

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	JEFE DE ANALISIS DE PRODUCCION Y DESARROLLO
B. UBICACION DEL CARGO	HOTEL WIMBLEDON
2.- RELACIONES JERÁRQUICAS	
C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
- Gerente de Negocio - Jefe de Operaciones	- 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	
- 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)	
Planificar, dirigir, supervisar y analizar la información de la producción del hotel, estadísticas y/o reportes generados con la finalidad de lograr incrementar la productividad en el hotel, elaborando propuestas y recomendaciones.	
4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO	
F. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
- Jefe de Operaciones - Asistente Administrativo	- Análisis de reporte de producción - Toma de decisiones
G. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
Cliente	Recopilación de información cuando aplique
5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO	
<pre> graph TD A[GERENTE DE NEGOCIO] --> B[JEFE DE ANALISIS Y PRODUCCION] </pre>	

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 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. Elaborar reportes de venta semanal por tipos de habitación y analizar la producción del hotel para emitir decisiones.
2. Analizar la producción del hotel por habitaciones a fin de asesorar y/o proponer mejoras para el incremento de la producción, y presentar a su Jefe inmediato.
3. Deberán conocer, analizar y atender en forma diaria e inmediata los requerimientos que encuentren en las páginas de Salones Network.
4. Deberán nombrar a una persona de su área a efectos que proceda a escanear los puntos de Salones Network, y les pasen a ustedes un resumen de lo más importante para que den solución inmediata.
5. Coordinar la validación de la información obtenida, verificando el correcto funcionamiento de los procesos, el correcto registro de los documentos coordinando directamente con el Jefe de Operaciones.
6. Identificar e informar en un plazo máximo de 2 semanas las fuentes o causas que originan

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 7

variaciones en la producción del hotel, para que las áreas responsables tomen las acciones correctivas.

7. Llevar el control de errores comunes realizado por el personal del hotel, informar periódicamente a la Gerencia de Negocio.
8. Identificar los procesos que ocasionan demoras a fin de tomar acciones que agilicen el flujo como resultado del análisis de la producción.
9. Plantear alternativas para mejorar la producción del hotel a la Gerencia de Negocios, donde intervenga alternativas propuestas, posible incremento en la producción.
10. Organizar las labores del personal a su cargo y supervisar el cumplimiento de sus funciones.
11. Planificar y plantear prioridades de los trabajos a realizar por los analistas a su cargo.
12. Coordinar con la Gerencia de Negocios y Jefe de Operaciones, reuniones para ver temas sobre análisis de Producción.
13. Analizar los informes sobre la producción semanal del hotel, realizando el seguimiento antes y después de las propuestas de mejora, sustentando los mismos a su Jefatura inmediata.
14. Informar las conclusiones y sugerencias como resultado del análisis de la producción de las del hotel al Gerente de Negocio con copia a los ejecutivos responsables del negocio. A su vez elaborar informes estadísticos que le sean encomendados por el jefe inmediato, en la cual se muestre la evolución mensual de la producción del hotel.
15. Atender las solicitudes de información de la Gerencias de Negocios que le sean encomendadas, analizando los informes solicitados, pudiendo se los siguientes:
 - Reportes de ventas por tipos de habitaciones
 - Reporte de afluencia diaria
 - Otros solicitados por las Gerencias de Negocios.
16. Establecer e implementar indicadores de gestión para la toma de decisiones futuras.
17. Apoyar en la supervisión de los proyectos que le sean encomendados en lo siguiente: solicitud de información, cuadros estadísticos, consolidados, análisis de ingresos, gráficos, etc con la finalidad de la consecución de los objetivos de dichos proyectos.
18. Supervisar que se mantenga actualizados los registros y archivos asignados a su responsabilidad con el debido orden e identificación de files y documentos foliados.
19. Elaborar los reportes mensuales en coordinación con el Jefe de Operaciones para su presentación a la Gerencia de Negocios.
20. Analizar el “Cuadro Comparativo” mensual en base a la información semanal de producción, agrupando los datos, consolidando los promedios de cada tipo diferenciándolos por habitación.
21. Efectuar el seguimiento y análisis correspondientes a los niveles de producción del hotel, coordinando permanentemente con los responsables de las operaciones las causas que originan los bajos niveles en la misma, informando inmediatamente al Gerente de Negocio a fin de tomar medidas correctivas del caso.
22. Coordinar con el personal de operaciones responsables del hotel en temas relacionados a los niveles de producción, procedimientos administrativos y de control, normas y directivas que son implementaos en la Sede y que pueden ser implementados en el hotel en función a su realidad.

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 4 de 7

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 5 de 7

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 6 de 7

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:	- 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 7 de 7

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	x	Oficina	x	Altura	Si		No	x
Uniforme	Si	x	No		Disponibilidad para viajar:	Si		No	x
EPP	Si		No	x	Disponibilidad Turnos Rotativos	Si		No	x
Exposición:	Frio	x	Calor	x	Otros: Otros que le designe la jefatura del área.				
Fuerte intensidad Luz	Si		No	x					
13.- HABILIDADES									
• Actitud proactiva, amable, servicial • Dirección • Responsable • Flexibilidad • Trabajo en equipo									

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