

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 1 de 7

1.- CARGO	
A. TITULO DEL CARGO	RECEPCIONISTA
B. UBICACION DEL CARGO	HOTEL WIMBLEDON
2.- RELACIONES JERÁRQUICAS	
C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
<ul style="list-style-type: none"> Administrador Asistente administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> No ejerce supervisión directa
E. SUPERVISA A	
<ul style="list-style-type: none"> No ejerce supervisión directa 	
3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO DEL PUESTO)	
<p>Garantizar una rápida y cordial atención al cliente según las necesidades explícitas, coordinadas con el área.</p> <p>Garantizar las operaciones de la unidad de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos al hotel y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.</p>	
4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO	
F. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> Con el administrador Asistente de administración 	<ul style="list-style-type: none"> Reporte de las observaciones del puesto de trabajo. Gestión de recursos para el área. Verificación de depósito de dinero a bóveda.
<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de piso 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo de verificación de conformidad de activos en la habitación.
<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal del hotel 	<ul style="list-style-type: none"> Apoyo con las actividades de atención al cliente por los servicios prestados.
G. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Atención a los requerimientos de servicio de hospedaje. Cobro de por los servicios ofrecidos por el hotel.
5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO	
<pre> graph TD A[ADMINISTRADOR] --- B[RECEPCIONISTA] </pre>	

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio	Gerente de Negocio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 2 de 7

6.- FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa.
3. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la empresa.
4. Informar de manera inmediata a la jefatura o gerencia del negocio las ocurrencias o incidentes que se hayan suscitado sobre asuntos inherentes a su cargo, con oportunidad y eficiencia para su evaluación y toma de medidas correctivas y/o preventivas.
5. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
6. Asistir de manera obligatoria a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado previa coordinación con su jefatura inmediata.
7. Custodiar y velar por los activos asignados al área, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
8. Participar e Ingresar diariamente a la página web salones net Work de la empresa para mantenerse informado sobre el acontecer operacional de los procesos de la empresa concernientes a su área de trabajo y atender los requerimientos que se realicen a sus procesos (cuando aplique).
9. Participar e Ingresar una vez por semana a la página web de Personas net Work de la empresa para mantenerse informado sobre las directivas y disposiciones de las jefaturas inmediatas para con el puesto y atender los requerimientos que se realicen por este medio.
10. Mantener en absoluta reserva y confidencialidad el código de usuario asignado para el uso de personas y salones Network, haciéndose responsable de toda información que se envíe por medio de esta cuenta.
11. Informar de manera eficiente y oportuna el resultado de su gestión (informes, estadísticas y otros...) a su jefatura inmediata o gerencia del negocio y a su vez hacerlo de conocimiento a los principales ejecutivos nombrados por la Gerencia General, para el seguimiento administrativo, en los principales medios de comunicación establecidos por la empresa.
12. Realizar otras actividades que le sean asignadas por el Jefe inmediato o Gerente de Negocio y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.

7.- FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Revisar si tiene suficientes suministros de trabajo al iniciar su labor, (Cuaderno de control de ingresos de clientes, Formatos de control de ingresos económicos / financieros, talonario para facturación o boletaje, tickets de venta, sobres de depósito a bóveda entre otros.)
2. Gestionar los recursos necesarios con su jefatura inmediata para un trabajo eficiente dentro del sistema de gestión de la empresa.
3. Registrar a los clientes en el cuaderno de control de ingresos (en cumplimiento de las normas legales aplicables al negocio), formato "Control de Ingresos de Clientes" (Check in) consignando nombres y apellidos del cliente, documento de identidad, fecha y hora de ingreso, número de habitación, tarifa de habitación tomada y dar a conocer los servicios complementarios que ofrece el Hotel.
4. Identificar a los usuarios de los servicios que oferta el hotel para el control y seguridad (prevención de incidentes y/o accidentes contra el patrimonio, huéspedes y los usuarios del hotel) del

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio	Gerente de Negocio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 3 de 7

establecimiento

- Solicitar a todos los clientes que ingresen al Hotel el documento de identidad que demuestren su mayoría de edad.

5. Informar, comunicar a los clientes por los medios de comunicación pertinentes, los tipos y tarifas de habitaciones así como información sobre los servicios, cortesías, promociones y decoraciones que ofrece el hotel, en forma amistosa y cortés. Mostrar el catálogo de las habitaciones de las habitaciones para deleite del cliente cuando éste se encuentre en forma presencial en la recepción del hotel.

6. Efectuar el cobro correspondiente de la habitación y otros servicios adicionales que otorga el hotel al cliente.

Cobro en efectivo y/o

- Se recepcionara el dinero del cliente guardándola en la caja registradora para el tiqueteado y boletaje / factura posterior
- El cobro en efectivo se realizara de manera cordial y amable, entregándole el cambio del pago (cuando aplique)
- Realizara el cobro respectivo por los servicios prestados antes de la entrega de las llaves de la habitación, para luego del pago entregárselas.

tarjeta de crédito/debito,

- Se solicita la tarjeta crédito/debito al cliente de manera cordial y amable
- Se pasa la tarjeta por el terminal POS, indicar al cliente que coloque en el original del voucher su firma, DNI y teléfono, verificar que la firma sea igual a la del DNI, si el pago es con tarjeta de crédito.
- En caso que el pago sea con tarjeta de débito, solicitar al cliente que ingrese su PIN (clave). En ambos casos, entregar la copia del voucher al cliente.

7. Mantener la caja registradora bajo llave, la cual debe contener el fondo de caja, el dinero que ha ingresado durante su turno laboral.

- Los talonarios de boletas, facturas y otros de documentos de valor estarán bajo llave en una gaveta de su escritorio.

8. Entregar la llave de la habitación pagada por el cliente.

9. Recepcionar vía telefónica los pedidos de los clientes, elaborar las comandas de dichos pedidos y hacer entrega de la copia de la comanda al Housekeeping para su inmediata atención.

10. Anotar en la comanda, al momento que se retire el cliente, la descripción del consumo del cliente (productos del frigo bar, comestibles y otros que se encuentran en la habitación) y proceder con el cobro correspondiente.

11. Mantener permanente comunicación por el radio asignado con el Supervisor de Piso a efectos de indicar el momento que el cliente se retira de la habitación para proceder con la revisión y conformidad de la misma.

12. Comunicar por el radio asignado al agente de seguridad de garita la conformidad del check out para que permita libre tránsito al cliente que haya ingresado con su unidad vehicular.

13. Llenar el formato "Detalle Diario de Ingresos" correspondiente a su turno y entregar al Administrador el dinero ingresado en su turno adjuntando las boletas respectivas.

14. Efectuar el ticketeo de las habitaciones vendidas, anotar el número de ticket en el formato "Control de Ingreso de Clientes" y llevar el control de las comandas y tickets por cada habitación para fuente de control y consulta respectivos.

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio	Gerente de Negocio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 4 de 7

15. Preparar el sobre de depósito a bóveda en presencia del administrador y/o asistente administrativo (se verificara la suma a depositar en bóveda)
16. Mantener en custodia en la caja hasta un monto máximo de S/500.00 Nuevos Soles, alcanzado esta suma depositar en sobre cerrado en la bóveda, en presencia del Administrador y/o Asistente Administrativo.
17. Mantener siempre un monto mínimo de S/300.00 Nuevos Soles en la caja para cambios o vueltos de pagos realizados por los clientes.
18. Completar el formato "Detalle Diario de Ingresos" al finalizar su turno y depositar en la bóveda el dinero correspondiente, adjuntando las Boletas de Venta respectivas en presencia del Administrador y/o Asistente Administrativo, debiendo estar el dinero y los documentos en sobre cerrado y sellado en presencia del Recepcionista que lo releva debiendo éste también firmar en el sobre en señal conformidad.
19. Atender cálida y amablemente las llamadas externas para reservas de habitaciones respondiendo el siguiente speech:
 "Gracias por llamar al Hotel Wimbledon, le contesta (nombre de Recepcionista) a su servicio, ¿en que lo puedo atender?".
 - Solicitar al cliente su nombre completo, número de documento de identidad, teléfono celular (toda vez que el cliente acepte ser llamado para confirmar la reserva), email, fecha y hora para la reserva, para las reservas que se cancelarán en efectivo.
 - Solicitar al cliente su nombre completo, número de documento de identidad, teléfono celular (toda vez que el cliente acepte ser llamado para confirmar la reserva), email, fecha y hora para la reserva, número de tarjeta (16 dígitos), fecha de emisión y caducidad de la tarjeta, para las reservas que se cancelarán con tarjeta de crédito o debito.
 - Separar la habitación y los servicios adicionales que le indique el cliente para la fecha indicada.
 - Confirmar la solicitud de reserva indicando los datos de la reserva (día, hora, tipo de habitación, servicios y otros) de ser el caso.
 - Llamar después de identificada la persona para confrontar seriedad de la reserva.
 - Llamar al teléfono celular que le proporcionó el cliente para reconfirmar la solicitud de reserva con un (01) hora en caso la reserva sea para el mismo día o un (01) día de anticipación en caso la reserva sea para otro día e indicar que tiene que apersonarse al hotel para hacer efectivo el pago.
 - Solicitar al cliente cuando se apersona al hotel, la tarjeta y el documento de identidad y verificar la coincidencia de datos, cuando el cliente indique la forma de pago con Tarjeta.
20. Atender al administrador o asistente administrativo entre otros órganos de control del consorcio en los arqueos de caja solicitados en cualquier momento del día y hora.
21. Agradecer amablemente al cliente por la preferencia en la elección del Hotel con el siguiente speech:
"Hotel Wimbledon a su servicio, gracias por su preferencia".

8.- DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Cumplir con las normas de seguridad y salud en el trabajo establecidas por la organización en sus diferentes establecimientos según normas nacionales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
2. Participar activamente en las diferentes actividades de prevención dispuestas por seguridad y salud en el trabajo a fin de cumplir con las normativas vigentes de la organización y la del estado.
3. Participar en los comités de seguridad y salud en el trabajo cuando lo disponga su jefatura inmediata previa coordinación con el coordinador de seguridad y salud en el trabajo.
4. Proponer medidas que permitan corregir condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio	Gerente de Negocio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 5 de 7

trabajo y/o enfermedades ocupacionales.

5. Cooperar y participar en el proceso de investigación de los accidentes en el trabajo y las enfermedades ocupacionales cuando la autoridad competente lo requiera o cuando a su parecer los datos que conocen ayuden al esclarecimiento de las causas que los originaron.
6. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
7. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.

9.- PROHIBICIONES/RESTRICCIONES

1. Ejecutar actos que pongan en peligro la seguridad propia, la de sus compañeros de trabajos o terceras personas, así como la de los establecimientos, locales, talleres o lugares donde trabajen.
2. Faltar al trabajo sin causa o sin permiso del empleador.
3. Tomar de los talleres, fábricas o de sus dependencias, materiales, artículos de programación informática, útiles de trabajo, materias primas o elaboradas, equipos u otras propiedades del empleador, sin la autorización de éste o sus representantes.
4. Presentarse al trabajo en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas prohibidas por la ley.
5. Presentarse al lugar de trabajo sin informarle al empleador sobre el uso de medicamentos, recetados por un facultativo, con la advertencia de que puedan producir somnolencia o afectar su condición motora.
6. Emplear el equipo que se le hubiere encomendado en usos que no sean del servicio de la empresa u objeto distinto de aquel a que están destinados.
7. Portar armas durante las horas de trabajo. Se exceptúan, las punzantes o punzó cortantes que formen parte de las herramientas o útiles autorizados por el empleador y las que porten los trabajadores encargados de la seguridad, para quienes sus respectivos empleadores hayan obtenido permiso especial de las autoridades competentes.
8. Efectuar colectas no autorizadas por el empleador y promover o vender boletos de rifas y loterías dentro del establecimiento, local o lugar de trabajo y en horas laborables.
9. Suspender sus labores sin causas justificadas o sin permiso del empleador, aun cuando permanezca en su puesto, siempre que tal suspensión no se deba a huelga.
10. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
11. Laborar para otro empleador durante las vacaciones, períodos de incapacidad, o cualquier licencia remunerada.
12. Realizar actos de acoso sexual.
13. Acudir al centro de trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
14. Instalar software, programas de cómputo, bajar música o cualquier información de internet, que sea de interés personal, y chatear en las computadoras de la empresa, sin autorización de la jefatura inmediata.
15. Retirar fuera de la Empresa Cd's, diskettes u otros medios de almacenamiento que contenga información estrictamente confidencial así como las actividades relacionadas al ámbito de sus funciones, las mismas que puedan servir para atentar contra la Empresa.
16. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio	Gerente de Negocio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 6 de 7

actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.

17. Relacionarse o tener un vínculo sentimental con sus compañeros de trabajo o con los clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su centro de trabajo.
18. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
19. Dormir en las horas de trabajo.
20. Realizar cambios de turnos y descansos sin previa autorización del jefe inmediato
21. Retirarse de su puesto de trabajo sin cumplir con el horario contractual, sin autorización de la jefatura inmediata.
22. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la empresa, equipos, maquinas, vehículos, que no les hayan sido asignados por ser ajenos a la gestión de los mismos, salvo autorización expresa y previa de la jefatura correspondiente
23. Recibir, pedir dinero a los clientes fuera del pago por los servicios prestados.
24. Hacer declaraciones o publicaciones sobre asuntos relacionados con la empresa a través de los diversos medios de comunicación, salvo quienes así hayan sido expresamente, y por escrito autorizados por la empresa.
25. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

10.- DIRECTIVAS GERENCIALES COMPLEMENTARIAS

1. Participar en los concursos que designa la Gerencia General en Salones Network asunto y semana correspondiente.
2. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.

11.- REQUISITOS DEL PUESTO(PERFIL)

Grado Académico Requerido:	Técnico profesional, bachiller, titulado, entre otros...
Especialidad Académica Requerida:	Administrador, contador, cajero, carreras afines...
Edad:	26 años en adelante
Sexo:	Varón o mujer
Experiencia en Áreas Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> - Administración - Caja - Contabilidad - Tesorería
Experiencia Laboral Mínima:	1 año en adelante
Nivel de conocimiento de Idioma:	Ingles básico deseable, mas no es indispensable
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	<ul style="list-style-type: none"> Office nivel usuario - Word - Excel
Conocimientos Especiales:	<ul style="list-style-type: none"> - Control y administración de los flujos financieros - Caja - Contabilidad - Administración
Vehículo o máquina que debe saber operar:	Equipos de cómputo y sistemas de control financiero

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio	Gerente de Negocio

ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			CODIGO	
				FOR-GOYM-001	

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 7 de 7

12.- CONDICIONES DE TRABAJO									
Ubicación	Campo		Oficina	x	Altura	Si		No	x
Uniforme	Si	x	No		Disponibilidad para viajar:	Si	x	No	
EPP	Si		No	x	Disponibilidad Turnos Rotativos	Si	x	No	
Exposición:	Frio	x	Calor	x	Otros: Otros que le designe la jefatura del área.				
Fuerte intensidad Luz	Si		No	x					
13.- HABILIDADES									
<ul style="list-style-type: none"> • Actitud proactiva, amable, servicial • Responsable • Flexibilidad • Trabajo en equipo • Disposición al aprendizaje permanente. 									

14.- VALIDACION		
RESPONSABILIDADES	SELLO	FECHA
RESPONSABLE DE LA ELABORACIÓN – ORGANIZACIÓN Y METODOS N. APELLIDOS Y FIRMA: LIC. MELISSA FIESTAS MONDRAGÓN		
RESPONSABLE DE REVISIÓN – RESPONSABLE DE ORGANIZACIÓN Y METODOS N. APELLIDOS Y FIRMA: ING. OMAR MILAN ACUÑA ACOSTA		
RESPONSABLE DE REVISION - DEPARTAMENTO LEGAL LABORAL N. APELLIDOS Y FIRMA: DR. ALDO ECHENIQUE		
RESPONSABLE DE REVISION – GERENTE DE CAPACITACION Y DESARROLLO N. APELLIDOS Y FIRMA: SR. JAIME LOPEZ CHAU NAVA		
RESPONSABLE DE APROBACIÓN – ASESOR GERENCIAL - 1 N. APELLIDOS Y FIRMA: SR. JUAN MANUEL BECERRA		
RESPONSABLE DE APROBACIÓN – ASESOR GERENCIAL - 2 N. APELLIDOS Y FIRMA: SRA. YESENIA SANCHEZ		
RESPONSABLE DE APROBACIÓN – GERENCIA GENERAL / REPRESENTANTE DE LA DIRECCION N. APELLIDOS Y FIRMA: SRA. GRAZZIA ADRIANZEN CHACALTANA		

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Gerente de Negocio	Gerente de Negocio