


ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

OBJETIVO

Definir las responsabilidades y habilidades requeridos para los cargos identificados en la cadena ORO VERDE HOTELS, de manera que se garantice que los encargados de desempeñar dichas funciones cumplan con el perfil requerido.

ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas de la cadena ORO VERDE HOTELS cada vez que se requiera actualizar o incluir un nuevo cargo en la organización.

DEFINICIONES

- **Cargo:** Es el nombre de un oficio que según el conjunto de actividades y tareas debe realizar un trabajador
- **Perfil:** Es la descripción de las habilidades y competencias que debe tener un trabajador para desempeñar un determinado cargo.
- **Competencia:** Es el conjunto de Habilidades y Destrezas que tiene un trabajador o que requiere un cargo.


INSTRUCTIVO DE LEVANTAMIENTO DE DESCRIPCIONES DE CARGO

El descriptivo de funciones es un inventario escrito de las responsabilidades asignadas, mediante un documento breve, de preferencia de 3 a 4 páginas, donde se especifica la razón del ser del puesto dentro de la organización, actividades principales, ubicación en el organigrama de la empresa, el ámbito y la dinámica del puesto, así como también los requisitos de perfil necesarios para desarrollar adecuadamente las funciones. Este documento tiene varios usos:

- ✓ Identificación de necesidades de capacitación y entrenamiento.
- ✓ Valoración de los puestos.
- ✓ Medición del desempeño del ocupante del puesto.
- ✓ Inducción al puesto a sus nuevos ocupantes.

Campos de la Descripción de Cargos:

1. **Identificación del Cargo:** Datos generales del cargo, área, nivel de reporte, relaciones internas y externas. Contiene los datos que permiten ubicar al puesto en la organización:
 - Nombre del Cargo.
 - Código del cargo.
 - Empresa.
 - Gerencia a la que pertenece / Área.
 - Nivel de Reporte.
 - Nivel de Supervisión.
 - Relaciones internas y externas.
2. **Misión del Cargo:** Es la razón de ser del puesto en la organización, normalmente entre 5 y 7 líneas, que responde a la pregunta básica, ¿Para qué existe este puesto en la organización? ¿cuál es su contribución para la consecución de resultados?

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

La redacción de la misión de un cargo deberá contener los siguientes elementos en el orden en el que se describen:

Verbo, acción	Marco de actuación	Objetivo (función) sobre el que recae la acción	Resultados principales que debe conseguir el puesto
------------------	-----------------------	---	---

Otra forma de documentar la misión del cargo puede ser:

- a) **Producto que elabora.** - Debe describir el producto principal de su trabajo. El resultado principal de las funciones que realiza.
- b) **Necesidad organizacional que atiende.** - Debe especificar para qué sirve el producto elaborado en términos de su utilidad para la organización.
- c) **Cliente principal.** - Deberá describir quién o quiénes utilizarían el producto que elabora. Se trata de los destinatarios principales del producto. También podría tratarse de los beneficiarios finales de un servicio provisto por la organización.

Ejemplo:


Producto	Necesidad organizacional que atiende	Cliente principal
Elaborar las guías metodológicas para la elaboración de manuales administrativos.	Necesarias para garantizar el levantamiento adecuado de los procedimientos.	Por parte de los organismos de control.

3. Responsabilidades del Cargo: Describe las principales responsabilidades del puesto. Esto significa, que se especifican los principales resultados que se esperan del puesto, así como las acciones que le competen a esos resultados. Se compone de algunos elementos:

- a) **Verbo activo.** - Deberá redactarse en tiempo infinitivo y expresar la función que realiza el puesto en términos de una actividad específica. Por ejemplo “coordinar” (verbo activo) “el proceso de inducción para los nuevos ingresos” (actividad específica).
- b) **Actividad específica.** - Es la descripción sucinta de la actividad que se realiza, independientemente del papel que tome el puesto en cuestión. Para seguir con el mismo ejemplo, “el proceso de inducción para los nuevos ingresos” es una actividad específica que podría complementarse con los verbos activos dirigir, supervisar y realizar. El primero de ellos refiere a un puesto directivo, mientras que el segundo y tercero corresponden a mandos medios e inferiores, respectivamente.
- c) **Propósito.** - Deberá especificar el motivo final por el cual se realiza la función. Este propósito deberá crear un vínculo claro entre las funciones y los objetivos del puesto. Por ejemplo, “el proceso de inducción para los nuevos ingresos” se realizaría “Facilitar la vinculación y adaptación del nuevo colaborador con la cultura organizacional”.

Ejemplo:

Verbo activo	Actividad específica	Propósito
Coordinar	el proceso de inducción para los nuevos ingresos	Facilitar la vinculación y adaptación del nuevo colaborador con la cultura organizacional

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	
		Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
	Fecha Revisión: 08/22	

Metodología de la redacción:

- I. **¿Qué Hace?:** Identifica y desarrolla nuevas oportunidades de mercado.
- II. **¿Cómo lo hace?:** analizando las necesidades del mercado y entendiendo el comportamiento de la competencia.
- III. **¿Para qué lo hace?:** a fin de asegurar el crecimiento continuo de los volúmenes de venta.


4. **Perfil del Cargo.** – Especifica los requisitos del cargo como: Educación, Experiencia, Capacitación, Competencias Generales y Específicas.

Deben considerarse los requisitos mínimos o indispensables para que el ocupante de un cargo pueda desempeñarse correctamente. Los requisitos básicos deben considerar:

- a) **Educación Formal:** Nivel académico formal que requiere un cargo para desempeñar sus funciones. Son conocimientos adquiridos a través de estudios formales y de especialización, requeridos para que el ocupante del cargo analizado pueda desarrollar con eficiencia las tareas. Parámetros:
 - Ciclo básico o primaria.
 - Bachiller. Educación Secundaria Completa.
 - Estudiante o egresado de carreras universitarias.
 - Graduado de carrera universitaria (3er nivel).
 - Profesional con Maestría – especialización (4to nivel).


- b) **Nivel de Experiencia:** Experiencia mínima requerida en un cargo. Es el tiempo de trabajo previo que una persona necesita para que pueda desempeñarse satisfactoriamente, la cual puede ser adquirida en el mismo cargo o en otro relacionado con el dentro de la empresa o fuera de ella. Parámetros:
 - Sin Experiencia
 - Menos 1 año
 - 1 a 2 años
 - 2 a 3 años
 - 3 a 5 años
 - 5 a 7 años
 - Más de 7 años

- c) **Conocimientos Indispensables y Adicionales.**

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

d) Competencias.

Tipos de Competencias	Niveles Organizacionales	Competencias	Concepto
Organizacionales	Todos	Orientación a Resultados	Lograr resultados fijando metas, mejorando y manteniendo los niveles de rendimiento. Implica priorizar sus acciones hacia el logro de sus objetivos, superando obstáculos, dificultades y gestionando eficazmente los recursos (estándares de calidad, tiempo y costo).
		Orientación al Clientes	Construir relaciones de mutuo beneficio, teniendo en consideración la satisfacción del cliente (interno o externo), preocupándose por el resultado final de proceso. Implica poner a su cliente en el centro de las decisiones.
		Relacionamiento	Establecer relaciones satisfactorias y de largo plazo dentro de la organización y con sus clientes, lo que facilita la consecución de objetivos, resolución de conflictos, mayor efectividad y motivación.
		Proactividad	Anticiparse y generar acciones que le permitan influir en los acontecimientos, procurando que dichas acciones se materialicen con el fin de lograr los objetivos y superar las dificultades que se presenten.
Funcionales	Directivo	Contribución al Negocio	Ir más allá de los objetivos planteados y de las responsabilidades directas, teniendo siempre como foco al cliente. Implica actuar en un área de influencia más amplia que la propia del cargo con el fin de traspasar mejores prácticas y/o buscar sinergias entre distintas áreas del negocio y/o del Grupo.
		Visión Estratégica	Entender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades de mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica.
	Directivo, Gerencial	Innovación	Motivación por buscar nuevos usos o maneras de hacer las cosas, que suponen un beneficio para la organización. Implica idear soluciones nuevas y diferentes ante problemas o situaciones requeridos por el propio puesto, la organización y/o los clientes.
	Directivo, Gerencial, Mandos Medios	Toma de Decisiones	Optar por un camino, estando dispuesto a asumir sus consecuencias, ya que tiene claridad de los beneficios y costos potenciales de la situación. Implica resolver dentro de un plazo razonable de tiempo. Tener claridad de las atribuciones en su rol, por lo que no escala temas que son de su responsabilidad.
		Liderazgo	Tener una visión clara del futuro, pudiendo inspirar y movilizar a otros con el fin de cristalizarla. Promueve a que personas y equipos afronten por sí mismas problemas difíciles, provocando aprendizaje y desarrollo. Implica un proceso de influencia, de modo que las personas se comprometan voluntariamente a alcanzar metas.
	Directivo, Gerencial, Mandos Medios, Asistencial	Adaptación al cambio	Es la apertura a aprender y estar abierto al cambio, lo que se traduce en la habilidad para realizar acciones distintas a su ámbito normal de trabajo. Implica adaptarse a situaciones cambiantes y de incertidumbre, abordándolas como una oportunidad.
	Asistencial, Operativo	Trabajo en Equipo	Colaborar con los demás, formar parte de un grupo y trabajar con otras áreas de la organización con el propósito de alcanzar, en conjunto, las metas. Implica tener expectativas positivas respecto de los demás, comprender a los otros y generar y mantener un buen clima de trabajo.
	Operativo	Compromiso	Trabajar a favor de los intereses de la organización como si fueran propios. Sentido de identificación con los objetivos organizacionales, demostrando orgullo de formar parte de ella.

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

e) Niveles de Autoridad y Toma de Decisiones.

Nivel	Nombre	Nivel de Responsabilidad	Nivel de Autonomía
1	Ejecutivo	Muy Alto	Muy Alto
2	Directivo	Muy Alto	Alto
3	Gerencial	Alto	Alto - Medio
4	Mandos Medios	Medio	Medio
5	Asistencial	Bajo	Bajo
6	Operativo	Bajo	Mínimo

5. Condiciones y Requerimientos del trabajo. - Información necesaria para la creación del cargo en el sistema, asignación de herramientas de trabajo, entre otros.

DOCUMENTACION

El proceso de descriptivo de funciones deberá estar soportado con la documentación descrita en este procedimiento.

- Formulario de Levantamiento de Funciones (Anexo 1)
- Descriptivo de Funciones (Anexo 2).
- Verbos sugeridos según el nivel del cargo (Anexo 3).
- Verbos sugeridos según el tipo de tarea (Anexo 4).

EXPOSICION DEL PROCEDIMIENTO


- ✓ Todos los cargos aprobados en el organigrama deben tener su respectivo descriptivo de funciones.
- ✓ Para la liberación y difusión de los descriptivos de funciones deben estar aprobados y firmados por el Gerente/director del área.
- ✓ Al momento que un colaborador ingrese a la organización, se le explicará las funciones del cargo y se le hará entrega de la descripción respectiva. El colaborador deberá firmar en el registro de la inducción como constancia que las responsabilidades inherentes a su puesto están comprendidas y aceptadas a cabalidad.
- ✓ Las descripciones de funciones deben ser firmadas y archivadas en la carpeta del Colaborador y custodiadas en el área de Recursos Humanos.

PROCEDIMIENTO

1. Levantamiento, actualización y documentación de funciones:

Jefe/Analista de Recursos Humanos

- Identifica los cargos vigentes según lo detallado en el organigrama.
- Elabora un cronograma de levantamiento, documentación y validación de

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

funciones según la criticidad de los cargos identificados.

- Se reúne con el ocupante del cargo a documentar y levanta la siguiente información:
 - Datos de identificación del cargo
 - Niveles de supervisión y reporte
 - Misión general del cargo
 - Áreas de Responsabilidad
 - Funciones específicas

En caso de ser un cargo nuevo, la información se levanta con el jefe inmediato de la nueva posición.

- Documenta la información levantada en el Formulario de Levantamiento de Funciones.
- Se reúne con la Gerente/director del área y le muestra las descripciones de funciones elaboradas.

Gerente/director Departamental

- Revisa y valida las descripciones.
- Solicita la realización de las correcciones pertinentes.

Jefe/Analista de Recursos Humanos

- Corrige las descripciones en función de lo solicitado por el Gerente Departamental.
- Informa al Gerente Departamental que las correcciones fueron realizadas.

Gerente/director Departamental

- Aprueba las descripciones finales con su firma en las mismas.


2. Formalización y liberación de descripciones de cargo:

Jefe/Analista de Recursos Humanos

- Entrega el descriptivo de funciones a cada colaborador.
- Archiva el descriptivo de funciones en la carpeta de cada colaborador.
- Convierte en PDF los perfiles y carga el documento en intranet.
- Envía al departamento de Seguridad Industrial los descriptivos para la matriz de Riesgos.

Técnico de Seguridad Industrial

- Define los factores de riesgos consecuentes con las actividades a realizar.

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

Anexo 1 – Formulario de Levantamiento de Funciones




FORMULARIO PARA LEVANTAMIENTO DE FUNCIONES Y PERFIL DE CARGO

NOMBRE DEL CARGO	NOMBRE DEL OCUPANTE	DEPARTAMENTO / AREA
REPORTA A: (CARGO)	NOMBRE DEL JEFE INMEDIATO	FECHA

NOTA: este formato ha sido diseñado para describir las actividades y responsabilidades de su posición. Por favor lea cuidadosamente todo el cuestionario e instrucciones antes de responder cualquier pregunta.
(FAVOR ESCRIBIR EN LETRA IMPRENTA O LEGIBLE).

1. Objetivo del Cargo
Describe brevemente el objetivo principal del puesto (razón de la existencia del cargo)

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

2. Supervisión de Personal (si tiene)

Detalle los cargos que supervisa directamente:

.....

.....

.....

3. Relaciones Interpersonales

Detalle el tipo de relaciones internas / externas que tiene el cargo (Como parte regular de su trabajo).

INTERNA (Otras áreas de la empresa diferentes a la suya)

AREA	PROPOSITO DE LA RELACION

EXTERNA (Clientes, Proveedores, Empresas, Instituciones Públicas)

¿CON QUIEN?	PROPOSITO DE LA RELACION

4. Detalle de Funciones y Responsabilidades que tiene su cargo

Describe brevemente y en orden de importancia, las actividades de su puesto.

NOTA: Hágalo en forma de oraciones claras y concisas. Utilice verbos de acción específicos como "Elaborar", "Controlar", "Supervisar", "Coordinar", "Desarrollar", "Analizar", "Establecer", "Realizar" etc. **EJEMPLO:**

- Elaborar el presupuesto anual de capacitación, en función de las necesidades organizacionales y controlar su cumplimiento
- Revisar, entregar y procesar las transferencias solicitadas por el comprador.

1.

2.

3.

4.



**PROCEDIMIENTO DE
DESCRIPTIVO DE FUNCIONES**

Código: PDF

Versión: 001

Fecha Emisión: 08/22

Fecha Revisión: 08/22

5. Conocimientos / Cursos Adicionales


Cuáles son los conocimientos Técnicos, Teóricos y/o Prácticos necesarios para cumplir con las obligaciones de este puesto? (Cursos Adicionales, conocimientos especiales en legislación, negocio, herramientas tecnológicas, gestión administrativa, etc.)

.....

.....

.....

.....

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

Anexo 2 – Descriptivo de Funciones

ORO VERDE HOTELS		
	DESCRIPCIÓN DEL CARGO	Código:
		Versión:
		Fecha de Emisión/ Revisión: Agosto/2022

1. IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

1.1. DATOS GENERALES

CARGO		Empresa	
Nivel		Área	
Departamento			

1.2. NIVEL DE REPORTE, SUPERVISIÓN Y RELACIONES INTERNAS Y EXTERNAS

Reporta a:			
Supervisa a:			
Relaciones:	INTERNAS		
	EXTERNAS		
Participación en Comités de la Compañía:			
Reemplazado por:			

2. MISIÓN DEL CARGO

--


3. RESPONSABILIDADES DEL CARGO

RESPONSABILIDADES GENERALES

1	Cumplir y hacer cumplir con el Reglamento Interno de Trabajo.
2	Cumplir y hacer cumplir el Reglamento de Seguridad Industrial y Salud Ocupacional.
3	Cumplir y hacer cumplir las políticas y procedimientos de la compañía.
4	Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética.

NIVEL DE AUTORIDAD

El puesto exige solo la iniciativa normal de todo trabajo, conforme procedimientos establecidos.	
Tiene libertad para planear su trabajo y tomar decisiones de cierta importancia de acuerdo a instrucciones de su jefe.	
Tiene libertad para establecer los planes y programas de acción en su área, basada en las estrategias y directrices de la gerencia a la que pertenece.	
Tiene libertad para establecer los planes y programas de acción de su gerencia de acuerdo a las estrategias de la compañía.	
Dispone de autonomía para tomar decisiones de gran trascendencia y repercusión en toda la organización.	

ORO VERDE HOTELS	
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES
	Código: PDF
	Versión: 001
	Fecha Emisión: 08/22
	Fecha Revisión: 08/22

Dispone de total autonomía para tomar decisiones de gran trascendencia y repercusión en toda la organización.

4. OTROS ROLES

OTROS ROLES Y RESPONSABILIDADES QUE DESEMPEÑA EL PUESTO:

•

5. REQUISITOS DEL CARGO

EDUCACIÓN FORMAL	Título Universitario (Tercer nivel)						
	Estudiante o egresado de carreras universitarias						
	Tecnólogo – Técnico						
	Bachiller (Educación secundaria completa)						
	Educación primaria completa						
Especialización:							
EXPERIENCIA	Ninguna	< 1 año	1-2 años	2-3 años	3-5 años	5-7 años	> 7 años
	Observación:						
DISPONIBILIDAD	Tiempo completo			Viajes dentro del país			
	Turnos rotativos			Viajes fuera del país			
OTROS	Vehículo propio						

6. COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES Y FUNCIONALES

ORGANIZACIONALES	ESPECÍFICAS
Orientación a resultados	
Orientación a clientes	
Relacionamiento	
Proactividad	

7. ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES

8. LUGAR DE TRABAJO (%)


Oficina:		Externo:	
Otros (Especifique):			

9. RIESGOS

ORO VERDE HOTELS**PROCEDIMIENTO DE
DESCRIPTIVO DE FUNCIONES****Código:** PDF**Versión:** 001**Fecha Emisión:** 08/22**Fecha Revisión:** 08/22**10. HERRAMIENTAS**

Computador		Línea celular	
Correo		Vehículo Asignado	
Acceso a Internet		Tarjeta de Presentación	
Acceso móvil		Uniforme	
Línea telefónica		Equipos de Protección Personal (EPP)	
Softwares específicos requeridos para el cargo			

REVISADO RECURSOS HUMANOS	APROBADO POR:
ANALISTA DE RECURSOS HUMANOS	GERENTE X

ORO VERDE HOTELS		
	PROCEDIMIENTO DE DESCRIPTIVO DE FUNCIONES	Código: PDF
		Versión: 001
		Fecha Emisión: 08/22
		Fecha Revisión: 08/22

Anexo 3 - Verbos Sugeridos según el Nivel del Cargo

Ejecutivos	Mandos Medios		Administrativos / Operativos	
	Administrar	Evaluar		
	Aprobar	Examinar	Acumular	
	Asegurar	Expedir	Almacenar	
	Asesorar	Facilitar	Analizar	Instalar
Administrar	Asignar	Firmar	Asegurar	Obtener
Asegurar	Analizar	Formular	Calcular	Operar
Autorizar	Auditar	Inspeccionar	Calificar	Presentar
Controlar	Autorizar	Instalar	Compilar	Producir
Coordinar	Comunicar	Interpretar	Comprobar	Programar
Determinar	Consolidar	Planear	Comunicar	Proporcionar
Dirigir	Controlar	Programar	Consolidar	Realizar
Establecer	Coordinar	Proporcionar	Ejecutar	Recabar
Expedir	Desarrollar	Recomendar	Entrevistar	Registrar
Evaluar	Determinar	Representar	Estudiar	Seguir
Planear	Diseñar	Revisar	Gestionar	
	Distribuir	Supervisar	Informar	
	Elaborar	Verificar		
	Estudiar			

Anexo 4 - Verbos sugeridos Tipo de Tarea

OPERACIÓN	CONTACTO	DECISIÓN	ANÁLISIS	SUPERVISIÓN
Elaborar	Negociar	Establecer	Planear	Supervisar
Actualizar	Asesorar	Determinar	Investigar	Dirige
Preparar	Entrevistar	Seleccionar	Comparar	Autorizar
Registrar	Coordinar	Autorizar	Clasificar	Asignar
Conciliar	Capacitar		Interpretar	
	Organizar		Desarrollar	
			Analizar	