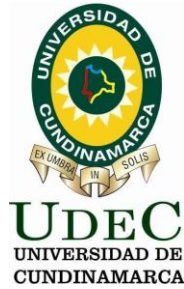


**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA MAQUINAS Y JUEGOS
DE COLOMBIA S.A.S**

Angie Soraya Riaño Moreno



UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

SECCIONAL FUSAGASUGÁ 2018

**DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA MAQUINAS Y JUEGOS
DE COLOMBIA S.A.S**

ANGIE SORAYA RIAÑO MORENO

Trabajo de Grado Opción Tesis

Para optar el Título De Especialista En Gerencia Para El Desarrollo Organizacional

Asesor De Tesis: Víctor Jaime Gracia

Docente y Administrador de Empresas

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA

DIRECCIÓN DE POSGRADOS

ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

FUSAGASUGÁ

2018

TÍTULO

“DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA MAQUINAS Y JUEGOS DE COLOMBIA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS”

CONTENIDO

Contenido

TÍTULO	3
“DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA MAQUINAS Y JUEGOS DE COLOMBIA SOCIEDAD POR ACCIONES SIMPLIFICADAS”	3
INTRODUCCIÓN	7
1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	8
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	8
2. TEMA DE INVESTIGACIÓN	9
2.1 ÁREA DE INVESTIGACIÓN.....	9
2.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	9
2.3 TEMÁTICA	9
2.4 PROGRAMA	9
3. OBJETIVOS	10
3.1 OBJETIVO GENERAL	10
3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO	10
4. JUSTIFICACIÓN	11
5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13
5.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN	13
5.1.1 Investigación Aplicada	13
5.1.2 Investigación Descriptiva	13
5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN.....	14
5.2.1 Fuentes Secundarias	14
5.2.2 Fuentes Primarias	14
5.2.3 Tratamiento de la información	15
6. MARCO DE REFERENCIA.....	15
6.1 MARCO TEÓRICO	15
6.1.1 Manual De Funciones.....	15
6.1.3 Ventajas del Manual de Funciones.....	16
6.1.4 Recursos Humanos	17
6.2 MARCO CONCEPTUAL.....	20

6.2.1 Definición de los conceptos relacionados con el diseño del manual de funciones de la empresa máquinas y juegos de Colombia S.A.S	20
6.4 REFERENTE CONTEXTUAL	23
6.4.1 Referente Histórico.....	23
6.4.2 Misión.....	26
6.4.3 Visión.....	27
6.4.1 Principios y valores	27
7 DIAGNOSTICO	28
7.1 Identificación de la necesidad del manual de funciones	28
7.1.1 Muestra	28
7.2 Tabulación y análisis de la información.....	28
7.2.1 Formato de encuesta	28
7.1.3 Análisis de la información de la encuesta	42
7.2 Cargos de la empresa.....	45
7.2.1 Personal del área administrativa	45
7.2.2 Personal del área operativa	46
7.3 Organigrama.....	46
7.3.1 Líneas de comunicación	47
7.4 Recolección información del manual de funciones.....	48
7.4.1 Muestra	48
7.4.2 Características objeto de estudio.	49
7.4.3 Entrevista.....	49
7.5 Aplicación entrevista.....	50
7.5.1 Análisis Entrevista y trabajo de campo.....	50
7.5.2 Recomendaciones	72
8 PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES	72
8.1 Manual de funciones	72
8.1.1 Líder Unidad de negocio	72
8.1.2 Cajero.....	77
8.1.3 Auxiliar Operativo.....	81
8.1.4 Técnico de Maquinas.....	85
8.1.5 Perifonista.....	88
8.1.6 Servicios generales portero.....	93

8.1.7	Servicios generales aseo	98
8.1.8	Servicios generales cafetería	101
8.1.9	Auxiliar comercial	106
8.1.10	Analista Contable	109
8.1.11	Coordinador de talento humano	113
8.1.12	Gerente.....	118
8	CONCLUSIONES.....	122
9	BIBLIOGRAFÍA.....	123

INTRODUCCIÓN

Máquinas y Juegos De Colombia Sociedad por Acciones Simplificadas es una empresa del sector de juegos de suerte y azar creada en la ciudad de Fusagasugá hace más o menos 20 años, su administración hasta hace 2 años fue de manera empírica donde cumplían los requerimientos básicos para su funcionamiento, se realizó la fusión de varias unidades de negocio siendo en este momento donde se da la necesidad de estructurar toda la parte administrativa dentro de esta reestructuración se crea el área de recursos humanos buscando el bienestar de los empleados y un mejor manejo de la información relacionado con estos.

Es por esto que dentro de las necesidades identificadas para el área de recursos humanos es esencial la creación del manual de funciones para los cargos activos dentro de la organización para tener un apoyo al momento de la contratación del nuevo personal, donde se pueda dar a conocer de manera clara y específica que cargo van a ocupar, cuáles son sus funciones, cuáles son sus responsabilidades y hasta donde llega su nivel de compromiso para con la empresa.

El proceso de la creación del manual de funciones tiene como objetivo regular y organizar la estructura de operación y funcionamiento de las diferentes unidades de negocio de la empresa M y J de Colombia S.A.S, reconociendo el manual de funciones como una herramienta técnica necesaria para la administración del personal, facilitando al mismo comprender el funcionamiento de su cargo así como optimizando su desempeño en tiempo y calidad, respondiendo de una manera efectiva a las necesidades de la organización.

Se tiene el manual de funciones como estrategia para brindar un mejor servicio a los clientes de las diferentes unidades de negocio.

1. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

En los procesos administrativos de la empresa Máquinas y Juegos de Colombia S.A.S. es necesario la creación del manual de funciones donde se pueda evidenciar las funciones, responsabilidades, límites y aspectos que contempla cada cargo en todos los procesos necesarios para el funcionamiento de la organización, en la actualidad no se cuenta con esta herramienta técnica para darle a conocer a los empleados cuáles son sus funciones y responsabilidades lo que lleva a que el personal desempeñe su cargo de manera empírica o por el criterio de la experiencia, en toda organización se debe tener un proceso claro y establecido de las funciones de cada cargo es por esto que surge la necesidad de crear el manual de funciones para cada cargo en la empresa.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la empresa Maquinas y Juegos de Colombia S.A.S no tienen un proceso establecido donde se evidencien las funciones, responsabilidades y límites de cada cargo, manejan la información y los procesos de inducción de manera básica para contratar a los empleados y darles a conocer sus responsabilidades y labores dentro de la empresa, es por eso que en el momento enfrentan varias dificultades administrativas y operativas ya que no cuentan con toda la información y las herramientas para mostrar a los empleados sus obligaciones y las falencias en las que están incurriendo al no realizar sus labores como la gerencia o administradores lo requieren.

2. TEMA DE INVESTIGACIÓN

Según el sistema de investigación de la Dirección de Posgrados, la tesis titulada Diseño del manual de funciones de la empresa Maquinas y Juegos de Colombia S.A.S. se ubica en:

2.1 ÁREA DE INVESTIGACIÓN

Administración y Organizaciones.

2.2 LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Desarrollo Organizacional y Regional.

2.3 TEMÁTICA

Diseño de los manuales de funciones de la empresa M Y J S.A.S ubicada en el municipio de Fusagasugá.

2.4 PROGRAMA

Especialización En Gerencia Para El Desarrollo Organizacional.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

- Diseñar el manual de funciones para los cargos de la empresa Maquinas y Juegos de Colombia, como un instrumento para establecer las responsabilidades, funciones y límites de cada cargo.

3.2 OBJETIVO ESPECÍFICO

- Elaborar un diagnóstico interno frente a los cargos y funciones existentes en la organización.
- Identificar los cargos que hay en la organización
- Elaborar el organigrama de la empresa.
- Definir los objetivos y funciones de cada puesto y área de trabajo.
- Identificar los procesos de cada puesto de trabajo, responsabilidades, líneas de comunicación y limitaciones dentro de cada cargo.

4. JUSTIFICACIÓN

Cada vez se hace más necesario en las organizaciones ya sean públicas o privadas la implementación de nuevos modelos de gestión para así alcanzar las mejores competencias, complementando las estrategias organizacionales para el desarrollo de factores de calidad a nivel mundial del talento humano y su proyección.

Una buena gestión organizacional es el planteamiento de nuevas ideas para la mejora de los procesos y estos deben empezar desde el área de talento humano donde se debe proyectar el crecimiento, capacitación y competitividad de las personas que laboran en la organización, adaptándolos a los nuevos cambios y aumentando la capacidad de respuesta ante situaciones adversas, es por esto que la mejor manera de realizar el cambio es dándole al empleado las herramientas necesarias para que conozcan su cargo y las funciones dentro de este.

La creación del manual de funciones dentro de la organización es imprescindible para que los empleados al momento de realizarles la inducción a la empresa, conozcan claramente la estructura organizacional que compone la entidad, la línea de autoridad, el conducto regular para los procesos e identifiquen claramente sus funciones y no se extralimiten o limiten en las mismas, las decisiones que se tomen respecto al talento humano en una organización pueden llevar a la misma al éxito o fracaso dentro de sus procesos u objetivos.

Es por esto que la empresa Máquinas Y Juegos De Colombia lleva más de 20 años en el mercado donde ha ido creciendo poco a poco de manera empírica, a partir del año 2016 los socios toman la decisión de estructurar la parte de administrativa dentro de su organización debido a que en ese momento solo existía el control de la contabilidad para efecto de impuestos y

responsabilidades fiscales lo que ocasionó que no se llevara un control sobre los demás temas relacionados con la administración de una empresa como lo es una área de recursos humanos.

Al revisar la información existente en cuanto a empleados y soportes de los procesos llevados en esta área, no se encuentra un manual de funciones es por esto que surge la necesidad del diseño de un manual de funciones para cada cargo establecido dentro de la organización con sus procesos donde se lleve el control y la certeza no solo de un registro de las funciones sino del cumplimiento de responsabilidades de acuerdo a las necesidades del cargo ya que durante años ha sufrido un desgaste tanto administrativo como financiero con la contratación de personas que no cumplen en muchas ocasiones con el perfil para el cargo contratada, lo que termina siendo un problema para la misma organización y debido a esto es fundamental la elaboración del manual de funciones para que haya un control y una continuidad evidente y favorable en los procesos de la organización.

5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Inicialmente se hará una encuesta para identificar la viabilidad y necesidad de la creación e implementación del manual de funciones en la organización, teniendo esta investigación un enfoque mixto.

Por lo cual se realizara un estudio de carácter descriptivo, haciendo una recolección de información por medio de entrevistas y observación donde se evalúan las actividades realizadas por cada empleado, para que de esta manera sea más fácil el proceso del diseño y estructuración del manual de funciones que permita el ahorro del tiempo y esfuerzo en la ejecución de las labores diarias.

5.1.1 Investigación Aplicada

Se caracteriza por ser una investigación que busca estrategias para dar solución a una necesidad u objetivo, para el caso de los proyectos empresariales se puede considerar que uno de los tipos de investigación a utilizar es la aplicada puesto que el proyecto está dirigido a la identificación de un problema y de los medios para resolverlo por tanto es una opción más práctica que teórica, así mismo se usa para estudiar un objetivo o problemática específica dentro de la organización.

5.1.2 Investigación Descriptiva

Se encarga de describir costumbres y actitudes exactas de las personas objeto de estudio, por medio de la observación y recolección de datos examinando las diferentes variables, pero no se encarga del porqué de estas.

Se aplica porque es útil para describir o examinar las necesidades con sus diferentes características en el entorno donde se va llevar a cabo la investigación.

5.2 FUENTES DE INFORMACIÓN

Para la obtención de información base de esta investigación se recurrió a las siguientes fuentes de información.

5.2.1 Fuentes Secundarias

Se recurrió a páginas especializadas de internet para identificar cómo se estructura un manual de funciones, que ítems se tienen en cuenta para la elaboración de estos, también se recurrió a libros donde se encontró teoría sobre cómo se puede direccionar un área de recursos humanos y por supuesto se recurrió en primer lugar a indagar cómo se va a estructurar el organigrama de la empresa así como archivos, revistas y periódicos que puedan tener algo de información sobre todo lo relacionado con los empleados y su manejo.

5.2.2 Fuentes Primarias

La recolección de la información se hará por medio de entrevistas y utilizando la técnica de observación a los empleados en sus actividades cotidianas dentro de sus labores diarias tanto en el área operativa como administrativa de la empresa M y J de COLOMBIA S.A.S para determinar ciertas características propias de su oficio, así como la recolección de información en físico con los registros y bases que se tengan en el área administrativa.

Se hará una breve investigación sobre qué procesos tienen en el área administrativa y como se han direccionado hasta el momento, para así poder tener un punto de partida en el trabajo que se quiere desarrollar.

5.2.3 Tratamiento de la información

Recolección de datos se dividirá en dos pasos:

Primero se hará una encuesta con para identificar el nivel de conocimiento que tiene el empleado sobre el manual de funciones de su cargo e identificar que falencias hay dentro de la divulgación de las funciones de cada cargo para luego diseñar el manual de funciones y así poderlo implementar en la organización

Luego se hará el proceso de recolección de información sobre las funciones, responsabilidades, competencias de cada cargo por medio de una entrevista a los empleados de cada cargo, se escogerá una o dos personas por cargo para realizar la entrevista por que la parte administrativa está diseñada para que solo una persona se desempeñe por cargo y en la parte operativa el trabajo es muy mecánico y no varían las funciones.

6. MARCO DE REFERENCIA

6.1 MARCO TEÓRICO

6.1.1 Manual De Funciones

Es una herramienta de gestión que permite determinar las responsabilidades, funciones y límites para un empleado dentro del cargo que está desempeñando en la organización.

Es un paso a paso de las labores propias de su puesto de trabajo convirtiéndose en una guía de sus responsabilidades y compromisos desde su cargo hacia el cumplimiento de una serie de metas de gestión en el área o departamento en el que se encuentre dentro de la organización.

6.1.2 Objetivos del Manual de Funciones

Básicamente el objetivo principal del manual de funciones es describir un proceso con claridad para poder desarrollar una actividad o función, delegando responsabilidades y compromiso de los cargos dentro de los principales objetivos específicos encontramos:

Facilitar el proceso de reclutamiento, selección, inducción, adiestramiento y capacitación del personal para que se describa en forma detallada las actividades de cada puesto, servir de medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, ya que facilita su incorporación a las diferentes unidades, permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos de la ejecución de trabajo evitando repetir instrucciones sobre lo que tiene que hacer el empleado, dar a conocer el funcionamiento interno por lo que respecta a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los cargos responsables de su ejecución, determinar en forma más sencilla las responsabilidades por fallas o errores, Facilitar las labores de auditoría, evaluación del control interno y su evaluación. (Jimewnesz Suarez & Puerto Avila , 2014, pág. 18)

6.1.3 Ventajas del Manual de Funciones

La elaboración del manual de funciones es un deber de la organización para la optimización de los procesos creando algunas ventajas empresariales y competitivas como:

- Solidificación de la estructura organizacional.

- Optimización de procesos.
- Evita la extralimitación de las responsabilidades y funciones entre los cargos.
- Limita los conflictos de autoridad, asegurando los límites de funciones y responsabilidades.
- Ayuda a entrelazar adecuadamente los procesos de trabajo de un área a otra.
- Permite el cumplimiento de metas y objetivos dentro de un área o departamento.
- Facilita el empalme y adaptación de un empleado nuevo en un puesto de trabajo.
- Da coherencia a los procesos de la empresa.
- Permite identificar de manera rápida y precisa las falencias en un proceso.
- Permite identificar el cumplimiento de metas por áreas o departamentos, así como la medición de productividad por medio de indicadores.
- Sirve como herramienta de control interno.

6.1.4 Recursos Humanos

El término de recursos humanos nace en la era de la industrialización neoclásica más o menos en 1950 basándose en la teoría del comportamiento del ser humano, definiendo como recurso humano al conjunto de personas con las que cuenta una organización para desarrollar una actividad, labor o encomienda, pero con el pasar del tiempo el mano obrero se vio más como una figura sustituible, maquinaria de reproducción o recurso organizacional.

El recurso humano es también conocido como el proceso de gestión que se encarga de la selección, contratación, formación, actualización, capacitación y bienestar de los empleados de una organización, estos procesos se llevan a cabo en un área específica en apoyo con el área administrativa o directiva de la empresa.

Básicamente es la administración de los potenciales de cada persona, aprovechando sus capacidades, conocimientos, creatividad e inteligencia en pro del desarrollo y crecimiento de la empresa.



Fuente: Pdf, resumen politécnico de Suramérica, diplomado en gestión del talento humano.

En la actualidad en un país como Colombia es muy complejo sostener y hacer crecer una empresa cuando ya está constituida legalmente, según una investigación realizada por la Cámara de Comercio de Bogotá afirma que

En el 2013, encontró que, pasado el primer año después de la creación, solo sobrevivió el 55 por ciento de las firmas constituidas; para el segundo, el 41 por ciento; al tercer año, el 31 por ciento, y llegado el cuarto año quedó en el 23 por ciento (Redacción Economía y Negocios EL TIEMPO, 2016)

Del anterior referente se puede concluir que en Colombia no es viable la creación de empresa no solo por los altos impuestos sino también por la falta de capacitación y estructuración de los

procesos administrativos internos que afectan directamente a la inversión de capital de los empresarios porque se puede decir que, de acuerdo a los resultados arrojados por el estudio de cada 100 empresas creadas, 45 fracasan en su primer año de vida.

Normalmente cuando se crea una empresa los empleados no tienen claras sus funciones y responsabilidades laborales es por eso que se extralimitan en sus cargos muchas veces poniéndose cargas laborales extremas lo que los lleva a renunciar pensando que están siendo explotados por la organización, es por esto que la creación del manual de funciones que define claramente los objetivos, alcances, responsabilidades y funciones de una empresa es de vital importancia dentro del proceso administrativo, convirtiendo a los directivos y colaboradores de todas las áreas en colaboradores, involucrados en un equipo de trabajo en pro de mejora no solo de la organización sino también de calidad de trabajo.

Es un proceso de trabajo para mantener una organización sólida, con un ambiente laboral estable como empresa a largo plazo como lo es M y J de Colombia S.A.S es el compromiso de preparación, capacitación y trabajo para hacerla cada día más fuerte y sustentable en una economía inestable donde se debe adaptar a los cambios, sean estos previstos o no.

En la actualidad no solo el bienestar financiero de la organización juega un papel importante dentro de esta, también se debe poner gran atención a los temas relacionados con la documentación y el funcionamiento de la empresa, tener al día una serie de documentos que enmarcan las actividades diarias en el proceso de ofrecer un buen servicio al cliente.

Esto se hace con el fin de tener una serie de procesos, procedimientos, reglamentos, directrices y formatos de los que todos los empleados deben tener conocimiento y más con el cuidado y la responsabilidad que tiene la actividad economía de juegos de suerte y azar, el registro y control

por medio de los documentos, permiten que una compañía pueda evolucionar independientemente de que los socios o administradores permanezcan al tanto de la organización constantemente teniendo claros los procesos, protocolos y funciones de cada área o cargo por medio del control de gestión de la empresa.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

6.2.1 Definición de los conceptos relacionados con el diseño del manual de funciones de la empresa máquinas y juegos de Colombia S.A.S

Manual: Documento en el cual se ha recopilado una serie de información detalla de con las instrucciones que se deben seguir para realizar una tarea en un puesto de trabajo, un manual se diseña para que la actividad a realizar sea más sencilla, sin errores fácil de entender y desarrollar.

Proceso: Es un paso a paso para realizar una actividad determinada, definiendo el proceso como parte fundamental para desarrollar las actividades plasmadas dentro de un manual.

Procedimiento: consiste en seguir ciertos pasos de manera minuciosa para desarrollar una labor o actividad de manera eficaz, cada procedimiento tiene una estructura establecida y se identifica por llevar diferentes etapas, así como “la administración es el conjunto de pasos y principios, y la gestión es la ejecución y utilización de esos principios” (MONTES URIBE, 2005, pág. 27).

Se debe tener en cuenta que para el correcto funcionamiento de las organizaciones se siguen una serie de lineamientos, procesos y procedimientos los cuales se deben sistematizar y simplificar para minimizar la posibilidad de errores en los puestos de trabajo.

Capacitación: Acción y efecto de transmitir nuevos conocimientos a una o más personas.

Cesantías: Es una remuneración a la cual tiene derecho todo trabajador a partir del primer instante en el que ingresan a laborar en una empresa, esta obligación se rige por la ley 50 de 1990.

Compensación salarial: Son todos los pagos o remuneraciones en salario o especie que percibe el trabajador por parte del empleador como lo es alimento, bonos, auxilios, permisos, capacitaciones, beneficios etc.

Contrato de trabajo: Es un acuerdo legal entre el patrono y el trabajador, figura que da origen a una serie de derechos y obligaciones entre las dos partes, debe tener tres características que son: remuneración, subordinación, prestación personal del servicio.

Eficacia: “Se entiende como *la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción*”¹ (Definición.De, s.f.).

Egreso: Es la acción de salir, para efectos de la contratación de un empleado en una empresa es el momento en el que se da por terminada la relación laboral entre el patrono y el trabajador.

Empleado: Persona que presta de manera directa sus habilidades y esfuerzos a otra a cambio de una remuneración.

Empresa: Entidad conformada inicialmente por el capital económico y humano con fines de producción y/o comercialización.

Estructurar: Organizar y direccionar las diferentes partes de un todo.

Gestión: Es el conjunto de acciones relacionadas con la administración y va de la mano con la planeación, implementación, desarrollo y control.

Horas extras: Se entiende como horas extras el tiempo que se labora fuera de la jornada ordinaria de 8 horas que debe laborar un empleado.

Inducción: Proceso mediante el cual una persona enseña a otra el cómo se debe realizar cierto proceso.

Ingreso: Es la acción de entrar, para efectos de la contratación de un empleado en una empresa es el momento en el que se da inicio a la relación laboral entre el patrono y el trabajador

Intereses de cesantías: Son la utilidad que la empresa debe pagar sobre el valor total de las cesantías de los empleados por que en cierta manera la empresa está trabajando ese dinero del empleador, por cada año de trabajo el valor de los intereses corresponde al 12%

Manual de funciones: Documento en el cual se estipula las responsabilidades, obligaciones y funciones de un cargo en una organización.

Nómina: Es la liquidación, registro y control de los pagos realizados a los empleados, se entiende la nómina como un gasto cuantificable y de causación contable.

Optimizar: Es la mejora de procesos para realizar una actividad, busca reducir los tiempos de los procesos y mejorar la calidad de respuesta.

Organigrama: Es una representación gráfica de la composición jerárquica de una empresa además de mostrar el nivel de mando y dependencia de un cargo a otro.

Organización: son todos los procesos administrativos sistematizados para lograr una serie de objetivos con herramientas como capital y recurso humano cumpliendo una función específica, es el trabajo en equipo para posicionar una idea de negocio.

Planear: Es el planteamiento de una serie de objetivos para alcanzar una meta.

Recursos: Es el conjunto de factores, herramientas o medios que se utilizan para alcanzar un objetivo o resolver una necesidad.

6.4 REFERENTE CONTEXTUAL

6.4.1 Referente Histórico

Orlando Rodríguez Pardo junto con sus tres hermanos y padres, oriundos de Fusagasugá, vivieron en contacto permanente con el tema de los juegos de suerte y azar debido a que él señor Pedro Luis Rodríguez, en el año de 1962, crea la agencia de loterías del municipio, la cual ha permanecido hasta la fecha. Posteriormente tuvieron contacto con el chance durante un corto período de tiempo.

Siendo Agentes de Loterías, se dio la oportunidad de patrocinar un equipo de fútbol de segunda división. Inquietos por reunir fondos para dicho patrocinio se dieron a la tarea de averiguar cómo conseguían los demás equipos los recursos para su funcionamiento. Es así cómo se enteraron que en Bogotá funcionaba un bingo propiedad del Club deportivo el Cóndor, y su dueño dedicaba las utilidades del bingo para el sostenimiento de dicho equipo. Tiempo después se da la posibilidad de hacer un viaje a la Isla de San Andrés y allí tuvo la oportunidad el señor Orlando Rodríguez de asistir durante 4 noches seguidas a una sala de Bingo que operaba en ese lugar. En esas cuatro noches sentía el placer y el disfrute de esta actividad y del juego como tal, y a partir de ese momento (1988), vieron esta actividad económica no sólo como un medio para apoyar un equipo, sino como una empresa que proveería a la familia un beneficio económico.

El señor Orlando Rodríguez junto con su padre Pedro Luis Rodríguez se dieron a la tarea de organizar la apertura del primer bingo, con un aporte de \$400.000 pesos, puestos en partes iguales; se compraron mesas, sillas, una balotera eléctrica y 200 cartones. Finalmente, la sala se inaugura en la calle 7 No. 7-31 en Fusagasugá, bajo el nombre de **Bingo Sporting**. Funcionaron sin competencia hasta el año de 1.993 cuando ingresa a la plaza la empresa GRAN BINGO, proveniente de la ciudad de Bucaramanga y propiedad del señor MARIO PINZÓN; Esta situación llevó a las dos salas a un desequilibrio financiero ya que la plaza no tenía la capacidad para que funcionaran dos bingos y se obtuviera un buen resultado económico, Además de que aquella época el país vivía una situación crítica económicamente. Teniendo en cuenta lo anterior, en el año 1.997 la empresa GRAN BINGO busca nuevos inversionistas e integra a los señores BEATRIZ GONZÁLEZ Y ALBERTO BETANCUR, quienes unen sus esfuerzos y la competencia se hace más fuerte para BINGO SPORTING. A mediados del 1.998 y ante la evidencia de resultados negativos para ambas salas de bingo, lo socios de GRAN BINGO deciden establecer contacto con el señor Orlando Rodríguez y le proponen la unir los dos negocios y es así como se crea BINGOS UNIDOS DE FUSAGASUGA.

Dentro de su operación inicial se establece una simultánea, la cual solamente duró funcionando durante 6 meses al cabo de los cuales decidieron cerrar bingo SPORTING y queda funcionando la sala CENTROBINGO la cual ha permanecido hasta la fecha.

Al tema de los CASINOS se llegó después de una reunión de socios, los cuales participaron la idea de colocar máquinas paga monedas en la sala del bingo. Se hace el contacto con la empresa MAKKA la cual les entrega las máquinas en participación y esto permite conocer a los socios el funcionamiento y las bondades de esta actividad.

A los dos años de estar operando con máquinas de MAKKA, el socio MARIO PINZÓN, toma la iniciativa de que la sociedad adquiriera 24 máquinas para operar directamente.

Simultáneamente operaban en Fusagasugá, el señor RODRIGO ZAPATA con una sala de Máquinas tragamonedas de nombre CASINO LOS FAROLES y el CASINO RZ en Bogotá, y la señora GLORIA GARCÍA con una sala de Máquinas tragamonedas de nombre CASINO LOS ACES en Fusagasugá.

Entre tanto, decidimos continuar con la idea de crecer en el mercado por lo tanto dieron inicio a la organización y estructuración de un casino propiedad del señor Orlando Rodríguez, el cual nace con máquinas en participación otorgadas por la empresa CODERE; posteriormente, se le reciben al señor Rodrigo Zapata 20 máquinas también en participación y durante los siguientes 9 meses se compran las primeras 16 máquinas. Y es así que se fue dando vida a lo que hoy se conoce como el casino ORQUÍDEA.

Continuó operando tanto el bingo como el casino y se promulga la Ley 643 del 2001 en la que se regula el funcionamiento y la operación de los juegos de suerte y azar; por medio de la cual los operadores naturales se deben organizar como personas jurídicas, y en ese momento nace la idea de constituir una sociedad limitada y mediante acta de constitución, el 26 de septiembre de 2003, junto con el señor RODRIGO ZAPATA se da vida a lo que se llamó **MÁQUINAS Y JUEGOS DE COLOMBIA LTDA**, sociedad creada con un capital de \$120.000.000.00 m/cte. y se registran con los siguientes establecimientos de comercio: CENTROBINGO: 24 DE JUNIO DE 2004, CASINO ORQUÍDEA: 24 DE JUNIO DE 2004, MÁQUINAS TRAGAMONEDAS LOS FAROLES: 19 DE FEBRERO DE 2004, MAQUINAS TRAGAMONEDAS RZ: 19 DE FEBRERO DE 2004.

Es importante resaltar que la integración se da a raíz de la exigencia de un cupo mínimo de 80 máquinas para que se otorgará a un operador el contrato respectivo ante ETESA.

Para el año 2005, la señora GLORIA GARCÍA solicita su vinculación al contrato de coljuegos y efectivamente se registra el casino LOS ACES, el cual entra a operar bajo el contrato de MAQUINAS Y JUEGOS DE COLOMBIA LTDA.

Actualmente el señor Orlando Rodríguez continúa con la idea de aumentar la participación en el mercado de Fusagasugá y se dio a la tarea de organizar otros dos casinos, uno de los cuales se denominó casino DIVERMANIA EL EMPERADOR y fue registrado el 22 de AGOSTO de 2007; y el otro CASINO MANILA, registrado el 14 de ENERO de 2011.

El 15 de Julio de 2014, se decide cambiar el tipo de sociedad de limitada a SAS, y a partir del mes de noviembre de 2016 se decide darle una infraestructura y organización que permita cumplir con los requerimientos de todas las entidades que regulan la empresa.

Hoy Máquinas y Juegos de Colombia S.A.S cuenta con un equipo de trabajo en cual tiene como objetivo desarrollar todos los procesos necesarios que le permitan a la organización continuar en el mercado a pesar de las duras exigencias tanto de COLJUEGOS, como de la DIAN.

6.4.2 Misión

Organización que ofrece al público mayor de edad diferentes opciones de entretenimiento como máquinas recreativas, bingos, casinos; operando con transparencia y buscando siempre la mejor calidad en servicio, con personal capacitado, competente y comprometido con el cliente y la organización.

6.4.3 Visión

Ser una empresa reconocida en el sector de juegos de suerte y azar por su estructura organizacional, sostenibilidad en el mercado, funcionalidad, liderazgo, transparencia, legalidad, personal capacitado, así como destacarse por ofrecer siempre el mejor servicio a los clientes.

6.4.1 Principios y valores

- **Respeto:** Todas nuestras acciones y relaciones obedecerán al reconocimiento del ser humano como persona, y por lo tanto las decisiones están enmarcadas en el respeto que como seres humanos merecemos dar y recibir.
- **Honestidad:** Todas las labores realizadas dentro de la organización se realizarán al margen de la legalidad, transparencia y compromiso para con el personal y los entes reguladores.
- **Transparencia y Legalidad:** Nuestros procesos procedimientos y acciones estarán enmarcados al compromiso que se tiene para con el cliente, garantizándoles sus beneficios, así como el cumplimiento con el gobierno y todas las leyes que nos rijan.
- **Trabajo y Resultados:** El logro de las estrategias planteadas será el resultado propio del trabajo y el esfuerzo de todos los elementos vinculados a nuestros procesos.
- **Servicio:** Por la actividad económica que tiene la organización sabemos que el servicio es de vital importancia para con nuestros clientes ya sean internos y/o externos
- **Dignidad:** Principalmente enfocada al reconocimiento y valor de cada uno como ser humano con valores y principios.

7 DIAGNOSTICO

7.1 Identificación de la necesidad del manual de funciones

La población objeto de estudio son los empleados de la empresa máquinas y juegos de Colombia S.A.S, en la actualidad hay alrededor de 42 personas contratadas directamente por nómina.

7.1.1 Muestra

La organización está dividida en dos áreas, una operativa en donde se encuentran los cargos de técnico de máquinas, auxiliar operativo, cajera y servicios generales, área donde se aplicará una encuesta por cada cargo para un total de 8 encuestas y entrevistas. El área administrativa de la organización es muy pequeña puesto que solo hay una persona por cargo y serán estas a las que se aplique la encuesta y la entrevista, en este caso 3 encuestas y 3 entrevistas.

7.2 Tabulación y análisis de la información

7.2.1 Formato de encuesta

Máquinas y Juegos de Colombia S.A.S

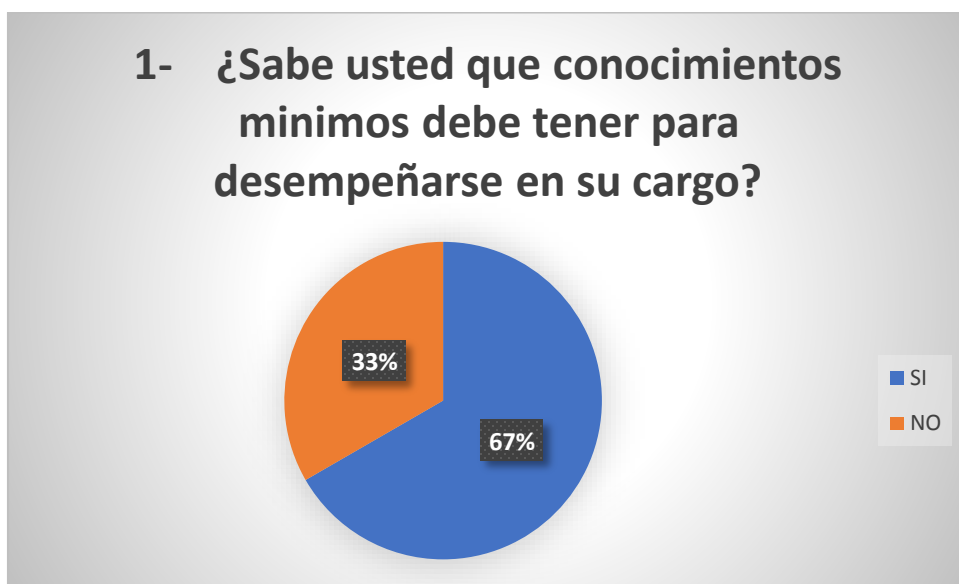
Determinar si es necesaria la creación del manual de funciones para los cargos administrativos y operativos de la empresa M y J de Colombia S.A.S.

1- ¿Sabe usted que conocimientos mínimos debe tener para desempeñarse en su cargo?

Sí_____ No_____ ¿Cuál?

ITEM	RESULTADO	%

SI	8	67%
NO	4	33%
TOTAL	11	100%

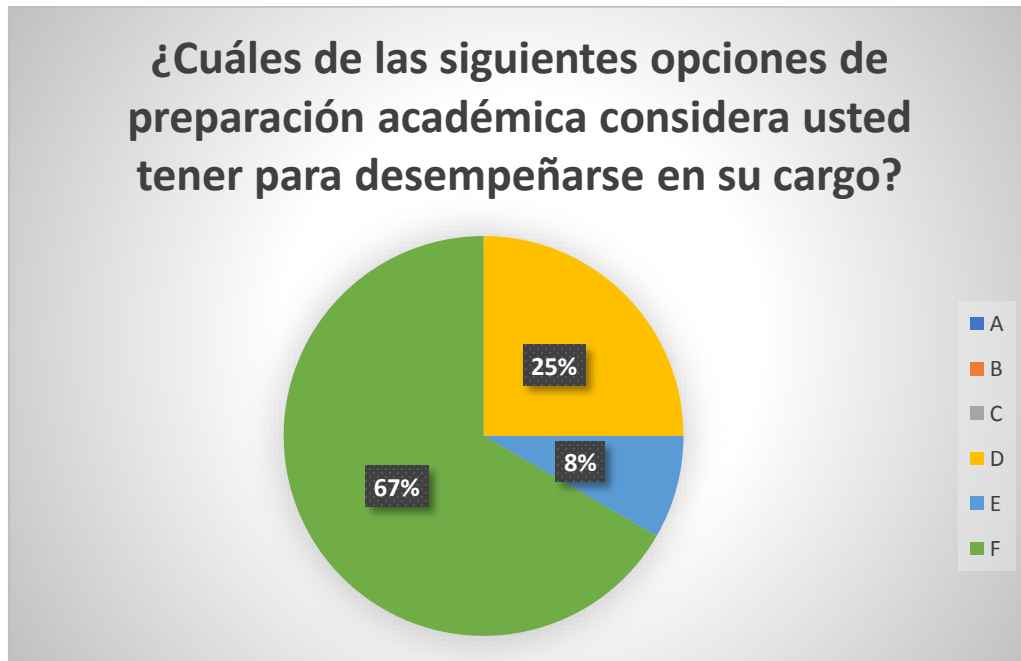


2- ¿Cuáles de las siguientes opciones de preparación académica considera usted tener para desempeñarse en su cargo?

- Técnico en mantenimiento y/o redes eléctricas.
- Técnico en sistemas.
- Técnico contable.
- Profesional en carreras de economía, contaduría pública, administración y afines.
- Técnico en carreras de economía, contaduría pública, administración y afines.
- No es necesario tener preparación académica para desempeñarse en su cargo.

ITEM	RESULTADO	%
A		0%

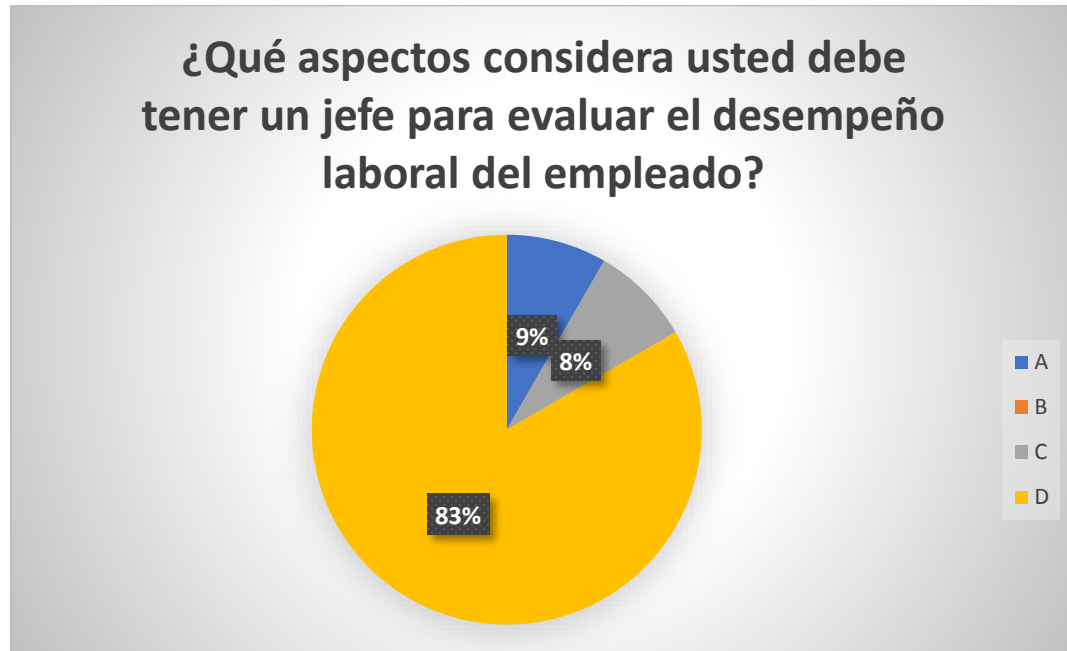
B		0%
C		0%
D	3	25%
E	1	8%
F	8	67%
TOTAL	12	100%



- 3- ¿Qué aspectos considera usted debe tener un jefe para evaluar el desempeño laboral del empleado?
- Responsabilidad, respeto y compromiso.
 - Puntualidad y cumplimiento de actividades.
 - Servicio al cliente, actitud. y aptitud.
 - Todas las anteriores.

ITEM	RESULTADO	%
A	1	8%
B		0%
C	1	8%

D	10	83%
TOTAL	12	100%

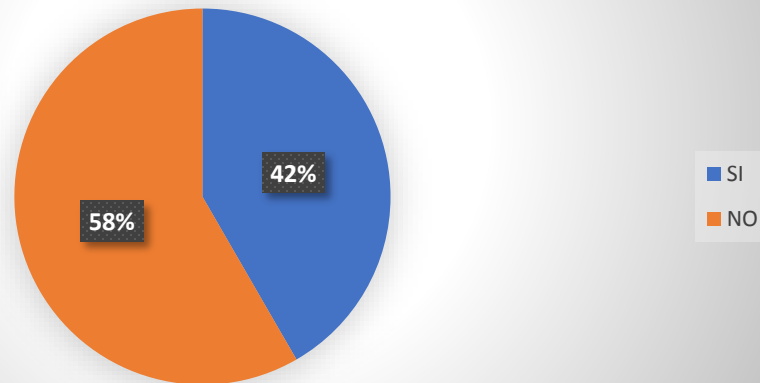


4- ¿identifica con facilidad quien es su jefe inmediato?

Sí _____ No _____ ¿Cuál?

ITEM	RESULTADO	%
SI	5	42%
NO	7	58%
TOTAL	12	100%

4- ¿identifica con facilidad quien es su jefe inmediato?

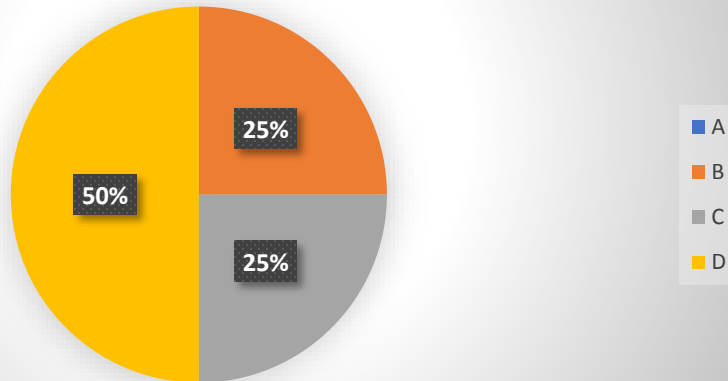


5- ¿Cuál de las siguientes considera es la línea de mando en la organización?

- a. Representante legal, líder unidad de negocio.
- b. Asamblea de accionistas, representante legal, gerente, líder de unidad de negocio.
- c. Gerente, líder de unidad de negocio.
- d. No conoce la línea de mando de la empresa.

ITEM	RESULTADO	%
A		0%
B	3	25%
C	3	25%
D	6	50%
TOTAL	12	100%

¿Cuál de las siguientes considera es la línea de mando en la organización?

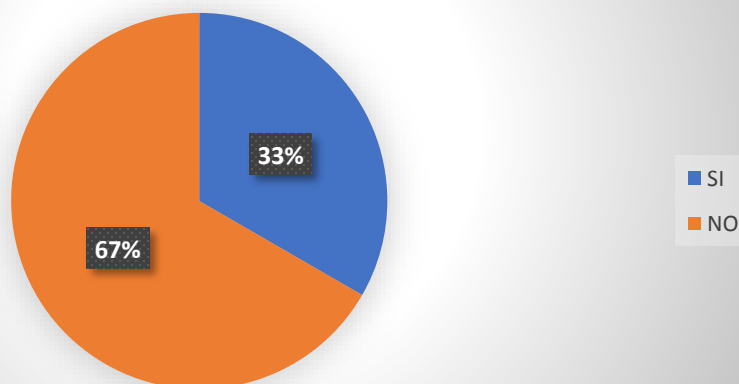


6- ¿Conoce como está compuesto el organigrama de la empresa?

Sí_____ No_____

ITEM	RESULTADO	%
SI	4	33%
NO	8	67%
TOTAL	12	100%

6- ¿Conoce como esta compuesto el organigrama de la empresa?

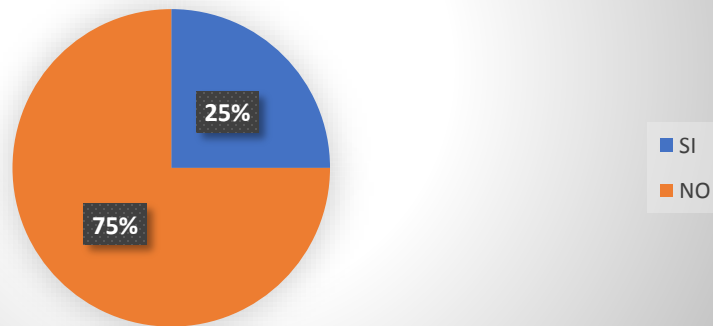


7- ¿Conoce usted el conducto regular de los procesos administrativos de la empresa?

Sí_____ No_____

ITEM	RESULTADO	%
SI	3	25%
NO	9	75%
TOTAL	12	100%

7- ¿Conoce usted el conducto regular de los procesos administrativos de la empresa?

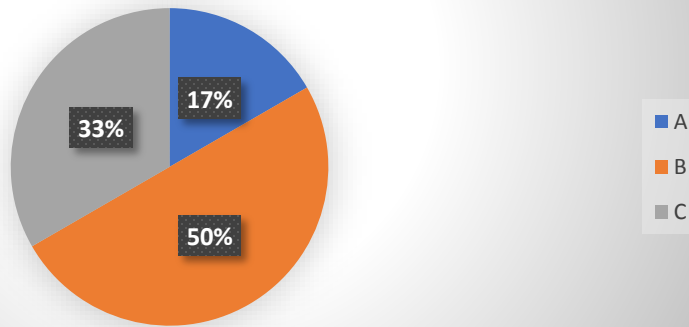


8- ¿identifica clara y fácilmente cuales son las responsabilidades inmersas en su cargo?

- Si, con facilidad.
- Algunas veces.
- No, a veces es muy confuso saber hasta dónde llega mi responsabilidad.

ITEM	RESULTADO	%
A	2	17%
B	6	50%
C	4	33%
TOTAL	12	100%

8- ¿Identifica clara y fácilmente cuales son las responsabilidades inmersas en su cargo?

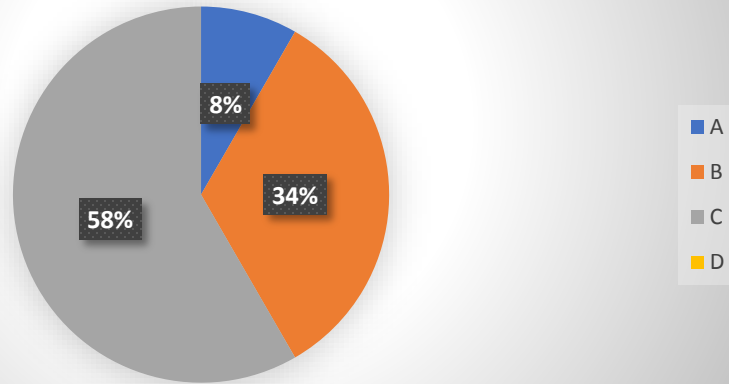


9- Cuando realiza alguna actividad propia de su labor, lo hace porque:

- Ve a sus demás compañeros hacerlo.
- Cree que es función suya realizarla.
- Sus demás compañeros de trabajo le dicen que debe realizarla.
- En el momento de la inducción a su cargo le dieron a conocer el manual de funciones de su cargo.

ITEM	RESULTADO	%
A	1	8%
B	4	33%
C	7	58%
D	0	0%
TOTAL	12	100%

Cuando realiza alguna actividad propia de su labor, lo hace porque:

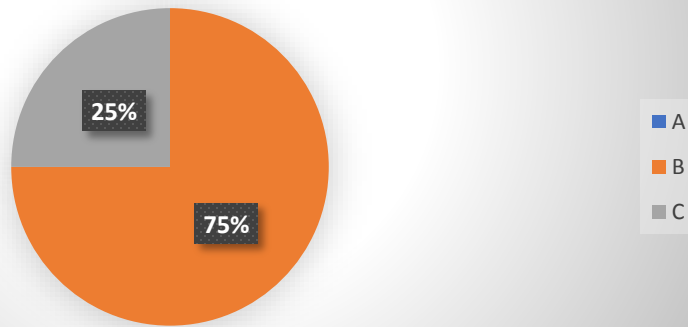


10- ¿Tiene que recordarle a menudo durante la jornada laboral cuáles son sus funciones y responsabilidades?

- a. Si, a menudo
- b. No, ya conozco mis funciones y responsabilidades.
- c. Algunas veces.

ITEM	RESULTADO	%
A		0%
B	9	75%
C	3	25%
TOTAL	12	100%

10-¿Tiene que recordarle a menudo durante la jornada laboral cuáles son sus funciones y responsabilidades?

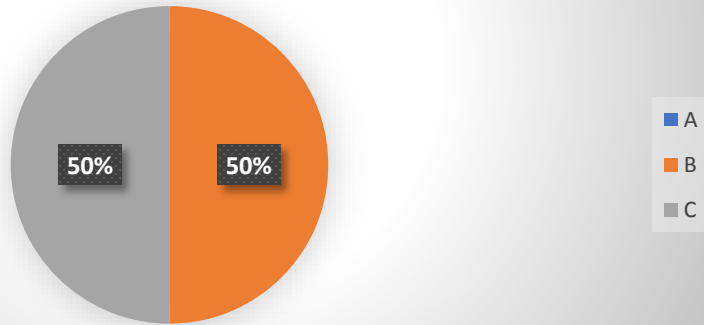


11- ¿Cuánto tiempo le llevo aprender a identificar sus funciones y responsabilidades en su cargo?

- a. 1 semana
- b. De 1 a 2 semanas
- c. 3 semanas o más.

ITEM	RESULTADO	%
A		0%
B	6	50%
C	6	50%
TOTAL	12	100%

11-¿Cuánto tiempo le llevo aprender a identificar sus funciones y responsabilidades en su cargo?

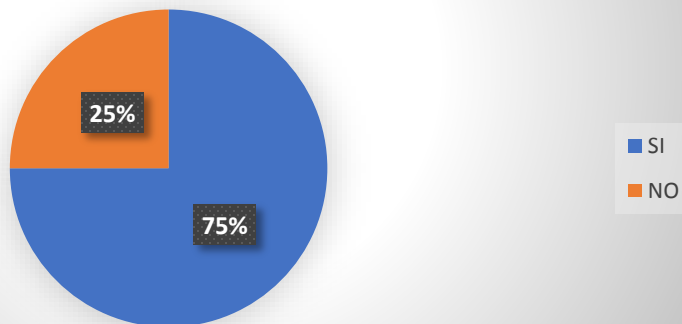


12- ¿Considera usted que debe mejorarse algún factor dentro de su cargo?

Sí_____ No_____ ¿Cuál?

ITEM	RESULTADO	%
SI	9	75%
NO	3	25%
TOTAL	12	100%

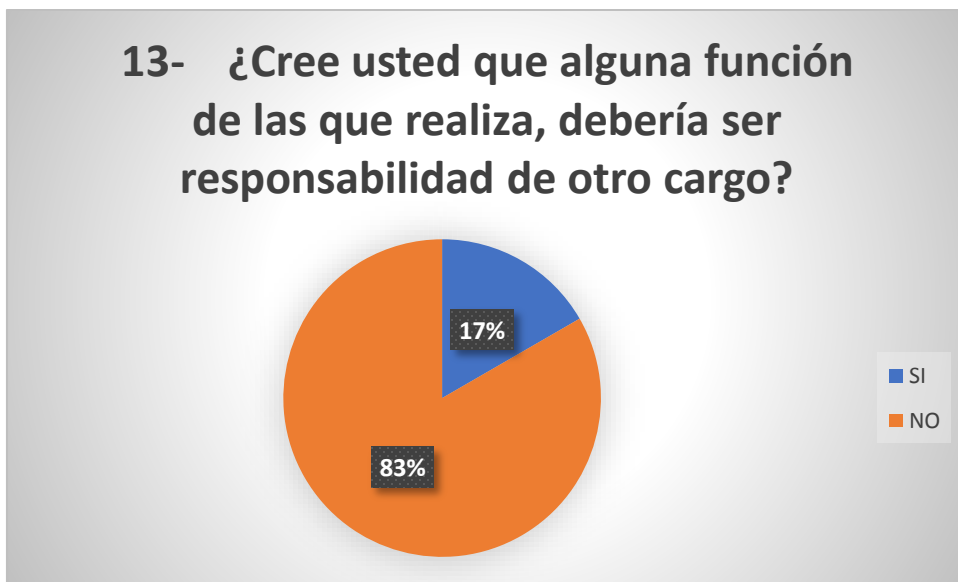
12- ¿Considera usted que debe mejorarse algún factor dentro de su cargo?



13- ¿Cree usted que alguna función de las que realiza, debería ser responsabilidad de otro cargo?

Sí_____ No_____ ¿Cuál?

ITEM	RESULTADO	%
SI	2	17%
NO	10	83%
TOTAL	12	100%

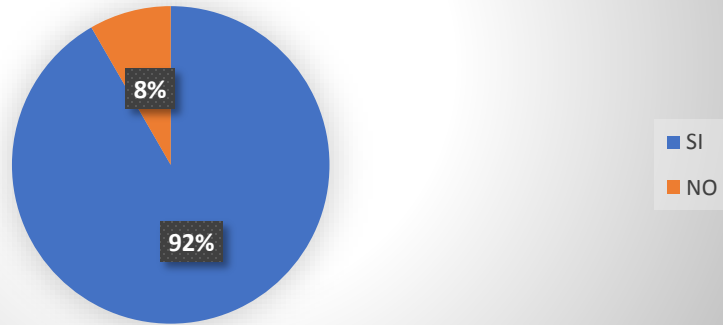


14- ¿Considera que es importante el diseño de manual de funciones de cada cargo en la organización?

Sí_____ No_____

ITEM	RESULTADO	%
SI	11	92%
NO	1	8%
TOTAL	12	100%

14- ¿Considera que es importante el diseño de manual de funciones de cada cargo en la organización?

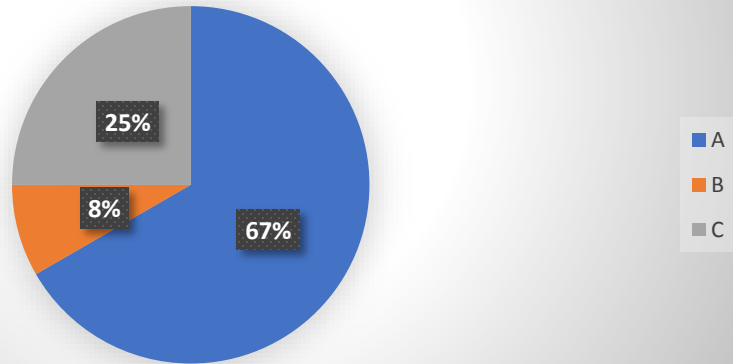


15- ¿En qué momento considera debería ser socializado el manual de funciones?

- a. En la inducción a la empresa
- b. En la entrevista
- c. En la contratación

ITEM	RESULTADO	%
A	8	67%
B	1	8%
C	3	25%
TOTAL	12	100%

¿En qué momento considera debería ser socializado el manual de funciones?



7.1.3 Análisis de la información de la encuesta

De las respuestas dadas por los empleados al contestar las preguntas de la encuesta se puede deducir que:

CATEGORIAS	FUNCIONES	COMPETENCIAS	AUTORIDAD	RESPONSABILIDAD	LIMITACION AL CARGO	EVALUACION DE DESEMPEÑO
Líder de Unidad de Negocio	Empíricament e han identificado sus funciones	no tienen claro que competencias necesitan para desempeñarse en su cargo	Tienen claro el centro y autoridad que deben tener	Tienen clara su responsabilidad absoluta por su unidad de negocio.	Limitaciones en decisiones económicas que afecte a la empresa en general.	Nadie evalúa su desempeño y administración
Cajero	No son claras	Falta Información	En ocasiones tienen dificultad para identificar su jefe inmediato.	Tienen clara la responsabilidad del dinero, pero no la responsabilidad por la información	Normalment e tienen claras sus limitaciones.	No conocen claramente que aspectos son los que evalúan de su desempeño laboral.
Auxiliar Operativo	Falta de información	Falta Información	En ocasiones tienen dificultad para	Tienen clara la responsabilidad del dinero, pero no la	Son claras	Específicamente no conocen los aspectos de

			identificar su jefe inmediato.	responsabilidad por la información		evaluación de desempeño.
Técnico De Maquinas	Empíricament e identifico sus funciones	No tiene claro que competencias debe tener para desempeñar sus funciones	Recibe Órdenes de todos los líderes de unidad de negocio	Clara la responsabilidad por el mantenimiento de las máquinas, pero no por la información de estas ante Col juegos	Son claras	Falta Información
Polifonista	Son claras	Claras	Identifica Claramente quien es su jefe inmediato	Son claras	Son claras	Tiene claro que aspectos de su desempeño laboral evalúan
Portero	Falta de información	No son claras	En ocasiones tienen dificultad para identificar su jefe inmediato.	Algunas veces	Falta información	No son claras
Aseo	Son claras	Son claras	Identifica Claramente quien es su jefe inmediato	Algunas veces	Son claras	Son claras

Cafetería	Falta de información	Falta Información	Identifica Claramente quien es su jefe inmediato	Falta información	Son claras	Falta Información
Auxiliar Comercial	Falta de información	Falta Información	Identifica Claramente quien es su jefe inmediato	Falta información sobre los procesos y actividades.	Son claras	Falta Información
Analista Contable	Son claras	No son claras	Recibe Órdenes de todos los líderes de unidad de negocio	Falta información sobre los procesos y actividades.	Falta información	Falta Información
Coordinador De Talento Humano	Son claras	Falta Información	Recibe Órdenes de todos los líderes de unidad de negocio	Falta información sobre los procesos y actividades.	Falta información	Falta Información
Gerente	Son claras	Son claras	Identifica Claramente quien es su jefe inmediato	Falta información sobre los procesos y actividades.	Son claras	Son claras

7.2 Cargos de la empresa

La estructura organizacional de la empresa está compuesta por el área administrativa y el área operativa ya que es una empresa que se dedica a la comercialización de la actividad económica de juegos de suerte y azar.

7.2.1 Personal del área administrativa.

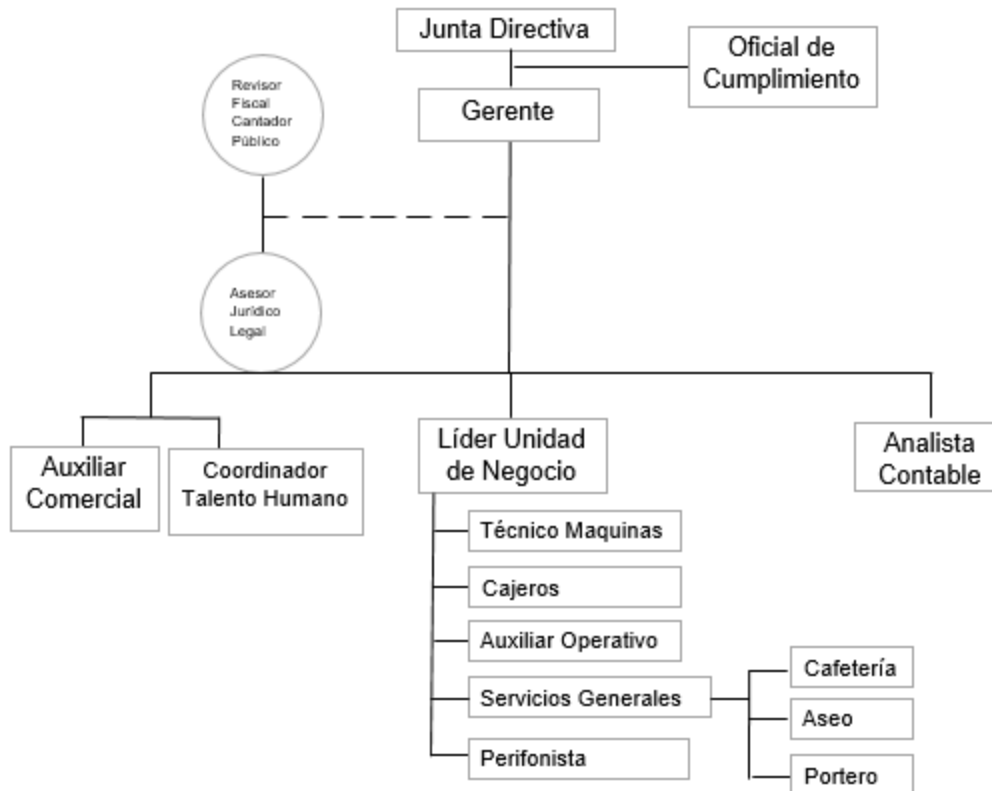
MAQUINAS Y JUEGOS DE COLOMBIA S.A.S CARGOS ÁREA ADMINISTRATIVA	
NOMBRE DEL CARGO	NUMERO DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO
Gerente	1
Oficial de cumplimiento	
Analista Contable	1
Coordinador de Talento Humano	1
Auxiliar Comercial	1
CARGOS 1	TOTAL PERSONAS 4

7.2.2 Personal del área operativa

MAQUINAS Y JUEGOS DE COLOMBIA S.A.S CARGOS ÁREA ADMINISTRATIVA	
NOMBRE DEL CARGO	NUMERO DE PERSONAS QUE DESEMPEÑAN EL CARGO
Lider Unidad de negocio	3
Auxiliar Operativa	19
Cajera	8
Servicios generales aseo	2
Servicios generales cafeteria	2
Servicios generales Portero	2
Soporte Tecnico	1
Perifonista	1
CARGOS 8	TOTAL PERSONAS 38

7.3 Organigrama

El organigrama de máquinas y juegos de Colombia S.A.S está compuesto de la siguiente forma:



Fuente: Elaboración propia.

7.3.1 Líneas de comunicación

La comunicación es un factor muy importante en una sociedad es por esto que dentro de una organización por naturaleza se requiere relacionarse unos a otros, pero para que esta comunicación sea efectiva para el cumplimiento de metas y objetivos se deben cumplir las líneas de comunicación de mando que para el caso de máquinas y juegos de Colombia se relaciona de la siguiente manera.

Cada unidad de negocio tiene su propio líder o administrador siendo la persona encargada de tener el mando directo sobre los empleados de su unidad, en la parte administrativa se encuentra el área de recursos humanos, auxiliar contable y auxiliar comercial los cuales son una figura de apoyo para todas las unidades de negocio y el gerente por lo tanto obedecen a seguir ordenes de todos los líderes de la unidad de negocio y el gerente, el gerente es una figura vista como persona encargada de gestionar, planificar y ejecutar los proyectos de la entidad y cumplir con las responsabilidades administrativas.

En conclusión, el frente depende de la junta directiva, el área administrativa depende directamente del gerente y obedece los requerimientos y peticiones de los líderes de unidad de negocio y estos a su vez tienen total autonomía de decisión dentro del establecimiento comercial que administran.

7.4 Recolección información del manual de funciones

La población objeto de estudio son los empleados de la empresa máquinas y juegos de Colombia S.A.S, en la actualidad hay alrededor de 42 personas contratadas directamente por nómina.

7.4.1 Muestra

Para la recolección de los datos de las funciones realizadas por cada cargo se realizará inicialmente la entrevista a una sola persona por cargo para un total de 8 entrevistas al área operativa y un total de 3 al área administrativa, la información recolectada en la entrevista se comparará y evaluará con la observación directa de cada empleado realizando sus funciones.

7.4.2 Características objeto de estudio.

Las características que se tienen en cuenta para el diseño del manual de funciones por cargo son: el objetivo del mismo, funciones de cada puesto de trabajo, responsabilidades, competencias, limitaciones del cargo, jefe inmediato, etc.

7.4.3 Entrevista

Máquinas y Juegos de Colombia S.A. S

Recolectar la información para el diseño del manual de funciones de cada cargo de la organización.

 M y J de Colombia S.A.S	ENTREVISTA	Codigo: CGI-TH-01
		Version: 1.0
		Fecha: Mayo 2018
CARGO:		

1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia qué está orientado?
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?

9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?

7.5 Aplicación entrevista

Aquí encontrara la repuesta de los empleados a la entrevista realizada, para la identificación de los diferentes factores para el diseño del manual de funciones, así como lo que se evidencio en el trabajo de campo por observación directa.

7.5.1 Análisis Entrevista y trabajo de campo

Líder Unidad de negocio

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Líder Unidad de Negocio.	Administrador de la unidad de negocio Orquídea
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	si, somos cinco líderes de unidad de negocio.	actualmente en la organización hay cinco líderes de unidad de negocio, para los casinos Orquídea, Centrobingo, Rz y JR, Manila y emperador, Aces.
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Planear, ejecutar y controlar los recursos del establecimiento que tengo a cargo	Administra los recursos económicos y de personal que tiene a cargo, se encarga de dirigir las promociones, eventos de su unidad, la compra de cortesías, elementos de las máquinas y establecimiento como tal.

4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia que está orientado?	Cumplimiento de las metas propuestas desde la gerencia para el crecimiento y sostenimiento de la empresa.	El líder de unidad de negocio es la persona encargada de direccionar todos los recursos a su cargo para el cumplimiento de las metas establecidas en cada unidad de negocio.
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	ser líder, tener iniciativa, responsable, discreto y tener la capacidad de trabajar equipo.	Capacidad de trabajo bajo presión, autocontrol, equitativo.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Control del personal, hacer parte de la planeación estratégica de la gerencia, control del dinero, control y supervisión del pago de las obligaciones del establecimiento, análisis de la productividad de la unidad, notificar y solucionar los inconvenientes presentados a nivel operativo, financiero o de talento humano, elaborar un informe mensual de la gestión en la unidad de negocio, controlar y auditar el proceso contable de mi unidad.	Planear, organizar y dirigir: las actividades que generen el buen servicio al cliente interno y externo, el dinero producto de la actividad, las cortesías que se ofrecen a los clientes, todo lo relacionado con el personal en conjunto con el coordinador de talento humano.
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Por la información, el dinero, el cumplimiento de todos los parámetros que exigen todos los entes que nos regulan.	Por el buen funcionamiento de la sala, el bienestar de los empleados y clientes.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	Yo soy administradora de empresas, pero hay algunos líderes de unidad de negocio que no tienen ninguna preparación académica o nada tiene que ver con la administración y manejo de un negocio.	Profesional en áreas administrativas o experiencia en la actividad económica.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	tengo que ceñirme a los lineamientos que soliciten los accionistas.	limitación para hacer negociaciones con beneficio propio a nombre de la empresa, debe ser autorizado por la asamblea de accionistas.

10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	Nos apoyamos entre los líderes de unidad de negocio o con la gerencia para resolver cualquier tipo de duda.	Ocasionalmente cuando la duda presentada en el ejercicio de su labor es de carácter delicado, el líder de unidad de negocio se dirige directamente al accionista o dueño de la unidad.
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Cuando el líder de unidad de negocio es accionista él es autónomo de sus decisiones, pero sin embargo tienen en cuenta el consejo del gerente y de más accionistas.	Los líderes de unidad de negocio son autónomos de tomar sus propias decisiones siempre y cuando no afecte la integridad de la empresa y actué en contra de la ley o de las entidades que rigen la actividad económica.
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	De una buena administración se evalúa la rentabilidad y productividad del local, cumplimiento de metas.	La buena administración del talento humano, cultura organizacional y buen clima laboral.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Operativa en trabajo continuo con el área administrativa.	Administrativa y financiera.

Auxiliar Contable

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Auxiliar Contable	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	Exactamente no sé, en este casino se programa una cajera por turno, en otros casinos según su tamaño la misma persona hace de cajera y auxiliar.	En los casinos pequeños hay una persona por turno quien hace de cajera, en el bingo y JR hay una cajera por turno, en y en el casino más Grande hay dos personas haciendo caja por turno.
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Llevar el control del dinero, cambiar, tener el control del dinero en efectivo y cambiarles a mis compañeros por dinero sencillo.	Decepcionar, entregar, controlar y custodiar el dinero en efectivo con el fin de hacer un buen manejo del flujo de caja.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia que está orientado?	Servicio al cliente, responsabilidad y compromiso con la organización	Orientación al cambio, cumplimiento de objetivos y seguridad con el manejo del dinero.

5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Cordialidad, responsabilidad, compromiso y capacidad de trabajo bajo presión.	Discreción, confidencialidad e iniciativa.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	apertura de caja, control de las bases, entregar las bases a las auxiliares, coordinar la apertura del salón de juego, hacer cambio de efectivo, supervisar el salón de juego, controlar el inventario de los productos de la cafetería y aseo, contestar el teléfono, registrar los gastos que se den en el transcurso del turno y las demás que me sean asignadas por el líder de la unidad de negocio.	realizar el pago de los premios con monto superior a \$1.529.000 y diligenciar el formato de retención, coordinar la distribución de cortesías, hacer el recaudo del dinero producto de la operación del día y en todo momento procurar el resguardo de la zona en donde está la caja.
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Responsabilidad por el dinero, por el buen estado de los implementos a mi cargo, por el servicio al cliente.	Por la información a su cargo, por el buen registro en el sistema, por el acceso de personas no autorizadas al cubículo.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	Bachillerato y buen manejo de las matemáticas.	bachiller o técnico contable, servicio al cliente o ventas.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No puedo disponer del dinero de la unidad de negocio a mi conveniencia, no puedo recibir visitas de terceros, no puedo presentarme en estado de alicoramiento a trabajar, no puedo participar en las actividades comerciales orientadas al cliente.	no puede ingerir bebidas alcohólicas durante la jornada laboral, no puede justificar los faltantes de compañeras con el dinero de la organización.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	Si tengo alguna duda les consulta a mis compañeras más antiguas que son cajeras y si no puedo solucionar le comunico a la líder de unidad de negocio.	Solicita información a la líder de unidad de negocio.
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Líder de la unidad de negocio.	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe	Concentración, organización, agilidad con el manejo del dinero, prudencia.	Reporte oportuno de las novedades, la prudencia con el manejo del dinero y la

inmediato evalúa sobre su trabajo?		información, compromiso con las labores encomendadas.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área Operativa	

Coordinadora de talento humano

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSEVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Coordinadora de talento humano	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	Si, solo yo.	En el área administrativa solo hay una persona desempeñando el cargo de Coordinador de talento humano.
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Si, Apoyar todo el proceso relacionado con el talento humano de la empresa.	Diseñar todas las herramientas necesarias para apoyar el proceso de talento humano en la empresa.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia que está orientado?	Trabajo en equipo, liderazgo, cumplimiento de metas e innovación.	Aprendizaje continuo y toma de decisiones.
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Iniciativa, capacidad de trabajo bajo presión, discreción, responsable y proactivo.	Confidencialidad, prudencia, disposición de trabajar fuera de la jornada, disposición de desolarse fuera del municipio de Fusagasugá.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Apoyo en la selección, inducción, capacitación y contratación del personal, liquidar la nómina, llevar a cabo los procesos disciplinarios, contabilizar todos los hechos económicos relacionados con el talento humano.	Actualizar todos los procesos de acuerdo a la normatividad vigente, realizar el proceso de liquidación de los empleados, liquidar la seguridad social, asistir a las capacitaciones que programe la empresa, atender y resolver los requerimientos de las entidades que rigen la empresa.

7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Responsabilidad por la información, por la presentación correcta de la información, por las liquidaciones, por los informes que emita.	Por la correcta ejecución de los procesos propios de su área, por toda la información que se dé propia de su área.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	técnico, tecnólogo o Profesional en áreas afines con la psicología, contaduría pública, administración de empresas.	
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No puedo suministrar información de ningún proceso del área de Talento humano.	No podrá tomar decisiones que influyan en las unidades de negocio sin previo consentimiento del líder de unidad de negocio.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	Gerente	Gerente y Líder de unidad de negocio.
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Gerente	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Cumplimiento de metas, atención oportuna a los requerimientos, disponibilidad de aprender y acatar las recomendaciones realizadas por los superiores.	Discreción y entrega oportuna de la información.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Administrativa.	

Auxiliar comercial

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSEVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Auxiliar Comercial	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	Solo yo, en el área administrativa solo hay una persona por cargo.	

3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Servir de apoyo a los líderes de unidad de negocio y gerente en los procesos administrativos	Coordinar todos los procesos comerciales y de bancos de la empresa en apoyo a los líderes de unidad de negocio y gerente.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia que está orientado?	Hacia el cumplimiento de metas y control y pago de las obligaciones financieras, así como la liquidez de la empresa.	Apoyo y cumplimiento de todos los objetivos de la organización.
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Iniciativa, Responsabilidad, honestidad, trabajo en equipo.	Capacidad de trabajo bajo presión, confidencialidad, prudencia, organización.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Preparación de información para Coljuegos, Liquidación de las cuentas en participación, pago de todas las obligaciones por transferencia, control y supervisión de los bancos, elaboración del informe del oficial de cumplimiento, control y seguimiento a la documentación de las máquinas y casinos de la empresa, elaboración del informe comercial.	Apoyo a los eventos comerciales de los casinos, tramites comerciales, diseño de publicidad y promociones de los casinos.
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Por las transacciones y pagos realizados desde la cuenta bancaria, por la información de las máquinas y los reportes ante Coljuegos oportunamente.	Por el manejo adecuado de los recursos que están a su cargo.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	Técnico o tecnólogo en áreas administrativas.	Técnico, tecnólogo o profesional en áreas administrativas.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No podrá tomar decisiones sin previo consentimiento de los líderes de unidad de negocio o gerente.	No recibirá visitas durante la jornada laboral, no podrá presentar en estado de alicoramiento a su jornada laboral, no podrá ausentarse de su lugar de trabajo sin previo consentimiento.

10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	A los líderes de las unidades de negocio.	
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Gerente	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Honestidad, orden y control del dinero y la información propia del cargo, prudencia y responsabilidad.	Desarrollo y éxito de las estrategias comerciales en los casinos.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área Administrativa	

Gerente

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSEVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Gerente	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	En toda organización solo hay un gerente	aunque en cada unidad de negocio hay un administrador que es el encargado de direccionar la operatividad de la empresa, se nombra un gerente cuya labor es direccionar toda el área administrativa y responder a las obligaciones con la entidad que regulan la organización.
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Planificar, organizar, dirigir, controlar y coordinar todos los recursos de la entidad en pro de la rentabilidad y sostenimiento de la misma.	
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia que está orientado?	Cumplimiento de metas, capacidad de buena administración de los recursos.	orientación a resultados óptimos y compromiso con la organización.

5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Liderazgo, comunicación asertiva, iniciativa, autocontrol, ágil, hábil.	Proactiva, líder, comprometida con su trabajo, inteligente, Responsable, perseverante.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Ejercer las facultades generales y específicas que le confiera la asamblea de accionistas y la Ley, Supervisar las operaciones de la sociedad, los libros de contabilidad, cuidar que dicha contabilidad esté al día y de acuerdo con la normatividad vigente, Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo a las disposiciones vigentes a los empleados, así como conceder licencia al personal de acuerdo a la normatividad interna establecida y previo consentimiento de los líderes de unidad de negocio, Definir políticas generales de administración	Dirigir y controlar el desempeño de las áreas, Actuar en coherencia con los valores organizacionales, Hacer seguimiento y control a los requerimientos realizados por los entes que regulan la empresa, Planificación, control y seguimiento del sistema de gestión de talento humano.
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Por la información y requerimientos realizados a la empresa por las entidades que nos regulan, por el personal y recursos a mi cargo, por los informes que se emiten desde la gerencia, por la gestión y cumplimiento de metas propuestas.	Por la correcta ejecución de los procesos a su cargo.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	Profesional en administración de empresas, contaduría pública o afines.	
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No podre tomar ninguna decisión relevante para la empresa sin previo consentimiento y autorización de los líderes de unidad de negocio o asamblea de accionistas.	

10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	Asamblea de accionistas	El socio mayoritario es el que tiene más experiencia y astucia en el medio lo que lo convierte en la primera opción consulta para la gerente.
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Asamblea de accionistas	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Cumplimiento de metas, Responsabilidad y cumplimiento ante las obligaciones de la organización,	Honestidad, compromiso e iniciativa.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área administrativa y financiera.	

Técnico Maquinas

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Técnico de Maquinas	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	Solo yo	En la empresa solo hay una persona encargada del mantenimiento, revisión y reparación de las máquinas para todos los casinos.
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Cuidar las maquinas, estar haciendo mantenimiento y estar pendiente de las reparaciones necesarias.	Ejecutar las actividades necesarias para la operación, mantenimiento, y correcto funcionamiento de las maquinas en todos los casinos de la empresa.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia qué está orientado?	Compromiso con la empresa, atención oportuna a los requerimientos de las diferentes unidades de negocio.	Toma de decisiones oportunamente.
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona	Responsable, comprometido, disposición de trabajar y atender los inconvenientes a cualquier hora.	Aprendizaje continuo, disposición y colaboración.

para desempeñarse en su cargo?		
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Atender las solicitudes de revisión de las maquinas, mantenimiento preventivo y correctivo de las maquinas, hacer el pedido, compra y cambio de las partes que las maquinas requieran, hacer la solicitud de herramientas o partes al líder d unidad de negocio que corresponda.	Llevar un cronograma de visitas a los locales, Registrar el mantenimiento en la tarjeta de control de cada máquina, conocer y mantener buena relación con los proveedores de las maquinas.
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	El mantenimiento y funcionamiento óptimo de las máquinas de los casinos, el funcionamiento de televisores, cámaras de seguridad, software y redes.	usar los elementos de protección, cumplir con las normas establecidas en materia de prevención de riesgos laborales y utilizar los EPS obligatorios
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	Yo no tengo ninguna preparación académica, aprendí mirando a los técnicos cuando hacían el mantenimiento y reparación cuando era auxiliar operativo.	Técnico o profesional en mantenimiento de máquinas, mecánica eléctrica, sistemas y redes eléctricas con experiencia mínima de dos años en casinos como técnico.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	Cuando se necesita alguna parte para maquinas debo solicitar autorización de compra al líder de unidad de negocio que corresponda, así como todas las actualizaciones que se hagan al sistema.	El empleado no podrá llevar consigo a realizar inspección, revisión, mantenimiento o compra de materiales a personas que no están vinculadas laboralmente con la empresa.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	Cuando creo que debo hacerle algo a la maquina lo consulto con el líder de unidad de negocio, pero cuando tengo alguna duda en cuanto al proceso o arreglo pregunto a colegas del gremio.	
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Líder de unidad de negocio del casino orquídea.	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Cumplimiento, atención oportuna a sus pedidos.	El funcionamiento óptimo de las máquinas.

13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área operativa	
---	----------------	--

Cajero (a)

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Cajera	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	En este casino somos cuatro personas que tenemos la capacidad de ser cajeras y nos van programando en cada turno de acuerdo a lo establecido por el líder de unidad de negocio.	En el casino más grande hay una cajera por turno, en los pequeños hay una persona que hace labores de caja y auxiliar operativa.
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Controlar el dinero que ingrese y egrese producto de la operación del casino, tener dinero disponible para hacer el cambio de dinero a los auxiliares, pagar los premios de cuantías mayores a \$1.500.000	Decepcionar, entregar, controlar y custodiar el dinero en efectivo producto de la operación diaria de la unidad de negocio, así como el control de flujo de caja y facilitar el dinero para pago de premios.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia qué está orientado?	Adaptabilidad, orientación al cambio, compromiso con la organización, orientación al servicio y la responsabilidad.	Servicio al cliente, cumplimiento de los procedimientos y protocolo de seguridad con el dinero.
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Cordialidad, honestidad, responsabilidad, autoridad, confidencialidad.	Trabajo en equipo, liderazgo, colaboración.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	hacer la base diaria de dinero para los auxiliares operativos, diligenciar las planillas diarias del control de efectivo, supervisar a los auxiliares operativos y su ubicación, monitorear la sala, dirigir las cortesías para los clientes, llevar el inventario de los productos de aseo y cafetería de la	Reportar a los líderes de unidad de negocio las visitas de entes de control, verificar los montos reportados por las maquinas en el sistema, resguardar el dinero de la caja y toda la información propia de la operación diaria de la empresa.

	unidad, registrar todos los ingresos y egresos en el sistema casias,	
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio, por el dinero que manejo durante la jornada, por el buen servicio al cliente, por la seguridad del dinero.	Por la información confidencial de la empresa y los clientes.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	Bachiller, saber sumar y restar.	Bachiller con énfasis comercial o contable.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No puedo tomar decisiones financieras sin consentimiento del líder de unidad de negocio, no puedo dar información a terceros sobre mis labores en la empresa.	No pueden recibir visitas de terceros en su lugar de trabajo, no puede ingerir bebidas alcohólicas o presentarse en estado de embriaguez a su jornada laboral, no puede justificar faltantes de compañeros con el dinero de la empresa, no puede participar de las actividades comerciales que el casino hace para los clientes.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	Líder de unidad de negocio	
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Líder de unidad de negocio.	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Concentración, responsabilidad, honestidad y habilidad con el manejo del dinero.	Organización, buena relación con los clientes y compañeros de trabajo, puntualidad y compromiso para con la empresa.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área operativa	

Auxiliar operativo (a)

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Auxiliar Operativo	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	No, sé que por turno en este casino hay 4 personas, en otros 2 y en los más pequeños una persona por turno.	La asignación de auxiliares operativos a cada turno depende del tamaño del casino y la afluencia de personas
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Atender rápida, oportuna y efectivamente a los clientes que visitan nuestros casinos.	Garantizar un excelente servicio al cliente.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia qué está orientado?	Servicio al cliente, compromiso con sus labores, adaptabilidad y cumplimiento de los parámetros de la empresa.	Orientación al servicio, fluidez en la atención al cliente, perspicacia, excelente presentación personal y orientación a la honestidad y responsabilidad
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Capacidad de trabajo bajo presión, discreción, tolerancia, carisma.	Puntualidad, compromiso, excelentes relaciones interpersonales con los clientes y compañeros de trabajo.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Solicitar la base a la cajera, limpiar las maquinas al iniciar el turno, revisar los billeteros, prender las maquinas, ofrecer un excelente servicio a los clientes, brindar las cortesías, cambiar el dinero a los clientes cuando lo soliciten, estar atenta a las máquinas y la sala de juego, promover los eventos preparados para los clientes, revisar el funcionamiento de las máquinas y en caso de daño reportar al líder de unidad de negocio	Reportar a los líderes de unidad de negocio las visitas de entes de control, dar a conocer a los clientes los nuevos juegos de la sala, reportar al oficial de cumplimiento factores inusuales en el juego, apoyar los eventos realizados en la unidad, descargar premios y pagarlos, ayudar al cierre de caja general, las demás propias del cargo.

7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio, por el dinero que manejo durante la jornada, por el buen servicio al cliente, por la seguridad del dinero, por la información confidencial de la empresa y por la no divulgación de la información personal de los clientes.	Por el dinero que maneja durante la jornada, por el pago de premios y por su zona de trabajo.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	Bachiller, saber sumar y restar.	Bachiller con énfasis comercial, contable o servicio al cliente.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No puedo presentarme en estado de alicoramiento, no puedo usar el dinero de las bases con fines personales, no puedo utilizar el celular durante la jornada laboral.	No pueden recibir visitas de terceros en su lugar de trabajo, no puede ingerir bebidas alcohólicas en jornada laboral, no puede participar de las actividades comerciales que el casino hace para los clientes.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	A la cajera o el líder de unidad de negocio	
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Líder de unidad de negocio.	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Concentración, responsabilidad, honestidad y habilidad con el manejo del dinero, prudencia con el manejo de la información, compromiso, disposición.	Organización, buena relación con los clientes y compañeros de trabajo, puntualidad, puntualidad.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área operativa	

Perifonista

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
----------	-----------	---------------------

1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Perifonista	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	En la empresa solo hay una sala de bingo y yo soy el encargado de ser el perifonista.	
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Animar a los clientes que asisten a jugar al casino y cantar el bingo	Garantizar el adecuado funcionamiento de la sala, orientado al desarrollo de una programación adecuada a la plaza y se traduzca en la satisfacción del cliente.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia qué está orientado?	Servicio al cliente, compromiso con sus labores, adaptabilidad y cumplimiento de los parámetros de la empresa.	Orientación al servicio, fluidez en la atención al cliente, perspicacia, excelente presentación personal, responsabilidad
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Liderazgo, capacidad de trabajo en equipo, visión comercial, organización	Puntualidad, compromiso, excelentes relaciones interpersonales con los clientes y compañeros de trabajo.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Impartir instrucciones a mis compañeros para la organización de la sala, liderar la capacitación de mis compañeros con respecto a la modalidad de juego del casino, supervisar el trabajo de mis compañeros, hacer la programación comercial, evaluar los resultados de las actividades programadas, atención optima de los clientes.	Dirigir el juego del bingo, ser el locutor del bingo, garantizar al cliente y a la administración la transparencia en el juego.
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo mi servicio, por el buen servicio en la sala de juego, por el control y buen ambiente en la sala, por el buen servicio al cliente, por la información confidencial de la empresa y por la no divulgación de la información personal de los clientes.	Por la ejecución de actividades comerciales, por el buen uso de los recursos a su disposición, por los aparatos del master y la balotera.

8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	No sé qué preparación académica aplique para mi cargo, el ser animador o perifonista lo llevo haciendo desde hace mucho tiempo por aprendí de un amigo y se me facilita.	Bachiller con énfasis comercial.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No puedo presentarme en estado de alicoramamiento, no puedo utilizar el celular durante la jornada laboral, no puedo ausentarme de mi jornada laboral sin justa causa, no puedo excederme en autoridad con mis compañeros de trabajo.	No pueden recibir visitas de terceros en su lugar de trabajo, no puede ingerir bebidas alcohólicas en jornada laboral, no puede participar de las actividades comerciales que el casino hace para los clientes.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	A la líder de unidad de negocio.	
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Líder de unidad de negocio.	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Concentración, responsabilidad, honestidad liderazgo, prudencia con el manejo de la información, compromiso, disposición, trabajo en equipo y puntualidad.	Organización, buena relación con los clientes y compañeros de trabajo, puntualidad, puntualidad.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área operativa	

Servicios Generales Cafetería

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Servicios generales cafetería.	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	En este casino por turno se programa una persona para estar en la cafetería.	En los casinos por turno se programa a una persona para estar en la cafetería, en los casinos pequeños solo hay una persona para realizarlas labores de caja y cafetería.

3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Ocuparme de la cafetería, de la atención de los clientes en cuanto a la distribución de cortesías, tinto, agua, gaseosa.	Direccionar el proceso del funcionamiento de la cafetería y garantizar la prestación de un excelente servicio al cliente.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia qué está orientado?	Servicio al cliente, compromiso con las labores de la empresa, adaptabilidad y cumplimiento de los parámetros de la empresa.	Orientación al servicio, fluidez en la atención al cliente, excelente presentación personal, responsabilidad.
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Iniciativa, discreción en el manejo de la información, compromiso y responsabilidad.	Puntualidad, compromiso, excelentes relaciones interpersonales con los clientes y compañeros de trabajo.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Preparar el café, asear la zona de la cafetería, prestar el servicio de cafetería a todos los clientes, hacer ronda en el salón para ofrecer las cortesías, velar por el orden y presentación del área de trabajo, hacer aseo a los dispensadores de agua, responder por el inventario de la cafetería, dejar todos los implementos de la cafetería limpios de un turno a otro.	Dirigir el juego del bingo, ser el locutor del bingo, garantizar al cliente y a la administración la transparencia en el juego.
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo mi servicio, por el buen servicio en la sala de juego, por el control y buen ambiente en la sala, por el buen servicio al cliente, por la información confidencial de la empresa y por la no divulgación de la información personal de los clientes.	Procurar por el aseo de los baños, control y seguimiento al inventario de gaseosa y cerveza, sacar las basuras el día establecido, distribuir las cortesías, solicitar los insumos a la cajera para ofrecer las atenciones a los clientes.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	No creo que para realizar estas labores deba tener alguna preparación académica.	Bachiller

9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No puedo presentarme en estado de alicoramiento, no puedo utilizar el celular durante la jornada laboral, no puedo ausentarme de mi jornada laboral sin justa causa, no puedo ingerir las cortesías.	No puede dar a los compañeros de las cortesías para los clientes, participar en las actividades comerciales dirigidas a los clientes.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	A la líder de unidad de negocio.	
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Líder de unidad de negocio.	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Concentración, responsabilidad, honestidad liderazgo, prudencia con el manejo de la información y de los insumos de la cafetería, compromiso, disposición, trabajo en equipo y puntualidad.	Organización, buena relación con los clientes y compañeros de trabajo, puntualidad, puntualidad.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área operativa	

Servicios Generales Aseo

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Servicios generales Aseo	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	Solo estoy yo en este casino y estoy contratada medio tiempo.	En los casinos grandes y el bingo se contrata a una persona medio tiempo para que haga el aseo.
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Realizar el aseo al establecimiento comercial	Procurar por el aseo del establecimiento y las
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la	Servicio al cliente, compromiso con las labores de la empresa, adaptabilidad y cumplimiento de los parámetros de la empresa.	Orientación al servicio, fluidez en la atención al cliente, excelente presentación personal, responsabilidad.

organización ¿hacia qué está orientado?		
5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Iniciativa, discreción en el manejo de la información, compromiso y responsabilidad.	Puntualidad, compromiso, excelentes relaciones interpersonales con los clientes y compañeros de trabajo.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	hacer el aseo del salón de juego, limpiar las ventanas, puertas y máquinas, lavar los baños, limpiar los espejos de los baños, limpiar el vidrio de la caja, limpiar las sillas, limpiar las pantallas de las máquinas.	
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo mi servicio, por el buen servicio en la sala de juego, por el control y buen ambiente en la sala, por el buen servicio al cliente, por la información confidencial de la empresa y por la no divulgación de la información personal de los clientes.	una vez a la semana hacer aseo a profundidad, dejar los implementos de aseo limpios, lavar las canecas de la basura.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	No se requiere de preparación académica	Primaria o bachillerato.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No puedo presentarme en estado de alicoramiento, no puedo utilizar el celular durante la jornada laboral, no puedo ausentarme de mi jornada laboral sin justa causa, no puedo desperdiciar los materiales del aseo, no puedo recibir visitas personales.	No puede participar en las actividades comerciales dirigidas a los clientes, no puede acceder a la zona de caja sin supervisión.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	A la líder de unidad de negocio o cajera principal	

11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Líder de unidad de negocio.	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Concentración, responsabilidad, honestidad, buen uso de los insumos de la aseo, compromiso, disposición y puntualidad.	Organización, buena relación con los clientes y compañeros de trabajo, puntualidad.
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área operativa	

Servicios Generales Portero

PREGUNTA	RESPUESTA	OBSERVACION DIRECTA
1. ¿Qué cargo desempeña dentro de la empresa?	Portero	
2. ¿Conoce usted cuantas personas desempeñan su cargo dentro de la empresa?	En este casino hay un portero por cada turno.	En los casinos pequeños hay un portero en el turno de la hora pico que está pendiente del ingreso de las personas.
3. ¿Sabe usted cual es el objetivo de su cargo?	Estar pendiente del ingreso de las personas al casino y controlar el ingreso de menores de edad	Cuidar la entrada y salida del público en general, que acude al establecimiento, atendiendo y suministrando la información requerida por los clientes, garantizando un eficiente, servicio de atención al público. Recibir, acoger y dar la bienvenida a las personas que asisten a el local, así como tratar de mitigar cualquier incidente que se presente entre los asistentes al establecimiento.
4. Sus competencias organizacionales y trabajo dentro de la organización ¿hacia qué está orientado?	Servicio al cliente, compromiso con las labores de la empresa, adaptabilidad y cumplimiento de los parámetros de la empresa.	Orientación al servicio, fluidez en la atención al cliente, excelente presentación personal, responsabilidad.

5. ¿Qué actitudes considera usted debe tener una persona para desempeñarse en su cargo?	Iniciativa, discreción en el manejo de la información confidencial de la empresa y la vida personal de los clientes, compromiso y responsabilidad.	Puntualidad, compromiso, excelentes relaciones interpersonales con los clientes y compañeros de trabajo.
6. ¿Qué funciones realiza en su jornada laboral?	Concentración, responsabilidad, honestidad liderazgo, prudencia con el manejo de la información y de los insumos de la cafetería, compromiso, disposición, trabajo en equipo y puntualidad.	Dirigir el juego del bingo, ser el locutor del bingo, garantizar al cliente y a la administración la transparencia en el juego.
7. ¿Cuáles son las responsabilidades que derivan de sus funciones?	Comprobación de la Edad para acceder a la sala, revisar que las personas que ingresan no lleven armas, informar de personas sospechosas en la sala de juego, hacer ronda cada media hora en la sala, acompañar a las auxiliares operativas cuando hacen recaudo de billetteros, abrir y cerrar la puerta del salón.	Acompañar a las personas que hacen el cierre de caja, las demás propias del cargo.
8. ¿Qué preparación académica considera debe tener usted para desempeñar sus funciones?	Bachiller	Bachiller, curso de seguridad.
9. ¿Cuáles son las limitaciones que encuentra dentro sus funciones?	No puedo presentarme en estado de alicoramiento, no puedo utilizar el celular durante la jornada laboral, no puedo ausentarme de mi jornada laboral sin justa causa, no puedo fumar durante la jornada laboral, no puedo ausentarme por más de 10 minutos de mi sitio de trabajo.	No puede ponerse a hablar con los compañeros de trabajo, no puede dejar ingresar a menores de edad, no puede recibir visitas en su jornada laboral, no puede participar en las actividades comerciales dirigidas a los clientes.
10. ¿A quién les comunica sus dudas con respecto a sus labores?	A la líder de unidad de negocio.	
11. Dentro de la organización ¿quién es su jefe inmediato?	Líder de unidad de negocio.	
12. ¿Cuáles son los aspectos que su jefe inmediato evalúa sobre su trabajo?	Concentración, responsabilidad, honestidad liderazgo, prudencia con el manejo de la información del casino, compañeros de trabajo	Organización, buena relación con los clientes y compañeros de trabajo, puntualidad, puntualidad.

	y clientes, compromiso, disposición, trabajo en equipo y puntualidad.	
13. Su cargo dentro de la organización a ¿qué área pertenece?	Área operativa	


7.5.2 Recomendaciones

Falta hacer el manual de funciones

8 PROPUESTA MANUAL DE FUNCIONES

8.1 Manual de funciones

8.1.1 Líder Unidad de negocio

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
	Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abril 2018	Versión 1
I. IDENTIFICACION			
Área	Administrativa y Financiera		

Denominación del cargo	líder Unidad de Negocio
Ni Puestos	4
Superior Inmediato:	Accionista de la unidad que representa, Gerente y/o Representante legal
II. OBJETIVO DEL CARGO	
<p>Administrar los recursos humanos, financieros y de infraestructura de su unidad de negocio, garantizando a los accionistas la estabilidad tanto de la operación como del resultado financiero de la misma.</p> <p>Facilitar el desarrollo de los procesos de recursos humanos, gestión contable, coordinador de operaciones y coordinador comercial, sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo e informe del oficial de cumplimiento.</p> <p>Hacer cumplir toda la normatividad vigente (menores de edad, sayco y acinpro, bomberos, sanidad, coljuegos, Dian, Ugpp etc) con el fin de garantizar el correcto funcionamiento del local.</p>	
III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:	
Formación académica: Profesional en áreas administrativas afines con la actividad económica y/o experiencia y conocimiento de la actividad.	
Experiencia requerida: Mínimo 2 años de experiencia en sector de juegos de suerte y azar.	
Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, Habilidad de planeación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, fluidez verbal, interés por el conocimiento del medio de juegos de suerte y azar, imparcialidad en la administración del recurso humano, abierto al cambio, conocimiento básico en conceptos contables.	
Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es alto.	
Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, equitativo, organizado, capacidad analítica, confidencialidad y trabajo en equipo.	
IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:	
Internas: Con los empleados, coordinadores de área, líderes de unidad de negocio, Gerente y/o representante legal.	
Externas: Con proveedores, contratistas, representantes de las entidades que regulan la actividad comercial y terceros.	
V FUNCIONES	


Formar parte de la planeación estratégica y la definición de objetivos de la empresa.
Participar en la formulación de programas de capacitación, motivación y bienestar anual del personal
Formar parte de los diferentes comités administrativos y de operación que la empresa requiera.
Facilitar el pago de los compromisos de nómina, impuestos (Iva, rete fuente, rética, anticipo de renta, renta) coljuegos, pagos a proveedores etc. Atreves de la consignación del efectivo oportunamente en la cuenta de la empresa.
Asumir, coordinar y efectuar el pago de los compromisos y/u obligaciones generados por la operación y vinculación de la unidad de negocio a la empresa. (Sena, renovación registros mercantiles, ajuste a la póliza, renovación del hosting para publicación de estados financieros, seguridad social y/o correcciones, honorarios de revisor fiscal y contador, honorarios del abogado, firma digital, elaboración de la declaración de renta, honorarios por emisión y envío de informes a las entidades que lo requieran, pago sayco y acinpro, etc.
Divulgar y capacitar al personal para la correcta elaboración de los documentos y/o procesos como Siplaff, sistema de gestión, datafonos, retenciones en premios etc.
Notificar las necesidades respectivas al área de recursos humanos en cuanto a al reclutamiento, selección, contratación, inducción del personal y hacer el seguimiento respectivo.
Reportar al área de recursos humanos la información necesaria para la liquidación de la nómina.
Garantizar él envío semanal de la documentación para el proceso contable.
Planear, organizar, dirigir y controlar el proceso comercial y de mercadeo junto con el coordinador comercial para los eventos, publicidad, promociones, encuestas de satisfacción del servicio y demás estrategias comerciales orientadas a clientes.
Facilitar el desarrollo de las actividades propias del coordinador de operaciones en cuanto a la actualización del estado de las maquinas en el sistema Hassios y hacer el reporte de requerimientos en cuanto a arrendamiento de los locales, contratos de cuentas en participación por las máquinas, requerimiento de necesidades, programación del mantenimiento preventivo y correctivo, liquidación de las participaciones etc.
Análisis mensual de la productividad por máquina y establecimiento de correctivos de la unidad de negocio.
Elaborar un informe mensual de la gestión de su unidad de negocio atendiendo los parámetros de la gerencia.
Planear, organizar, dirigir y controlar todos los procesos tendientes al correcto desempeño de los miembros de su grupo de trabajo
Planear, organizar, dirigir, controlar y auditor el proceso contable de su unidad de negocio
Planear, organizar, dirigir y controlar el proceso de cortesías, cafetería y atención al cliente.

Proveer y controlar los insumos (aseo y cafetería, útiles y papelería, botiquín) necesarios para la operación de su unidad de negocio.
Velar por la seguridad de las personas, las máquinas y el establecimiento en general.
Velar por la seguridad del dinero producto de la actividad diaria.
Velar por el cumplimiento y la aplicación del reglamento interno de trabajo (Derechos, deberes tanto del patrono como del empleador)
Dar a conocer y hacer el seguimiento al personal bajo su responsabilidad.
Evaluar el desempeño del personal bajo su responsabilidad junto con la colaboración del coordinador de talento humano.
Elaborar la programación de turnos del personal y controlar su cumplimiento.
Elaboración del presupuesto mensual de su unidad de negocio
Planear, organizar, dirigir, controlar todas las actividades que generen un excelente servicio al cliente.
Recibir analizar y decidir en solicitudes de permisos personales, vacaciones, liquidaciones, sanciones de suspensión y reportar al coordinador de talento humano.
Las demás funciones inherentes a su área que sean solicitadas por los líderes de la unidad de negocio y/o la gerencia.
VII COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES
Orientación a resultados.
Orientación al cambio adaptabilidad.
Compromiso con la organización.
VIII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Aprendizaje continuo
Experticia profesional
Trabajo en equipo y colaboración
Creatividad e Innovación
Liderazgo de grupo de trabajos
Toma de decisiones
Autoridad
IX RESPONSABILIDADES
Por la información propia del cargo.
Por el funcionamiento de la sala

Por el dinero
Por la seguridad y el bienestar de los empleados
Por el resultado de las visitas de las entidades que regulan la actividad comercial.
X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Conocimiento en presupuesto
Conocimientos tributarios
Conocimientos propios de la actividad de juegos de suerte y azar
Conocimiento y manejo del sistema Hassios.
Conocimiento y manejo de marcas, modelos y tipos de máquinas tragamonedas y ruletas.
Conocimiento de los juegos que funcionan en las maquinas.
Conocimiento en mercadeo
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La rentabilidad y productividad del local
La generación de un adecuado clima laboral
El cumplimiento de los parámetros legales que exigen las entidades que regulan la actividad comercial
XII LIMITACIONES AL CARGO
Seguir lineamientos dentro de su unidad de negocio generados por los accionistas a los cuales representa.
No podrá tomar decisiones que tenga consecuencias económicas mayores ha _____
No liquidara a ningún empleado sin el cumplimiento del debido proceso y bajo la asesoría del gerente y el coordinador del talento humano.
Por pertenecer al área administrativa de la empresa no puede utilizar el nombre de la misma para beneficiarse a nombre propio.

RECIBI: _____
C.C. _____

8.1.2 Cajero

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
	Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abril 2018	Versión 1

I. IDENTIFICACION

Área	Operativa
Denominación del cargo	Cajera (o)
N° Puestos	8
Superior Inmediato:	Líder unidad de negocio

II. OBJETIVO DEL CARGO

Decepcionar, entregar, controlar y custodiar dinero en efectivo y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación y control del flujo de caja de la unidad de negocio.
Facilitar el dinero necesario a las auxiliares operativas para habilitar el funcionamiento de las máquinas a través del cambio de billetes a clientes y el pago de premios, realizar las transacciones con tarjeta que el cliente solicite hacer el recaudo de los dineros producto de la actividad diaria.

III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Formación académica: Bachiller con bases contables, énfasis en servicio al cliente y ventas.

Experiencia requerida: Mínimo 1 año como cajera, vendedora, servicio al cliente, etc.

Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, fluidez verbal, Liderazgo, iniciativa, atención al público, sentido común, perspicacia, Atención, alto nivel de concentración, puntualidad, prudencia, amabilidad, excelente presentación personal.

Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es bajo.

Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, organizado, confidencialidad y trabajo en equipo.

IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Internas: Con los integrantes de todos los cargos de la organización.

Externas: Con proveedores, contratistas, representantes de las entidades que regulan la actividad comercial y terceros.
V FUNCIONES
Activar y abrir el área de caja.
Verificar y mantener la base diariamente. (fajos por 100 billetes de igual denominación)
Alistar las bases individuales.
Alistar las planillas del día: planilla de entrega de bases. Planilla de gastos. Planilla de cierre de turno.
Entregar las bases a auxiliares operativos: Registrar en la planilla respectiva, Verificación por parte de quien recibe, Firmas respectivas en planilla.
Coordinar la apertura de la puerta principal, de acuerdo a horario establecido en cada sala.
Mantener en perfecto orden y aseo el lugar de trabajo.
Hacer cambio de efectivo e incrementar bases cuando así se lo comunique el auxiliar.
Vigilar la ubicación y permanencia en el puesto de trabajo de los auxiliares y el portero.
Observar la sala, estar pendiente a movimientos sospechosos por parte de clientes y/o visitantes.
Hacer rondas por las islas de las máquinas con el fin de verificar el funcionamiento de las maquinas, el orden y aseo en cada isla.
Estar pendiente del manejo que les dan los clientes a las máquinas como: golpes, alteraciones etc, así como ser mediadora entre auxiliar operativo y cliente en caso de que se presente algún tipo de inconveniente entre las partes.
Recurrir al vigilante cuando se presenten alteraciones en la sala entre clientes, empleados o con las máquinas.
Llevar un inventario de los implementos de aseo y cafetería del local.
Contestar el teléfono fijo y atender cortésmente al público.
Quien hace el turno uno debe: 1. Registrar las bases que le ha entregado a cada auxiliar operativa en el sistema Kassius, en el computador. 2. Registrar todos los gastos que tuvo durante el turno. 3, Entregar las cuentas y el efectivo al turno siguiente.
Quien recibe el turno dos debe verificar: total de gastos, total de bases, total de vales, total de efectivo, todos los conceptos anteriores componen la base total que se maneja.
Realizar el pago de los premios con monto superior ha (\$1.529.000), diligenciar el formato de retención y hacer la respectiva deducción del valor del premio según la retención en la fuente que aplique (20%).
solicitar la documentación al cliente para: soporte y legalización de la retención aplicada al premio, elaborar el comprobante de egreso como soporte de salida del dinero donde debe especificar; valor del premio, retención, valor a pagar, así como la firma del cliente en el comprobante y formulario. (En caso de que el cliente solicite certificado de la retención practicada se le comunica que debe presentarse el día hábil siguiente para el tramite)
Coordinar la distribución de cortesías de acuerdo al cronograma establecido.


Reportar las visitas de entidades gubernamentales a los líderes de unidad de negocio o gerente oportunamente.
Hacer el proceso de recaudo de dinero producto de la actividad diaria.
Hacer el cierre de caja.
Al realizar el cierre de caja en el turno dos debe diligenciar el formato en cual reporta la cantidad de dinero dejado en efectivo para el siguiente día, debe reportar la cantidad de billetes por denominación y su respectivo monto, el formulario debe quedar con la firma de la cajera.
Recibir el dinero producido por las ruletas, verificar los montos reportados en el formato que entregan las auxiliares operativas de ruleta y firmarlo a conformidad
Guardar el dinero del producido de las ruletas en la caja fuerte separado del resto de dinero.
Realizar las operaciones con datafono para los clientes atendiendo los siguientes parámetros: Se puede hacer la transacción con tarjeta Débito y Crédito. Para los dos casos se debe pedir la cedula del cliente y verificar datos. Para el caso de las tarjetas de crédito el baucher debe quedar firmado por el cliente. Solo se podrán hacer transacciones hasta por \$500.000 con una misma tarjeta. (Dependiendo del cliente)
Debe procurar el buen manejo, la seguridad y el resguardo del dinero que se encuentra a su cargo.
Resguardar el área de caja, en caso de ingreso o egreso del cubículo asegurarse que la puerta quede cerrada y no pueden ingresar personas ajenas al proceso del manejo del dinero.
Las demás propias del cargo.
VII COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES
Orientación al cambio, adaptabilidad.
Compromiso con la organización.
Servicio al cliente.
Orientación al servicio y la responsabilidad.
Cumplir con los procedimientos y protocolo de seguridad para el manejo del dinero.
VIII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Cordialidad.
Honestidad.
Trabajo en equipo y colaboración.
Fluidez verbal.
Liderazgo de grupo de trabajos.
Responsabilidad.
excelente presentación personal.
Autoridad.
Tolerancia.
Respeto.
Confidencialidad.
IX RESPONSABILIDADES

Colaborar con la atención y prevención de situaciones de emergencia
Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio.
Por información confidencial propia de la operación de nuestro negocio o directamente de la vida personal tanto de los dueños como de personal administrativo, operativo y clientes.
Por Informar oportunamente al líder de unidad de negocio los hechos que puedan interferir en la marcha del establecimiento.
Por el dinero que maneja durante su turno
Por el acceso al cubículo de terceros.
Por servicio al cliente
Por los equipos que están a disposición para la ejecución de su trabajo
Por la seguridad del dinero.
En caso de presentarse problemas con el sistema, ida de luz, caída de la red, la cajera del turno uno si fuere el caso debe quedarse a realizar el siguiente turno, en caso de no quedarse deberá responder por la diferencia que se pueda ocasionar.
Por el dinero completo de toda la actividad; los faltantes sin justa causa serán asumidos por la cajera asume las diferencias economicas que se puedan presentar.
X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Conocimientos solidos en matematicas
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La concentracion y habilidad para el manejo del dinero.
La honestidad y el control con los procesos que realiza con el dinero.
Los reportes oportunos de las novedades y registros que el cargo requiere.
Las acciones encaminadas a prevenir problemas con clientes.
La prudencia absoluta en el uso de la información.
La mayor cantidad de comportamientos que generen seguridad para las instalaciones y las personas.
El ejercicio de todas acciones encaminadas a un excelente manejo del efectivo: no descuadres, no faltantes, no billetes falsos.
Responsabilidad y compromiso por la seguridad en su puesto de trabajo.
XII LIMITACIONES AL CARGO
No se tomaran decisiones sin ser consultadas con su jefe inmediato.
No recibirá visitas de terceros durante su jornada de trabajo.
No se presentara en estado de alicoramamiento y/o enguayabado.
No podra ingerir bebidas alcoholicas durante su jornada laboral.
No podra justificar faltantes de las compañeras de trabajo con el dinero de la caja.
No podra utilizar el dinero de la organización para fines personales.
No usara el telefono durante la jornada laboral.
No podrá participar en actividades comerciales orientas a clientes.
Solo realizara los pagos autorizados por el líder de unidad de negocio o gerente.

RECIBI: _____

C.C N° _____

8.1.3 Auxiliar Operativo

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
	Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abril 2018	Versión 1

I. IDENTIFICACION

Área	Operativa
Denominación del cargo	Auxiliar Operativo (a)
N° Puestos	22
Superior Inmediato:	Líder unidad de negocio

II. OBJETIVO DEL CARGO

Atención rápida y oportuna a los clientes, dando un servicio de calidad y agilidad, atendiendo sus las solicitudes del cliente en cuanto al servicio, explicación del juegos de cada máquina, mecanismo de juego, mejorar el juego de los clientes y así aumentar la productividad y el recaudo diario de la empresa.

Facilitar el cambio de billetes a clientes y el pago de premios, realizar las transacciones con tarjeta que el cliente solicite.

III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Formación académica: Bachiller, énfasis en servicio al cliente y ventas.

Experiencia requerida: Mínimo 1 año en actividades relacionadas con atención al cliente, como cajera, vendedora, etc.

Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, fluidez verbal, Liderazgo, iniciativa, atención al público, sentido común, perspicacia, alto nivel de concentración, puntualidad, prudencia, amabilidad, excelente presentación personal.
Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es bajo.
Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, organizado, discreto y trabajo en equipo.
IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:
Internas: Con los integrantes de todos los cargos de la organización.
Externas: Con proveedores, contratistas, representantes de las entidades que regulan la actividad comercial y terceros.
4. FUNCIONES
Solicitar a la cajera la base y la Tablet al iniciar cada turno.
Limpiar las máquinas de la zona en la que está programada (o), limpiar las maquinas, sillas, los auxiliares de ruleta deben hacer aseo en cada módulo dependiendo el cronograma programado previamente.
Revisar los billeteros, que estén bien puestos en la máquina y funcionando correctamente.
Prender las máquinas.
Recibir a los clientes a medida que van llegando y ayudar a ubicarlos en la sala de juego.
Hacer cambio de dinero cuando sea necesario, en la caja principal.
Pedir incrementos de base cuando sea necesario en la caja principal, previo registro y conteo.
Estar atento a los requerimientos del cliente: hacer cambio de billetes, bajar créditos, ofrecer cortesías.
Asear su zona cada que lo requiera: recoger vasos, platos, limpiar máquinas, sillas, piso.
Velar por la comodidad del cliente.
Promover entre la clientela las distintas actividades comerciales y eventos (boletas, rifas, celebraciones).
Contribuir a la realización de eventos: perifoneo, sorteos, cortesías.
Dar a conocer al cliente las nuevas máquinas y/o juegos.
Diligenciar todo tipo de formatos e información que la empresa requiera del cliente.
Reportar al Oficial de Cumplimiento cualquier actividad u operación inusual o sospechosa ocurrida en su turno de trabajo.
Estar atento a las personas que ingresan a la sala de juegos, atendiendo medidas de seguridad y reportar el ingreso de paquetes, armas, líquidos inflamables, y notificar.
Organizar el dinero cara con cara y por denominación de mayor a menor, estilo cajero de banco.


Identificar, recibir y reportar las visitas de las entidades que nos regulan: dian, coljuegos, polfa, supersalud, autoridades locales, etc.
Revisar permanentemente el estado de funcionamiento de las máquinas y en caso de daño o inactividad hacer el registro respectivo y notificar al área técnica.
Hacer el recaudo de dinero de billetteros atendiendo medidas de seguridad e identificando la máquina.
Contribuir al proceso de cierre de caja general, mediante la entrega oportuna de bases y de recaudo de billetteros a la caja principal.
descargar los premios y pagarlos
las demás propias del cargo.
VII COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES
Orientación al cambio, adaptabilidad.
Compromiso con la organización.
Servicio al cliente.
Orientación al servicio y la responsabilidad.
Cumplir con los procedimientos y protocolo de seguridad para el manejo del dinero.
III COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Cordialidad.
Honestidad.
Trabajo en equipo y colaboración.
Fluidez verbal.
Liderazgo de grupo de trabajos.
Responsabilidad.
excelente presentación personal.
Autoridad.
Tolerancia.
Respeto.
Confidencialidad.
IX RESPONSABILIDADES
Colaborar con la atención y prevención de situaciones de emergencia
Por la seguridad de las personas que permanecen en local.
Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio.
Por información confidencial propia de la operación de nuestro negocio o directamente de la vida personal tanto de los dueños como de personal administrativo, operativo y clientes.
Por Informar oportunamente al líder de unidad de negocio los hechos que puedan interferir en la marcha del establecimiento.
Por el dinero que maneja durante su turno

Por el acceso al cubículo de terceros.
Por servicio al cliente
Por los equipos que están a disposición para la ejecución de su trabajo.
Por la seguridad del dinero.
En caso de presentarse problemas con el sistema, ida de luz, caída de la red, la cajera del turno uno si fuere el caso debe quedarse a realizar el siguiente turno, en caso de no quedarse deberá responder por la diferencia que se pueda ocasionar.
Por el dinero completo de toda la actividad; los faltantes sin justa justificación serán asumidos por la cajera asume las diferencias económicas que se puedan presentar.
El buen uso del tiempo y los recursos.
El grado de compromiso del trabajador con las tareas del cargo.
X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Servicio al cliente
Conocimientos solidos en matemáticas
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La concentración y habilidad para el manejo del dinero.
La honestidad y el control con los procesos que realiza con el dinero.
Los reportes oportunos de las novedades y registros que el cargo requiere.
Las acciones encaminadas a prevenir problemas con clientes.
La prudencia absoluta en el uso de la información.
La mayor cantidad de comportamientos que generen seguridad para las instalaciones y las personas.
El ejercicio de todas acciones encaminadas a un excelente manejo del efectivo: no descuadres, no faltantes, no billetes falsos.
Responsabilidad y compromiso por la seguridad e su puesto de trabajo
El grado en que es capaz de realizar las tareas técnicas fundamentales para el trabajo.
XII LIMITACIONES AL CARGO
No se tomaran decisiones sin ser consultadas con su jefe inmediato.
No recibirá visitas de terceros durante su jornada de trabajo.
No se presentara en estado de alicoramiento y/o enguayabado.
No podrá ingerir bebidas alcohólicas durante su jornada laboral.
No podrá justificar faltantes de las compañeras de trabajo con el dinero de la caja.
No podrá utilizar el dinero de la organización para fines personales.
No usara el teléfono durante la jornada laboral.
No podrá participar en actividades comerciales orientas a clientes.
No se ausentara de su zona de trabajadora.

RECIBI: _____

C.C N° _____

8.1.4 Técnico de Maquinas

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
	Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abril 2018	Versión 1

I. IDENTIFICACION

Área	Operativo
Denominación del cargo	Técnico Maquinas
N° Puestos	1
Superior Inmediato:	Líder Unidad de Negocio

II. OBJETIVO DEL CARGO

Ejecutar las actividades necesarias para la operación, mantenimiento y correcto funcionamiento de las maquinas e instalaciones eléctricas de las unidades de negocio, así como manejar el inventario de partes y/o componentes de las mismas.

III REQUISITOS

Formación académica: Técnico y/o profesional en mantenimiento de máquinas, mecánica electrónica, sistemas y redes eléctricas

Experiencia requerida: Mínimo 6 meses en actividades relacionadas con el cargo

Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, Habilidad de planeación, solución de problemas, proactivo y ágil, Compromiso e implicación en los procesos y proyectos que tenga la organización, Inquietud por la mejora continua, Organización y planificación.

Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es alto. Gestionar la labor de compra y adquisición de los materiales necesarios para el mantenimiento de las maquinas.
Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto y con disposición de trabajar fuera de la jornada laboral y para desplazarse fuera del municipio.

IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:
Internas: Con los compañeros de trabajo, lideres unidad de negocio y socios.
Externas: Con clientes, proveedores y contratistas.

V FUNCIONES
Atender las solicitudes de revisión de máquinas de los locales.
Llevar un cronograma de visitas a los locales
Ejecutar el mantenimiento preventivo y correctivo a las máquinas.
Cambiar las partes requeridas.
Registrar los mantenimientos en la tarjeta de control de cada máquina.
Conocer y mantener relaciones con los proveedores.
Hacer el requerimiento de necesidades a la administración.
Mantener en buen estado el kit de herramientas de la empresa.
Usar los elementos de protección.
Dar la capacitación a los usuarios de las máquinas.
Proponer mejoras en el método de trabajo
Cumplir con las indicaciones del líder de unidad de negocio.
Cumplir las normas establecidas en materia de prevención de riesgos laborales y utilizar los eps obligatorios y necesarios.
Así como las funciones y tareas propias de su categoría y puesto.

VI COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES
Orientación a resultados
Compromiso con la organización


VII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Aprendizaje continuo
Trabajo en equipo y colaboración

Creatividad e Innovación
Liderazgo de grupo de trabajo
Toma de decisiones
VIII RESPONSABILIDADES
Por la funcionalidad de las máquinas en todos los locales.
Por la disponibilidad de los partes y/o componentes de las máquinas.
Por el funcionamiento del software de control de las máquinas.
Por el funcionamiento de las redes propias de conexión y funcionamiento de las máquinas.
Por el funcionamiento de televisores, equipos de sonido.
Por el buen funcionamiento de los sistemas de alarma dentro del local.
Por el buen funcionamiento del sistema de control de acceso.
IX CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Programas de juegos para máquinas de casino, sistema de trabajo de máquinas tragamonedas, conocimientos básicos en sistemas y redes eléctricas.
X PARAMETROS DE EVALUACION
La atención oportuna a los requerimientos de los locales.
El mantenimiento y perdurabilidad de los elementos utilizados para el arreglo de máquinas
La Disponibilidad para aprender y acatar las recomendaciones hechas por los superiores.
XI LIMITACIONES AL CARGO
La decisión de compra o adquisición de partes para Las maquinas está sujeta a autorización por parte del líder de unidad de negocio.
La actualización del sistema de las maquinas debe ser autorizado por el líder de unidad de negocio.
No recibirá visitas de terceros durante su jornada de trabajo.

RECIBI:

C.C. _____

8.1.5 Perifonista

	<p>MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO</p>	<p>TH-MF-F-01</p>	
	<p>Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas</p>	<p>Abri 1 2018</p>	<p>Versi ó n 1</p>

I. IDENTIFICACION

Área	Operativa
Denominación del cargo	Perifonista
N° Puestos	1
Superior Inmediato:	Líder unidad de negocio

II. OBJETIVO DEL CARGO

Garantizar el adecuado funcionamiento de la sala con un enfoque de transparencia, seriedad y cumplimiento, orientado al desarrollo de una dinámica de programación de juego adecuado a la plaza y se traduzca en la satisfacción del cliente y de los inversionistas a través del cumplimiento de los resultados económicos.

III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Formación académica: Bachiller y/o técnico en carreras afines con administración o comercial.

Experiencia requerida: Servicio al cliente, actividades afines a la animación y propias del cargo.

Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, fluidez verbal, Liderazgo, iniciativa, atención al público, sentido común, perspicacia, alto nivel de concentración, puntualidad, prudencia, amabilidad, excelente presentación personal.

Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es medio.

Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, organizado, discreto Organización, Criterio amplio y objetivo, agilidad en la toma de decisiones, iniciativa para el control, habilidad en el manejo de las relaciones interpersonales, claridad, visión comercial y trabajo en equipo.

IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Internas: Con los integrantes de todos los cargos de la organización.

Externas: Con proveedores, contratistas, representantes de las entidades que regulan la actividad comercial y terceros.

4. FUNCIONES

Organizar y controlar al personal:

impartir instrucciones oportunamente a los compañeros de trabajo.

Liderar la capacitación de los compañeros de trabajo.

Velar por el cumplimiento de las funciones de cada persona a su cargo.

Velar por el cumplimiento del horario y las normas de trabajo

Inducir al personal hacia el trabajo de forma seria y responsable.

Hacer la programación de turnos y descansos del personal de forma objetiva y de acuerdo con las necesidades de la sala.

Hacer la programación de elaboración de aseo al master, de forma objetiva y de acuerdo con las necesidades de la sala.

Coordinar actividades especiales de capacitación y recreación.

Hacer de mediador en caso de que se presenten inconvenientes entre los auxiliares y algún cliente.

Comercialmente:

Planear la programación comercial del negocio con su respectivo objetivo de análisis de costo/beneficio, para el mes siguiente y someterla a aprobación.

Evaluar los resultados de cada actividad comercial y registrarlos.

Evaluar los resultados mensuales y acordar con la administración nuevas metas.

Estar pendiente de las manifestaciones de los clientes en cuanto a la programación y hacer oportunamente los ajustes necesarios.

Atender al cliente: esto implica, mantener una comunicación constante, proveer un ambiente agradable, dar a conocer permanentemente la programación, autorizar y distribuir cortesías, solucionar los inconvenientes presentados.
Animar la sala y perifonear, esta función debe realizarla con un enfoque comercial es decir mantener al cliente informado, entretenido activo durante su permanencia en la sala.
Garantizar al cliente y a la administración central, la transparencia del juego que realice, por lo tanto, debe exigir y demostrar la concentración total por parte del personal en todos los sorteos.
<u>De la operación de la sala:</u>
Velar por el mantenimiento del orden y aseo de la sala.
Tolos días debe hacer una revisión al aseo general de la sala, en caso de no estar limpia la sal comunicar al líder de unidad de negocio.
Debe cambiar las baloteras todos los días al iniciar el juego, en el momento de sorteos especiales de \$500.000 en adelante o cuando el cliente así lo solicite.
En caso de presentarse una mala conducta por algún cliente, suspenderle el servicio y hacer que se retire de la sala.
<u>Establecer los mecanismos de control necesarios en cada tarea y/o actividad:</u>
Diligenciar el cuaderno de acumulados de tal manera que quede registrado diariamente cada carta o modulo rey autorizado y el respectivo incremento de los acumulados.
Registrar y programar los turnos de los empleados para que canten las balotas como refuerzo en el perifoneo.
Registrar y programar los turnos de los empleados en las diferentes zonas de la sala para la anotación.
Supervisar el diligenciamiento de la planilla manual del juego en la cual se reporta la anotación como el premio con su respectiva modalidad de juego.
Actualización diaria del tablero de acumulados.
Revisión y actualización diaria del tablero de Lokobingo.
Hacer la apertura del sistema y su respectiva verificación de funcionamientos.
Hacer la prueba diaria de funcionamiento del sonido.

Hacer la verificación diaria de funcionamiento de la balotera.
Coordinar con cada auxiliar el aseo de su zona para que la sala permanezca organizada.
Coordinar y exigir a cada auxiliar la organización en cuanto a cantidad de pirámides o módulos sobre las mesas, es decir estar permanentemente insistiendo en la recolección de módulos de las mesas sobre todo antes de los plenos para que la gente que va llegando encuentre a disposición módulos en los sitios asignados para tal fin.
Al cierre imprimir planillas, coordinar la copia de seguridad, hacer recoger las tablas con esferos, la loza y las botellas del master y del cuarto auxiliar, los cuales deben quedar en perfecto orden.
Supervisar el conteo diario de las sillas, pirámides, mesas etc.
Diligenciar el acta de entrega por cada premio en dinero o especie, hacer firmar al cliente y anexar una copia de la cedula del ganador.
Las demás propias del cargo
VIII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Cordialidad.
Honestidad.
Trabajo en equipo y colaboración.
Fluidez verbal.
Liderazgo de grupo de trabajos.
Responsabilidad.
excelente presentación personal.
Autoridad.
Tolerancia.
Respeto.
Confidencialidad.
IX RESPONSABILIDADES
Colaborar con la atención y prevención de situaciones de emergencia.
Por el funcionamiento diario del negocio.
Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio.
Por información confidencial propia de la operación de nuestro negocio o directamente de la vida personal tanto de los dueños como de personal administrativo, operativo y clientes.
Por Informar oportunamente al líder de unidad de negocio los hechos que puedan interferir en la marcha del establecimiento.


Por la conformación de actividades comerciales.
Por el manejo adecuado de los recursos del negocio.
Por la correcta ejecución de las tareas del equipo.
Por el correcto funcionamiento de los equipos.
Por servicio al cliente.
Por los equipos que están a disposición para la ejecución de su trabajo.
El buen uso del tiempo y los recursos.
El grado de compromiso del trabajador con las tareas del cargo.
X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Servicio al cliente y perifoneo.
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La calidad y eficiencia en la atención a los clientes.
La honestidad y el control con los procesos que realiza con el dinero.
Las acciones encaminadas a prevenir problemas con clientes.
La prudencia absoluta en el uso de la información.
La mayor cantidad de comportamientos que generen seguridad para las instalaciones y las personas.
Definición y desarrollo de estrategias comerciales.
Responsabilidad y compromiso por la seguridad e su puesto de trabajo
El grado en que es capaz de realizar las tareas técnicas fundamentales para el trabajo.
Organización del salón y del desarrollo del juego.
XII LIMITACIONES AL CARGO
No se tomarán decisiones sin ser consultadas con su jefe inmediato.
No recibirá visitas de terceros durante su jornada de trabajo.
No se presentará en estado de alicoramiento y/o enguayabado.
No podrá ingerir bebidas alcohólicas durante su jornada laboral.
No podrá regalar a los compañeros ni a terceros las cortesías programadas para los clientes.
No podrá ingerir las cortesías que son exclusivamente para los clientes.
No podrá utilizar el dinero de la organización para fines personales.
No usara el teléfono durante la jornada laboral.
No podrá participar en actividades comerciales orientas a clientes.
No se ausentará de su zona de trabajadora.
No dar mal uso a los productos del inventario de la cafetería

No podrá despedir a una persona sin el respectivo análisis de la situación por el líder de la unidad de negocio, salvo cuando haya incurrido en: hurto o robo, agresión física a algún compañero o miembro de la empresa.

FIRMA EMPLEADO RECIBIDO _____

C.C: _____

8.1.6 Servicios generales portero

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
	Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abri l 2018	Versi ón 1

I. IDENTIFICACION

Área	Operativa
Denominación del cargo	Portero
N° Puestos	5
Superior Inmediato:	Líder unidad de negocio

II. OBJETIVO DEL CARGO

Cuidar la entrada y salida del público en general, que acude a el establecimiento, atendiendo y suministrando la información requerida por los clientes, garantizando un eficiente, servicio de atención al público. Recibir, acoger y dar la bienvenida a las personas que asisten a el local, así como tratar de mitigar cualquier incidente que se presente entre los asistentes al establecimiento.

III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Formación académica: Educación Básica (noveno grado aprobado) y/o bachillerato, curso en vigilancia y seguridad.
Experiencia requerida: Mínimo 1 año en la actividad propia del cargo.
Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, fluidez verbal, Liderazgo, iniciativa, atención al público, sentido común, perspicacia. Atención, concentración, puntualidad, prudencia.
Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es bajo.
Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, organizado, confidencialidad y trabajo en equipo.
IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:
Internas: Con los integrantes de todos los cargos de la organización.
Externas: Con proveedores, contratistas, representantes de las entidades que regulan la actividad comercial y terceros.
V FUNCIONES
Antes de abrir la puerta cada día, se debe hacer una revisión de todas las estaciones, puertas, ventanas, maquinaria y equipo, etc, para garantizar su buen estado.
Hacer la apertura de la puerta principal a la hora indicada.
Acoger a los clientes que se presentan al negocio.
Controlar el acceso a visitantes: revisar paquetes, verificar en la medida de lo posible el estado de sobriedad de los clientes, verificar la tenencia de la cédula de ciudadanía.
Estar atento al intento de ingreso de personas extrañas, y no permitir el ingreso de niños, dementes, y otros que perjudiquen de alguna manera el ambiente de trabajo.
6. Reportar inmediatamente la presencia de personal proveniente de las entidades que nos regulan: DIAN, COLJUEGOS, POLFA, UGPP, ENTIDADES LOCALES (ALCALDIA, BOMBEROS, POLICIA)
Estar atento a movimientos de personas y cosas dentro de los salones.
Hacer las rondas de supervisión respectiva a la instalación y la maquinaria, en los horarios estipulados.
Verificar, en cada ronda, el buen uso y estado de llaves de agua, cisternas, ventiladores, tv, toma corrientes, lamparas, techos, ventanas y reportar cualquier novedad.
Realizar y registrar el conteo de clientes y visitantes.

Resolver cualquier incidente que se pueda presentar con clientes y/o personas dentro del establecimiento. Dichos incidentes pueden ser por maltrato a las máquinas, discusiones con empleados o con terceros.
Revisar el personal al momento de salir, así como bolsos, bolsas y paquetes y reportar cualquier novedad.
Servir de acompañamiento al personal de la empresa en caso de tareas que impliquen riesgos.
Proponer estrategias de seguridad.
Solicitar la autorización respectiva para la salida de cualquier insumo, maquinaria, billetes, computadoras, impresoras, sillas, mesas, etc.
Mantener vigentes y a la mano los contactor y números telefónicos de policía del cuadrante, bomberos, defensa civil, empresa de energía, empresa de acueducto, etc.
Mantener en el bolsillo el botón de pánico y activarlo cuando considere necesario.
Velar por el funcionamiento de las alarmas y reportar inmediatamente cualquier novedad al respecto.
Hacer la respectiva entrega de turno en el momento oportuno, mostrando al compañero que recibe, como queda cada cosa.
Revisar todos los espacios del salón verificando que no quede alquilen adentro.
No permitirá la salida de ningún equipo u objeto sin previa autorización del líder de la unidad de negocio y en todo caso se debe quedar un registro de lo que sale del local
Verificar el cierre de todas las puertas y postura de candados.
Apagar las luces. Contribuir al ahorro de energía.
Activar las alarmas al cierre.
Pedir apoyo en caso de necesitarlo.
Estar atento a las noticias sobre ocurrencia de eventos, en el municipio, que puedan alterar el normal funcionamiento del negocio.
Servir de apoyo en tareas de mantenimiento de las instalaciones tales con: colocar un bombillo, arreglar una llave cargar cajas, paquetes etc, siempre y cuando validen que alguien quede responsable de la vigilancia en la entrada del establecimiento.
Servir de apoyo en la ejecución de mandados cortos siempre y cuando verifique que alguien quede responsable de la vigilancia en la entrada del establecimiento en caso de ausencia del mensajero y para atender algo urgente, se debe avisar previamente a la cajera principal o al jefe de unidad de negocio su ausencia del sitio de trabajo

Servir de apoyo en el proceso de apertura de máquinas para extracción de dinero de billetteros y cierre de las mismas; esto dentro el proceso de cierre caja de cada día.
Las demás funciones inherentes a su área que sean solicitadas por los líderes de la unidad de negocio y/o la gerencia.
VII COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES
Orientación al cambio, adaptabilidad.
Compromiso con la organización.
Servicio al cliente.
VIII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Cordialidad.
Honestidad.
Trabajo en equipo y colaboración.
Fluidez verbal.
Liderazgo de grupo de trabajos.
Responsabilidad.
excelente presentación personal.
Autoridad.
IX RESPONSABILIDADES
Colaborar con la atención y prevención de situaciones de emergencia
Por la seguridad de las personas que permanecen en el local.
Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio.
Por el ingreso menores de edad, personas en estado de embriaguez, personas con armas.
Por la vigilancia y buen funcionamiento de los equipos de protección en el local.
Por el buen funcionamiento de los sistemas de alarma dentro del local.
Por el proceso de control de acceso.
Por información confidencial propia de la operación de nuestro negocio o directamente de la vida personal tanto de los dueños como de personal administrativo, operativo y clientes.
Ejercer vigilancia en las áreas o zonas que se le hayan asignado.
Atender oportuna y eficazmente al público que requiera sus servicios, desempeñando con eficiencia e imparcialidad las funciones de su cargo.
Informar oportunamente al líder de unidad de negocio los hechos que puedan interferir en la marcha del establecimiento.

X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Conocimiento sobre seguridad y vigilancia
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La detección oportuna de daños y/o acciones mal intencionadas de terceros que pueden generar a la empresa mayores costos.
Los reportes oportunos de las novedades y registros que el cargo requiere.
Las acciones encaminadas a prevenir problemas con clientes.
La prudencia absoluta en el uso de la información.
La mayor cantidad de comportamientos que generen seguridad para las instalaciones y las personas.
XII LIMITACIONES AL CARGO
No se tomarán decisiones sin ser consultadas con su jefe inmediato.
No recibirá visitas de terceros durante su jornada de trabajo.
No se presentará en estado de alicoramiento y/o enguayabado.
No podrá ingerir bebidas alcohólicas durante su jornada laboral.

RECIBI:

C.C. _____

8.1.7 Servicios generales de aseo



	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
	Maquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abril 2018	Versión 1

I. IDENTIFICACION

Area	Operativa
Denominación del cargo	Servicios Generales
N° Puestos	2
Superior Inmediato:	Lider unidad de negocio

II. OBJETIVO DEL CARGO

Direccionar el proceso de funcionamiento de la cafetería en la sala de juego, coordinar la distribución de cortecias, el control y administración de los productos de la cafetería, garantizando la prestación de un excelente servicio al cliente de acuerdo a normas de seguridad e higiene integral.

III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Formación académica: Bachiller

Experiencia requerida: Servicio al cliente, actividades afines al servicio de cafetería

Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, fluidez verbal, Liderazgo, iniciativa, atención al público, sentido común, perspicacia, alto nivel de concentración, puntualidad, prudencia, amabilidad, excelente presentación personal.

Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es bajo.

Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, organizado, discreto y trabajo en equipo.

IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:
Internas: Con los integrantes de todos los cargos de la organización.
Externas: Con proveedores, contratistas, representantes de las entidades que regulan la actividad comercial y terceros.

4. FUNCIONES
Limpiar las pantallas y laterales de las maquinas
Hacer el aseo a dispensadores de agua minimo una vez a la semana
Limpiar los ventanales del local, una vez a la semana lavar los ventanales.
Controlar propagacion de insectos y roedores.
Barrer el todo el salon y limpiar el polvo.
Traperar el Salontodos los dias, una vez a la semana lavar el piso de los salones.
Limpiar los espejos de los baños del establecimiento.
Lavar los baños todos los dias.
Dejar paredes y canecas limpias
Los baños deben permanecer limpios con un ambiente agradable, trapear con fabuloso cada vez que sea necesario, mantener los traperos limpios y en su sitio.
Dejar las canecas de la basura de la cocina limpias, sin manchas y con bolsa, al finalizar el turno de la noche se debe Barrer muy bien la zona de cafeteria, correr los muebles y objetos con el fin de no dejar residuos sin limpiar al terminar el turno de la noche .
Limpiar puertas, ventiladores, minimo una vez a la semana.
Darle el tratamiento adecuado a las basuras
Sacar la Basura en el momento oportuno (cuando pasa el camion)
las demas propias del cargo.

VIII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Cordialidad.
Honestidad.
Trabajo en equipo y colaboración.

Fluidez verbal.
Liderazgo de grupo de trabajos.
Responsabilidad.
excelente presentación personal.
Autoridad.
Tolerancia.
Respeto.
Confidencialidad.
IX RESPONSABILIDADES
Colaborar con la atención y prevención de situaciones de emergencia
Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio.
Por informacion confidencial propia de la operación de nuestro negocio o directamente de la vida personal tanto de los dueños como de personal administrativo, operativo y clientes.
Por Informar oportunamente al lider de unidad de negocio los hechos que puedan interferir en la marcha del establecimiento.
Por servicio al cliente
Por los equipos que estan a disposicion para la ejecucion de su trabajo
El buen uso del tiempo y los recursos.
El grado de compromiso del trabajador con las tareas del cargo.

X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Conocimientos basicos en servicios generales.
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La calidad y eficiencia en la atencion a los clientes tanto internos como externos.
La honestidad y el control con los procesos que realiza con el dinero.
La prudencia absoluta en el uso de la información.
La mayor cantidad de comportamientos que generen seguridad para las instalaciones y las personas.
Responsabilidad y compromiso por la seguridad en su puesto de trabajo
El grado en que es capaz de realizar las tareas asignadas.

XII LIMITACIONES AL CARGO
No se tomaran decisiones sin ser consultadas con su jefe inmediato.
No recibirá visitas de terceros durante su jornada de trabajo.
No se presentara en estado de alicoramamiento y/o enguayabado.
No podra ingerir bebidas alcoholicas durante su jornada laboral.
No podra regalar a los compañeros ni a terceros las cortecias programadas para los clientes.
No podra ingerir las cortecias que son exclusivamente para los clientes.
No usara el telefono durante la jornada laboral.
No podra participar en actividades comerciales orientas a clientes.
No se ausentara de su zona de trabajadora.
No dar mal uso a los productos del inventario de la cafetería

FIRMA EMPLEADO

RECIBIDO: _____

C.C: _____

8.1.8 Servicios generales cafetería



MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abri 1 2018	Versió n 1

I. IDENTIFICACION	
Área	Operativa
Denominación del cargo	Servicios Generales
N° Puestos	2

Superior Inmediato:

Líder unidad de negocio

II. OBJETIVO DEL CARGO

Direccionar el proceso de funcionamiento de la cafetería en la sala de juego, coordinar la distribución de cortesías, el control y administración de los productos de la cafetería, garantizando la prestación de un excelente servicio al cliente de acuerdo a normas de seguridad e higiene integral.

III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Formación académica: Bachiller

Experiencia requerida: Servicio al cliente, actividades afines al servicio de cafetería

Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, fluidez verbal, Liderazgo, iniciativa, atención al público, sentido común, perspicacia, alto nivel de concentración, puntualidad, prudencia, amabilidad, excelente presentación personal.

Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es bajo.

Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, organizado, discreto y trabajo en equipo.

IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Internas: Con los integrantes de todos los cargos de la organización.

Externas: Con proveedores, contratistas, representantes de las entidades que regulan la actividad comercial y terceros.

4. FUNCIONES

Preparar el café en la greca.

Asear las áreas asignadas, antes de iniciar el primer turno y velar por que, en el transcurso del mismo, el área de trabajo se mantenga limpia.

Prestar el servicio de cafetería a los clientes en los casinos y atender las reuniones que se lleven a cabo en los salones.

Hacer permanente ronda en el salón para recoger vasos, platos, latas, botellas, basura, limpiar residuos y líquidos etc.

Velar por la buena presentación y orden de su área de trabajo

Ofrecer el buen trato y servicio al cliente

Ofrecer la estructura básica (tintos, aromáticas, agua y gaseosa) permanentemente; es decir atender a cada persona desde el mismo momento en que ingresa al casino.
Hacer el aseo a dispensadores de agua mínimo una vez a la semana
Limpiar la mesa de la greca, barra, mueble de atrás de la barra neveras, piso y demás.
Mantener permanentemente aseado los equipos de cocina
Controlar propagación de insectos y roedores.
Responder por el inventario y buen uso de los bienes muebles e inmuebles a su cargo (Horno microondas, sanducheras, freidora, maquina maíz pira, greca, dispensador de agua, neveras, refrigerador etc)
Asear su zona cada que lo requiera: recoger vasos, platos, basura etc
Al entregar el turno debe dejar: barrido, trapeado, azucareros llenos, greca con café fresco y lleno, bodega organizada, limpia barrida y trapeada.
Dejar listos los vasos plásticos para el siguiente turno
Dejar paredes y canecas limpias
Los baños deben permanecer limpios con un ambiente agradable, trapear con fabuloso cada vez que sea necesario, mantener los traperos limpios y en su sitio.
En el turno de la noche lavar bien la greca y dejarla lista para el turno del siguiente día. (El residuo del café se depositará en una bolsa plástica y botarlo a la basura para evitar tapar los sifones).
Dejar limpio y desinfectado el horno microondas en el turno de la noche
Dejar las bandejas totalmente limpias y secas
Dejar las canecas de la basura de la cocina limpias, sin manchas y con bolsa, al finalizar el turno de la noche se debe Barrer muy bien la zona de cafetería, correr los muebles y objetos con el fin de no dejar residuos sin limpiar al terminar el turno de la noche.
Los baños se deben dejar limpios de un turno para otro.
Dejar el inventario bien hecho y sin faltantes.
Dejar por escrito al terminar el turno de la noche que materiales y suministros de la cafetería hacen falta para que en la mañana la persona que tiene programado el turno las pida a la persona encargada de las compras

Hacer el aseo y mantenimiento a neveras
Surtir las neveras sacando hacia el frente los productos con fecha de vencimiento más próximo y dejando en la parte de atrás los productos con fecha de vencimiento más larga.
Limpiar espejos, ventanas, puertas, maquinas por encima, ventiladores, mínimo una vez a la semana.
Darles el tratamiento adecuado a las basuras
Sacar la Basura en el momento oportuno (cuando pasa el camión)
En la venta de productos: manejar el inventario de existencias y el efectivo producto de la venta, entregar a la compañera de turno las cuentas respectivas.
Las demás propias del cargo.
VIII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Cordialidad.
Honestidad.
Trabajo en equipo y colaboración.
Fluidez verbal.
Liderazgo de grupo de trabajos.
Responsabilidad.
Excelente presentación personal.
Autoridad.
Tolerancia.
Respeto.
Confidencialidad.
IX RESPONSABILIDADES
Colaborar con la atención y prevención de situaciones de emergencia
Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio.
Por información confidencial propia de la operación de nuestro negocio o directamente de la vida personal tanto de los dueños como de personal administrativo, operativo y clientes.
Por Informar oportunamente al líder de unidad de negocio los hechos que puedan interferir en la marcha del establecimiento.
Por el dinero que maneja durante su turno
Por servicio al cliente
Por los equipos que están a disposición para la ejecución de su trabajo

Por la seguridad del dinero.
En caso de presentarse problemas con el sistema, ida de luz, caída de la red, la cajera del turno uno si fuere el caso debe quedarse a realizar el siguiente turno, en caso de no quedarse deberá responderá responder por la diferencia que se pueda ocasionar.
El buen uso del tiempo y los recursos.
El grado de compromiso del trabajador con las tareas del cargo.
X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Servicio al cliente
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La calidad y eficiencia en la atención a los clientes.
La honestidad y el control con los procesos que realiza con el dinero.
Las acciones encaminadas a prevenir problemas con clientes.
La prudencia absoluta en el uso de la información.
La mayor cantidad de comportamientos que generen seguridad para las instalaciones y las personas.
Responsabilidad y compromiso por la seguridad e su puesto de trabajo
El grado en que es capaz de realizar las tareas técnicas fundamentales para el trabajo.
XII LIMITACIONES AL CARGO
No se tomarán decisiones sin ser consultadas con su jefe inmediato.
No recibirá visitas de terceros durante su jornada de trabajo.
No se presentará en estado de alicoramamiento y/o enguayabado.
No podrá ingerir bebidas alcohólicas durante su jornada laboral.
No podrá regalar a los compañeros ni a terceros las cortesías programadas para los clientes.
No podrá ingerir las cortesías que son exclusivamente para los clientes.
No podrá utilizar el dinero de la organización para fines personales.
No usara el teléfono durante la jornada laboral.
No podrá participar en actividades comerciales orientas a clientes.
No se ausentará de su zona de trabajadora.
No dar mal uso a los productos del inventario de la cafetería

FIRMA EMPLEADO RECIBIDO _____

C.C: _____

8.1.9 Auxiliar comercial



MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abril 2018	Versión 1

I. IDENTIFICACION

Área	Administrativa
Denominación del cargo	Coordinador de Operaciones
N° Puestos	1
Superior Inmediato:	Gerente

II. OBJETIVO DEL CARGO

Colaborar con el Representante Legal y Gerente General sirviendo de apoyo en los procesos administrativos.

III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Formación académica: Técnico, tecnólogo o profesional en carreras administrativas.

Experiencia requerida: Mínimo un año en actividades afines a la parte financiera y administrativa.

Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, fluidez verbal, Liderazgo, iniciativa, atención al público, sentido común, perspicacia, alto nivel de concentración, puntualidad, prudencia, amabilidad, excelente presentación personal.

Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es bajo.

Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, organizado, discreto Organización, Criterio amplio y objetivo, agilidad en la toma de decisiones, iniciativa para el control, habilidad en el manejo de las relaciones interpersonales, claridad, visión comercial y trabajo en equipo.

IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Internas: Con los integrantes de todos los cargos de la organización.

Externas: Con proveedores, contratistas, representantes de las entidades que regulan la actividad comercial y terceros.

4. FUNCIONES

Preparación de la documentación de las maquinas la cual se debe organizar en un folder donde se identifique cada casino.

Liquidación mensual de la cuenta correspondiente a los contratos en participación con las diferentes entidades, obedeciendo la atención total del proceso: la obtención de los pantallazos con los datos de cada máquina en cada uno de los casinos. Extracción de datos del producido de las maquinas del sistema kassiuss. Extracción del dato del impuesto liquidado en la página de coljuegos. Hacer la cuenta y reportar al proveedor.

Efectuar los pagos de las transacciones electrónicas y hacer el respectivo seguimiento a las cuentas.

Solicitar al banco los extractos de todas las cuentas bancarias y reportarlos al área de contabilidad.

Elaborar el informe para el oficial de cumplimiento.

Organizar la documentación de la empresa con su respectivo archivo.

Recolección de información, estructura y elaboración del informe comercial para cada sala mes a mes.

VIII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES

Cordialidad.

Honestidad.

Trabajo en equipo y colaboración.

Fluidez verbal.

Liderazgo de grupo de trabajos.
Responsabilidad.
excelente presentación personal.
Autoridad.
Tolerancia.
Respeto.
Confidencialidad.
IX RESPONSABILIDADES
Colaborar con la atención y prevención de situaciones de emergencia.
Velar por la conservación y seguridad de los implementos puestos bajo su servicio.
Por información confidencial propia de la operación de nuestro negocio o directamente de la vida personal tanto de los dueños como de personal administrativo, operativo y clientes.
Por el manejo adecuado de los recursos del negocio.
Por el correcto funcionamiento de los equipos.
Por los equipos que están a disposición para la ejecución de su trabajo.
El buen uso del tiempo y los recursos.
El grado de compromiso del trabajador con las tareas del cargo.
Por el dinero del banco
Por las transacciones bancarias.


X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Bases contables, manejo de herramientas de office, manejo plataforma kassius y coljuegos.
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La honestidad y el control con los procesos que realiza con el dinero.
La prudencia absoluta en el uso de la información.
Definición y desarrollo de estrategias comerciales.
Responsabilidad y compromiso por la seguridad e su puesto de trabajo
El grado en que es capaz de realizar las tareas técnicas fundamentales para el trabajo.
XII LIMITACIONES AL CARGO
No se tomarán decisiones sin ser consultadas con su jefe inmediato.
No recibirá visitas de terceros durante su jornada de trabajo.
No se presentará en estado de alicoramiento y/o enguayabado.
No podrá ingerir bebidas alcohólicas durante su jornada laboral.

No podrá ingerir las cortesías que son exclusivamente para los clientes.
No podrá utilizar el dinero de la organización para fines personales.
No usara el teléfono durante la jornada laboral.
No podrá participar en actividades comerciales orientas a clientes.
No se ausentará de su zona de trabajo.

FIRMA EMPLEADO RECIBIDO _____

C.C: _____

8.1.10 Analista Contable

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
	Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abri l 2018	Versi ón n 1

I. IDENTIFICACION

Área	Administrativa y Financiera
Denominación del cargo	Analista contabilidad y finanzas
N° Puestos	1
Superior Inmediato:	Gerente
Dependencia indirecta.	Asesor contable y Revisor fiscal

II. OBJETIVO DEL CARGO

Analizar la información contenida en los documentos de acuerdo a los procedimientos y lineamientos establecidos por la empresa y la normatividad legal vigente para garantizar el correcto desarrollo del proceso de registros contables.
Apoyar de manera eficiente y oportuna la gestión operativa del área contable y financiera. Proveer la información necesaria para la gestión y la toma de decisiones a la gerencia y/o representante legal.
III RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:
Formación académica: Técnico, tecnólogo, estudiante y/o profesional en contabilidad.
Experiencia requerida: Mínimo un año en actividades relacionadas con el cargo.
Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, Habilidad de planeación, solución de problemas, ágil, orientación al logro, actualización en información teórico-práctico, claridad en la comunicación verbal y escrita, alto nivel de concentración, excelente presentación, orientación al servicio, puntualidad, prudencia, orientación a la acción, capacidad para tomar decisiones y trabajo en equipo.
Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es bajo.
Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, equitativo, organizado, capacidad analítica y confidencialidad.
IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:
Internas: Con los coordinadores de área, líderes de unidad de negocio, Gerente y/o representante legal.
Externas: Con proveedores, contratistas y terceros.
V FUNCIONES
Analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido.
Analizar la información contenida en los documentos tales como facturas, documentos equivalentes, cuentas de cobro, etc. para garantizar el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la norma y liquidar los impuestos que dé lugar.
Analizar las cuentas y validar los saldos de las mismas.
Analizar, revisar, clasificar y registrar los documentos provenientes de costos y gastos por centro de costo.
Analizar, revisar y actualizar la propiedad planta y equipo.
Revisar y reportar la información que genera el sistema Kassius para finalmente establecer los ingresos de la compañía.

Analizar, revisar y registrar mensualmente las cuentas provenientes de los ingresos por centro de costo.
Analizar y registrar la información proveniente de los pagos y/o transacciones del banco y en efectivo.
Atender y cumplir los objetivos organizacionales.
Clasificar, preparar, codificar y registrar cuentas y facturas de acuerdo con procedimientos previamente establecidos usando sistemas manuales y computarizados.
Procesar, preparar y verificar balances de prueba y otras transacciones como cuentas por cobrar.
Digitar los hechos económicos que se den en las relaciones comerciales de la entidad.
Digitar y archivar de manera ordenada los registros y soportes de los ingresos, facturas, recibos de caja, consignaciones, notas débito, notas crédito y comprobantes de egreso producto de la operación diaria de la empresa.
Clasificar según su naturaleza los soportes de las operaciones de la empresa.
Cuidar y velar por el archivo de los documentos de la empresa.
Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internos como externos.
Liquidar impuestos en facturas y cuentas de cobro, contribuir a la capacitación y/o asesoría al personal de las otras áreas y/o unidades de negocio frente a la liquidación de impuestos en hechos económicos.
Recibir las liquidaciones de impuestos (Iva, retención en la fuente, rete Ica, renta, anticipo de renta), revisarla y reportarla a quien corresponda, hacer seguimiento al pago, recibir el recibo de pago y reportarlo a la entidad correspondiente.
Atender pedidos y consultas de clientes internos y externos propios de su área.
Preparar y presentar los informes requeridos diariamente.
Desarrollar, establecer y mantener buenos vínculos con los proveedores, las entidades financieras, el cliente interno y externo.
Impresión de comprobantes de ingresos y egresos.
Impresión de los libros auxiliares, balances y certificados propios de su área.
Solicitar, generar y enviar los certificados de retenciones en la fuente.
Hacer un informe mensual de acuerdo con los parámetros de la gerencia.
Seguimiento a las cuentas por pagar.
Participar en las reuniones administrativas propias del área.
Mantener confidencialidad absoluta frente a la información que procesa.
Facilitar las auditorias y controles en el momento en que se lo requieran.

Reportar cualquier tipo de anomalía en los equipos a su cargo.
Asistir a las capacitaciones propias de su cargo.
Servir de apoyo en la atención de las visitas de las entidades que regulan la entidad.
Elaborar y recibir la documentación necesaria para notificaciones y reportes de novedades propias del área.
Preparar y distribuir la información necesaria para las salas de juego.
Realizar un BACKUP semanal del software contable.
Coordinar y hacer seguimiento al proceso de entrega de los documentos y la información oportuna a los líderes de la unidad de negocio y a tesorería.
Mantener en orden y aseado su sitio de trabajo.
Las demás funciones inherentes a su área que sean solicitadas por los líderes de la unidad de negocio y/o la gerencia.
VII COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES
Orientación a resultados.
Orientación a los líderes de la unidad de negocios.
Compromiso con la organización.
VIII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Aprendizaje continuo
Experticia profesional
Trabajo en equipo y colaboración
Creatividad e Innovación
Liderazgo de grupo de trabajo
Toma de decisiones
IX RESPONSABILIDADES
Por la información propia del cargo.
Por los equipos a su cargo.
Por la presentación correcta de la información.
Por los informes que emita propios de su área
Por la correcta ejecución de los procesos propios de su área.
Por el backup semanal del software contable
Por los documentos y soportes que recibe propios de las transacciones y hechos económicos de la empresa.
Por las liquidaciones que haga tanto de ingresos como de pagos realizados.
Por el registro y control contable de la información de la empresa.

X. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Conocimiento en normas internacionales de información financiera (NIIF)
Manejo del software contable helisa
Manejo software nomina helisa
Manejo de programas como excel, word
Conocimiento en presupuesto
Conocimientos tributarios
Manejar la página de la Dian (Muisca)
Conocimiento del calendario tributario
Conocer la tabla de retenciones y saberla aplicar
XI. PARAMETROS DE EVALUACION
La atención oportuna a los requerimientos de los locales.
La entrega oportuna de la información y del proceso de digitación
La Disponibilidad para aprender y acatar las recomendaciones hechas por los superiores.
XII LIMITACIONES AL CARGO
No podrá suministrar información propia del área a terceros sin autorización previa de la gerencia y/o representante legal.
Por pertenecer al área administrativa de la empresa no puede utilizar el nombre de la misma para beneficiarse a nombre propio.
No podrá tomar decisiones sin previa autorización de su jefe inmediato.

RECIBI:

C.C. _____

8.1.11 Coordinador de talento humano



MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abri l 2018	Versió n 1

I. IDENTIFICACION

Area	Administrativa y Financiera
Denominación del cargo	Coordinador de talento humano
N° Puestos	1
Superior Inmediato:	Gerente

II. OBJETIVO DEL CARGO

Apoyar a los líderes de la unidad de negocio en la gestión, desarrollo y ejecución de los procesos propios del talento humano, Procurando el desarrollo y crecimiento laboral de cada uno de los empleados, así como su desarrollo y crecimiento personal.

Crear y ejecutar las herramientas necesarias para mejorar y optimizar los procesos de la organización y los propios del área.

III REQUISITOS

Formación académica: Técnico y/o profesional en psicología organizacional, administrador de empresas, contador público con énfasis en áreas administrativas.

Experiencia requerida: Mínimo dos años en actividades relacionadas con el cargo

Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, Habilidad de planeación, solución de problemas, proactivo y ágil.

Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto de trabajo es medio.

Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, responsable, discreto, equitativo, organizado, con disposición de trabajar fuera de la jornada laboral y de desplazarse fuera del municipio.

IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:

Internas: Con los coordinadores de área, líderes de unidad de negocio, Gerente y/o representante legal.
Externas: Con proveedores, contratistas y terceros.
V FUNCIONES
Participar en la elaboración, ejecución y seguimiento de los planes de acción, proyectos y actividades de la gerencia propios del área de recursos humanos.
Coordinar de acuerdo con las directrices de la gerencia y/o representante legal los asuntos relativos a la administración del personal de la empresa.
Elaboración de las herramientas necesarias para desarrollar el proceso de evaluación del desempeño de los empleados.
Contribuir a la coordinación y ejecución a las labores de bienestar social.
Diseñar los manuales de funciones y perfiles de cargos acorde a las necesidades de la empresa y velar por su cumplimiento.
Participar y coordinar el desarrollo del proceso de inducción del personal.
Diseñar y/o actualizar el manual de inducción de la empresa.
Ejecutar los ajustes en los salarios de acuerdo a lo estipulado por la gerencia.
Elaborar las liquidaciones de prestaciones sociales del personal y los certificados anuales de ingresos y retenciones.
Coordinar la programación de vacaciones del personal de acuerdo con las decisiones de los líderes de unidad de negocio.
Liquidar y reportar a los fondos correspondientes las cesantías anuales antes del 15 de febrero.
Verificar la realización de los pagos de las obligaciones propias del área con la respectiva firma de los soportes.
Proponer, diseñar, desarrollar y hacer seguimiento a las acciones encaminadas al mejoramiento del clima organizacional de la empresa.
Actualizar los procesos propios del área de acuerdo a la normatividad vigente en coordinación con la gerencia y el asesor legal.
Llevar a cabo los procesos disciplinarios a que haya lugar en coordinación con la gerencia y el asesor legal.
Participar en los comités y equipos de trabajo que establezca la gerencia y que sean acordes con la naturaleza del cargo.
Asistir a las capacitaciones que establezca la gerencia y que sean acordes a la naturaleza del cargo.
Ejercer acciones de autocontrol en todos los procesos que desarrolla.


Participar en el mantenimiento y mejoramiento del sistema de gestión de calidad en todo lo competente al área de recursos humanos.
Efectuar el proceso de liquidación de nómina con base en la información suministrada por los líderes de la unidad de negocio, emitiendo los reportes respectivos para cada unidad de negocio y tesorería.
Hacer el registro contable de las vacaciones, retiro de empleados, nomina, seguridad social, provisiones de nómina, préstamos a los empleados quincenalmente en el software contable.
Liquidar la nómina quincenal, vacaciones, terminación de contrato de los empleados, prestamos, incapacidades, licencias, etc en el software de nómina.
Realizar el proceso de liquidación de aportes a seguridad social en la plataforma de aportes en línea teniendo en cuenta las novedades presentadas durante el mes como: vacaciones, incapacidades, licencias, sanción por suspensión, variación del salario, retiros, vinculación del personal etc.
Realizar el proceso de reclutamiento, selección, inducción, vinculación, contratación, liquidación, terminación del contrato, retiro de personal, etc. en coordinación con la gerencia y los líderes de las unidades de negocio.
Atender y resolver los requerimientos de las entidades que regulan la empresa y que sean propios del área como: UGPP, EPS, SENA etc.
Registrar y actualizar quincenalmente los libros y/o archivos digitales y en físico de: horas extras, vacaciones, seguridad social y nóminas.
Gestionar los requerimientos y necesidades ante las entidades promotoras de salud, administradoras de riesgos laborales, cajas de compensación y Sena.
Coordinar y gestionar el proceso medico laboral de los empleados.
Recibir de los líderes de las unidades de negocio los soportes de las decisiones que se tomen frente a: solicitud de permisos, vacaciones, certificaciones y cualquier otro tema propio del cargo.
Velar por la actualización, divulgación, la aplicación correcta y el cumplimiento del reglamento interno de trabajo en todos sus aspectos.
Generar un informe mensual del área con base a los parámetros de la gerencia.
Diseño del presupuesto según las actividades programadas para cada año.
Hacer un Backup semanal de la información contenida en el software de helissa nomina
Mantener en orden y aseado su sitio de trabajo.
Las demás funciones inherentes a su área que sean solicitadas por los líderes de la unidad de negocio y/o la gerencia.
VI COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES
Orientación a resultados

Orientación a los empleados
Compromiso con la organización
VII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Aprendizaje continuo
Experticia profesional
Trabajo en equipo y colaboración
Creatividad e Innovación
Liderazgo de grupo de trabajo
Toma de decisiones
VIII RESPONSABILIDADES
Por la información propia del cargo.
Por la información en las hojas de vida de las personas vinculadas a la empresa.
Por los equipos a su cargo.
Por la presentación correcta de la información.
Por los informes que emita propios de su área
Por la correcta ejecución de los procesos propios de su área.
Por el backup semanal del software de nómina.
IX. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Conocimientos de la ley 100 de 1993 demás normas y decretos reglamentarios en materia de salud.
Código sustantivo del trabajo.
Liquidación de nómina.
Administración del personal.
Términos de referencias Vigente.
Sistema de gestión de calidad.
X. PARAMETROS DE EVALUACION
La atención oportuna a los requerimientos de los locales.
La entrega oportuna de la información y del proceso de digitación
La Disponibilidad para aprender y acatar las recomendaciones hechas por los superiores.
XI LIMITACIONES AL CARGO
No podrá suministrar información propia del área a terceros sin autorización previa de la gerencia y/o representante legal.

RECIBI:

C.C. _____

8.1.12 Gerente

	MANUAL DE FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN DEL CARGO	TH-MF-F-01	
	Máquinas y Juegos de Colombia Sociedad por acciones simplificadas	Abril 2018	Versión 1

I. IDENTIFICACION

Área	Administrativa y Financiera
Denominación del cargo	Gerente
Nº Puestos	1
Superior Inmediato:	Asamblea de accionistas

II. OBJETIVO DEL CARGO

Liderar la gestión estratégica, dirigiendo y coordinando a las distintas áreas para asegurar la rentabilidad, competitividad, continuidad y sustentabilidad de la empresa, cumpliendo con los lineamientos estratégicos, normativas y leyes vigentes.

Planificar, organizar, dirigir, controlar, coordinar y analizar todos los recursos con el fin de cumplir con todas las metas y objetivos propuestos por la organización.

III REQUISITOS

Formación académica: Profesional en administración de empresas, contaduría pública o afines.

Experiencia requerida: Mínimo cuatro años en actividades relacionadas con el cargo.

<p>Habilidades y destrezas: Excelentes relaciones interpersonales y comunicación, Habilidad de planeación, solución de problemas, proactivo, Responsabilidad, control, gestión de tiempo, capacidad de análisis, capacidad de negociación, toma de decisiones, trabajo en equipo y ágil.</p>
<p>Autonomía e iniciativa: El nivel de autonomía en este puesto es alto.</p>
<p>Actitudes: Proactivo, capacidad de trabajar bajo presión, discreto, equitativo, organizado, pensamiento crítico, comunicación asertiva, creatividad, autocontrol, iniciativa, intuición, capacidad de planificar, liderazgo.</p>
<p>IV RELACIONES NECESARIAS PARA EL CUMPLIMIENTO DE SUS RESPONSABILIDADES:</p>
<p>Internas: Con los empleados de la organización, coordinadores de área, líderes de unidad de negocio, representante legal y accionistas.</p>
<p>Externas: Con proveedores, contratistas y terceros.</p>
<p>V FUNCIONES</p>
<p>Ejercer la dirección administrativa, operativa y financiera de la Empresa de acuerdo con el Estatuto de la misma, las facultades otorgadas por el Directorio y las leyes, las prácticas y procedimientos que regulan la actividad económica.</p>
<p>Ejercer las facultades generales y específicas que le confiera la asamblea de accionistas y la Ley.</p>
<p>Informar a la asamblea de accionistas las decisiones tomadas, así como elevar a su consideración el plan operativo y presupuesto anual de ingresos y egresos, informando los resultados de las evaluaciones periódicas.</p>
<p>Supervisar poner a consideración de los accionistas la aprobación de los estados financieros, la planificación anual de la Empresa, el Reglamento de Organización y Funciones y Cuadro de Asignación de Personal, obteniendo la aprobación para su difusión.</p>
<p>Aprobar el Manual de Organización y Funciones elaborado por la coordinación de talento humano.</p>
<p>Supervisar las operaciones de la sociedad, los libros de contabilidad, cuidar que dicha contabilidad esté al día y de acuerdo con la normatividad vigente.</p>
<p>Planificar, organizar y mantener una positiva imagen de Maqui juegos ante los clientes internos y externos, propiciando los canales de comunicación necesarios que garanticen la receptividad y vigencia de la misma ante terceros.</p>
<p>Actuar como secretario de la Junta General de Accionistas.</p>

Nombrar, promover, amonestar, suspender y despedir de acuerdo a las disposiciones vigentes a los empleados, así como conceder licencia al personal de acuerdo a la normatividad interna establecida y previo consentimiento de los líderes de unidad de negocio.
Definir políticas generales de administración
Dirigir y controlar el desempeño de las áreas
Actuar en coherencia con los valores organizacionales
Hacer seguimiento y control a los requerimientos realizados por los entes que regulan la empresa
Planificación, control y seguimiento del sistema de gestión de talento humano.
Realizar los actos de administración y gestión ordinaria de la sociedad.
Expedir constancias y certificaciones respecto del contenido de las actas de Maqui juegos o de sesiones de libros contables y registros de la sociedad.
Ejecutar el Plan de Negocios aprobado por la asamblea de accionistas y proponer modificaciones al mismo.
Rendir cuenta justificada de su gestión en los casos señalados por la Ley o por la asamblea de accionistas.
Realizar todas las gestiones y trámites necesarios en beneficio de la organización.
Ejercer las demás funciones legales y estatutarias y las que le asignen o deleguen la Junta General de Accionistas o el Directorio.
VI COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES
Orientación a resultados
Orientación al cumplimiento de metas
Compromiso con la organización
Responsabilidad
VII COMPETENCIAS COMPORTAMENTALES
Aprendizaje continuo
Experticia profesional
Trabajo en equipo y colaboración
Creatividad e Innovación
Liderazgo de grupo de trabajo
Toma de decisiones
VIII RESPONSABILIDADES
Por la información propia del cargo.
Por el personal y los equipos a su cargo.

Por la presentación correcta y verídica de la información.
Por los informes que emita propios de su área
Por la correcta ejecución de los procesos a su cargo.
Por el cumplimiento de todas las obligaciones dela organización.
IX. CONOCIMIENTOS ESENCIALES
Normativa laboral
Conceptos contable y tributarios
Actividad económica a la que se dedica la empresa
Seguridad y salud en el trabajo
Procesaos de gerencia y organización
Sistema de gestión de calidad.
X. PARAMETROS DE EVALUACION
La atención oportuna a los requerimientos de los clientes internos y externo
Solución oportuna a los inconvenientes presentados en la organización a nivel interno y externo.
Cumplimiento de objetivos propuestos por la asamblea de accionistas
XI LIMITACIONES AL CARGO
No podrá suministrar información propia del área a terceros sin autorización previa de la gerencia y/o representante legal.
No podrá celebrar contratos con terceros a nombre de la empresa sin previa autorización de los accionistas.
Tomar decisiones económicas que afecten la liquidez de la organización sin previa autorización de los accionistas
Despedir sin justa causa a cualquier empleado sin cumplir el proceso establecido por la ley
Dar por terminados contratos con terceros sin justa causa o previo consentimiento de la asamblea de accionistas.

RECIBI:

—
C.C. _____

—


8 CONCLUSIONES

- Se elaboró y aplico un diagnóstico interno dentro de la empresa para identificar los cargos existentes en la organización logrando identificar las falencias especificas en las funciones realizadas por cada empleado objeto de estudio, para proceder a la elaboración del manual de funciones.
- Se diseñó el organigrama de la empresa de acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación y el diagnostico implementado.
- Con la información recolectada en la aplicación de la entrevista, se procedió a definir el objetivo de cada cargo, las tareas o funciones realizadas por cada empleado, información que se comparo con la observación directa a cada empleado durante su jornada laboral, finalmente redactando las funciones de cada cargo en el manual de funciones
- Se diseñó el manual de funciones para cada cargo, identificando los procesos, responsabilidades, competencias y funciones, limitaciones y línea de mando de los mismos.

9 BIBLIOGRAFÍA

- Jimewnesz Suarez , M. A., & Puerto Avila , L. M. (2014). En *DISEÑO DE UN MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA FUNDACION*. Cartagena de Indias :
<http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/2191/1/DISE%C3%91O%20DEL%20MANUAL%20DE%20FUNCIONES%20PARA%20FUNDACION%20SER%20.pdf>.
- MONTES URIBE , Y. R. (2005). En M. U. RONALD.
<http://repository.unad.edu.co:8080/bitstream/10596/1244/1/6805703.pdf>.
- <https://www.bbva.com/es/10-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>
- <https://www.gestion.org/recursos-humanos/34983/las-funciones-del-departamento-de-recursos-humanos/>
- https://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos
- <https://www.significados.com/recursos-humanos/>
- http://www.laboris.net/static/ca_profesion_tecnico-rrhh.aspx
- <https://psicologiyamente.net/miscelanea/tipos-de-investigacion>
- <https://www.significados.com/metodologia-de-la-investigacion/>
- <https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/05/funcion-de-recursos-humanos-en-una-empresa/>
- <https://www.significados.com/capacitacion/>
- <http://www.comunidadcontable.com/BancoConocimiento/Laboral/cesantias.asp>

- <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/>
- <https://www.gerencie.com/contrato-de-trabajo.html>
- <https://es.slideshare.net/josefinacontreras/compensacin-salarial-12121803>
- <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2015/03/30/recursos-humanoscompensacion-y-beneficios/>
- https://www.google.com.co/search?rlz=1C1CHBD_esCO749CO751&ei=LN--WqvYONL2zgLg47XACg&q=Recursos&oq=Recursos&gs_l=psy-ab.3...371875.376510.0.376733.15.11.0.0.0.0.0.0.0...0...1c.1.64.psy-ab..15.0.0.0...0.T9TXy_KAifw
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n>
- <https://www.definicionabc.com/economia/recursos.php>
- <https://www.significados.com/recursos/>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Organigrama>
- <https://debitoor.es/glosario/definicion-nomina>
- <https://es.thefreedictionary.com/inducci%C3%B3n>
- <https://www.significados.com/gestion/>

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 1 de 8

26.

FECHA	martes, 24 de julio de 2018
--------------	-----------------------------

Señores
UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
 BIBLIOTECA
 Ciudad


UNIDAD REGIONAL	Sede Fusagasugá
TIPO DE DOCUMENTO	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN O PROCESO	Especialización
PROGRAMA ACADÉMICO	Especialización Gerencia para el Desarrollo Organizacional

El Autor(Es):

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	No. DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
Riaño Moreno	Angie Soraya	1.070.550.339

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
 Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
 www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
 NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
 Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*

	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
		PAGINA: 2 de 8

Director(Es) y/o Asesor(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
Garcia Urdaneta	Victor Jaime

TÍTULO DEL DOCUMENTO
DISEÑO DEL MANUAL DE FUNCIONES DE LA EMPRESA MAQUINAS Y JUEGOS DE COLOMBIA S.A.S

SUBTÍTULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: Aplica para Tesis/Trabajo de Grado/Pasantía
ESPECIALISTA EN GERENCIA PARA EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL

AÑO DE EDICION DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PÁGINAS
24/07/2018	124

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS (Usar 6 descriptores o palabras claves)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1.Funciones	Functions
2.Organizacion	Organization
3.Talento Humano	Human talent
4.Empleados	Personnel
5.Herramienta	Manual work
6.Competitividad	Competitiveness

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 3 de 8

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS
(Máximo 250 palabras – 1530 caracteres, aplica para resumen en español):

RESUMEN

Máquinas y Juegos De Colombia Sociedad por Acciones Simplificadas es una empresa del sector de juegos de suerte y azar creada en la ciudad de Fusagasugá hace más o menos 20 años, su administración hasta hace 2 años fue de manera empírica donde cumplían los requerimientos básicos para su funcionamiento, se realizó la fusión de varias unidades de negocio siendo en este momento donde se da la necesidad de estructurar toda la parte administrativa dentro de esta reestructuración se crea el área de recursos humanos buscando el bienestar de los empleados y un mejor manejo de la información relacionado con estos.

Es por esto que dentro de las necesidades identificadas para el área de recursos humanos es esencial la creación del manual de funciones para los cargos activos dentro de la organización para tener un apoyo al momento de la contratación del nuevo personal, donde se pueda dar a conocer de manera clara y específica que cargo van a ocupar, cuáles son sus funciones, cuáles son sus responsabilidades y hasta donde llega su nivel de compromiso para con la empresa.

El proceso de la creación del manual de funciones tiene como objetivo regular y organizar la estructura de operación y funcionamiento de las diferentes unidades de negocio de la empresa M y J de Colombia S.A.S, reconociendo el manual de funciones como una herramienta técnica



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 4 de 8

necesaria para la administración del personal, facilitando al mismo comprender el funcionamiento de su cargo así como optimizando su desempeño en tiempo y calidad.

ABSTRACT

Máquinas y Juegos De Colombia S.A.S is a company of the sector of games of luck and hazard created in the city of Fusagasugá more 20 years ago, its administration until 2 years ago was in an empirical way where they were fulfilling the basic requests for its functioning, the merger of several business units was realized being in this moment where there happens the need to structure the whole administrative part inside this restructuring the human resources area is created looking for the well-being of the personnel and a better handling of the information related to these.

That's why inside the needs identified for the area of human resources there is essential the creation of the manual of functions for the active appointments inside the organization to have a support at the moment of the hiring of the new personnel, where it is possible to announce in a clear and specific way that it loaded they are going to occupy, what its functions are, what its responsibilities are and up to where its engagement level comes for with the company.

The process of the creation of the manual of functions has like regular target and to organize the structure of operation and functioning of the different units of business of the company M and J of Colombia S.A.S, recognizing the functions manual as a technical tool necessary for the personnel administration, facilitating to the same comprehension the functioning of its appointment as well as optimizing its performance in time and quality.

AUTORIZACION DE PUBLICACIÓN

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional*



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 5 de 8

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado una alianza, son: Marque con una "X":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	
2. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
3. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
4. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca
Teléfono (091) 8281483 Línea Gratuita 018000976000
www.ucundinamarca.edu.co E-mail: info@ucundinamarca.edu.co
NIT: 890.680.062-2



MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAr113
PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	VIGENCIA: 2017-11-16
	PAGINA: 6 de 8

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, “*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*”, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):

Información Confidencial:

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado.

SI ___ NO X.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

LICENCIA DE PUBLICACIÓN

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.



c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo (amos) que el documento en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi (nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.


h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en el "Manual del Repositorio Institucional AAAM003"

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons: Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



	MACROPROCESO DE APOYO	CÓDIGO: AAAR113
	PROCESO GESTIÓN APOYO ACADÉMICO	VERSIÓN: 3
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL	VIGENCIA: 2017-11-16
	REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 9

Nota:

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. PerezJuan2017.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1.	
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA (autógrafo)
Angie Soraya Riaño Moreno	<i>Angie Riaño Moreno</i>

12.1.50