

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 1 de 8

1.- CARGO	
A. TITULO DEL CARGO	ASISTENTE ADMINISTRATIVO
B. UBICACION DEL CARGO	HOTEL WIMBLEDON
2.- RELACIONES JERÁRQUICAS	
C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
Administrador	- Recepcionista - Ama de llaves - Supervisor de Piso - Housekeeping - Lavandera - Mantenimiento - Minibarista - Valet Parking - Jefe de Mantenimiento - Tecnico el Mantenimiento - Pintor - Almacenero - Jardinero - Agente de Seguridad
E. SUPERVISA A	
- Recepcionista - Ama de llaves - Supervisor de Piso - Housekeeping - Lavandera - Mantenimiento - Minibarista - Valet Parking - Jefe de Mantenimiento - Tecnico el Mantenimiento - Pintor - Almacenero - Jardinero - Agente de Seguridad	
3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO DEL PUESTO)	
Garantizar el adecuado desarrollo operativo del hotel, ejecutando y apoyando en todas las labores administrativas al administrador, supervisando el adecuado desempeño de las labores del personal operativo.	
4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO	
F. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
Con todo el personal	- 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
Proveedores	Atención y validación de pedidos
Cliente	- Recepción de requerimiento para su atención - Atención y solución de conflictos
5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO	

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

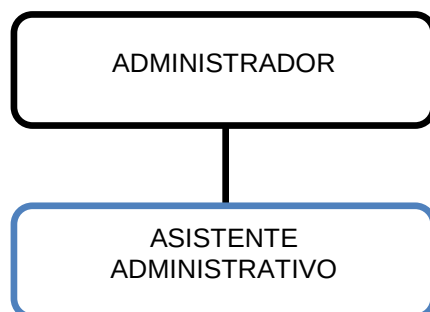
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	CODIGO	
		FOR-GOYM-001	

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 2 de 8



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 8

1. Verificar el reporte de cierre de caja del día que le presenta la recepcionista para su rendición al Administrador con la finalidad de validar el monto de los reportes de cierre de caja.
2. Completar los cuadros estadísticos de ingresos diarios, comparativos de ingresos y cantidad de usos por tipo de habitación, utilizando como fuente de información los reportes de cierre del día y presentar al administrador para evaluar y controlar las ventas del hotel.
3. Verificar que las órdenes del administrador en relación a la solución de los problemas que se presenten en el hotel ya sean cotidianos, urgentes o de emergencia, se cumplan y si es necesario solicitar el VºBº del administrador para la utilización del fondo de caja chica en la subsanación de alguna deficiencia.
4. Revisar constantemente el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia para la administración y atender y dar respuesta a las consultas y/o requerimientos de información que soliciten las áreas de la Sede Central.
5. Coordinar con el Administrador la atención de los requerimientos internos de información documentada o vía electrónica, en forma eficiente y oportuna.
6. Coordinar bajo la supervisión del Administrador con las áreas de la sede Central, a fin de agilizar los trabajos pendientes y mantener la operatividad del hotel.
7. Verificar y validar los montos para el correcto cumplimiento del procedimiento para depósito a bóveda realizados por la Recepcionista.
8. Revisar el cuaderno de ocurrencias que se presentan durante los tres turnos de la recepción y dar seguimiento respectivo e informar al administrador para tomar las medidas correctivas de ser el caso.
9. Supervisar inopinadamente las actividades que desarrolla el personal en sus puestos de trabajo con el fin de verificar el cumplimiento de las funciones.
10. Recorrer y observar detenidamente las instalaciones del hotel, verificando el orden y limpieza de las habitaciones, áreas públicas, de servicio, jardines y reportar alguna anomalía al Administrador a fin de asegurar la adecuada presentación del hotel.
11. Verificar la adecuada presentación del personal del hotel que utilice obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, con la finalidad de asegurar una presentación impecable que refleje un buen servicio.
12. Clasificar en forma ordenada y por secciones y archivar la documentación recibida y generada por la oficina, con la finalidad de mantener un control y fuente de consulta en caso de ser requerida.
13. Ejecutar el inventario de almacenes de cafetería y limpieza con la finalidad de controlar el stock de productos y la salida de los mismos e informar a la administración.
14. Elaborar los requerimientos logísticos de la dotación necesaria de alimentos, limpieza y ferretería, empleando semanalmente el sistema GENEXS, y solicitar al administrador el visto bueno en señal de conformidad y firma de aprobación con la finalidad de asegurar la continuidad operativa de frio bares, actividades de limpieza, lavandería y mantenimiento.
15. Recopilar información contable correspondientes a depósitos, reportes de cierre, vouchers de tarjetas de crédito, comandas y cintas testigo de las cajas registradoras; revisar y ordenar de manera correlativa la documentación y preparar un folder y presentar al Administrador para validar y firmar con la finalidad de remitir con memorando informativo al área de Contabilidad de la Sede Central para efectos de control.
16. Proponer permanentemente al Administrador ideas de mejoras para la administración del hotel con la finalidad de garantizar una óptima calidad en el servicio que se ofrece.
17. Levantar un Acta de todas las reuniones que lleven a cabo, con las firmas y sellos de los

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 8

participantes, dichas actas serán solicitadas en cualquier momento por el Gerente General.

18. Supervisar diariamente se efectúe las labores de limpieza de las instalaciones del hotel, cerciorándose que se cumplan con las más altas exigencias de higiene y salubridad.
19. Asistir puntualmente a las reuniones operativas y de coordinación con todas las áreas del hotel y en ausencia del administrador vela por el adecuado desarrollo de las mismas.
20. Verificar la calidad de la atención brindada a los clientes, haciendo uso de las herramientas propias del caso.
21. Proporcionar al administrador requerimientos de información inherente a sus actividades que le sea solicitada en forma eficiente y oportuna.
22. Representar al Administrador en su ausencia, ante los entes de Control de la Sede Central, proporcionando la información solicitada con la debida oportunidad y eficiencia.

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.
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

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 8

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. Suspendar 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
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

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 8

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 desempeño de sus labores.
10. Se mantendrá en cada habitación una lista de precios de los productos para consumo en habitación (RoomService), 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.

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 8

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:	
Especialidad Académica Requerida:	
Edad:	
Sexo:	
Experiencia en Áreas Específicas:	•
Experiencia Laboral Mínima:	
Nivel de conocimiento de Idioma:	
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	
Conocimientos Especiales:	
Vehículo o máquina que debe saber operar:	•

12.- CONDICIONES DE TRABAJO

Ubicación	Campo		Oficina		Altura	Si		No	
Uniforme	Si		No		Disponibilidad para viajar:	Si		No	
EPP	Si		No		Disponibilidad Turnos Rotativos	Si		No	
Exposición:	Frio		Calor		Otros: Otros que le designe la jefatura del área.				
Fuerte intensidad Luz	Si		No						

13.- HABILIDADES

- 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		

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 8 de 8

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