclamos	54
Ilustración 11- Limpieza de habitaciones	57

Índice de Tablas

Tabla 1- Lista de Chequeo Área de Recepción	22
Tabla 2 - Lista de Chequeo Procedimiento de Registro del Huésped	25
Tabla 3- Lista de Chequeo Procedimiento de Check-Out	26
Tabla 4- Lista de Chequeo Procedimiento Servicio al Cliente	29
Tabla 5- Lista de Chequeo Procedimiento Quejas y Reclamos	30
Tabla 6- Lista de Chequeo Dotación de las Habitaciones	32
Tabla 7- Lista de Chequeo Procedimiento Limpieza de las Habitaciones	33
Tabla 8- Perfil de cargo del administrador	37
Tabla 9- Perfil de cargo de recepcionista	38
Tabla 10- Perfil de cargo camarera	39
Tabla 11- Cuadro de Codificación	73
Tabla 12-Formato de Inventarios	74
Tabla 13-Inventario de Manillas	75
Tabla 14 -Cargos por habitación	76

Anexos

Encuesta Administrativa

La siguiente encuesta va dirigida a Lorena Mercado Gerente de la Cooperativa Cooptradingascol, con el fin de conocer más acerca de la gestión administrativa que se lleva en la Colonia Vacacional los Pijaos y el cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial Hotelera 008.

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Cooperativa Cooptradingascol?

- A. Menos de un (1) año
- B. De un (1) año a dos (2) años
- C. De tres (3) años a cinco (5) años
- D. Más de cinco (5) años

2. En el tiempo que lleva trabajando en la Cooperativa, ¿ha realizado ajustes a la misión, visión, objetivos y políticas de la organización?

- A. Si
- B. No

Si su respuesta es no, explique las razones

3. ¿Considera que la gestión que se está llevando a cabo en la organización cumple con la misión, visión, objetivos y políticas de la misma?

- A. Si
- B. No

¿Por qué?

4. En cuanto a la Colonia Vacacional los Pijaos, ¿Conoce usted el objetivo principal del establecimiento?

- A. Si
- B. No

5. ¿Si su respuesta es sí, los empleados son conocedores de este objetivo y lo aplican en sus funciones?

- A. Si
 - B. No
- ¿Por qué?

6. ¿Alguna vez ha trabajado en establecimientos de alojamiento o de la industria hotelera y turística?

- A. Si
- B. No

¿Cuáles? _____

7. ¿Conoce la normatividad hotelera y turística de Colombia?

- A. Si
- B. No

¿Cuáles? _____

8. La Colonia Vacacional los Pijaos, ¿cuenta con un sistema de gestión de calidad?

- A. Si

B. No

9. Si no se cuenta con un sistema de gestión de calidad, ¿por qué dentro de los documentos administrativos se habla de política y objetivos de calidad?

10. ¿Existe un sistema para el manejo de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes?

A. No se les da manejo

B. No tienen quejas

C. Se atienden durante la estadía del huésped

11. Como gerente y administradora de la Colonia Vacacional los Pijaos, ¿considera que se deben realizar cambios en los procesos y procedimientos que se llevan en las áreas de recepción y alojamiento?

A. Si

B. No

¿Cuáles?

12. ¿Existen funciones específicas del personal de las áreas de recepción y alojamiento?

13. ¿Estas funciones del personal están documentadas?

A. Si

B. No

¿Por qué?

14. ¿Qué tan importante es para usted realizar un manual de funciones para las áreas de recepción y alojamiento?

- A. Muy importante
- B. Importante
- C. Poco importante
- D. Nada importante

Encuesta Operativa

La siguiente encuesta va dirigida al personal de recepción y camarería la Colonia Vacacional los Pijaos, con el fin de conocer más acerca de la gestión operativa que se lleva en el establecimiento

1. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en la Colonia Vacacional los Pijaos?

- A. Menos de un (1) año
- B. De un (1) año a dos (2) años
- C. De tres (3) años a cinco (5) años
- D. Más de cinco (5) años

2. En cuanto a la Colonia Vacacional los Pijaos, ¿Conoce usted el objetivo principal del establecimiento?

- A. Si
- B. No

3. ¿Conoce usted la misión y visión del establecimiento?

- A. Si
- B. No

¿Por qué?

4. ¿Alguna vez ha trabajado en otros establecimientos de alojamiento o de la industria hotelera y turística?

- A. Si
- B. No

¿Cuáles?

5. ¿Conoce la normatividad hotelera y turística de Colombia?

- A. Si
- B. No
- ¿Cuáles?

6. ¿Existe un protocolo para el manejo de preguntas, quejas, reclamos y sugerencias de los clientes?

- A. No se les da manejo
- B. No tienen quejas
- C. Se atienden durante la estadía del huésped

7. ¿Conoce usted las funciones específicas del personal de las áreas de recepción y alojamiento?

- A. Si
- B. No
- ¿Cuáles?

8. ¿Sus funciones están documentadas?

- A. Si
- B. No
- ¿Por qué?

9. ¿Qué tan importante es para usted realizar un manual de funciones para las áreas de recepción y alojamiento?

- A. Muy importante
- B. Importante
- C. Poco importante
- D. Nada importante

10. Durante el tiempo que lleva laborando en la Colonia Vacacional los Pijaos, ¿ha recibido alguna capacitación?

- A. Si
- B. No
- C. No recuerda

Encuesta de Satisfacción de Clientes



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

1. En su opinión, ¿qué tan buena considera que es la amabilidad del personal de recepción?

Excelente

Buena

Ni buena ni mala

Mala

Malísima

2. ¿El personal de recepción es eficiente en el desarrollo de sus labores?

Si

No

3. ¿Conoce usted el reglamento y políticas dentro de la Colonia Vacacional los Pijaos?

Si

No

4. ¿Se le hizo entrega de manillas al momento de ingresar a la Colonia Vacacional los Pijaos

- Si
 No

5. ¿Conoce usted las tarifas de alojamiento y servicios complementarios que le ofrece la Colonia Vacacional los Pijaos?

- Si
 No

6. ¿La habitación asignada corresponde a la establecida en la reserva?

- Si
 No

7. ¿La camarera lo acompañó hasta la habitación y le hizo entrega de la misma?

- Si
 No

8. Califique la limpieza de la habitación y el baño



9. ¿La cantidad de toallas en la habitación corresponda al número de personas alojadas?

- Si
 No

10. ¿Conoce usted la hora de entrega de la habitación?

- Si
 No

Tabla 11- Cuadro de Codificación

EMPRESA	PROCESOS (alfabético en mayúsculas)	TIPO DE DOCUMENTOS (siglas alfabético - mayúsculas)	CONSECUTIVO (3 Dígitos)
CP: Colonia Vacacional Los Pijaos	AD: Administración	MA: Manual	001
	RE: Recepción	PO: Política	002
	AL: Alojamiento	PR: Procedimiento	003
		FO: Formato	004
		PC: Perfil del Cargo	005
		MC: Material de Consulta	006
		ES: Encuesta de Satisfacción	007
			008
			009
			010
		...	
		...	
		...	
		999	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12-Formato de Inventarios

	<u>Inventario de productos</u>		CP-RE-FO- 001
	FECHA DE ACTUALIZACION: 28/04/2016	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de1
RESPONSABLE:		FECHA:	12/06/2016
ITEM	ARTICULO		CANTIDAD
1	Paq. Todo Rico *6		4
2	Jugo Hit 350 ml		21

 FIRMA GERENTE

 FIRMA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración propia

Tabla 13-Inventario de Manillas

	<u>Inventario de manillas</u>		CP-RE-FO- 002
	FECHA DE ACTUALIZACION: 11/02/2017	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1
RESPONSABLE:		FECHA:	12/06/2016
ITEM	DETALLE DE MANILLA		CANTIDAD
1	Man. Adulto visitante		30
2	Man. Adulto huésped		65

 FIRMA GERENTE

 FIRMA RESPONSABLE

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14 -Cargos por habitación

	<u>Formato de cargos por habitación</u>		CP-RE-FO- 003	
	FECHA DE ACTUALIZACION: 11/04/2016	VERSIÓN 001	PÁGINA 1 de 1	
RESPONSABLE:		FECHA:	11/06/2016	
HAB.	ARTICULO	CANT.	VLR UNIT.	TOTAL
5	ShampooSavital	2	1500	3000
5	Jugo Hit 350 ml	4	1800	7200
5	Almuerzo	3	8500	25500
TOTAL				35700

Fuente: Elaboración propia

Manual de funciones de la actual Cooperativa Cooptradingascol

El presente manual se diseñó, con el objetivo de optimizar la estructura operativa, buscando incrementar la productividad, el control y la seguridad de las operaciones, atendiendo a las políticas de crecimiento, según la visión de futuro que enmarca la realidad de la empresa y su entorno.

La empresa, tiene un organigrama por línea de mando compuesto por la Asamblea general como órgano principal de Administración, el Consejo de Administración y la Gerencia, los cuales llevan a cabo las políticas y directrices trazadas por la asamblea general.

La estructura administrativa y gerencial debe ser ágil, funcional y oportuna, con procesos y procedimientos integrados buscando alcanzar los objetivos propuestos por la administración.

Las principales áreas deben trabajar integradas con objetivos y estrategias claras de crecimiento y desarrollo, buscando que en el mediano plazo la Cooperativa sea la principal entidad en prestación de servicios financieros para la comunidad asociada.

En este modelo de administración debe fluir permanentemente la información con políticas y directrices por parte de los entes administrativos y con sugerencias de mejoramiento y resultados alcanzados por parte del personal operativo.

También debe existir un proceso permanente de capacitación del recurso humano, buscando maximizar la productividad, utilizando las herramientas tecnológicas actuales, teniendo presente los cambios en el entorno económico para hacer los ajustes de acuerdo a las prioridades y directrices de la empresa.

Funciones Generales

- Informar al Gerente las anomalías que se presenten en el desarrollo de las actividades durante la jornada de trabajo.
- Conservar siempre la buena presentación personal, la imagen y la calidez en la prestación del servicio.
- Cumplir las normas de seguridad operativa y físicas establecidas.
- Cumplir las normas procedimiento y reglamento interno.

- Desempeñar las funciones que siendo inherentes al cargo le sean asignadas por el Gerente.
- Velar por el buen manejo de los equipos e implementos que le sean asignados para su labor.
- Informarse y conocer en forma permanente las políticas, planes y estrategias definidas por la Administración.
- Mantenerse informado sobre el entorno económico empresarial y financiero y en especial el solidario.

Gerente General

Perfil: Colocar el grado de educación y experiencia requerido, como gerente de empresa de Economía Solidaria, habilidades de manejo Administrativo y financiero.

Funciones y Autoridad

El Gerente de COOPTRADINGASCOL, actúa como representante legal de la empresa, fija las políticas operativas, administrativas y de calidad.

Es responsable ante el asociado, por los resultados de las operaciones y el desempeño organizacional, planea, dirige y controla las actividades de la empresa. Ejerce autoridad funcional sobre el resto de cargos administrativos y operacionales de la organización.

Actúa como soporte de la organización a nivel general, es decir a nivel conceptual y de manejo de toda la Cooperativa, así como con conocimientos del área técnica y de aplicación de los productos y servicios.

Su objetivo principal es el de crear un valor agregado con base a los producto y servicios que se ofrecen, maximizando el valor de la empresa para los asociados.

Sus principales funciones:

- Ejecutar las decisiones de la asamblea General y el Consejo Administración.
- Ser el responsable de la representación legal, de la administración y la gestión de todos los negocios encaminados a cumplir con la Misión y los Objetivos trazados por el fondo.
- Supervisar el funcionamiento, la prestación de los servicios, el desarrollo de los programas y cuidar de la debida y oportuna ejecución de las operaciones y su contabilización.

- Nombrar, suspender o despedir a los empleados conforme a las normas laborales.
- Convocar al Consejo de Administración a reuniones extraordinarias.
- Propender por que los Asociados reciban información oportuna sobre los servicios y los demás asuntos de interés y mantener permanente comunicación con ellos.
- Celebrar contratos y todo tipo de negocios dentro del giro ordinario de las actividades de la Cooperativa, en la cuantía de las atribuciones señaladas por el Consejo de Administración
- Ejecutar las sanciones disciplinarias que le corresponde aplicar como máximo ejecutivo y las que expresamente le determinen los Estatutos y reglamentos.
- Presentar periódicamente informes al Consejo de Administración, de manera especial sobre los siguientes aspectos:
 - Estados financieros mensuales (Balance y Estado de Resultados)
 - Informes comparativos mensuales de crecimiento económico y social
 - Ejecución presupuestal mensual
 - Flujo de caja mensual (estado de liquidez)
 - Desarrollo del plan de trabajo propuesto.
 - Rendir informes que le solicite El Revisor Fiscal, el Comité de Bienestar social y el Consejo de Administración
- Rendir informes periódicos escritos y sustentados al Consejo de Administración acerca de:
 - El cumplimiento de obligaciones ante las diferentes autoridades.
 - La marcha general de la empresa
 - El funcionamiento de los servicios
 - La situación económica y financiera
 - La celebración de contratos y demás operaciones que realice la Cooperativa.
 - La ejecución del presupuesto.
 - El plan anual de actividades y demás aspectos sobre los cuales deba conocer y decidir el Consejo de Administración.

- Celebrar, previa autorización expresa del Consejo de Administración, los contratos relacionados con la adquisición, venta y constitución de garantías reales sobre inmuebles o sobre otros bienes y cuando el monto de los contratos exceda las facultades otorgadas.
- Tramitar y diligenciar los requerimientos de recursos financieros a nivel bancario y extra bancario para atender el normal funcionamiento.
- Ejercer por sí mismo o mediante apoderado especial, la representación judicial o extrajudicial.
- Nombrar todos los empleados y sub alternos de acuerdo con la nómina que apruebe el Consejo de Administración.
- Verificar que las directrices dadas por el Consejo de Administración y la Gerencia se cumplan a cabalidad en la sede Vacacional los Pijaos.
- Autoriza los permisos de los empleados y velar por el cumplimiento de la disciplina a nivel interno, para dar cumplimiento interno de trabajo.

Funciones Administrativas

- Coordinar, Revisar y autorizar el pago de las facturas de compras, contratos y gastos generales para ejercer el control, es decir, que las erogaciones que se hagan correspondan a las necesidades de la Cooperativa.
- Evaluar la gestión de los empleados periódicamente.
- Aprobar préstamos de acuerdo al reglamento de crédito.
- Orientar al equipo de trabajo y Responder por el buen funcionamiento y cumplimiento de las metas trazadas.
- Coordinar las actividades relacionadas con el racional manejo de los recursos humanos, físicos y tecnológicos, de tal forma que se garantice un eficiente apoyo logístico a las áreas de prestación de servicios.
- Planear, Organizar, Dirigir, Coordinar y Controlar que las acciones se ejecuten, para contribuir al logro de la Misión, visión, los Objetivos, los planes, metas y políticas.

- Asegurarse de que se rindan los informes correspondientes en la forma y dentro de los términos establecidos, tanto a los órganos internos, como a los órganos externos de vigilancia y control.
- Apoyar y facilitar el trabajo de los empleados, de los comités especiales y de los demás organismos mediante el suministro de información, elementos y recursos requeridos para su desempeño.
- Preparar los proyectos relacionados con la administración, servicios, planes, programas y presupuestos y los que expresamente le solicite el Consejo de Administración.
- Preparar el informe de gestión y someterlo a consideración del Consejo de Administración.
- Dirigir las relaciones públicas con empresas privadas y estatales y en especial con las organizaciones gremiales y populares
- Diseñar y verificar el cumplimiento de metas de forma mensual
- Propender de manera permanente por que se utilicen los recursos racionalmente, de la manera más productiva y eficiente
- Diseñar proyectos que propendan por el mejoramiento en la calidad de servicios y beneficios que se ofrecen.
- Elaborar el Manual de procedimiento operativo para explicar el manejo de algún nuevo servicio, producto o correctivo para los ya existentes.
- Coordinar con el encargado de sistemas los ajustes que sean necesarios adelantar como producto de los cambios que se ejecuten en el aplicativo
- Llevar el control de los vencimientos de contratos y pólizas de bienes
- Firmar cheques por diferentes conceptos.
- Autorizar el reembolso de Caja menor.
- Evaluar la calidad de los servicios, el soporte técnico, los requerimientos de recursos y tramitar lo concerniente para su mejoramiento o adquisición
- Propender por la normalización, por medio de la elaboración de manuales de procesos, procedimientos, funciones, reglamentos entre otros.

- Autorizar los Traslados a los diferentes fondos de las cesantías de los empleados y gestionar ante la Regional de trabajo si se autorizan las liquidaciones parciales, para dar cumplimiento a los requerimientos legales.
- Implementar las normas de salud ocupacional
 - Precisar los procedimientos para la prestación de los servicios, al igual que la reglamentación de los productos nuevos
- Coordinar y desarrollar el proceso administrativo de manejo de personal (ingreso, preselección, selección, contratación, inducción, capacitación, evaluación, traslados, ascensos y despidos), para responder a las necesidades y lograr los objetivos.
- Gestionar, definir y establecer convenios institucionales que permiten alianzas estratégicas para promoción y prestación de servicios.
- Proponer, Impulsar y apoyar las actividades de educación.

Funciones Financieras

- Coordinar las actividades relacionadas con un racional manejo de los recursos financieros, de tal forma que se garantice una eficiente y equilibrada estructura empresarial.
- Responsabilizarse porque la contabilidad se lleve con claridad y al día, conforme a los principios generalmente aceptados y las instrucciones que para el efecto expida el organismo de control.
- Realizar las negociaciones con los asociados en lo concerniente a la captación de CDATs.
- Elaborar mensualmente la tabla de tasas de captación y colocación.
- Designar las entidades bancarias o de carácter financiero, a través de las cuales han de manejarse los fondos.
- Elaborar el presupuesto anual para presentar al Consejo de Administración
- Ordenar los gastos ordinarios y extraordinarios de acuerdo con el presupuesto y las facultades que para el efecto se le otorguen por parte del Consejo de Administración.
- Elaborar el análisis financiero mensual de seguimiento.
- Coordinar con el área contable la elaboración de los estados financieros.

- Diseñar estrategias para la captación y colocación de recursos.
- Realizar análisis permanente sobre el margen de intermediación.
- Analizar y comparar las tasas activas y pasivas de la empresa con el mercado buscando el equilibrio financiero.
- Verificar el cumplimiento de las metas financieras trazadas.

Jefe Inmediato: Consejo de Administración

Supervisa a: Tesorero, Coordinador de cartera, Auxiliar Contable, Contador y todos aquellos empleados contratados directamente por COOPTRADINGASCOL.

Contador

Perfil: contador público con tarjeta profesional, experiencia mínima de 2 años como contador en empresas de Economía Solidaria, acreditar cursos básico de economía solidaria, manejo de paquete contable, experiencia en elaboración y envío de informes a la superintendencia de economía solidaria, manejo de formato de riesgo de liquidez.

Funciones Generales

- Elaborar procedimientos para el manejo contable de las diferentes transacciones realizadas.
- Elaborar Manuales de procedimientos contables para explicar el manejo de algún nuevo servicio, producto o correctivo para los ya existentes.
- Realizar el mantenimiento y la creación de códigos contables que se requieran.
- Elaborar las declaraciones tributarias en los períodos requeridos.
- Controlar semanalmente la liquidación del gravamen financiero.
- Realizar la Elaboración y envío oportuno de los formatos e informes requeridos por la SES, en la periodicidad requerida en la norma.

- Realizar las transacciones contables correspondientes generadas, y efectuar las observaciones respectivas, en caso de errores por omisión o diferencia de criterios.
- Revisar la evaluación, clasificación y calificación de la Cartera.

- Realizar los procesos correspondientes para ajustar las provisiones, amortizaciones y depreciaciones.
- Elaborar y presentar los primeros diez (10) días del mes el Balance y el Estado de resultados, para su análisis por la Gerencia y el Consejo de Administración.
- Analizar el Balance con la Gerencia con el fin de aplicar correctivos
- Preparar los Estados Financieros mensuales para el Consejo de Administración, anuales para la Asamblea General y los requeridos por los Órganos de Control y Vigilancia, con la periodicidad que sea requerida.
- Realizar el análisis financiero en coordinación con el gerente de los diferentes estados
- Presentar los informes que le sean solicitados por la Gerencia o la Revisoría Fiscal.
- Atender las recomendaciones generadas en los informes del Revisor Fiscal en los aspectos que competen al área contable.
- Realizar la impresión de los libros oficiales.
- Tramitar la información en medios magnéticos requerida por la DIAN y otras entidades.
- Causar la totalidad de las facturas provenientes del pago a proveedores y pasarlas a tesorería para su pago oportuno.
- Elaborar con el Gerente el presupuesto anual y el flujo de efectivo mensual.
- Participar en el comité de evaluación del riesgo de liquidez
- Presentar informes permanentes sobre los indicadores de gestión, evaluados por las entidades de vigilancia y control.
- Diligenciar el formato de evaluación del riesgo de liquidez mensualmente
- Transmitir la evaluación del riesgo de liquidez en coordinación con el asistente administrativo
- Elaborar las conciliaciones bancarias mensualmente y pasar el reporte a la gerencia.
- Efectuar las correcciones derivadas por mal asiento en el área operativa y las reversiones contables, previa presentación de documento soporte, debidamente autorizado por el gerente.
- Elaborar la liquidación de vacaciones de acuerdo a lo programado por la gerencia
- Elaborar la liquidación parcial o total de las prestaciones sociales por orden de la Gerencia

- Realizar los ajustes requeridos a fin de mes, de acuerdo al sistema de causación
- Efectuar el arqueo de caja general.
- Verificar periódicamente el cuadro de la caja general

Otras Actividades:

- Asistir cuando sea necesario y lo soliciten a las reuniones de COOPTRADINGASCOL, sea de carácter ordinario o extraordinario.
- Realizar y brindar informes necesarios para el óptimo estudio de la cartera de COOPTRADINGASCOL de acuerdo a su riesgo.
- Por ninguna razón utilizara las herramientas de la empresa, tangibles o intangibles (equipos de cómputo, Internet, Papelería, Teléfono, Fax, entre otros.) para actividades diferentes a las mencionadas en este manual y/o de beneficio personal.

Jefe inmediato: Gerente General

Supervisa a: auxiliar contable, auxiliar de Cartera y Auxiliar de Tesorería.

Auxiliar Contable

Perfil: Tecnólogo o profesional en las áreas de Contaduría, Finanzas o Carreras afines.

Auxiliar De Cartera

Perfil: técnico o tecnólogo en las áreas de Contaduría, Economía, Administración de Empresas o carreras afines, experiencia mínima de un año en el manejo de crédito, ahorro y cartera, acreditar curso básico de economía solidaria, manejo de paquete contable.

- Asesorar al Asociado y público en general frente a los diferentes productos de crédito que ofrece la empresa, lograr su vinculación y realizar un proceso permanente de retroalimentación.
- Asesorar al Asociado sobre las diferentes líneas de crédito y orientarlo frente al procedimiento a seguir de tal manera que se logre un oportuno y eficiente proceso de colocación.
- Análisis de cada una de las solicitudes crediticias de los asociados teniendo en cuenta las líneas de crédito vigentes en COOPTRADINGASCOL, y después de pasar cada una de estas al comité de crédito con los soportes necesarios para su correcto estudio y aprobación.
- Verificar la información suministrada en la solicitud de crédito y determinar si cumple con los requisitos establecidos en el manual de crédito.
- Realizar el análisis de la solicitud de crédito según las políticas y normas establecidas y dar su concepto.
- Entregar la tabla de amortización de cada una de las obligaciones desembolsadas por COOPTRADINGASCOL.
- Ingresar los créditos al sistema y liquidarlos.
- Realizar reportes periódicos y permanentes a tesorería sobre los créditos aprobados para la programación del desembolso.

- Recomendar acciones a seguir con el propósito de evitar el desmejoramiento en el estado de la cartera.
- Procesar los informes periódicos del estado de la cartera, tanto vigente como morosa para su evaluación, con el objeto de adoptar los correctivos necesarios oportunamente.
- Analizar los saldos de cartera vencida y verificar la calidad de la misma identificando las causas y sus soluciones.
- Elaborar y controlar la paz y salvos de cartera que se expidan conforme a los procedimientos y manuales de cobro y control interno.
- Diligenciar los documentos requeridos para que las garantías se constituyan a favor de la empresa como soporte de los créditos.
- Participar en el comité de evaluación del riesgo de liquidez, en el comité de crédito y evaluación y calificación de cartera
- Presentar propuestas que redunden en el mejoramiento de los procesos de manejo y control de la cartera.
- Realizar un control semanal de la gestión de cobro de cartera vencida.
- Elaborar, controlar y gestionar todo lo relacionado con las garantías reales (hipotecas y pignoraciones) en lo relacionado con vencimientos, cancelaciones y procesos para la elaboración de las nuevas.
- Realizar las consultas en las centrales de riesgo
- Rendir los informes mensuales requeridos por la gerencia.
- Elaborar los informes requeridos mensualmente para la evaluación y calificación de cartera
- Proponer fórmulas especiales de recuperación de la cartera morosa (campañas, amnistías, entre otros).
- Informar telefónicamente sobre los saldos de cartera solicitados por los asociados.
- Hacer arqueos mensuales de los créditos y los pagarés existentes.
- Realizar la labor de cobranza según el manual de cobro.
- Elaborar las novedades de nómina para contabilidad, con el fin de que se efectúen los descuentos de nómina autorizados a los empleados, como las obligaciones crediticias.

- Elaborar la relación periódica de reportes de descuento de nómina por empresa Enviar novedades a cada una de las pagadurías de las nuevas obligaciones que sus empleados inicien con COOPTRADINGASCOL
- Asentar los descuentos mensuales de nómina: cuota de crédito, de aportes, de ahorros y otros
- Enviar estados de cuenta trimestral (extracto) por asociado
- Realizar el control mensual de retorno de cuotas
- Rendir informe mensual sobre la recuperación por empresas de nómina
- Pasar informes periódicos a la gerencia sobre alertas de desvinculación de asociados, retraso en los pagos de empresas o casos especiales
- Realizar la impresión de los pagarés, libranzas y demás garantías que cada asociado haya pactado con COOPTRADINGASCOL.
- Explicar a los asociados cuando lo soliciten las cifras y el comportamiento de sus obligaciones y derechos que tengan con COOPTRADINGASCOL.
- Por ninguna razón utilizara las herramientas de la empresa, tangibles o intangibles (equipo de cómputo, internet, papelería, teléfono, fax entre otros) para actividades diferentes a las mencionadas en este manual y/o de beneficio personal.

Jefe Inmediato: Gerente General

Delegaciones: en caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el personal designado por la Gerencia General por medio de un memorándum.

Auxiliar De Tesorería

Perfil: técnico o tecnólogo en las áreas de Contaduría, Economía, Administración de Empresas o carreras afines, experiencia mínima de un año en el manejo de crédito, ahorro y cartera, acreditar curso básico de economía solidaria, manejo de paquete contable.

Funciones de la Caja

- Recaudar todos los recursos que reciba la Cooperativa de asociados y de terceros.
- Pagar los salarios autorizados por la gerencia
- Ordenar las consignaciones, retiros y recaudos que se presenten en la oficina en forma oportuna, confiable y ágil.
- Llevar el registro individual de aportes y cartera de crédito de asociados.
- Preparar diariamente el estado de flujo de efectivo e informar al Gerente sobre los excesos de liquidez para la toma de decisiones en materia de colocación.
- Registrar las operaciones activas de crédito, las cuales deben contener como mínimo la siguiente información, la cual será suministrada al deudor antes de que este firme el documento, mediante los cuales se instrumente un crédito o manifieste su aceptación, además deberá conservarse en los archivos de la Cooperativa:

Monto del crédito

Tasa de interés remuneratoria y moratoria nominal anual y sus equivalentes expresados en términos expresivos anuales.

Plazo de amortización, incluyendo periodos muertos, de gracias entre otro

Modalidad de la cuota(descuentos por nomina, caja, otras)

Periodicidad en el pago de capital y de interés fija, tabla de amortización de capital y pago de intereses.

Al momento del desembolso se indiquen los descuentos.

En caso de créditos reestructurados, se deben mencionar el un ero de veces y condiciones propias de la reestructuración.

En general, toda la información que resulte relevante y necesaria para facilitar la adecuada comprensión del alcance de los derechos y obligaciones del acreedor y los mecanismos que aseguren su eficaz ejercicio.

- Efectuar los pagos por transferencia, en efectivo y/o cheque por los diferentes conceptos debidamente procesados y autorizados
- Verificar que los movimientos del día estén debidamente digitados e ingresados al sistema operativo contable.
- Elaborar los comprobantes de egresos y cheques generados autorizados por la gerencia.
- Presentar informes periódicos sobre la gestión realizada.
- Constatar siempre el correcto diligenciamiento por parte de los asociados de los formatos de consignación o retiros.
- Archivar diaria y correctamente los documentos de ingresos y egresos.
- Las demás funciones asignadas por el gerente para la excelente prestación de servicios.
- Realizar tareas de atención al usuario. (Ventanilla).
- Realizar el ingreso de Nuevos Asociados.
- Efectuar las liquidaciones de aportes y créditos de asociados y descontar todos los compromisos asociados con COOPTRADINGASCOL, o con terceros por conducto de este.
- Reparar y entregar los informes relacionados con el cargo que soliciten el Gerente, el Consejo Administrativo, el Comité de Control Social, los líderes de los Comités y el Revisor Fiscal
- Informar oportunamente al contador sobre las situaciones que deban registrarse contablemente; por ejemplo: cuando lleguen facturas o cuentas de cobro, ingreso, retiro de asociados con los valores recibidos o desembolsados, entrega de bonos.
- Recepcionar las solicitudes de crédito que presenten los asociados y diligencias los campos necesarios para información del Comité de Crédito o el Gerente.
- Atender con diligencia y respeto los requerimientos de los asociados
- Acatar las decisiones del Consejo d Administración y la Gerencia.
- Asesorar al asociado en materia a crediticia cuando estos así lo soliciten
- Asistir a las reuniones y/o citaciones que le haga el Consejo de Administrativo, el Gerente, o algunos de los Comités, que por sus funciones requieran del tesorero, aportando de manera oportuna la documentación y /o explicaciones que le sean requeridas.

- Las demás que le asignen los reglamentos, estatutos y normas que rigen para las organizaciones de Economía Solidaria.
- Difundir entre asociados y terceros una imagen favorable de la cooperativa, a través del manejo y disposición de los recursos a su cargo.
- Llevar el archivo de su dependencia de forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto interna como externas.
- Realizar el ingreso de nuevos asociados.
- Realizar el reembolso de las cajas que manejen un fondo mínimo, teniendo en cuenta la rotación de las mismas y el agotamiento máximo permitido de las mismas
- Por ninguna razón utilizara las herramientas de la empresa, tangibles e intangibles (equipos de cómputo, internet, papelería, teléfono, fax entre otros.) para actividades diferentes a las mencionadas en este manual y/o de beneficio personal.

Acorde con la política de oportunidad y equidad en el servicio a los asociados, los desembolsos de créditos se efectuaran a más tardar al día siguiente de su aprobación por el Comité de Crédito o la Gerencia, previa disponibilidad de efectivo.

En caso de retiro de asociado, se descontaran en su totalidad las obligaciones que tenga con COOPTRADINGASCOL o con terceros, por cuenta de este.

Jefe Inmediato: Gerente General.

Delegaciones: en caso de vacaciones, enfermedad, viaje o cualquier tipo de ausencia temporal, será reemplazado por el personal designado por la Gerencia por medio de un memorándum.

Prohibiciones:

Esta expresamente prohibido al Tesorero de COOPTRADINGASCOL

- Cambiar cheques personales a asociados y /o terceros
- Utilizar la razón Social de COOPTRADINGASCOL para beneficiarse personalmente y / o a terceros.
- Utilizar los recursos percibidos por COOPTRADINGASCOL, para financiar obligaciones que este tenga con la misma Cooperativa y/o con terceros.
- Todos aquellos actos que atenten contra el buen nombre de COOPTRADINGASCOL y / o contra la salvaguarda y protección de los recursos encomendados para su custodia y manejo.