

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	SUPERVISOR DE PISO
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"> • Sup. De piso • Housekeeping • Lavandera • Jefe de mantenimiento • Mantenimiento • Técnico de mantenimiento • Recepcionista • Caja • Electricista • Jardinero • Pintor • Valet parking • Minibarista • Almacenero
E. SUPERVISA A	
<ul style="list-style-type: none"> • Sup. De piso • Housekeeping • Lavandera • Jefe de mantenimiento • Mantenimiento • Técnico de mantenimiento • Recepcionista • Caja • Electricista • Jardinero • Pintor • Valet parking • Minibarista • Almacenero 	
3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO DEL PUESTO)	
<p>Asegurar el mantenimiento (la limpieza e higiene), supervisar el correcto funcionamiento de los equipos y materiales, controlar los comestibles en las habitaciones. Supervisando inopinadamente y de forma diaria las instalaciones del hotel para dar cumplimiento a las disposiciones gerenciales, con respecto a su puesto.</p>	
4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO	
F. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> • Administrador • Asistente administrativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Reporte de la conformidad de la limpieza e higiene de las habitaciones del hotel • Reporte del estado de los equipos y materiales en cada habitación y otras concernientes a las habitaciones. • Reporte del estado de los comestibles en las habitaciones.
G. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención de solicitudes según sea el caso
5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO	

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

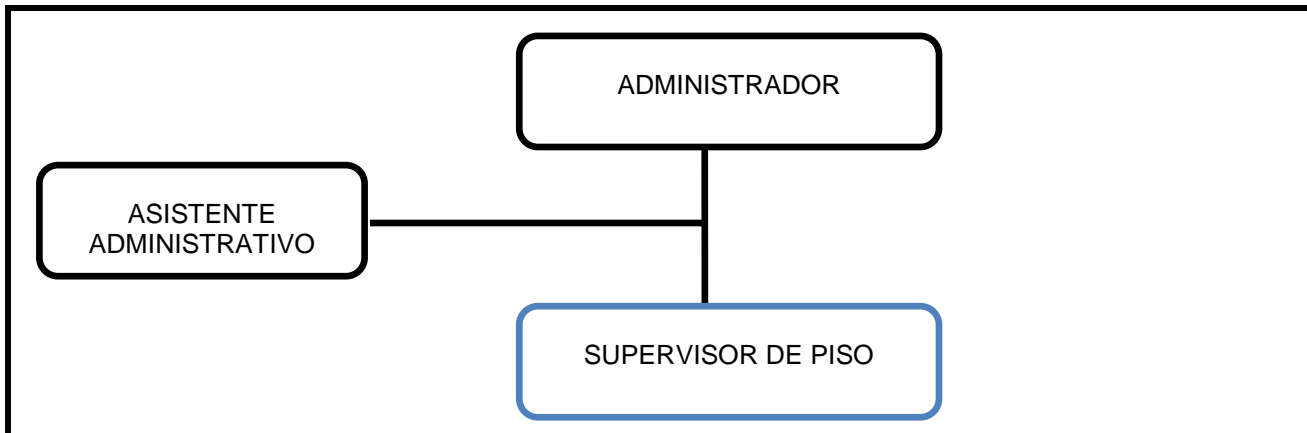
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

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

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

1. Identificar, verificar al inicio y término del servicio. La cantidad de personal necesario para el inicio de las operaciones de mantenimiento (limpieza), en el hotel, si faltara personal se gestionara con el asistente y/o administrador los recursos necesarios para suplirlos en sus funciones.
2. Organizar las actividades del personal a su cargo de acuerdo a la prioridad y/o urgencia en la necesidad de servicio de limpieza de la habitación. Comunicar todo movimiento del personal al asistente administrativo y/o administrador.
3. Distribuir según programación al personal de limpieza y/o lavandería en las áreas de trabajo que les corresponde, previa inspección de la indumentaria del personal a cargo (Uniforme, solapera, zapato de goma anti deslizante, guantes de nitrilo delgado, mascarilla), e caso de no llevar la indumentaria respectiva o completa se comunicara al administrador para las medidas disciplinarias respectivas(memorándum de amonestación)
4. Entregar diariamente la Lista de Verificación al Housekeeping entrante para el registro del estado de las habitaciones durante el relevo en el turno respectivo.
5. Revisar diariamente la Lista de Verificación del relevo, que indica la limpieza de las habitaciones que le presentan los Housekeeping al terminar sus respectivos turnos y llevar un control del mantenimiento de las habitaciones. Asimismo, archivar la lista de verificación del relevo para fuente de control y consulta correspondientes.
6. Entregar a los Housekeeping, los materiales, accesorios y productos de limpieza a utilizar para realizar la limpieza de las habitaciones previa revisión de la lista de verificación.
7. Reportar los resultados registrados en la lista de verificación al asistente administrativo y/o administrador para las medidas correctivas (cuando aplique)
8. Supervisar y controlar estrictamente la ejecución de las actividades de personal a su cargo, siendo responsable de la correcta habilitación y/o equipamiento de cada habitación para proceder a ser utilizada por el cliente.
 - 8.1. Revisar que las habitaciones que estén en perfectas condiciones para ser usadas por el cliente
 - Estén limpias,
 - Que cuenten con mobiliario en perfectas condiciones,
 - Amenities (accesorios para el baño) y
 - Ropa blanca en perfectas condiciones y completos,
 - Verificar el funcionamiento y buen estado de las luces y los aparatos eléctricos (frio bar, control remoto, ventilador, secadora, TV, DVD)
 - 8.2. Comunicar a la recepcionista y asistente administrativo y/o administrador el estado de las habitaciones para la venta ofrecida.
9. Revisar las áreas públicas, pasadizo, estacionamientos, recepciones, baños, verificando la limpieza y funcionamiento de las luces y registrarlos en el cuaderno de ocurrencias las novedades encontradas, comunicar del estado al asistente administrativo y/o administrador para las medidas pertinentes.
10. Revisar diariamente el almacén materiales e insumos para la limpieza de las habitaciones (lugar donde se almacenan los materiales y accesorios de baño tales como shampoo, acondicionador, burbujas, precinto para el inodoro, posa vasos, toallas, batas, y los productos de limpieza necesarios tales como pinesol, limpia vidrios, papel higiénico, detergente, entre otros), verificando que estén debidamente equipados con lo necesario para facilitar el trabajo diario del personal a su cargo. Caso contrario comunicar al asistente administrativo y/o administrador para la gestión de aprovisionamiento.
11. Efectuar el requerimiento de los implementos de limpieza necesarios al Administrador, toda vez que se verifique en el kárdex y la hoja de pedidos la rotación de dichos implementos, para proceder con la

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

reposición de los mismos.

12. Controlar la rotación de los productos que se muestran en la habitación. Revisar el stock en forma diaria, inopinadamente o cuando es solicitada por recepción, dar conformidad del inventario en el cuarto y comunicar a recepción para la salida del cliente del hotel (Otorgar la conformidad y/o no conformidad a las habitaciones cada vez que el cliente se retire de la habitación)
 - 12.1. Revisar los productos (comestibles), equipos y/o materiales, que se encuentran en la habitación, las observaciones registrarlas en el "Formato de Conformidades" e indicar a la recepcionista, por la radio asignada, la conformidad del activo, si aplicara. Caso contrario se comunicara a recepción y/o asistente administrativo sobre las novedades para las acciones correctivas necesarias ,
 - 12.2. Gestionar los productos faltantes a través de las comandas para solicitar la reposición al almacén.
13. Revisar los productos comestibles en la habitación y verificar las fechas de vencimiento de cada producto para efectuar el requerimiento y abastecimiento con productos nuevos al administrador.
14. Efectuar el inventario de ropa blanca en forma diaria o cuando se requiera, verificar su estado y cantidad necesaria para la rotación en las habitaciones y para efectuar el requerimiento y abastecimiento de pedidos.
15. Registrar las reservas de las habitaciones en el formato "Lista de Reservas" e indicar al personal a su cargo la limpieza y habilitación de la habitación en forma eficiente y oportuna. Realizar la decoración de la habitación de ser el caso, previa comunicación con la recepcionista y de acuerdo a las especificaciones del cliente.
16. Coordinar con el área de Alimentos y Bebidas para la atención de los requerimientos del cliente previa coordinación con recepción.

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 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.

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

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 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

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

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

- Participar en los concursos que designa la Gerencia General en Salones Network asunto y semana correspondiente.
- 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, otros...
Especialidad Académica Requerida:	Administración hotelera, administración de empresas, contador, carreras afines
Edad:	26 años en adelante
Sexo:	Varón o Mujer
Experiencia en Áreas Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión, Control de personal, Atención del cliente Recursos humanos en turismo y hotelería
Experiencia Laboral Mínima:	1 año
Nivel de conocimiento de Idioma:	Ingles deseable mas no es indispensable
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	Office deseable - Word - Excel
Conocimientos Especiales:	Control de personal - Mantenimiento básico de infraestructura en hoteles. - Organización y Control de personal.
Vehículo o máquina que debe saber operar:	No es indispensable

12.- CONDICIONES DE TRABAJO

Ubicación	Campo	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina	<input checked="" type="checkbox"/>	Altura	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Uniforme	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No		Disponibilidad para viajar:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
EPP	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No		Disponibilidad Turnos Rotativos	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	
Exposición:	Frio	<input checked="" type="checkbox"/>	Calor		Otros: Otros que le designe la jefatura del área.				
Fuerte intensidad Luz	Si		No	<input checked="" type="checkbox"/>					

13.- HABILIDADES

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

- Actitud proactiva, amable, servicial
- Responsable
- Flexibilidad
- Trabajo en equipo
- Disposición al aprendizaje permanente.
- Dirección
- Liderazgo orientado en el cumplimiento de metas

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