

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 1 de 10

1.- CARGO	
A. TITULO DEL CARGO	JEFE DE OPERACIONES - PROVISIONAL
B. UBICACION DEL CARGO	HOTEL WIMBLEDON
2.- RELACIONES JERÁRQUICAS	
C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
<ul style="list-style-type: none"> Gerente de Negocio 	<ul style="list-style-type: none"> Asistente Administrativo Recepcionista Ama de llaves Supervisor de Piso Housekeeping Lavandera Mantenimiento Minibarista Valet Parking Jefe de Mantenimiento Técnico el Mantenimiento Pintor Almacenero Jardinero Agente de Seguridad
E. SUPERVISA A	
<ul style="list-style-type: none"> Asistente Administrativo Recepcionista Ama de llaves Supervisor de Piso Housekeeping Lavandera Mantenimiento Minibarista Valet Parking Jefe de Mantenimiento Técnico el Mantenimiento Pintor Almacenero Jardinero Agente de Seguridad 	
3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO DEL PUESTO)	
<p>Garantizar la operatividad del Hotel y el funcionamiento de cada una de las instalaciones y equipos del mismo; efectuando el permanente control y desarrollando estrategias que permitan el incremento progresivo de clientes y por ende su rentabilidad.</p>	
4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO	
F. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> Con todo el personal 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de las funciones desempeñadas por cada puesto. Análisis de reporte de estado de sus actividades, Gestionar los requerimientos de recursos
G. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> Proveedores Contratas 	<ul style="list-style-type: none"> Atención y validación de pedidos Supervisión por los servicios contratados.
<ul style="list-style-type: none"> Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Solución de los reclamos y/o quejas Recepcion de requerimiento para su atención. Atención y solución de conflictos
5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO	

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

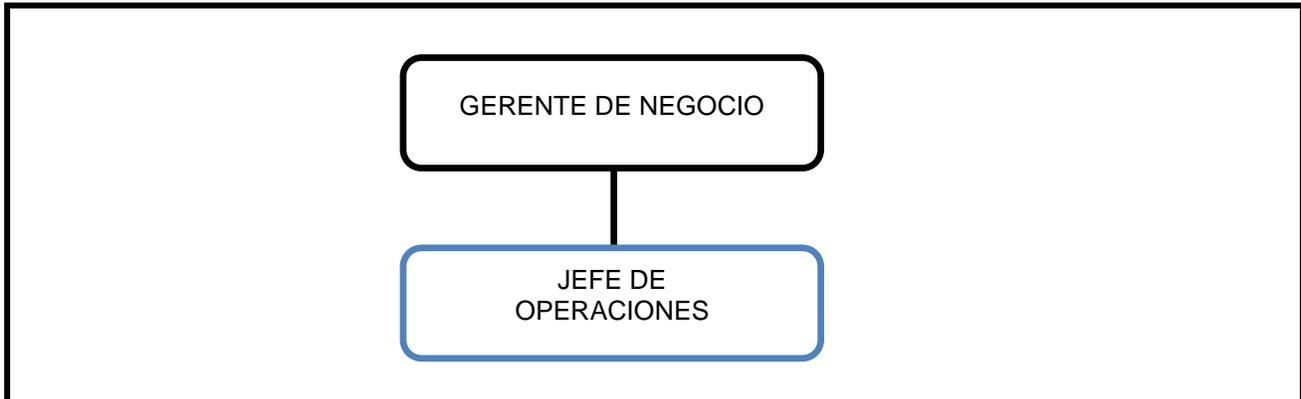
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO
		FOR-GOYM-001

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 2 de 10



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. Planificar, organizar y controlar las actividades administrativas y operativas del personal del Hotel

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 3 de 10

garantizando el óptimo funcionamiento del mismo.

2. Mantener estrecha coordinación y comunicación con las áreas de la Sede Central, a fin de agilizar las gestiones pendientes en cuestión de recursos y mantener la operatividad del Hotel.
3. Supervisar, verificar e inspeccionar diariamente que se efectúe la limpieza de todas las habitaciones e instalaciones del Hotel, cerciorándose que cumplan con las más altas exigencias de higiene y salubridad que se menciona en las directivas de la empresa.
4. Gestionar la solución de los problemas que se presenten en el hotel inmediatamente (urgentes o de emergencia), Haciendo uso de los recursos financieros disponibles, previa comunicación con gerencia, y departamento legal según aplique.
5. Convocar al personal a reuniones de coordinación y planificación de actividades en beneficio del hotel, indicando al asistente administrativo el registro de los acuerdos en un acta de reunión para el seguimiento de los objetivos propuestos.
6. Supervisar inopinadamente al personal en sus puestos de trabajo con el fin de verificar el cumplimiento de las funciones y el estado de la infraestructura en el momento.
7. Supervisar periódicamente se efectúe el mantenimiento preventivo / correctivo de los equipos utilizados en el Hotel, tales como: lavadoras, cocinas, tanque y red de alimentación del gas, refrigeradoras, sistemas de ventilación, así como de sus instalaciones sanitarias, entre otros.
8. Supervisar diariamente el estado operativo de la infraestructura, maquinarias y/o equipos del Hotel, cerciorándose que trabajen eficientemente con el fin de satisfacer las necesidades de servicio del cliente.
9. Efectuar las requisiciones mensuales de materiales de limpieza, artículos de dormitorio y menaje al área de Logística entre otros, detallando el motivo de la requisición previa validación de la gerencia del negocio.
10. Elaborar y mandar el reporte de estado del hotel a la gerencia general para las directivas y planificación gerencial del negocio.
11. Coordinar, controlar y dirigir el proceso de almacenamiento, mantenimiento y distribución de los bienes que se utilicen en el Hotel con el fin de asegurar la obtención de una correcta información del manejo del inventario.
12. Proponer estrategias que permitan ahorrar e incrementar la rentabilidad del Hotel informándolas a la gerencia correspondiente.
13. Poner en práctica los programas de marketing acordados por gerencia, realizando el seguimiento de su efectividad e informando de ello a su Jefatura inmediata.
14. Evaluar las tendencias de promociones actuales y futuras 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.
15. Emitir informes y cuadros estadísticos, financieros del estado de las finanzas del hotel, reportarlas semanalmente a la Gerencia General respecto al nivel de ventas diarias, horarios de mayor demanda y demás datos de interés, para su posterior presentación a la Gerencia de Finanzas.
16. Mantener permanentemente informado a la Gerencia General y Gerente de Operaciones de las dificultades que impidan ejercer una administración efectiva por los medios de comunicación que la empresa ha dispuesto para ello.
17. Atender todo requerimiento de inspección municipal, laboral, policial o gubernamental coordinando siempre con los abogados de la empresa y gerencia respectiva.
18. Supervisar periódicamente las licencias municipales (autorización de funcionamiento, de anuncios y otros), certificados de Defensa Civil, autorización del MINCETUR (Hotelería); así como otros

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 4 de 10

certificados necesarios para el normal funcionamiento del hotel, comunicando al abogado a cargo de las novedades al respecto para actualización.

19. Realizar inventarios físicos semanales de bienes en forma permanente, informando a las áreas pertinentes los resultados del mismo.
20. Brindar las facilidades a la Jefatura de Auditoría Interna para que efectúe los inventarios correspondientes mostrando los Kardex de movimientos del Hotel.
21. Controlar el ingreso, puntualidad y cabal desempeño de funciones del personal a su cargo, velando por mantener un clima de trabajo armonioso.
22. Verificar la calidad de la atención brindada a los clientes, haciendo uso de las herramientas propias del caso.
23. Mantener el buen funcionamiento los equipos, herramientas e instalaciones en general, solicitando de darse el caso, reparaciones a la Jefatura de mantenimiento.
24. Mantener al día los archivos que maneje tales como: Cartas, memos, formatos de ingresos y egresos, liquidaciones de caja chica y requisiciones de bienes.
25. Asistir puntualmente a las Reuniones de Directorio, los días señalados y a las reuniones de coordinación del Hotel en la Jefatura de Recursos Humanos los días programados por la tarde, presentando el informe donde muestre los siguientes puntos: nivel de ocupabilidad de habitaciones, consumo en de Room Service, promociones de la semana y otros.
26. Participar activamente en la página de Personas Network calificando al personal a su cargo.
27. Supervisar la atención cálida y amable de las recepcionistas durante las llamadas externas para reservas de habitaciones.
28. Dirigir y capacitar al personal responsable respecto a la información y nuevas disposiciones que se implementen para brindar información al cliente respecto a las Reservas Telefónicas.
29. Capacitar y entrenar permanentemente a todo el personal a su cargo, nuevo y antiguo, brindándoles lineamientos, técnicas y procedimientos propios de cada especialidad para el óptimo desarrollo de sus funciones.
30. Brindar información al cliente según el caso lo amerite, sobre los tipos de habitaciones, características, tarifas, cortesías, servicios, decoraciones y promociones para cada una de las habitaciones.
31. Solicitar al cliente, según el caso lo amerite, 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.
32. Solicitar al cliente, según el caso lo amerite, 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 débito.
33. Efectuar el control y seguimiento de las actividades que realiza la recepcionista para las reservas telefónicas, desde brindar los beneficios y características de las habitaciones, hasta la separación, confirmación de reserva y formas de pago de la misma.
34. Solicitar al cliente cuando se apersona al hotel, según el caso lo amerite, la tarjeta y el documento de identidad y verificar la coincidencia de datos, cuando el cliente indique la forma de pago con Tarjeta.
35. Supervisar permanentemente a la recepcionista la ejecución correcta del procedimiento a seguir para el pago de habitaciones en efectivo y/o con tarjetas de crédito o débito.
 - Pasar la tarjeta del cliente por el terminal POS, indicar que coloque en el original del voucher su firma, DNI y teléfono y verificar que la firma sea igual a la del DNI, si el pago es con tarjeta de

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 5 de 10

crédito. En caso que el pago sea con tarjeta de débito, solicitar al cliente que ingrese su PIN (clave). En ambos caso, entregar la copia del voucher al cliente.

- 36.** Efectuar el depósito en el buzón de la bóveda, conjuntamente con el recepcionista de turno.
- 36.1.** Se llamara al administrador o asistente administrativo para el conteo del dinero que se guardara en sobre para envió a bóveda (monto establecido para envió a bóveda S/2.000.00),
- 36.2.** En el formato de control de depósito a bóveda se registrara los montos depositados en los sobres y serán validados por el recepcionista y administrador o asistente administrativo.
- 36.3.** El administrador o asistente administrativo acompañara al recepcionista a la oficina de administración para el depósito del sobre de caja cerrado y validado, en el buzón de la bóveda, esto con el fin de evitar suspicacia en el manejo de depósito del dinero.
- 36.4.** El efectivo ingresado a la bóveda de seguridad debe ser de la siguiente manera: frente a la cámara de seguridad y mostrando que todo el efectivo fue ingresado a la bóveda de seguridad.
- 36.5.** La bóveda de seguridad deberá permanecer cerrada bajo responsabilidad del administrador del hotel y asistente administrativo.
- 37.** Gestionar por encargo de la Gerencia, el depósito a la entidad bancaria, cuando los montos contabilizados en bóveda llegue a la cantidad establecida por la gerencia del hotel.
- Los montos de dinero acumulados en bóveda deberá llegar como mínimo a S/ 5.000.00 para que sea depositado al banco por el administrador o a quien se determine.
 - De no llegar a la cantidad establecida para depositar al banco, los saldos serán depositados en su turno en horas adecuadas y de atención bancaria.
 - Depositara en horas tempranas y adecuadas el monto acumulado del turno nocturno.
- El propósito de estas funciones de manejo de dinero en caja y depósito bancario es evitar tener montos fuertes en la empresa, que están propensas a robos y otros sucesos.
- 38.** Tener en cuenta las directivas establecidas en los procedimientos relacionados a sus actividades de depósito de dinero entre otras...
- 39.** Custodiar y poner a buen recaudo bajo responsabilidad el "Libro de Reclamaciones" asignado al negocio.
- 39.1.** 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.
- 39.2.** 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.
- 39.3.** 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
- 39.4.** 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.
- 39.5.** Colocar sus observaciones señalando en la parte respectiva la justificación, explicación técnica, operativa que le brindaron al cliente ante la queja o reclamo.
- 39.6.** 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.
- 39.7.** 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.

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

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 6 de 10

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.
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

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 7 de 10

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
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. Las puertas del hotel deberán mantenerse abiertas las 24 horas del día y el Agente de Seguridad deberá permanecer ubicado en las mismas durante su turno, brindando seguridad a las instalaciones y las facilidades necesarias a los clientes.
2. La atención a los clientes se efectuará durante las 24 horas del día, de Lunes a Domingo, inclusive feriado manteniendo siempre los estándares de calidad en el servicio.
3. Sólo se permitirá el ingreso de personal mayor de edad, siendo la recepcionista la encargada de verificar esta información.
4. Se brindará a los clientes la mayor hospitalidad y discreción posible y ofreciéndole inicialmente todos los servicios que brinda el hotel.
5. Los clientes sólo podrán permanecer un máximo de seis horas en las habitaciones con jacuzzi y doce horas en las normales.
6. Se permitirá el retiro del cliente luego de efectuado el Check Out correspondiente por los Supervisor de Piso o Ama de llaves.
7. Las recepcionistas podrá mantener en custodia hasta un monto máximo de S/500.00 Nuevos Soles, cantidades mayores serán depositados en sobre cerrado en la rendija de la bóveda, debiendo mantener siempre un monto mínimo, usualmente de S/300.00 Nuevos Soles para cambios o vueltos.
8. De existir movimiento después de las once de la noche el recepcionista de turno efectuará depósitos en bóveda en presencia del Agente de Seguridad – Recepción, quien anotará dicho suceso en su cuaderno de ocurrencias.
9. El personal operativo del hotel deberá usar correctamente el uniforme asignado para el correcto

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 8 de 10

desempeño de sus labores.

10. Se mantendrá en cada habitación una lista de precios de los productos para consumo en habitación (Room Service), así como tarjetas de publicidad del hotel.
11. Se brindará a los Inspectores todas las facilidades para efectuar las verificaciones correspondientes en temas referidos a: registro de clientes, número de clientes registrados, Licencias, Registro de Propiedad, Certificado de Fumigación, Certificado de Limpieza de tanque, Categorización de Hotel, Autorización de Apertura y funcionamiento, tarjetas de asistencia del personal, estado de las instalaciones y otras que el inspector considere necesarias.
12. Toda necesidad de equipos para el hotel será presentada a Directorio, quienes decidirán la adquisición o no del mismo.
13. Todo egreso de dinero por diferentes conceptos tales como compras, reparaciones pequeñas de equipos y otros serán autorizados sólo por el Administrador y ser debidamente sustentados con facturas o boletas.
14. Todo ingreso deberá constar en el Formato Detalle Diario de Ingresos, el cual contendrá detalladamente: los consumos efectuados por los clientes, fecha, venta total, número de habitación y número de documento, tanto en efectivo como de Tarjeta de Crédito Visa.
15. Todo ingreso y cese de personal deben ser previamente comunicados a la Jefatura de Recursos Humanos.
16. Será responsabilidad del Housekeeping de turno la pérdida o faltante de algún artículo de la habitación luego de efectuado el Check Out.
17. Todo permiso del personal que labore en el Hotel debe ser autorizado por la Jefatura de Recursos Humanos y con el código de autorización correspondiente.
18. Todos los días lunes se presentará a Contabilidad los documentos contables correspondientes, tanto de ingresos como de egresos.
19. La renovación de las Licencias de Fumigación y Desratización serán responsabilidad del Administrador.
20. Otras contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo.
21. Participar en los concursos que designa la Gerencia General en Salones Network asunto y semana correspondiente.
22. 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:	Profesional técnico, bachiller, Título entre otros...
Especialidad Académica Requerida:	Administrador en hotelería y turismo, Administrador, contador y/o carreras afines
Edad:	27 años en adelante
Sexo:	Varón o Mujer
Experiencia en Áreas Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> - Administración - Marketing - Comercial - RR.HH - Finanzas - Tesorería - Caja
Experiencia Laboral Mínima:	2 años en adelante

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 9 de 10

Nivel de conocimiento de Idioma:	Ingles comercial, deseable
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	Office profesional - Word - Excel - PPT - Otros...
Conocimientos Especiales:	- Planeación, Organización y Dirección de hoteles - Administrador de centros de recreación - Administrador de hoteles y alojamientos rurales - Administrador de clubes sociales y restaurantes. - Planificador y asesor de proyectos turísticos - Organizador de eventos de tipo social y empresarial.
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 type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>
Uniforme	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Disponibilidad para viajar:	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
EPP	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>	Disponibilidad Turnos Rotativos	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Exposición:	Frio	<input checked="" type="checkbox"/>	Calor	<input checked="" type="checkbox"/>	Otros: Otros que le designe la jefatura del área.				
Fuerte intensidad Luz	Si	<input type="checkbox"/>	No	<input checked="" type="checkbox"/>					

13.- HABILIDADES

- Actitud proactiva, amable, servicial
- Dirección
- Responsable
- Flexibilidad
- Trabajo en equipo

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		

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Organización y Métodos (Melissa F)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 10 de 10

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)	Administrador Organización y Métodos (O. Acuña)	Gerente del Negocio