

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	AMA DE LLAVES
B. UBICACION DEL CARGO	HOTEL WIMBLEDON
2.- RELACIONES JERÁRQUICAS	
C. REPORTA A	D. LE REPORTAN:
<ul style="list-style-type: none"> Administrador 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Piso Lavandera
E. SUPERVISA A	
<ul style="list-style-type: none"> Supervisor de Piso Lavandera 	
3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO DEL PUESTO)	
<p>Dirigir y controlar el área de housekeeping, manteniendo las habitaciones, áreas públicas y lavandería en óptimas condiciones de limpieza, higiene, mantenimiento, y abastecimiento para ofrecer un servicio de óptima calidad.</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"> Resultado de la gestión Reporte de la conformidad de la operatividad de las habitaciones del hotel
<ul style="list-style-type: none"> Todo el personal del hotel 	<ul style="list-style-type: none"> Supervisión de las funciones desempeñadas por cada puesto.
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de Mantenimiento 	<ul style="list-style-type: none"> Coordinación para reparaciones de las habitaciones
G. INTERACCIONES EXTERNAS:	MOTIVO DEL CONTACTO
<ul style="list-style-type: none"> Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> Recepción de requerimiento para su atención
5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO	
<pre> graph TD A[ADMINISTRADOR] --- B[ASISTENTE ADMINISTRATIVO] A --- C[AMA DE LLAVES] </pre>	
6.- FUNCIONES GENERALES	
<ol style="list-style-type: none"> Cumplir las normas y dispositivos generales establecidos por la Empresa en forma diaria, con eficiencia y efectividad necesarias. 	

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

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. Supervisar y controlar la correcta ejecución de las actividades de personal a su cargo.
2. Revisar diariamente la Lista de Verificación del relevo del Housekeeping, que indica los desperfectos encontrados por los Housekeeping al terminar la limpieza de las habitaciones en sus respectivos turnos. Asimismo, llevar un control de la operatividad de las habitaciones.
3. Revisar personalmente los desperfectos detectados y registrados en la Lista de Verificación del relevo del Housekeeping, ingresando a las habitaciones y confirmando dichos desperfectos registrados.
4. Ingresar a la página de Salones Network, asunto correspondiente, y a través del correo corporativo, informar y dar a conocer al Jefe de Mantenimiento y Administrador y/o Asistente Administrativo la relación de los desperfectos detectados por cada habitación, para la reparación correspondiente.
5. Revisar diariamente el reporte de reparaciones y mantenimiento en las habitaciones y en las áreas públicas, que le presenta el personal de mantenimiento al terminar sus respectivos turnos y llevar un control.
6. Mantener constante comunicación y coordinación con el Jefe de Mantenimiento y/o personal de mantenimiento sobre la reparación de las habitaciones con desperfectos y efectuar el seguimiento

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

respectivo hasta garantizar su reparación.

7. Revisar cada una de las habitaciones, verificar su estado operativo luego de la reparación y dar la conformidad a la operatividad de las reparaciones ejecutadas.
8. Revisar diariamente el cuaderno de ocurrencias que le presenta el personal de lavandería al finalizar sus respectivos turnos y llevar un control del lavado de ropa blanca y de los implementos de lavado.
9. Revisar el almacén de materiales para limpieza (lugar donde se almacenan los materiales y accesorios de limpieza de lavandería tales como detergente, jabón, suavizante, lejía, liquido removedor de manchas, entre otros,) verificando que estén debidamente equipados con lo necesario para facilitar el trabajo diario del personal a su cargo. Caso contrario comunicar al Administrador y/o Asistente Administrativo para la gestión de abastecimiento.
10. Custodiar y controlar el uso racional de insumos de limpieza y su rotación según la Tabla de control de insumos de limpieza, para el lavado de ropa blanca.
11. Elaborar el horario del personal a su cargo para la ejecución de sus actividades según la necesidad de atención que requiera el hotel.
12. Revisar la presentación del personal a su cargo, verificando que utilicen obligatoriamente el uniforme completo, limpio y sin arrugas, portando el solapín, que le asigne la administración y revisar su higiene con la finalidad de asegurar una presentación impecable que refleje una buena imagen del hotel.
13. Efectuar el inventario de ropa blanca en forma mensual o cuando se requiera y verificar su estado y cantidad necesaria para la rotación en las habitaciones y para efectuar el requerimiento y abastecimiento de pedidos.

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

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

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
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

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

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 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

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

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:	Técnico profesional, bachiller, titulado
Especialidad Académica Requerida:	Administración hotelera, Administración de empresas
Edad:	25 años en adelante
Sexo:	Femenino o Masculino
Experiencia en Áreas Específicas:	<ul style="list-style-type: none"> • Rubro de Turismo y Hotelería • Atención al Cliente • Administración Turística
Experiencia Laboral Mínima:	1 año en adelante
Nivel de conocimiento de Idioma:	Ingles nivel intermedio
Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware:	Microsoft Office
Conocimientos Especiales:	Dirección Estratégica Hotelera Gestión Operativa de Alojamiento Seguridad y Mantenimiento Hotelero
Vehículo o máquina que debe saber operar:	<ul style="list-style-type: none"> • No indispensable

12.- CONDICIONES DE TRABAJO

Ubicación	Campo	<input checked="" type="checkbox"/>	Oficina	<input type="checkbox"/>	Altura	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input 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 checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>	Disponibilidad Turnos Rotativos	Si	<input checked="" type="checkbox"/>	No	<input type="checkbox"/>
Exposición:	Frio	<input checked="" type="checkbox"/>	Calor	<input 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

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, Capacidad de Mando
- Relaciones Interpersonales
- Toma de decisiones
- Dirección
- Liderazgo

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