

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

VERSION: 004

FECHA: 23/07/14

HOJA:

Página 1 de 6

1.- CARGO	
A. TITULO DEL CARGO	SECRETARIA
B. UBICACION DEL CARGO	HOTEL WIMBLEDON
2.- RELACIONES JERÁRQUICAS	
C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
- Administrador - Asistente Administrativo	No ejerce supervisión directa
E. SUPERVISA A	
No ejerce supervisión directa	
3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO DEL PUESTO)	
Brindar apoyo secretarial en cuanto a la preparación, trámite, presentación y archivo de toda la documentación que interviene en la administración del hotel en sus relaciones internas y/o todas las áreas de la empresa.	
4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO	
F. INTERACCIONES INTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
Administrador	- Supervisión de las funciones desempeñadas. - Resultados de su gestión
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	
<pre> graph TD A[ADMINISTRADOR] --- B[SECRETARIA] </pre>	
6.- FUNCIONES GENERALES	
- Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias. - Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la Empresa. - Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de	

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 6

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. Asistir al Administrador del hotel en las gestiones administrativas que le sean designadas.
2. Revisar constantemente la página de Salones Network y el correo electrónico corporativo asignado con el fin de revisar información de importancia para el área y comunicar al jefe inmediato para la toma de acciones correspondientes.
3. Elaborar la agenda diaria del Área previa coordinación y autorización de la administración.
4. Coordinar con el jefe inmediato la atención o respuesta de los requerimientos de información documentada o vía electrónica, que requieren las áreas de la Sede Central o Gerencia General en forma eficiente y oportuna.
5. Coordinar reuniones de la Administración con clientes internos y externos tales como jefes y gerentes, proveedores, entre otros; preparando todo el material y documentación respectivos para el tema a desarrollar.
6. Citar a reuniones de coordinación al personal interno así como colaboradores y/o ejecutivos de las áreas involucradas en el tema a solicitud de la jefatura.
7. Elaborar los requerimientos de economato para el área y custodiar el uso racional de los mismos.
8. Coordinar y mantener constante comunicación bajo la supervisión de la jefatura con las

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 6

diversas áreas correspondientes de la Sede Central involucradas con el rubro del negocio, a fin de coordinar solicitudes de información o agilizar los trabajos pendientes para el área.

9. Redactar documentos administrativos, elaborar informes, reportes y otros de acuerdo a las instrucciones y requerimientos de la jefatura.
10. Tramitar y derivar la documentación generada hacia las áreas correspondientes de la Corporación o a otras empresas según sea el caso.
11. Clasificar en forma ordenada y archivar la documentación recibida y generada, con la finalidad de mantener un control de la documentación.
12. Solicitar, custodiar y hacer uso racional de los materiales de oficina y otros asignados al área.
13. Proporcionar al jefe inmediato requerimientos de información inherente a sus actividades que le sea solicitado en forma eficiente y oportuna.
14. Efectuar oportunamente las rendiciones de movilidad y viáticos cada vez que retorna de viaje a Caja Chica y/o Caja Central según corresponda, cumpliendo con las disposiciones y presentando los documentos de rendición establecidos en el procedimiento para dicho fin. Asimismo, efectuar la devolución de viáticos a Caja Central de ser el caso.

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.

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 6

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
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.

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 6

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 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

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 6

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:	
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.

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