

| | | |
|-------------------------------|---|---------------------|
| 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 | LAVANDERA |
| B. UBICACION DEL CARGO | HOTEL WIMBLEDON |
| 2.- RELACIONES JERÁRQUICAS | |
| C. REPORTA A | D. LE REPORTAN: |
| <ul style="list-style-type: none"> Administrador Asistente administrativo Supervisor de Piso | <ul style="list-style-type: none"> No ejerce supervisión directa |
| E. SUPERVISA A | |
| <ul style="list-style-type: none"> No ejerce supervisión directa | |
| 3.- INFORMACIÓN DEL PUESTO (OBJETIVO DEL PUESTO) | |
| <p>Asegurar que las prendas usadas en el hotel se encuentren limpias para la satisfacción de los servicios que se ofrecen al cliente, mediante el uso de las máquinas disponibles en las instalaciones, clasificando la ropa en cada máquina al tiempo y proceso de lavado requerido, cumpliendo con su oportuna entrega.</p> <p>Organizar y desarrollar actividades relacionadas con la recepción, limpieza, conservación y distribución de la ropa del establecimiento y de los clientes internos así como la producción y arreglo de prendas</p> | |
| 4.- INTERACCIÓN DEL PUESTO | |
| F. INTERACCIONES INTERNAS: | MOTIVO DEL CONTACTO |
| <ul style="list-style-type: none"> Todo el personal | <ul style="list-style-type: none"> Brindar el servicio de limpiezas de ropaje en las habitaciones del hotel a disposiciones de su jefatura inmediata. |
| G. INTERACCIONES EXTERNAS: | MOTIVO DEL CONTACTO |
| <ul style="list-style-type: none"> No mantiene relación directa con el cliente | <ul style="list-style-type: none"> No mantiene relación directa con el cliente |
| 5.- ORGANIGRAMA DEL PROCESO | |
| <pre> graph TD A[SUPERVISORA DE PISO] --- B[LAVANDERA (O)] </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. Registrar la cantidad del lavado de prendas diarias, como también los insumos utilizados para el control del Stock e inventario de los materiales e insumos. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas | |

| | | |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 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

de seguridad emitidos por la Empresa.

4. 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.
5. 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.
6. Verificar que su puesto de trabajo cuente con el ambiente y equipamiento necesarios para el desarrollo de sus funciones.
7. 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.
8. Custodiar y velar por los activos asignados al área, haciéndose responsable por la pérdida, hurto, robo y/o deterioro de los mismos.
9. 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).
10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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. Asegurar, gestionar los recursos necesarios (equipos, maquinaria, insumos químicos, entre otros...) con el supervisor de piso y/o ama de llaves para efectuar un lavado de ropaje eficiente.
2. Efectuar el lavado de juegos de sábanas, cubrecamas, fundas para almohadas de las habitaciones y/u otro tipo de ropa blanca o de ropa de cama (toallas, batas, etc.) que le sean encargados por el Administrador de Hotel.
3. Hará un periódico recuento de las existencias con cada uno de los jefes de departamento, comunicando a la dirección cuantas faltas observe.
4. Tener en cuenta los factores para un buen lavado de sábanas y ropa blanca / ropa de cama, tales como: limpieza, blancura, calidad, color y conservación de la prenda. Se debe considerar el uso del agua, temperatura, tiempo de lavado, uso de detergentes y mantenimiento.
5. Verificar el tiempo de lavado según la calidad y suciedad de la ropa blanca / ropa de cama y sábanas, mediante los conocimientos sobre maquinaria, tipo de ropa y detergentes a emplear.
6. Modificar el proceso de lavado según la temperatura utilizada, aplicando mayor tiempo de lavado, menor cantidad de ropa entre otros factores previa evaluación.
7. Hacer uso de buenos detergentes para cada tipo de ropa que sea encomendada, considerando que

| | | |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 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

deba proporcionar siempre blancura, suavidad y larga duración en la ropa blanca; para esto deberá coordinar su utilización y/o reposición con su Jefatura inmediata.

8. Vigilar y controlar el buen uso de los productos de lavado, teniendo en cuenta que los mismos están solamente destinados para el lavado de sábanas y ropa blanca / ropa de cama, siendo responsable del destino de los mismos y de su uso adecuado y razonable.
9. Verificar el estado de las sábanas, cubrecamas, fundas de almohadas y/o ropa blanca / ropa de cama que le sean encargadas, después de su lavado. En caso que queden con manchas se deben volver a lavar. Si las mismas persisten se debe someter a la ropa a un tratamiento de desmanchado.
10. Evaluar el teñido de las prendas, en caso que se encuentren manchadas, su estado, el tiempo o antigüedad de la mancha y el tipo o clase, antes de someterla a un proceso de desmanchado, en el cual se puede utilizar alta temperatura y/o lejía necesarios.
11. Separar la ropa blanca que conviene lavar a mano, por ser telas delicadas que pueden maltratarse.
12. Realizar el lavado, secado, doblado y guardado de las sábanas, cubrecamas, fundas de almohadas y/o ropa blanca / ropa de cama que se ha cambiado en cada turno.
13. Cuidar y mantener limpias las máquinas lavadoras que sean utilizadas, en el lavado de sábanas o ropas blanca / ropa de cama.

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

| | | |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 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

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.

10.- DIRECTIVAS GERENCIALES COMPLEMENTARIAS

| | | |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 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

- Participar en los concursos que designa la Gerencia General en Salones Network asunto y semana correspondiente.
- 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: | Secundaria completa |
| Especialidad Académica Requerida: | No es indispensable |
| Edad: | 18 años en adelante |
| Sexo: | Varón o Mujer |
| Experiencia en Áreas Específicas: | Lavandería |
| Experiencia Laboral Mínima: | No se considera necesaria la experiencia laboral. |
| Nivel de conocimiento de Idioma: | Español |
| Conocimiento de Sistemas de Computo - Software/Hardware: | Office nivel usuario - Word - Excel |
| Conocimientos Especiales: | Imagen personal (higiene y uniformidad) <ul style="list-style-type: none"> Conocimiento sobre el funcionamiento de la maquinaria y/o equipos en lavandería. Conocimiento de los distintos tipos de tejidos Conocimiento de los productos de limpieza y desmanchado, así como de las técnicas para su utilización sobre los distintos tejidos. |
| Vehículo o máquina que debe saber operar: | <ul style="list-style-type: none"> Carro de ropa seca / húmeda Marcador de ropa Tablas de planchar Pinzas Pulverizador Tijera |

12.- CONDICIONES DE TRABAJO

| | | | | | | | | | |
|-----------------------|-------|---|---------|---|---|----|---|----|---|
| Ubicación | Campo | | Oficina | x | Altura | Si | | No | x |
| Uniforme | Si | x | No | | Disponibilidad para viajar: | Si | x | No | |
| EPP | Si | x | No | | Disponibilidad Turnos Rotativos | Si | x | No | |
| 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
- Responsable
- Flexibilidad
- Trabajo en equipo
- Disposición al aprendizaje permanente.

| | | |
|------------------------------------|--------------------|--------------------|
| 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

| 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 |