

Manual de funciones y procedimientos para implementación del SGen bajo NTC-ISO 50001:2018 Hotel Luxor *

Manual of functions and procedures for implementation of the SGen Under NTC-ISO 50001: 2018 Hotel Luxor

Recibido: enero 23 de 2022 - Evaluado: febrero 2 de 2022 - Aceptado: abril 15 de 2022

Diana María Lindarte-Calixto **

Para citar este artículo / To cite this Article

D. M. Lindarte-Calixto, "Manual de funciones y procedimientos para implementación del SGen bajo NTC-ISO 50001:2018 Hotel Luxor" Revista de Ingenierías Interfaces, vol. 5, no. 1, pp.1-15, 2022.

Resumen

El propósito de la investigación fue actualizar el manual de funciones del Hotel Luxor para implementar la norma ISO 50001:2018. Se selecciono una muestra censal de toda la organización. Se aplicó el instrumento de información cuestionario de descripción de puestos de los autores Werther y Davis (2018), se recolecto información mediante observación directa y entrevista a líderes y colaboradores de la organización. Al diagnosticar la cultura de los trabajadores en cuanto a las prácticas de eficiencia energética, se detectó el desconocimiento de las mismas, al igual que las responsabilidades, tareas y deficiente relación con las demás áreas del hotel, al realizar la descripción específica de los cargos se determinó que responsabilidades y cuál es la relación que debe tener cada colaborador referente a la eficiencia energética, al establecer cada rol, competencia y formación que debe tener cada colaborador se asegura la práctica de la Norma NTC-ISO 50001:2018 y la eficiencia energética el hotel Luxor. Con la construcción del manual de funciones se puede establecer de forma organizada y sistemática las funciones de cada cargo de la organización, el cual es una herramienta estratégica que define la ruta hacia la eficiencia energética del Hotel Luxor.

Palabras clave: Análisis de Cargos, Eficiencia Energética, Manual de Funciones, Norma NTC-ISO 50001:2018.

Abstract

The purpose of the research was to update the functions manual of Luxor Hotel to implement the ISO 50001:2018 standard. A census sample of the entire organization was selected. The information instrument job description questionnaire of the authors Werther and Davis (2018) was applied, information was collected through direct observation and interviews with leaders and collaborators of the organization. By diagnosing the culture of workers in terms of energy efficiency practices, it was detected the lack of knowledge of them, as well as the responsibilities, tasks and poor

*Artículo inédito: "Manual de funciones y procedimientos para implementación del SGen bajo NTC-ISO 50001:2018 Hotel Luxor".

**Correo electrónico: dianitalc10@hotmail.com.

relationship with other areas of the hotel, by making the specific description of the positions it was determined which responsibilities and what is the relationship that each collaborator should have regarding energy efficiency, by establishing each role, competence and training that each collaborator should have ensures the practice of the NTC-ISO 50001:2018 Standard and energy efficiency the Luxor hotel. With the construction of the manual of functions can be established in an organized and systematic way the functions of each position of the organization, which is a strategic tool that defines the route to energy efficiency Luxor Hotel.

Keywords: Charges Analysis, Energy Efficiency, Function Manual, Standard NTC-ISO 50001:2018.

1. Introducción

Franklin [1] define los manuales administrativos como documentos que sirven como medios de comunicación y coordinación para registrar y transmitir en forma ordenada y sistemática tanto la información de una organización (antecedentes, legislación, estructura, objetivos, políticas, sistemas, procedimientos, elementos de calidad, etc.), como las instrucciones y lineamientos necesarios para que desempeñe mejor sus tareas ; es por ello que, se hace pertinente para esta investigación el definir el manual administrativo de funciones el cual Franklin [1] define como la especificación de las tareas inherentes a cada una de las unidades administrativas que forman parte de la estructura orgánica, necesarias para cumplir con las atribuciones encomendadas a la organización.

De acuerdo con la norma Icontec ISO:2018 el sistema de gestión de energía busca la eficiencia energética proporcionado un resultado medible con el uso y consumo razonable de energía, para llegar a este fin se establecen políticas energéticas, objetivos, metas energéticas, planes de acción y procesos. Para que el Sistema de Energía cumpla su finalidad, es indispensable el compromiso y liderazgo por parte de la alta dirección, comunicando la importancia, el alcance los límites del SGE, la integración de los requisitos SGE en los procesos del negocio, designa el representante de la Alta dirección para el SGE, asigna las responsabilidades del SGE, así como define los integrantes del equipo que conformará el SGE.

Así mismo, el manual de funciones en una organización es la forma coordinada y sistemática de asignar las responsabilidades, tareas y definir las competencias que debe tener el colaborador en una organización, así mismo es importante que en él se integre los sistemas de gestión de calidad y de eficiencia energética. El hotel LUXOR de Cúcuta, está ubicado en la calle 10 N° 10 – 22 en el centro de la ciudad, dirigido a la prestación de servicios hoteleros, distinguiéndose por sus precios asequibles sin olvidar el confort y atención personalizada a sus huéspedes, actualmente sus costos administrativos se ven impactado por el alto gasto de energía viendo afectado las utilidades del negocio, como se mencionó anteriormente uno de los objetivos del hotel es brindarle comodidad y confort a sus clientes, por lo que el uso de aire acondicionado en las habitaciones y demás áreas del hotel es muy común, por las altas temperaturas que oscilan entre los 36° grados a los 40 ° grados en promedio, por estar ubicado en la zona céntrica y comercial, las tarifas de energía son de las más altas en la tabla de ponderación de centrales Eléctricas, por lo que la implementación del Sistema del uso eficiente de energía basado en la norma ISO

50001:2018, tiene un impacto positivo en las utilidades del Hotel, para lograr este objetivo es necesario el Diseño del manual de funciones para asignar las responsabilidades y tareas de cada cargo así como la asignación de roles para asegurar la continua implementación del Sistema Gestión de Eficiencia energética.

En este sentido, el conocimiento de las organizaciones requieren de una serie de procesos de gestión necesaria para lograr el cumplimiento de los objetivos de una organización y además son necesarios para lograr que una organización no fracase; de este modo, desde la ciencia de la administración se plantean diversos procesos de gestión que buscan aportar a lo mencionado anteriormente, si bien en la administración se establecen criterios y modelos asociados a la gestión estratégica, la gestión de calidad, gestión del talento humano, de conocimiento y competencias, recientemente se ha establecido como un objeto de estudio la gestión de la cultura organizacional [2].

Aunado a lo anterior, el concepto de cultura organizacional se define como el conjunto de significados, percepciones y creencias que enarcan las conductas y la forma de vida en el contexto organizacional que establecen como un sistema implícito e intangible, en donde estos aspectos están determinados por mecanismos como las ideologías, normas, apreciaciones, valores, hábitos, costumbres que se expresan en la organización [3].

Así mismo, [4] plantean que en los marcos de gestión de la cultura organizacional están sostienen dos funciones críticas, la primera orientada a la integración de los miembros o colaboradores en términos de las relaciones interpersonales y el segundo focalizado a servir de ayuda a la organización para que logre una adaptación al medio externo.

Lo anterior sustenta como la cultura organizacional no puede desligarse de los demás procesos de gestión en las organizaciones, incluso esta se expresa o presenta de forma implícita o inherente a cada uno de los procesos de gestión, principalmente en la gestión del talento humano, de acuerdo con esto, se puede inicialmente entender que la cultura organizacional puede incluirse en mecanismos como lo son los manuales de funciones, entendiendo que un manual de funciones se precisa como una guía que integra los procedimientos de forma sistemática y organizada, su objetivo es brindar una trazabilidad para que los miembros o colaboradores de una organización reconozcan con claridad sus funciones y responsabilidades, lo anterior en concordancia con Rodríguez [5].

Es importante resaltar, que los manuales también pueden responder a diversos modelos, al respecto [6] referencia la importancia del manual de funciones relacionado al aporte sobre la productividad de la organización en cada uno de los niveles estratégicos, es una herramienta entonces que tiene una pertinencia, significancia y relevancia para aspectos asociados a la toma de decisiones y las acciones de mejora.

Derivada de las definiciones anteriores, los manuales sostienen una clasificación que establece características específicas de acuerdo con su naturaleza de origen para [5]-[6], estos se estructuran o identifican en relación al contenido sobre el cual se orientan aspectos asociados a la historicidad de la organización, las políticas organizacionales, los procedimientos, contenidos, fundamentos de formación en cualquier nivel, además debe contener aspectos orientados a las funciones específicas del cargo por lo que pueden variar

en torno a las funciones a desarrollar y como tercer elemento el ámbito de aplicación el cual se orienta a los niveles de competencias generales y específicas.

Con base a lo anterior, y teniendo en cuenta los objetivos de la investigación el tipo de manual según su clase se categoriza como un manual de función específica de personal, atendiendo y dando respuesta al contexto en el que se desarrolla la investigación, a su vez se explica a continuación los pasos para la elaboración de un manual de funciones desde la propuesta Rodríguez [5].

Al respecto, [5] establece como criterios secuenciales realizar la recolección de la información, luego establecer y ejecutar el procesamiento de la información, realizar la redacción y elaboración de gráficos, desarrollar el formato y composición del manual de funciones, revisión y aprobación, posterior a esto se recomienda la distribución, socialización y control, y periódicamente seguimiento y vigencia del manual. Estos pasos secuenciales se recomiendan para la óptima elaboración del manual administrativo del Hotel Luxor se realizará el paso a paso que describe la figura N°2, estos tenidos en cuenta en el proceso de planeación del manual de funciones.

Entre tanto, para los procesos de una adecuada cultura organizacional y adherencia a los procesos, procedimientos y funciones, además para la definición asertiva de los procesos necesarios en una organización, un factor imperativamente relevante es el de la alta dirección en específico desde los aspectos de liderazgo, este aspecto clave ha sido estudiado y abordado a través de múltiples modelos teóricos en el que se encuentra el modelo de liderazgo para el cambio [7]. Lo describe como la competencia que tiene el gerente para involucrar, motivar a su equipo de trabajo, direccionándolo hacia nuevas propuestas en innovación, hacia los cambios y oportunidades del entorno de la organización.

En el marco de los procesos organizacionales, se requieren de ajustes que en ocasiones no parece que deban ser interiorizados por todo el capital humano de la organización y se suele considerar que corresponde a un área específica; sin embargo, situaciones como la aplicabilidad de un sistema de eficiencia energética es un proceso que requiere de actitudes y en ocasiones de funciones realizadas de manera específica o transversal por el capital humano de la organización; así, en concordancia con Romo [8] se puede conceptualizar la eficiencia energética como el consumo de energía de manera inteligente con el fin de atender las necesidades de consumo energético con la menor cantidad posible, en busca del cuidado del medio ambiente.

Para poder llegar al consumo inteligente de energía, las organizaciones deben adoptar políticas de ahorro de energía, adecuar sus instalaciones físicas realizar inversión en equipos de innovación que ayude al monitoreo para llevar el control adecuado del consumo energético a la igual forma se debe sensibilizar a los colaboradores y a los clientes directos de la organización. Para que la organización pueda llegar a la eficiencia energética se deben adoptar Estrategias como las recomienda la Fundación Gas Natural Fenosa [9] donde se propone un sistema donde se logren estrategias asociados a la reducción de la demanda energética, promoción de la diversidad energética, aplicación de energías renovables, procesos de innovación, lograr el autoconsumo por medio de micro redes, y el cambio de hábitos en cada uno de los miembros de la organización.

Estos elementos necesarios para la eficiencia energética se han sustentado y supervisado por la norma ISO 50001 es una norma internacional desarrollada por la Organización Internacional de Normalización (ISO) para proporcionar a las organizaciones un marco internacionalmente reconocido para gestionar y mejorar su desempeño energético. De acuerdo con la norma Icontec (ISO, 2018) el sistema de gestión de energía busca la eficiencia energética proporcionado un resultado medible con el uso y consumo razonable de energía, para llegar a este fin se establecen políticas energéticas, objetivos, metas energéticas, planes de acción y procesos. Para que la organización implemente de forma adecuada el Sistema de Eficiencia Energética debe tener en cuenta las variables internas y externas que puedan ayudarla a llevar a cumplir con sus objetivos o las que puedan ser obstáculo, para que no sucedan inconvenientes en el desarrollo del Sistema la organización debe establecer los procesos, aplicarlos, así como establecer las acciones de mejora continua que realizaran el seguimiento y llegar a los resultados planteados en el Sistema.

2. Materiales y Métodos

Para el diseño del manual de procesos para la gestión de la cultura del talento humano en la eficiencia energética el hotel Luxor en Cúcuta de acuerdo con la norma NTC-ISO 50001:2018, la población objeto de estudio estuvo conformada por 7 personas.

Para el desarrollo de la investigación el número de etapas corresponde a tres:

- Diagnóstico de las responsabilidades, tareas, procedimientos e interrelaciones con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para la implementación del Sistema de Eficiencia Energética en el Hotel Luxor; se aplicó una entrevista con el Gerente del Hotel Luxor y el Instructor del plan de acompañamiento para la implementación de la Norma ISO 50001:2018.
- Evaluación de los perfiles y competencias necesarias de los colaboradores para la implementación del sistema de eficiencia energética en el Hotel Luxor, de acuerdo con los requisitos de la norma NTC-ISO 50001:2018, se realizó observación directa en el momento que los colaboradores desempeñen sus funciones.
- Descripción específica de los cargos, funciones y procedimientos que permitan establecer la ruta para la implementación del sistema de eficiencia energética con base a los requisitos de la norma NTC-ISO: 50.001 en el Hotel Luxor, se analizó los datos y se procedió a la formulación de los procedimientos.

3. Resultados

Diagnóstico de las responsabilidades, tareas, procedimientos e interrelaciones con los procesos estratégicos para la implementación del SGen en el Hotel Luxor Cúcuta

Los resultados iniciales, describen el diagnóstico sobre las responsabilidades, tareas, procedimientos e interrelaciones con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para la implementación del sistema de eficiencia energética en el Hotel Luxor, por ello se muestra la estructura de la categorización y su respectivo análisis (Tabla I).

Tabla I. Categorización Gerente, Capacitador y Colaboradores

Categoría	Pregunta	Descripción Textual	Análisis
Responsabilidades	Describa desde su experiencia ¿Cuáles son las responsabilidades que considera relevantes para la implementación del sistema de eficiencia energética?	<p>1.Cumplir la política del Sistema de Gestión de la Energía. ¿Cuáles son las responsabilidades que considera relevantes para la implementación del sistema de eficiencia energética?</p> <p>2.Participar de los encuentros y espacios de formación y sensibilización sobre el uso racional y eficiente de la energía.</p> <p>3.Implementar los protocolos de uso racional y eficiente de la energía comunicados por la organización</p> <p>4.Informar cualquier situación que pueda impactar de forma negativa el uso, consumo o desempeño energético de elementos, maquinaria y equipos de la organización.</p> <p>5.Comunicar las ideas u oportunidades de mejora que puedan aportar al mejoramiento del desempeño energético de la organización.</p> <p>6.Hacer un uso correcto y adecuado de las instalaciones, equipos, maquinaria y demás elementos que usen energía en la organización.</p> <p>7.Apagar los equipos, maquinarias y demás elementos que usen energía cuando no se requiera o cuando no se esté utilizando.” Entrevista Capacitador</p>	De acuerdo con la información otorgada por capacitador del plan de Acompañamiento para la implementación del SGen las responsabilidades planteadas muestran coherencia a lo plasmado con la norma ISO 5001. Las cuales se pueden vincular o tomar de base para las funciones de los colaboradores del Hotel.

Fuente: Autores.

Tabla I. Categorización Gerente, Capacitador y Colaboradores

Categoría	Pregunta	Descripción Textual	Análisis
Tareas	¿Cuáles son las tareas que deben realizar los colaboradores que contribuyen a la eficiencia en el consumo energético?	<p>“En primer lugar cada colaborador debe supervisar el consumo innecesario de energía, ya sea por parte de los clientes o de los mismos colaboradores, tomando acciones como apagar los equipos o a través de la comunicación asertiva incentivar un comportamiento de ahorro de energía” Entrevista Gerente.</p> <p>“Hay que tener claro que, si un colaborador del hotel cumple con eficiencia cada una de sus tareas como, por ejemplo; el lavado y cambio de sábanas, puede garantizar que haya un consumo energético estrictamente necesario, teniendo coherencia con la política de un adecuado consumo energético” Entrevista Gerente</p> <p>“Es importante que la alta dirección realice procesos de capacitación y gestione los elementos necesarios para un sistema de ahorro de consumo energético” Entrevista Capacitador</p>	<p>Según las respuestas otorgadas por el gerente y el Capacitador frente a las tareas de los colaboradores se puede deducir que es necesario el compromiso de la Alta dirección, para inculcar a los colaboradores una conciencia energética mediante capacitaciones para así lograr el desempeño eficiente de sus tareas diarias.</p>
Procedimientos	¿Qué procedimientos los considera que desarrollan en el hotel que aportan a ser eficientes en el consumo energético?	<p>“A nivel de la implementación del sistema de eficiencia energética es importante que en el procedimiento se tenga en cuenta que; asegurar la implementación, mantenimiento y mejora continua del SGEN. Informar sobre el desempeño energético y del SGEN a la Alta Dirección. Identificar el personal apropiado para trabajar en el apoyo a actividades de gestión de la energía. Promover la toma de conciencia de la política energética y demás elementos del SGEN. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar control y operación eficaces del SGEN. Definir y comunicar responsabilidades y autoridades para facilitar gestión eficiente de la energía a los demás niveles de la Organización.”</p> <p>Entrevista Capacitador</p>	<p>De acuerdo con la respuesta otorgada por el capacitador para poder llevar a cabo la implementación, asegurar la continuidad y realizar acciones de mejora continua del SGEN es determinante el compromiso de la alta dirección con la designación del personal que conforme el comité de Energía, el cual será el encargado orientar las decisiones hacia los usos significativos de la energía y definir acciones para coordinar el SGEN.</p>

Fuente: Autores.

La Tabla I, muestra el conocimiento y percepción de los participantes sobre aspectos específicos asociados al conocimiento y operatividad de los elementos necesarios para la implementación del Sistema de Eficiencia Energética, en los que focalizan en principio que el capacitador es una pieza fundamental para el diseño e implementación del sistema, dado que, orienta a la gerencia en los mecanismos claves que deben ser alineados a la gestión estratégica del hotel [10].

Este aspecto, es el que permitió la valoración frente a la inclusión en la gestión estratégica de la persona especializada en el SGen, estableciendo una evaluación de la necesidad de incorporar este cargo como un cargo directo en el Hotel Luxor de Cúcuta, o a través de la figura de colaboradores externos que si bien no tienen una vinculación directa [11], se establece como un servicio de asesoría, la cual es imperativa e importante en términos de configurar la vinculación del SGen en el manual de funciones y los perfiles de cargo del hotel, es preciso porque debe estar asociado como parte del horizonte y los objetivos de la empresa [12].

Por otra parte, en lo referente a las tareas de los colaboradores se ha inferido la necesidad que tiene la gerencia para la promoción de una conciencia energética mediante capacitaciones en los colaboradores que conlleven al desempeño eficiente de sus tareas diarias, manifestando así responsabilidad en el actuar frente al consumo energético, esto debe verse reflejado en procedimientos dinámicos y de mejora continua, resaltando de este modo, la importancia de atender la influencia de los riesgos del consumo energético [12]-[13]; así para comprender las implicaciones de interrelación de estos aspectos con los procesos estratégicos se establece el siguiente proceso.

La figura 1, muestra cómo se puede presentar una integración básica para la implementación de un sistema de eficiencia energética para el caso específico del hotel Luxor, detallándose que en relación a la implementación la gerencia debe manifestar e integrar las siete responsabilidades básicas para la constitución de un sistema energético como lo propone la Fundación Gas Natural Fenosa [9] y el cual concuerda Stanescu [14], la gerencia de este modo debe asumir la aplicación de lo necesario para lograr la reducción de la energía, la diversidad energética, la renovación de infraestructura para adecuación y uso de energías renovables, la innovación, el manejo del autoconsumo y el cambio de hábitos.

Sobre este último de cambio de hábitos, es que se fundamenta la articulación con los colaboradores del hotel, es decir el talento humano operativo del hotel Luxor, tiene como función principal la adopción de nuevos hábitos que contribuya al aprovechamiento de toda la gestión realizada por la gerencia para la implementación del sistema de eficiencia energética, esto debe verse reflejado en los procesos estratégicos del hotel [15], por lo que no es posible de hablar un de un sistema de eficiencia energética sin la alineación con los elementos estratégicos de la organización que para este caso es el Hotel Luxor, en este sentido es complejo y poco adecuado la aplicación de sistemas de gestión como el SGen, sino están alineados a los procesos estratégicos de la organización.

De acuerdo con los resultados es imperativo la actualización de componentes asociados a las funciones y objetivos estratégicos para poder llevar a cabo la implementación, y aseguramiento continuo de las acciones de mejora para el SGen, para ellos es fundamental el compromiso de la alta dirección definiendo y cumpliendo con acciones relacionadas a la designación del personal que conforme el comité de Energía, y es que este sistema se debe instaurar en un nivel de importancia de otros sistemas que se ejecutan en la organización como lo puede ser un sistema de gestión de calidad [9]-[14]. Entre tanto los aspectos relacionados a la misión y visión en el hotel, si bien están presentes, son elementos que deben actualizarse y en el cual es necesaria la adecuación desde la inclusión y revisión de los diferentes sistemas de gestión sobre los cuales se debe articular el SGen [3] - [15].

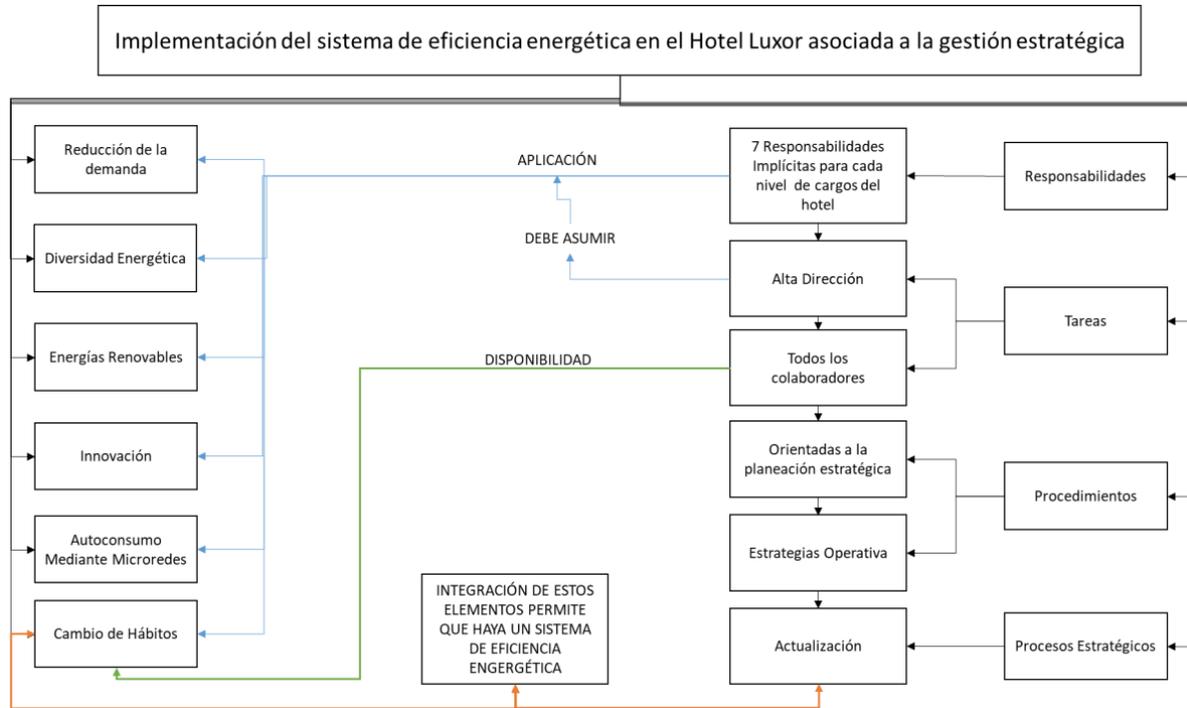


Figura 1. Interrelaciones con los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para la implementación del sistema de eficiencia energética en el Hotel Luxor.

Fuente: Autor.

Evaluación y elaboración de los perfiles de cargo y competencias necesarias de los colaboradores para la implementación de SGen en el Hotel Luxor Cúcuta.

Para el desarrollo de este apartado, se aclara la articulación de la evaluación y la elaboración específica de los perfiles de cargo existentes en el Hotel Luxor de Cúcuta, para el posterior desarrollo de articulación del análisis que permitió la integración de aspectos relacionados al SGen, como parte de las funciones y responsabilidades para la elaboración de los nuevos perfiles de cargo, una organización o empresa no puede estancarse con una gestión estratégica desactualizada, es preciso ante la dinámica de cambios sociales, económicos, políticos y los propios cambios de la organización la realización de ajustes y de mejoras a la gestión estratégica, principalmente para dinamizar el horizonte y los objetivos de posicionamiento de las empresas, en esto radica esencialmente el logro y el resultado obtenido en la evaluación de los perfiles de cargo del Hotel Luxor, donde fue necesaria la actualización de los elementos estratégicos que permiten la integración de nuevos sistemas necesarios para la empresa como lo es el SGen [5]- [12].

Realizando una revisión de los perfiles de cargo del talento humano que conforma los colaboradores del Hotel Luxor, no se encontraron elementos que se puedan asociar directamente con conocimientos, competencias e incluso responsabilidades frente al SGen, se construyó como propuesta frente a la ausencia de información específica asociada al SGen, y teniendo en cuenta el análisis de la Tabla I y la Figura 1, se pudo concretar los

estudios y experiencia que debe sostener el perfil de las personas en cada uno de los cargos, aspecto que es fundamental para la gestión del talento humano articulada para la gestión estrategia de la organización [16].

Atendiendo a lo anterior, los perfiles de cargo analizados requerían de una articulación con referencia a las necesidades para la aplicabilidad del sistema de eficiencia energética, por lo que se ha dispuesto para el análisis la inclusión de elementos necesarios en el perfil de cargos a nivel de conocimientos tanto en los cargos de dirección como lo son el del gerente y el administrador, donde se focalizan competencias de gestión de supervisión, dirección, toma de decisiones y control de aspectos específicos del SGen, y competencias específicas requeridas para la definición clara de las tareas de los niveles operativos, y las responsabilidades que requieren en este personal para poder instaurar una apropiación del SGen [5]-[12], estos elementos se establecieron como un aspecto esencial de ser anexados para poder tener éxito en la aplicabilidad del SGen, donde cada colaborador desde su cargo contribuye a una adecuada implementación del sistema (Barrera, 2021), y de este modo es que se pudo aplicar los lineamientos básicos para el diseño del manual de perfiles de cargo y funciones del Hotel Luxor de Cúcuta [5].

Esta incorporación abre la necesidad de la capacitación de cada uno de los colaboradores frente a los conocimientos necesarios para poder cumplir con las tareas, responsabilidades y funciones, principalmente desde el abordaje de las competencias requeridas para lograr este propósito de acuerdo con Alles [7], para el SGen también es requerida la gestión por competencias desde los niveles transversales como específicos, el SGen, además se distribuyen estas competencias de liderazgo, innovación, creatividad, trabajo en equipo, conocimientos y aplicación de estándares tecnológicos que conllevan a la definición clara de las responsabilidades en función de poder establecer los elementos mínimos para actualizar en los procesos de gestión del talento humano y así mismo la contribución frente al medio ambiente en los procesos de gestión estratégica [7]- [11]; para ello, se tomaron las responsabilidades necesarias determinadas por el capacitador y se organizaron en función de los roles y tareas de cada uno de los cargos que conforman el grupo de colaboradores.

Teniendo en cuenta los fundamentos desarrollados, la Figura 2 se describe el proceso de articulación e integración de los mínimos requeridos para la implementación del SGen en los perfiles de cargos, establecimiento de competencias y definición de responsabilidades, en ella se centra la importancia de la definición de competencias asociadas a la contribución para la eficiencia energética [17].

En el marco de los perfiles en la misión y en el nivel de formación deben verse reflejados la orientación hacia una cultura de eficiencia energética, en lo relacionado a las competencias deben integrarse conocimientos genéricos de cuidado y ahorro de energía, así como una competencia frente al aprendizajes que denote la disposición para formarse y capacitarse en temas relacionados al SGen, finalmente en las responsabilidades la definición clara de aquellas que sean propias de la gerencia o alta dirección y la de los colaboradores [8]- [17].

En el esquema propuesto en la Figura 2, la gestión por competencias para el diseño de perfiles de cargo integrando aspectos para la implementación del SGen, se estructuró definiendo competencias específicas de nivel gerencial propias de los cargos de gerente y administrador del hotel, en donde se resaltan competencias basadas en la gestión, administración, liderazgo, supervisión y control, las cuales son esenciales en relación con la base gerencial requerida por el SGen [7]- [10].

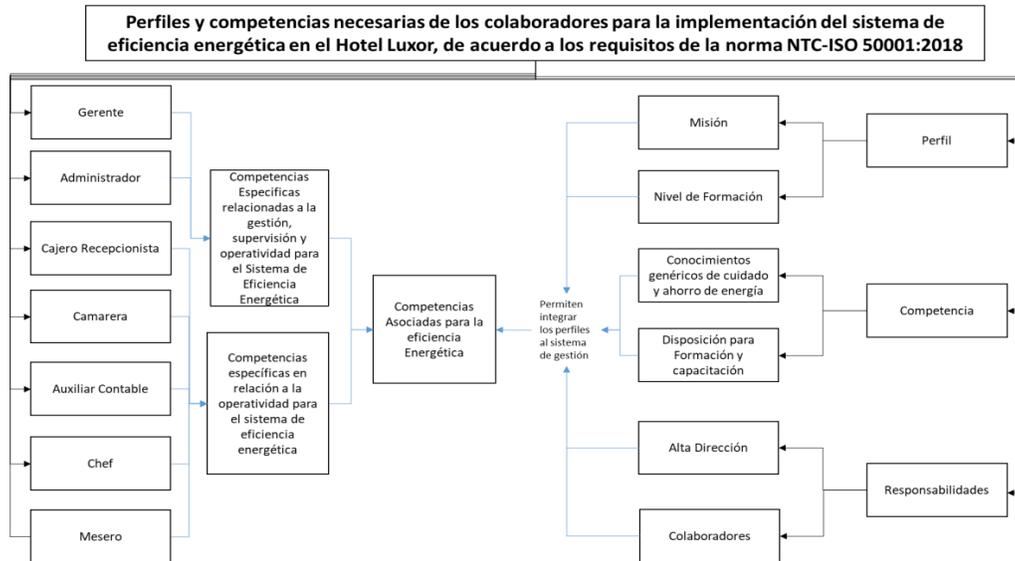


Figura 2. Esquema para la elaboración de los perfiles de cargo y competencias necesarias de los colaboradores para la implementación de SGen en el Hotel Luxor Cúcuta.

Fuente: Autor.

Por su parte, para el caso de los demás cargos las competencias específicas son aquellas relacionadas con el nivel operativo que inciden en que haya una adecuada implementación del SGen, y se basan en la inclusión de tareas operativas enmarcadas en una cultura organizacional encaminada al cuidado ambiental en el que se integra el ahorro del consumo energético, el nivel operativo de estas competencias específicas se expresan en mecanismos como el cambio de hábitos, expresados en términos de eficiencia en las tareas, dirigencia en la operatividad del cargo donde se establecen nuevos métodos y procedimientos que permitan una mejor gestión de los recursos energéticos [18].

Ahora bien, en términos de las competencias transversales estas se asociaron a competencias como la gestión del tiempo, comunicación interpersonal orientado a la apropiación de una cultura de ahorro de energético, uso adecuado de las nuevas tecnologías para el desarrollo del SGen, el trabajo colaborativo fundamentalmente, la innovación en las tareas y funciones como un elemento para resolver y mejorar los procesos, obteniendo como resultado una mayor eficiencia energética [7]- [11].

Son estos elementos los que describen la especificidad que deben expresar los cargos, funciones y procedimientos estableciendo la ruta que se muestra en la figura 2 para la

implementación del Sistema de Eficiencia Energética con base a los requisitos de la Norma NTC-ISO: 50.001 en el Hotel Luxor, el proceso de actualización de los parámetros de la gestión estratégica del hotel se ha ajustado con los fundamentos necesarios para la implementación del SGen desde parámetros de cuidado ambiental y eficiencia de los recursos energéticos [8].

Basado en lo anterior, y considerando los aspectos teóricos de las teorías organizacionales, [4] - [19]. la gestión estratégica en términos de la misión, visión y organigrama han sido articulados con referenciando el cuidado ambiental y en donde al implementar el SGen, se muestra como esta organización cumple con estos criterios incluidos en la nueva gestión misional y la visión como se detalla a continuación.

Misión: el hotel Luxor se ha propuesto llevar a sus usuarios un servicio hotelero con altos estándares de calidad, excelencia, y cuidado ambiental ofreciendo a nuestros huéspedes y población en general una experiencia de hospitalidad, todo bajo un adecuado trato individualizado y expresado por nuestros colaboradores, logrando así superar las expectativas en cada uno de nuestros visitantes (Autores).

La anterior propuesta de misión, cuando menciona el cuidado ambiental exige el desarrollo de políticas y objetivos estratégicos que se expresan en diversos fundamentos de la gestión estratégica, indicando la necesidad de expresar e implementar todo lo relacionado con el SGen, como ese elemento diferenciador para el sector hotelero y respondiendo a las nuevas tendencias las cuales integran el cuidado ambiental como un factor de calidad [11], ahora bien, se presenta la visión.

Visión: el Hotel Luxor en los próximos 5 años se establece como una empresa consolidada, prestigiosa y referente en el sector hotelero de la región, y con proyección nacional e internacional, incidiendo positivamente en el desarrollo empresarial y turístico de la ciudad y aportando al cuidado ambiental, todo esto a través de un servicio personalizado de calidad a nuestros usuarios y clientes (Autores).

Al igual que la misión, se integró como propuesta a la visión el componente de calidad ambiental el cual incluye todo lo relacionado al SGen, enfatizando el compromiso del Hotel Luxor por lograr estándares de calidad que permitan expresar el cuidado ambiental y fundamentalmente el desarrollo a través de la optimización de los procesos asociados a la eficiencia en el consumo energético, lo que indica el cuidado ambiental en la visión es el compromiso organizacional que tiene la alta dirección del hotel, por caracterizarse en un hotel proyectado a las nuevas tendencias ambientales en términos de energías renovables, aplicación de otros procedimientos que aporten al medio ambiente [11]; entre tanto, para que estos elementos se expresen también se ajustó el organigrama, presentado en la Figura 3.

Con base a lo anterior, estos elementos estratégicos se proponen para articular el SGen, así en el organigrama de la figura 3 se ha determinado que el personal idóneo para activar el SGen, se integren como colaboradores externos, que median entre la gerencia y el administrador, esto de acuerdo con [6]; quienes establecen la importancia de flexibilizar el

organigrama relacionado a los colaboradores externos en las empresas, principalmente aquellas que son de tamaño micro o pequeña empresa.

Lo anterior, se propuso como un mecanismo en el que se considera al supervisor del SGen, como un colaborador externo que integre funciones y actividades periódicas para la supervisión técnica y operativa del SGen, brindando una asesoría a la alta dirección del hotel Luxor los requerimientos necesarios para la el seguimiento y mejoramiento del SGen [13].

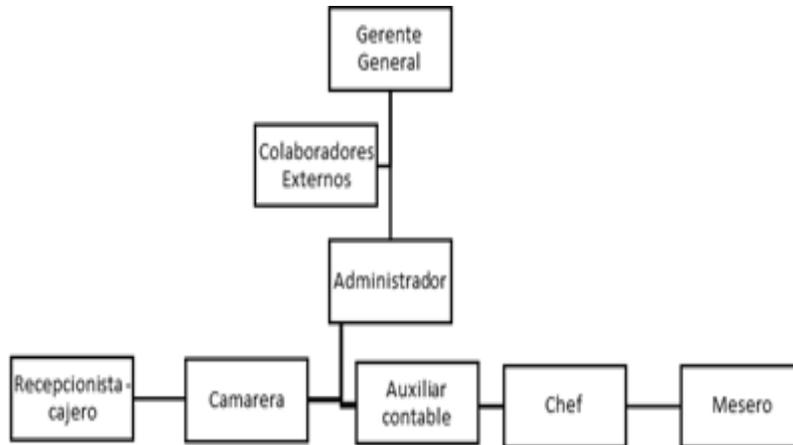


Figura 3. Propuesta de Organigrama
Fuente: Autor.

Conclusiones

En el proceso de la investigación se concluye que la cultura de los trabajadores en cuanto a las prácticas de eficiencia energética en el Hotel, requiere de una planeación estratégica que integre y oriente desde los planes operativos de la organización y desde la misión y visión de la empresa, de acuerdo con los resultados la renovación y actualización de los procesos estratégicos es imperativa en el Hotel Luxor con el fin de cumplir con los fundamentos requeridos para la implementación de un SGen.

La determinación las responsabilidades, tareas y relaciones de los puestos con las demás áreas del hotel en cuanto la gestión de eficiencia energética, se traduce en dos aspectos claves unas responsabilidades específicas para los cargos de la gerencia y la administradora que se relaciona a la gestión, planeación, implementación y control del Sistema de eficiencia energética y para los colaboradores operativos desde la implicación, cultura y cambio de hábitos que se materialicen en adecuadas prácticas de consumo energético en el hotel Luxor.

Por último, la elaboración y descripción específica de los cargos en relación con la eficiencia energética que deben tener los colaboradores del Hotel Luxor, se plantea desde

funciones y responsabilidades específicas, principalmente asociadas a las actividades diarias y tareas comunes de los colaboradores, dado que en cada actividad se realiza un gasto de consumo energético que debe ser optimizado, por ello es sustancial para el caso de estudio el diseño de capacitaciones en la eficacia de las labores aunada a la respuesta de ahorro de consumo energético.

Referencias

- [1] E. Franklin “Organización de empresas”. (3 ed.). México, DF McGraw Hill.2009.
- [2] I. Chiavenato, “Administración de los recursos humanos” Bogotá D.C, Colombia:1999.
- [3]C. Méndez “Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia”. Revista Universidad y Empresa, Vol. 21, pp. 136-169. 2019.
- [4] R. Daft, y R. Daft, “Teoría y diseño organizacional”. México D.F.: México: 2011.
- [5]J. Rodríguez, “Cómo elaborar y usar los manuales administrativos”. (4 ed.). México D.F.: México, 2012.
- [6] M. Chóez, y J. Torres “Diseño de manual de funciones para la empresa ImportCruz S.A. de la Ciudad de Guayaquil (Tesis de pregrado) Universidad de Guayaquil, Ecuador.2019.
- [7] M. Alles, “Diccionario de comportamiento la trilogía”. Buenos Aires: Argentina. 2009.
- [8] D. Romo, y D. Morales, “Eficiencia Energética en la Universidad Católica sede Azogues un enfoque de implementación técnico–económico basado en energía solar. Revista Técnica" energía" vol. 17, pp. 44-54.2021.
- [9] Fundación Gas Natural Fenosa “Manual de eficiencia energética”. 2020.
- [10] C. A. Valecillos, “Intervenciones para la formación del talento humano por competencias dentro del enfoque Organizaciones Inteligentes”. Negotium, vol 9, pp. 143-167.2013.
- [11]S. R. Contreras y L. Peñaloza, “El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera. Turismo y Sociedad, vol 23, pp. 85-100. 2018.
- [12]J. J. Barrera, “Propuesta de un plan de eficiencia energética en el hotel Chrisban Hotel Boutique”. (Trabajo de Pregrado) Universidad Antonio Nariño, Buga.2021.
- [13] E. Cisneros, F. González, J. Herrera, C. Duarte, y H. Matos, “Influencia de la programación del riego en los consumos energéticos. Revista de Ingeniería Agrícola, vol 10, pp.
- [14] C. L. V. Stanescu, y A. G. C. Oza, M. E. T. Castillo, M. V. G. Jiménez, K. A. M. Camacaro, y C. E. de Díaz “Sistema de gestión energética y ambiental de Productos Alimex CA. Suma de Negocios, vol 8, pp. 115-121. 2017.
- [15]S. Contrera,y Rosalinda; L. Peñaloza, “El talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera. Turismo y Sociedad, vol. 23, pp. 85-100.2018.

[16] B. E. A. Orrego, “Procesos de gestión del talento humano y su articulación con la estrategia organizacional: caso empresas en el Valle del Cauca”. Mercados y Negocios, vol (26). pp.147-163. 2012.

[17] S. M. A. Hernández, H. G. P. Sanunga, V. M. V. Samaniego, y D. M. C. Andrade, “Relación de las variables organizacionales y la gestión del talento humano, en las hosterías de ciudad Riobamba”, Ecuador. Industrial data, vol 20, pp. 55-60. 2017.

[18] A. R. P. Mayo, Á. W. V. García, y S. L. Kosberg, “El control de gestión y el talento humano: conceptos y enfoques”. Universidad & Empresa, vol 17, pp.13-33.2015.

[19] L. F. P. Castillo, “La gestión por competencias para el desarrollo organizacional en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos”. Industrial data, vol 24, pp. 97-120.2021.