

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 1 de 6

CARGONOMBRE **GERENTE DE HOTEL**AREA/NEGOCIO **HOTEL INKAPATH****RELACIÓN JERÁRQUICAS**REPORTA A: **Directorio.**SUPERVISA A: **Personal administrativo, Supervisores, Ama de llaves, Anfitriones****OBJETIVO DEL PUESTO**

Dirigir la unidad de negocio asegurando la calidad en el servicio y rentabilidad en la empresa.

FUNCIONES GENERALES

1. Cumplir y hacer cumplir obligatoriamente y bajo responsabilidad todas las normas, procedimientos y dispositivos generales establecidos por la Empresa, con eficiencia y efectividad necesarias.
2. Cumplir y hacer cumplir los reglamentos otorgados por la Empresa, tales como el Reglamento Interno de Trabajo (en adelante RIT), Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo (en adelante RISST); todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de Seguridad y Salud en el Trabajo emitidas por la Empresa; así como también toda directiva otorgada por la misma.
3. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
4. Mantener el orden y limpieza del espacio asignado.
5. Participar activamente en los Cursos de Capacitación programados por el departamento de Capacitación y Desarrollo; así como también en toda capacitación relacionada en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
6. Custodiar y velar los activos asignados al área y espacio de trabajo, (equipos, materiales, entre otros...) haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos que no se encuentre relacionado al uso del mismo; previa investigación que determine la responsabilidad o no.
7. Participar activamente en la página de Personas Network y Salones Network, para mantener una comunicación eficiente en las gestiones que se desarrollan en los procesos de la Organización.
8. 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.
9. Revisar diariamente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia y/o competencia para el área y responder los requerimientos en forma oportuna (cuando aplique).
10. Ante cualquier actividad que implique gastos, se encuentra sujeto a buscar el beneficio y ahorro para la Empresa.
11. Levantar un Acta de todas las reuniones que lleven a cabo, con las firmas y sellos de los participantes.

FUNCIONES ESPECÍFICAS**Funciones Gestión Administrativa**

1. Planificar, organizar y controlar las actividades administrativas y operativas del Hotel garantizando el óptimo funcionamiento del mismo.
2. Mantener permanentemente informado al Directorio de las dificultades que impidan ejercer una gestión efectiva.
3. Mantener estrecha coordinación con las áreas de Mantenimiento, Finanzas, Logística y Recursos Humanos de la Sede, a fin de agilizar los trabajos pendientes y mantener la operatividad del Hotel.
4. Mantener al día los archivos que maneje tales como: Cartas, memos, formatos de ingresos y egresos, liquidaciones de caja chica y requisiciones de bienes.

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 2 de 6

5. Realizar cualquier otra actividad que le permita alcanzar los objetivos del puesto que desempeña.
6. Controlar el ingreso, puntualidad y cabal desempeño de funciones del personal a su cargo, velando por mantener un clima de trabajo armonioso.

Funciones relacionadas a la gestión de Mantenimiento

7. Supervisar diariamente se efectúe la limpieza de todas las habitaciones e instalaciones del Hotel, cerciorándose que cumplan con las más altas exigencias de higiene y salubridad.
8. Supervisar periódicamente se efectúe el mantenimiento preventivo de los equipos utilizados en el Hotel tales como: lavadoras, cocinas, refrigeradoras, sistemas de ventilación, así como de sus instalaciones sanitarias.
9. Velar por el buen funcionamiento de los equipos, herramientas e instalaciones en general, solicitando de darse el caso, reparaciones a la Jefatura de mantenimiento.

Funciones relacionadas a la Gestiones Logísticas

10. Supervisar que las requisiciones realizadas se realicen oportunamente.
11. Solicitar al Directorio la adquisición de equipos o artefactos eléctricos para el hotel explicando en los informes la necesidad de adquisición de los mismos.
12. Realizar tres veces por semana las compras de los productos de uso diario y de cafetería, verificando la calidad de éstos y recabando las boletas y/o facturas respectivas que sustenten dicha compra.
13. Coordinar, controlar y dirigir el proceso de almacenamiento, mantenimiento y distribución de los bienes que se utilice en la operatividad del Hotel.
14. Velar para que se realicen inventarios físicos en las frecuencias determinadas, informando a las áreas pertinentes los resultados del mismo.
15. Brindar las facilidades a las áreas de Órganos de Control (Auditoría, Contraloría) para que efectúe los inventarios mostrando los Kárdex de movimientos del Hotel

Funciones relacionadas a la Gestión en el manejo del dinero

16. Realizar diariamente la verificación de las liquidaciones efectuadas por la recepcionista de cada turno, recabando el dinero y el formato "Detalle Diario de Ingresos" que contiene: fecha, número de Boleta, número de habitación, consumos y venta total adjunto a los documentos que lo sustenten.
17. Guardar en bóveda el dinero recaudado en las liquidaciones de cada turno y mantener en custodia las llaves de la misma hasta efectuar los depósitos en el banco, verificando cuando sea el caso, que la recepcionista haya dejado el efectivo en sobre cerrado en la rendija de la bóveda.
18. Efectuar los depósitos de efectivo en las cuentas corrientes de los bancos asignadas de forma diaria, recepcionando el Voucher correspondiente y manteniendo una fotocopia del mismo.
19. Consolidar y cerrar con toda la documentación correspondiente el formato de liquidación "Detalle Diario de Ingresos", indicando ingresos en efectivo, ingresos por tarjeta de crédito y gastos.
20. Administrar el fondo de Caja Chica asignado y liquidar con los documentos sustentarios necesarios.
21. Solicitar el fondo de caja chica cuando se haya gastado el 80% del mismo.

Rocio Vicente Montes
Analista de Sistema de Gestión
ORGANIZACIÓN Y METODOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 3 de 6

22. Hacer entrega semanal (primer día útil de cada semana) de toda la documentación sustentatoria (voucher de depósitos bancarios, voucher de tarjetas de crédito) de ingresos y egresos al Área de Contabilidad.

Funciones relacionadas a las coordinaciones con Marketing

23. Proponer al Área de Márketing estrategias que permitan incrementar la rentabilidad del Hotel informando las mismas a la Gerencia correspondiente y en las reuniones de Hotel en la Sede.
24. Poner en práctica los programas de Márketing acordados con dicha Área, realizando el seguimiento de su efectividad e informando de ello a su Jefatura inmediata.
25. Ejecutar planes promocionales a través de visitas a empresas, bancos, entidades públicas y privadas, clubes, etc. presentándose correctamente con carta y tarjeta de presentación, a fin de publicitar y difundir los servicios del Hotel.
26. Evaluar las tendencias de promoción actual y futura, así como el nivel de precios en el mercado tanto de los servicios de la empresa como los de la competencia presentando el informe respectivo a su gerencia inmediata.

Funciones relacionadas a la Gestión Operacional

27. Verificar la calidad de la atención brindada a los clientes, haciendo uso de las herramientas propias del caso.

Funciones relacionadas a las Gestiones Legales y Municipales

28. Atender todo requerimiento de inspección municipal, policial o gubernamental coordinando siempre con los abogados de la empresa.
29. Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el "Libro de Reclamaciones" asignado al negocio.
- 30.1. Entregar el "Libro de Reclamaciones" al cliente cuando éste requiera colocar una queja y/o reclamo respecto a los servicios prestados o productos ofrecidos en el negocio.
- 30.2. Mantener permanente comunicación con el abogado del área Legal asignado al negocio, para informar los inconvenientes presentados que se generen en el Libro de Reclamaciones y se reciba el asesoramiento respectivo.
- 30.3. Brindar la atención y/o solución inmediata ante el inconveniente presentado a fin de que el reclamo y/o queja no quede registrado en el Libro de Reclamaciones
- 30.4. Registrar con su puño y letra toda la información solicitada en la hoja del Libro de Reclamaciones cuando el cliente requiera efectuar la queja y/o reclamo, salvo la parte de queja y/o reclamo que la puede llenar el cliente
- 30.5. Velar para que el libro de reclamaciones se registre de forma correcta.
- 30.6. Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
- 30.7. Enviar inmediatamente en la fecha de interpuesto el reclamo, vía correo electrónico al Abogado del área Legal a cargo del negocio, el escaneado de la hoja de reclamaciones que el cliente ha formulado su reclamo, junto con los datos que se requieran para su oportuna atención.
- 30.8. Instruir de lo antes señalado al Encargado, así como al personal responsable de cubrir los descansos y relevos administrativos para una actuación prudente y eficaz.
30. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

No aplica.

Rocio Vicente Montes
Analista de Sistema de Gestión
ORGANIZACION Y METODOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 4 de 6

DISPOSICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. Cumplir y hacer 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, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
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, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
3. Proponer medidas que permitan corregir o disminuir las condiciones de riesgos que podrían causar accidentes de trabajo y/o enfermedades ocupacionales.
4. 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.
5. Contribuir con la mejora continua de los procesos, la gestión del cambio, la preparación y respuesta a situaciones de emergencia.
6. Adoptar medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar o controlar los peligros asociados al trabajo.
7. Participar activamente en las capacitaciones en materia de Seguridad y Salud, realizadas por la empresa, en aras de promover una cultura de prevención de riesgos laborales.
8. Las funciones que realice deben estar orientadas y/o encuadradas dentro del Principio de Prevención establecidas por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo; y, por el Reglamento de la norma antes citada.

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. 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.
3. Acudir a la oficina o realizar sus labores en estado de ebriedad o bajo la influencia de drogas o estupefacientes prohibidas por la ley.
4. Acudir al lugar de trabajo o realizar sus labores 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.
5. 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.
6. 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.
7. Dormirse durante el desempeño de sus funciones o labores.
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.
9. Alterar, trastocar o dañar en cualquier forma, los datos, artículos de programación de informática, los archivos de soporte, los ordenadores o accesorios de informática.
10. Realizar actos de acoso y/o hostigamiento sexual.
11. Acudir al Centro de Trabajo vestido con ropa sport o casual a excepción de los días sábados.
12. Retirar fuera de la Empresa CD'S, memorias USB 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.
13. Utilizar los medios de comunicación telefónicos, internet, correo electrónico y chat para otras actividades que no sean para la ejecución de sus funciones.

Rocio Vicente Montes
Analista de Sistema de Gestión
ORGANIZACIÓN Y METODOS

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES

MAN-SED-OYM-001

Versión: 3.0

F. Vigencia: 23/01/2017

Página 5 de 6

14. Relacionarse o tener un vínculo sentimental o comercial con sus compañeros de trabajo o con los Clientes, que afecten las relaciones laborales o comerciales en su Centro de Trabajo.
15. Crear conflictos con el personal dentro de las áreas de trabajo y responsabilidad.
16. Manejar, operar, conducir, y/o retirar de las instalaciones de la Empresa, equipos, máquinas, 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.
17. Recibir, pedir dinero a los Clientes o Proveedores fuera del pago por los servicios prestados o contratados.
18. 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.
19. Las demás contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo.

VALIDACION

RESPONSABLE DE:	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO	FIRMA
Elaboración	Rocío Vicente	Analista Organización y Métodos	 KAREN QUIROZ BARCELLI Jefa de Recursos Humanos
Revisión	Karen Quiroz	Jefe de Recursos Humanos	
Aprobación	Andrea Pino	Directorio	

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES			
MAN-SED-OYM-001	Versión: 3.0	F. Vigencia: 23/01/2017	Página 6 de 6

REVISION 01	FECHA REVISION	18/02/2019
-------------	----------------	------------