

LAVADO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

Juliana Vaquero González

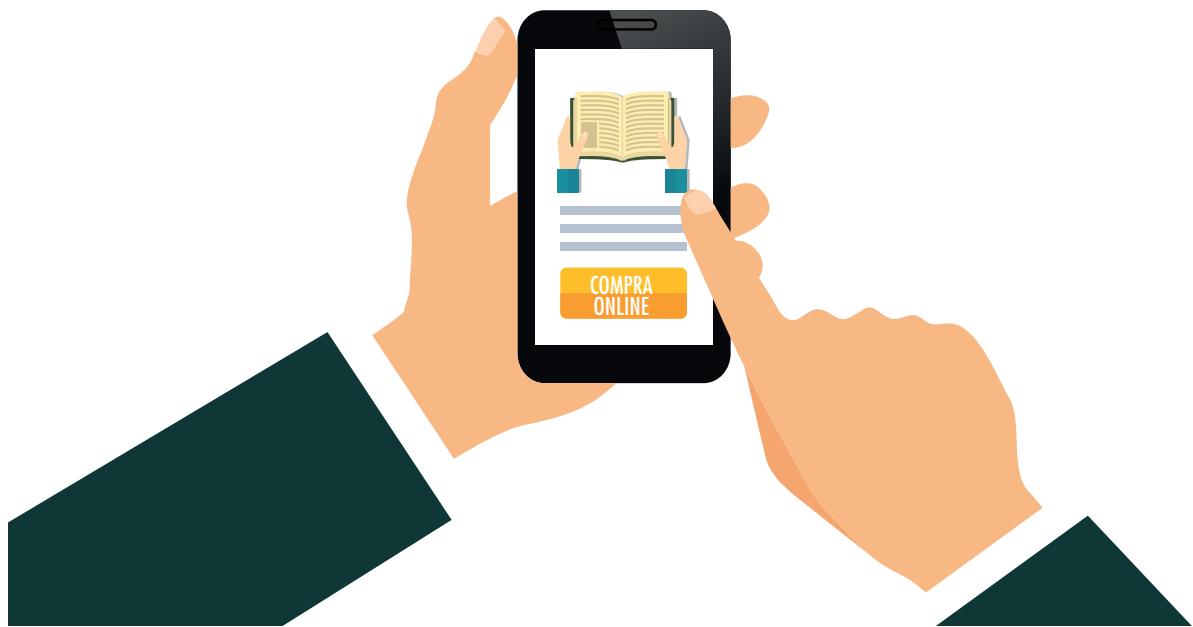
Muestra gratuita

IDEASPROPIAS
editorial

IDEAS PROPIAS

editorial

► Compra este libro



Muestra gratuita

Lavado de ropa en alojamientos

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Lavado de ropa en alojamientos

Acondicionamiento y distribución
de productos textiles

Muestra gratuita

Muestra gratuita

Autora

Juliana Vaquero González (Cáceres, 1978) es diplomada en Turismo, técnico superior en Alojamiento y técnico superior en Gestión Comercial y Marketing y máster en Gestión de Empresas Turísticas y en Gestión Integral: Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud Laboral. Además, es formadora ocupacional y ha cursado estudios complementarios en prevención de riesgos laborales.

Tiene amplia experiencia laboral como docente, en el área de Limpieza, en Hostelería y Turismo y en Comercio y Marketing y ha desarrollado estas funciones tanto de forma presencial como en cursos *e-learning*. Además, es autora de diversos manuales para certificados de profesionalidad así como de publicaciones y otros contenidos para la web.

Ficha de catalogación bibliográfica

**Lavado de ropa en alojamientos.
Acondicionamiento y distribución
de productos textiles**

**1.^a edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014**

**ISBN: 978-84-9839-488-7
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 290**

**LAVADO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS. ACONDICIONAMIENTO Y
DISTRIBUCIÓN DE PRODUCTOS TEXTILES.**

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2014, respecto a la primera edición en español, por
© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-488-7

Depósito legal: VG 865-2014

Autora: Juliana Vaquero González

Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpresiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	11
1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería	13
1.1. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos	14
1.2. Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura	21
1.3. Documentación utilizada en el departamento de Lavandería	24
1.3.1. Tipos y cumplimentación	25
CONCLUSIONES	37
AUTOEVALUACIÓN	39
SOLUCIONES	41
2. Clasificación según etiquetado y marca de productos textiles para el lavado	43
2.1. Interpretación del etiquetado de las ropas	45
2.1.1. Etiquetas de identificación: simbología	45
2.1.2. Etiquetas de composición: simbología	46
2.1.3. Etiquetas de conservación o mantenimiento: simbología	48
2.2. Clasificación de las ropas para el lavado según productos y etiquetado	52
2.2.1. Las fibras en los procesos de conservación o mantenimiento: clasificación, comportamiento al lavado, productos químicos, escurrido, centrifugado y secado	53
2.2.2. Las telas en los procesos de conservación o mantenimiento: clasificación, tipos y acabados, comportamiento al lavado, productos químicos, escurrido, centrifugado y secado	65
2.2.3. Las ropas: clasificación en función del tipo de prenda ...	73
2.2.4. Técnicas de clasificación de la ropa para el lavado: identificación, descripción y aplicación	75

2.3. Marcado y contraseñado de ropa para el lavado	81
2.3.1. Procedimientos para marcar ropa: marca a mano, marca en plancha con cinta adhesiva, marca en lavadero con alicate, marca con termoselladoras y otras	81
2.3.2. Procedimientos para contraseñar ropa en almacenes de lencería	86
CONCLUSIONES	91
AUTOEVALUACIÓN	93
SOLUCIONES	97
 3. Lavado, limpieza y secado de ropa	99
3.1. El proceso de lavado	101
3.1.1. El lavado de ropa: tipos	101
3.1.2. Factores que intervienen en su eficacia: temperaturas, productos y dureza del agua	103
3.1.3. Programas de lavado y secado de ropa y especificaciones de utilidad	110
3.1.4. Técnicas básicas de ahorro de energía en el proceso	121
3.2. Maquinaria de lavado y secado	126
3.2.1. Características	126
3.2.2. Funcionamiento	128
3.2.3. Precauciones de uso	130
3.3. Elementos accesorios para el lavado	132
3.3.1. Carros	132
3.3.2. Básculas	134
3.3.3. Clasificadoras	134
3.3.4. Marcadoras	135
3.3.5. Máquinas para contraseñar	135
3.4. Características, funciones y normas de uso básicas de los productos de lavado	136
3.4.1. Detergentes	136
3.4.2. Suavizantes	138
3.4.3. Blanqueadores	138
3.4.4. Neutralizantes	140
3.5. Las manchas y su tratamiento	140
3.5.1. Manchas simples y complejas	141
3.5.2. Tipos de manchas especialmente delicadas: tinta, grasa, yodo, sangre o cera	143
3.5.3. Técnicas de lavado: por absorción, disolución o neutralización	148

CONCLUSIONES	151
AUTOEVALUACIÓN	153
SOLUCIONES	155
4. Almacenamiento y distribución interna de productos en lavandería	157
4.1. Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias	159
4.2. Distribución interna de ropa lavada	174
4.3. Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el lavado	184
4.3.1. Sistemas de almacenaje: bloques apilados, sistema convencional, sistema compacto y sistema dinámico	185
4.3.2. Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes	190
4.3.3. Clasificación de los productos: el embalaje y el etiquetado, normativa aplicable	194
4.4. Aplicación de procedimientos de gestión de stocks	197
4.4.1. Aplicación de criterios de clasificación de stocks	197
4.4.2. Análisis de la rotación y ubicación de existencias	199
4.4.3. Elaboración de fichas de almacén	200
4.4.4. Inventarios	206
CONCLUSIONES	211
AUTOEVALUACIÓN	213
SOLUCIONES	215
5. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de lavado de ropa propios de establecimientos de alojamiento	217
5.1. Identificación e interpretación de normativa específica	218
5.2. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el lavado	233
5.3. Salud e higiene personal	236
5.3.1. Factores	236
5.3.2. Medidas	242
5.3.3. Materiales y aplicaciones	244
5.3.4. Heridas y su protección	244
5.4. Medidas de prevención y protección	248
5.4.1. En el taller de lavandería	248
5.4.2. En utilización de máquinas, equipos y utensilios de lavandería	255

5.5. Equipamiento personal de seguridad	257
5.5.1. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa ..	257
CONCLUSIONES	261
AUTOEVALUACIÓN	263
SOLUCIONES	265
 PREGUNTAS FRECUENTES	 267
GLOSARIO	271
EXAMEN	277
BIBLIOGRAFÍA	281
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	287

INTRODUCCIÓN

En los alojamientos que disponen de servicio de lavandería, este dependerá del departamento de pisos regentado por el gobernante. Dicho departamento podrá ser independiente y estar dirigido por la persona encargada de la lavandería, lo que dependerá, al mismo tiempo, de la categoría, tamaño y estructura organizativa del establecimiento.

En este manual se abordará el funcionamiento interno en la lavandería, así como los circuitos de comunicación entre los diferentes departamentos que componen un establecimiento de alojamiento. Para que la comunicación se realice de forma eficaz, se deberá cumplimentar una serie de documentación que se explicará a lo largo de este libro.

Por un lado, se explicará la interpretación del etiquetado de los productos textiles con los que se va a trabajar, ya que a través de las etiquetas se obtiene información sobre el tratamiento que necesita cada prenda en concreto y esto es fundamental para efectuar los procesos de lavado, secado y planchado con éxito. Por otro lado, se tratarán los diferentes métodos y técnicas empleadas en la lavandería que los profesionales de lavandería deben conocer para desarrollar su profesión correctamente, la importancia de los almacenes a la hora de suministrar los recursos y materias primas que necesiten los diferentes departamentos así como la forma correcta de almacenamiento.

Además, debido a las circunstancias concretas de cada lavandería se debe tener en cuenta la normativa específica, para que el personal realice su trabajo de la forma más segura y conveniente para su salud, adoptando las medidas de prevención y protección adecuadas.

La finalidad de estos contenidos es adquirir unos conocimientos y capacidades que permitan procesar, manipular y tratar las prendas de forma correcta en un establecimiento de alojamiento obteniendo unos resultados óptimos.

Muestra gratuita

Lavado de ropa en alojamientos

1 Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería

Objetivos

- Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de lavandería: documentos de control para justificación de entradas y salidas, bajas provocadas por incidencias diversas, y otros de uso común en este ámbito profesional.
- En supuestos prácticos debidamente caracterizados, realizar el recuento y actualización de los datos arrastrados como consecuencia de recuentos anteriores, altas y bajas de almacén.
- En supuestos prácticos debidamente caracterizados, trasladar adecuadamente informaciones derivadas de su propia observación o recibidas acerca de anomalías o disfunciones detectadas.
- En diversas situaciones de recepción y traspaso de información oral: interpretar correctamente la información recibida y emitir mensajes claros y concisos, asegurándose de su comprensión por el interlocutor.
- Cumplimentar los documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.

Contenidos

1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería
 - 1.1. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos
 - 1.2. Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura
 - 1.3. Documentación utilizada en el departamento de Lavandería
 - 1.3.1. Tipos y cumplimentación

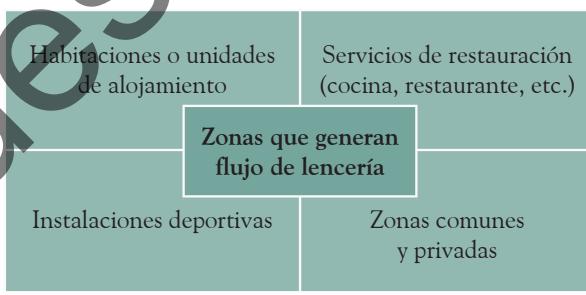
1.1. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos

Los establecimientos de alojamiento se caracterizan por disponer de habitaciones donde los clientes pernoctan durante uno o varios días. Esta característica condiciona que en un alojamiento haya un gran volumen de lencería tanto de clientes como propias del establecimiento, que permite prestar el servicio de alojamiento.

Si un establecimiento de alojamiento presta servicios de restauración, habrá que tener en cuenta que la cantidad de lencería aumenta considerablemente y por lo tanto se amplían los circuitos internos.

Los **circuitos internos de comunicación** hacen referencia a la comunicación bidireccional entre los sistemas existentes en un establecimiento de alojamiento.

Las habitaciones que facilitan el alojamiento son la fuente principal de ropa de este tipo de establecimientos, pero no son las únicas, ya que en muchas ocasiones, llevan aparejado servicios de restauración, instalaciones deportivas, salones, cocinas, zonas comunes, privadas, etc. Todas ellas en mayor o menor medida suponen un flujo de lencería para el departamento de Lavandería. En resumen, las áreas que generan ropa que ha de ser higienizada o tratada (cosida, etc.) en el departamento de Lencería son las que se muestran en la siguiente ilustración.



Los circuitos internos de comunicación en lavandería surgen en el momento en el que la ropa empieza a circular de un departamento a otro dentro del establecimiento.

Uno de los espacios de los que puede proceder la ropa sucia es de las habitaciones o unidades de alojamiento. En este punto se debe de tener en cuenta la ropa de clientes y la lencería propia de la habitación, como sábanas, colchas, toallas, etc.

Además, la ropa puede proceder también de otros departamentos, como la cocina, el restaurante o el salón, en el caso de que el establecimiento disponga de ellos, etc.

Para la recogida de la ropa de los clientes, estos tienen a su disposición en las habitaciones o unidades de alojamiento, una hoja o una bolsa destinada a solicitar los servicios de lavandería con una contraprestación económica.

En esta hoja se detallan las prendas más comunes, los servicios que presta la lavandería del hotel y los precios de cada uno de ellos, ya que en muchos casos la lavandería no ofrece el servicio de limpieza en seco y algunas prendas requieren este tratamiento. Además, ofrece información básica y necesaria para que el departamento de Lavandería realice los procesos necesarios con la ropa del cliente.

Por este motivo, bien sea en la hoja de lavandería o en la propia bolsa (si esta tiene la hoja de lavandería impresa directamente), el cliente debe cumplimentar al detalle datos tan importantes y necesarios como el número de prendas, los servicios que se requieren, el número de la habitación, la fecha de entrega, la ropa correspondiente y la firma del cliente.

El número de prendas reflejará la cantidad de ropa que hay en la bolsa de lavandería y que, por lo tanto, requieren el servicio de lavandería; así como también es importante señalar los servicios que se requieren para que el servicio sea realizado correctamente, como, por ejemplo, lavado, planchado, etc.

El nombre completo del cliente es necesario a la hora de realizar el cargo del servicio a él y no a otro. Igualmente ocurre con el número de habitación, siendo de gran importancia a la hora de hacer la devolución de la ropa procesada.

La fecha de entrega debe reflejarse en aquellas ocasiones en las que el cliente solicita que la ropa sea entregada un día u hora concreta, como puede ser el caso de clientes ejecutivos o de congresos.

El cliente destacará la ropa correspondiente, para que a la hora de la devolución coincida todo lo que se anotó con lo que hay en la bolsa, así como también deberá reflejar la firma del cliente, ya que es un requisito indispensable con el que da permiso para que la bolsa inicie su recorrido hasta la lavandería.

Cuando la bolsa y la hoja de lavandería estén debidamente cumplimentadas por el cliente, este la podrá dejar en cualquier parte de la habitación: sobre

la cama, en el cuarto de baño, etc. El camarero de pisos deberá comprobar que la hoja de lavandería ha sido rellenada correctamente con el número de habitación, la fecha, la firma, etc. para saber que realmente el cliente solicita este servicio. Estos datos son importantes puesto que, en ocasiones, el cliente utiliza la bolsa para un fin propio, ajeno al servicio.

Una vez comprobado que el cliente solicita el servicio, el camarero hará un recuento de las prendas y comprobará que los datos marcados por el cliente y el contenido de la bolsa coinciden. En caso de que no sea así, se dejará una nota indicando por qué no se ha recogido la bolsa de lavandería para su procesamiento.

Si todo está correcto, el camarero cargará la bolsa debidamente cerrada, para evitar extravíos, en el carro y la llevará a lavandería al finalizar su turno o, si es urgente, llamará al mozo para que pase a recogerla.

Finalmente, una vez que la bolsa y la hoja de lavandería han llegado al departamento correspondiente, se volverán a comprobar todos los datos (ropa, servicios, fecha y hora en la que deben ser entregadas) y se anotará el nombre del camarero de pisos que ha realizado la entrega en lavandería. En este momento se inicia el recorrido por la lavandería.

El proceso de recogida de la ropa que el cliente envía al servicio de lavandería, antes de que esta sea tratada (lavada, cosida, etc.), se desarrolla en los siguientes pasos:

- 1.º El cliente cumplimenta la hoja o bolsa destinada a solicitar servicios de lavandería e introduce la ropa en la bolsa.
- 2.º Cuando la bolsa y la hoja de lavandería estén cumplimentadas por el cliente, este debe dejarla en la habitación para que la recoja el camarero de pisos.
- 3.º El camarero de pisos revisará que la hoja de lavandería ha sido rellenada correctamente por el cliente con el número de habitación, la fecha, la firma, etc.
- 4.º El camarero de pisos hará un recuento de las prendas y comprobará que los datos marcados por el cliente y el contenido de la bolsa coinciden.
- 5.º Si todo está correcto el camarero llevará la bolsa a la lavandería donde se volverán a comprobar los datos. En este momento se inicia el recorrido por la lavandería.

Lo primero que se debe hacer cuando la lencería inicia el recorrido en la lavandería es examinar las prendas con el fin de detectar posibles roturas, manchas permanentes que ya no se van a eliminar, tipo de tejido, etc. para establecer el tratamiento a seguir.

Cuando las prendas presentan roturas, desperfectos o, por el tipo de tejido, no se puede realizar el tratamiento adecuado, la ropa será devuelta al cliente indicándole el motivo de la devolución, ya que ni lavandería ni el propio establecimiento de alojamiento se hace responsable de esas prendas.

Una vez examinadas todas las prendas, si todo está correcto, se puede continuar con el proceso de tratamiento sin dificultad. Se le asignará un número de control diario para saber, en todo momento, a quién corresponde la ropa, qué hay que hacer con ella, etc.

La ropa se clasificará dependiendo del color, tejido, tipo de suciedad, procesos, etc., y se marca para que todo el personal involucrado sepa en todo momento qué hacer con ella.

Como paso previo al proceso de lavado se le entregará a recepción una hoja de lavandería original y una copia para que sea cargada en la cuenta del cliente.

Es aquí donde se empieza con el proceso de lavado, pasando por los diferentes tratamientos, maquinaria, personal, etc., hasta conseguir que las prendas estén perfectamente limpias, planchadas y reciban el resto de servicios demandados por el cliente.

Cuando la ropa está lista para ser devuelta al cliente, se vuelve a comprobar el listado inicial para asegurarse que tanto la cantidad de las prendas como los servicios demandados por el cliente son correctos. La ropa se colgará en perchas, para evitar que la prenda se arrugue, y se introducirá en bolsas, normalmente transparentes, para evitar que, durante el traslado a la habitación, se puedan manchar. Finalmente se adjunta la lista de lavandería para que el cliente pueda comprobar que todo lo que solicitó está correcto.

A continuación se sintetiza el proceso que recorre la ropa una vez que inicia el recorrido en lavandería. Este proceso finaliza con la entrega al cliente de la ropa limpia y planchada.

- 1.º Examinar las prendas para detectar roturas y manchas permanentes, para establecer el tratamiento adecuado.

- 2.º Asignación de un número de control diario para saber a quién corresponde la ropa, qué hay que hacer con ella, etc.
- 3.º Antes del lavado de la ropa, se le entregará a recepción una hoja de lavandería original y una copia para que sea cargada en la cuenta del cliente.
- 4.º Se inicia el proceso de lavado, pasando por los diferentes tratamientos, maquinaria, aquellos aplicados por el personal de lavandería, etc.
- 5.º Cuando la ropa esté limpia y planchada se comprobará el listado inicial antes de entregársela al cliente, el cual también comprobará que lo que solicitó está correcto.

El departamento de Lavandería debe tener una hoja de todos los servicios prestados a los clientes para que, al finalizar la jornada, se elabore el resumen de ventas diarias del departamento. Este resumen se remite también a recepción para comparar con las notas de débito recibidas durante la jornada y realizar las operaciones de ajuste, cargo, etc. que correspondan.

Importante

Los resúmenes diarios se archivarán al final del mes, cuando todas las ventas hayan sido cuadradas.

En cuanto a la lencería de las habitaciones, será el camarero o mozo el que retirará la ropa sucia del cuarto, transportándola en un carro habilitado para tal fin. Debe tener en cuenta que tendrá que separar la ropa de cama y la de baño según su tejido y proceso de lavado. A continuación se trasladará a la lavandería y se registrará en el documento destinado para ello.

El departamento de Lavandería debe entregar al camarero o mozo de piso la misma cantidad de ropa que este le entregó anteriormente. Este proceso queda registrado en un recibo de ropería o lencería entre el departamento de Lavandería y el de Pisos. Su finalidad es tener contabilizado en todo momento dónde están las prendas, quién las tiene, cuándo se recogieron, quién las entregó y quién las recibió, etc. Este recibo suele tener tres copias repartidas entre lavandería y pisos, es decir, una se la queda el departamento de Lavandería, otra el encargado y otra el camarero de pisos.

Algunos hoteles no tienen una buena planificación de los recursos disponibles y, como consecuencia, los camareros de pisos más experimentados se llevan de la lavandería, a primera hora, una gran cantidad de ropa blanca para no tener que bajar a la lavandería todos los días o para tener su office repleto. Esta práctica no es aconsejable, puesto que puede ocurrir que algunos offices de planta estén cargados de ropa, mientras que otros no tienen ni la lencería básica que cubre la planta.

Para evitar estas situaciones, la lavandería utiliza los recibos de ropería para controlar que solo se entrega la cantidad de ropa limpia equivalente a la cantidad de ropa sucia entregada por el camarero.

Ejemplo

Si un camarero de pisos en su planta dispone de diez habitaciones con dos camas individuales cada una, el stock básico para cubrir esa planta será de veinte sábanas encimeras, veinte sábanas bajeras y veinte toallas, etc.

Si un día, la planta ha sido cambiada completamente, por ejemplo, porque todas las habitaciones eran de salida y se presenta en la lavandería con diez sábanas, lavandería le entregará diez sábanas limpias. Esto es así porque, aunque la planta requiera veinte, el camarero solo ha entregado diez.

El camarero de pisos cumplimentará el recibo de ropería con su nombre, planta, tipo de prendas entregadas, cantidad, fecha, hora y firma al encargado de la lavandería y este se lo devolverá con la cantidad de ropa limpia entregada. En este documento también constará el nombre, el tipo de prendas entregadas, la cantidad y la fecha, hora y firma del encargado del departamento de Lavandería. En ambos casos, cada uno se quedará una copia como comprobante de lo entregado y lo recibido.

Una vez que la lavandería recibe todos los blancos (lencería blanca) se seguirá el circuito adecuado a cada caso: lavado, secado, planchado y almacenaje. Cuando la ropa está lista para prestar el servicio, se entregará al camarero que lo solicite a cambio de una cantidad de ropa sucia.

Si se lleva a cabo este control de forma correcta, es casi imposible que alguno de los pisos se quede sin ropa para montar la habitación o la lavandería se

quede sin lencería para procesar, ya que, de los juegos de lencería disponibles en el establecimiento de alojamiento, siempre habrá uno en uso y otro en la lavandería, aparte de otro juego que se puede tener en el office para imprevistos.

La ropa de las habitaciones no es el único lugar desde el que la lavandería recibe ropa sucia, sino que, en el caso de que los establecimientos de alojamiento dispongan de restaurante, cocina, etc., la ropa puede proceder de estos otros departamentos. El proceso que se llevará a cabo será el mismo que el realizado con la ropa de las habitaciones.

La persona encargada de llevar la ropa sucia hasta la lavandería dependerá de cada departamento, pudiendo ser, en cada caso, un camarero, un ayudante de cocina, un pinche, un auxiliar, un mozo, un *valet*, etc.

Importante

El personal que trabaja en la lavandería debe tener en cuenta que todas las relaciones que se dan con los diferentes departamentos generan un volumen de documentos e información. Esta debe ser gestionada y almacenada para su tramitación y posterior consulta.

La cantidad de lencería que gestiona el departamento de Lavandería será mayor cuanto mayor sean los servicios prestados por el resto de departamentos. Por ejemplo, no será el mismo volumen el generado por el restaurante si se limita a dar las comidas del día que si hay previsto un evento para doscientas personas que van a asistir a un banquete nupcial.

Si los flujos de ropa no quedaran documentados, resultará muy complicado controlar los procesos y se correrá el riesgo de cometer errores que pongan en peligro la prestación del servicio al cliente, supondrá costes para la empresa, la lencería se paralizará, etc.

Debido a estos flujos, el departamento de Lavandería gestionará más ropa cuanto más departamentos existan, cuanto mayor sea el número de servicios prestados en cada uno de ellos y cuanto mayor sea el volumen de los servicios prestados.

Los recibos de ropería son igual para todos los departamentos, así, la persona encargada de entregar la ropa sucia en lavandería, cumplimentará el recibo de ropería con su nombre, departamento, tipo de prendas entregadas, cantidad, fecha, hora y firma, entregándoselo a la persona encargada de lavandería.

Una vez entregado el recibo, el personal de lavandería se lo devolverá con la cantidad de ropa limpia que se le entregó, donde constará el nombre, el tipo de prendas entregadas, la cantidad y la fecha, hora y firma de la persona encargada. En ambos casos, cada uno se quedará una copia como comprobante de lo entregado y lo recibido.

Igualmente, para aquellos establecimientos donde se proceda a la higienización de la ropa de personal, se emitirá la documentación oportuna como reflejo de los servicios solicitados por el personal y los servicios realizados por la lavandería. Igual que en los documentos anteriores, debe estar especificado el nombre, el departamento, el tipo de prendas entregadas, la cantidad y la fecha, la hora y la firma.

1.2. Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura

La organización de un establecimiento de alojamiento se divide en varios departamentos, que serán variables dependiendo del tamaño. En los establecimientos más grandes la estructura organizativa es mayor y, por lo tanto, el número de departamentos también es más numeroso, permitiendo una mejor gestión de las labores que se llevan a cabo en cada uno de ellos.

La existencia de departamentos facilita el trabajo que se realiza en cada área y permite tener bien diferenciadas las responsabilidades, necesidades, peculiaridades, etc. No obstante, se pueden dar más inconvenientes si estas o los ámbitos de actuación no están bien definidos.

En cualquier caso, sean muchos o pocos los departamentos en los que se divide la gestión del establecimiento de alojamiento, debe existir una relación entre los departamentos para que el servicio que se va prestar sea el adecuado y se realice de forma eficaz y eficiente.

Las relaciones que se dan entre los diferentes departamentos estarán determinadas por las necesidades de uno y lo que pueden ofrecer en relación con esa necesidad.

En el departamento de Pisos, dirigido por el gobernante, se encuentra el subdepartamento de lavandería, en el cual se encuadran la lavandería, la lencería y el taller de planchado y costura. Cuando el establecimiento de alojamiento es

muy grande estos pueden ser departamentos independientes dirigidos por sus respectivos jefes y pueden disponer de estancias como la que se muestra en la imagen que se expone a continuación.



Las tareas de lavandería consisten básicamente en lavar e higienizar la ropa y las tareas de lencería y el taller de planchado y costura, en general, consisten en ordenar y planchar la ropa, almacenarla, realizar reparaciones y llevar a cabo el control de lencería.

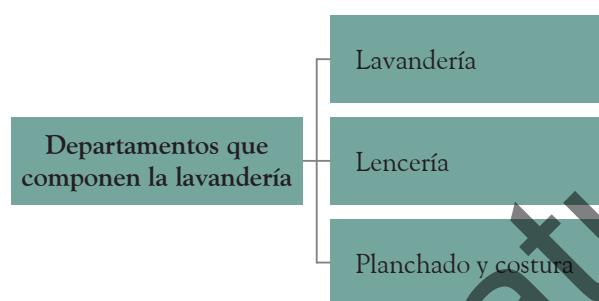
Para un buen funcionamiento del conjunto, la relación entre los departamentos debe ser lo más concisa posible. Para ello, es necesario que el departamento de Lavandería disponga de información de otros departamentos que le permitan prestar un buen servicio. Los más habituales son el de cocina, restaurante y pisos, aunque en establecimientos de mayor tamaño y categoría, también puede recibirse ropa del gimnasio, de la piscina, etc.

Ejemplo

Si se va a llevar a cabo un banquete en el departamento de Restauración, la lavandería debe estar al tanto de todos los detalles del evento para poder realizar las tareas de forma adecuada. De este modo, una vez que llega la fecha del evento, toda la lencería estará en cantidad y condiciones adecuadas para la prestación del servicio.

Igualmente, la lavandería debe comunicarse con el resto de departamentos para que estos conozcan la disponibilidad de lencería para la prestación de sus

servicios. Por ejemplo, el departamento de Pisos no podrá realizar camas si la lavandería no le suministra los blancos, porque la secadora principal ha dejado de funcionar. En este caso, el departamento de Lavandería deberá comunicar este contratiempo para que el de pisos planifique sus tareas.



La comunicación entre los diferentes departamentos que componen la lavandería (lavandería, lencería y planchado y costura) se debe establecer una comunicación fluida. Esto ayudará a la organización a la hora de realizar las tareas. Si uno de ellos no funciona correctamente, afectará al desarrollo de los demás departamentos, ya que es un sistema basado en la sinergia.

Cuando en la lavandería hayan realizado sus tareas, se enviará la ropa lavada y seca para que el taller de planchado y costura realice las operaciones oportunas con los diferentes tipos de ropa. Una vez finalizada esta fase, se registrará todo en los documentos destinados para ello.

Esta documentación acompañará a la ropa durante todo el recorrido. Además, en él se reflejará la recepción de la ropa, los procesos realizados, los servicios prestados a cada departamento, la entrega a cada departamento o cliente, la cantidad y tipo de ropa y las incidencias.

Ejemplo

El camarero de pisos entrega en la lavandería diez sábanas bajeras y diez sábanas encimeras sucias. Junto a estas prendas ha cumplimentado un documento estandarizado en el establecimiento de alojamiento, en el que especifica la cantidad y el tipo de prendas que entrega. De este modo, el departamento de Lencería deberá entregarle diez sábanas encimeras y diez sábanas bajeras limpias para que pueda terminar sus habitaciones.

Puede ocurrir que el departamento de lencería no disponga en ese momento de toda la cantidad de prendas solicitadas, por lo que el camarero de pisos tendrá que volver en otro momento a retirar las que le faltan. La lencería hará constar la entrega de ropa limpia, su cantidad y el tipo.

La comunicación que se establece entre la lavandería, el departamento de Lencería y el taller de planchado y costura está orientada a conocer los procesos en los que se encuentra la ropa: limpia, sucia, deteriorada, para planchar, para limpieza en seco, etc.

Aunque pertenezcan a una misma cadena de procesos, en algunos establecimientos de alojamiento están claramente diferenciados los tres departamentos. No obstante la documentación que se genera debe estar en consonancia con la información que se transmite, independientemente de la estructura organizativa.

De manera orientativa, aunque dependerá del tamaño del establecimiento de alojamiento, de la categoría, de la gestión del mismo, de la dotación de lencería existente, etc., los departamentos que prestan sus servicios directamente a los clientes deberán contar con una cantidad suficiente de lencería para el buen desarrollo. Por ejemplo, un juego puesto (mesa, cama, toallero, etc.), un juego en el office, un juego en lavandería y un juego en almacén (que no está en uso diario, sino que está a la espera de un deterioro, pérdida o imposibilidad de los que están en uso).

1.3. Documentación utilizada en el departamento de Lavandería

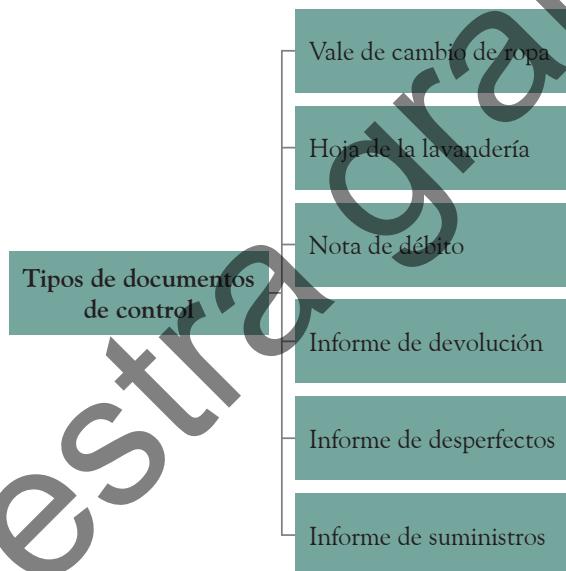
El tipo de documentación utilizada en el departamento de Lavandería determinará la cantidad, el tipo, el flujo, etc. de documentos. Se pueden encontrar alojamientos en los que no se hace nada por escrito y otros en los que todo debe quedar reflejado.

El primer caso puede dar lugar a una mala organización y a unos resultados insatisfactorios (ropa que no se ha lavado, prendas que no se han retirado, blancos que están rotos y no se han reparado, etc.). En el segundo caso, aunque a primera vista pueda parecer lioso el manejo de toda esta documentación, permitirá tener una información adecuada y exacta y, por lo tanto, prestar un servicio de calidad.

1.3.1. Tipos y cumplimentación

El tipo de documentos que se utiliza en los departamentos de un alojamiento son los documentos de control diario. A través de ellos se justifican la entrada y salida y las bajas provocadas por incidencias. Al mismo tiempo ayudan a la transmisión de información de un trabajador a otro, así como de un departamento a otro.

Antes de iniciar una explicación detallada de los tipos de documentos de control diario que deben ser cubiertos en los pisos de alojamiento se muestra el siguiente esquema que aglutina a aquellos de uso más frecuente:



Estos documentos pueden estar informatizados, lo que posibilita que se cumplimenten en el ordenador y se compartan en red con el resto de departamentos involucrados. De esta forma se agilizará el procedimiento y se disminuirá el coste económico y medioambiental, existirá una mayor rapidez en la consulta de los intercambios producidos, sin necesidad de buscarlos físicamente, y se dispondrá de un histórico de intercambios y flujos de ropa. Esto es beneficioso a la hora de hacer previsiones por períodos.

Normalmente suelen estar en soporte papel y ser estándares, o personalizados para cada establecimiento, con un diseño determinado, con el anagrama del hotel, con un color y un tipo de letra concretos, etc.

El **vale de cambio de ropa** es un documento útil para controlar la ropa que entra y sale de la lavandería. Cualquier departamento, restaurante, pisos, cocina, gimnasio, etc., puede utilizar este u otro similar cambiando el concepto de las piezas, medidas, colores, etc., ya que no todos los departamentos tienen el mismo tipo de lencería.

A continuación se muestra un ejemplo válido para el control del cambio de ropa en los pisos de alojamiento:

Vale de cambio de ropa				
Fecha			Evento	
Departamento			Firma	
Piezas	Medidas	Color	Entregado	Devuelto
Mantel	160 x 160	Naranja		
Cubre	100 x 100	Blanco		
Sábana encimera	160 x 270	Blanca		
Sábana bajera	160 x 270	Blanca		
Toalla lavabo	50 x 100	Blanca		
Observaciones				

En el apartado fecha se debe introducir aquella correspondiente al día en el que se hace efectiva la transacción de ropa sucia y limpia entre departamentos.

En la casilla de evento se precisará cuándo un departamento, como el de restauración, desarrolla eventos especiales como banquetes, *lunch*, aperitivos, etc., que no son habituales en sus servicios y que, por lo tanto, tiene peculiaridades a la hora de utilizar la lencería: cantidad, colores, formas, decoración, etc. Es conveniente hacer mención del tipo de evento que se va a llevar a cabo en estos recibos. Así, por ejemplo, en este apartado se anotará si es una boda, un banquete, un congreso, etc.

En la casilla de departamento se hará constar el equipo que solicita el servicio de lavandería, restaurante, pisos, cocina, etc. En algunos casos, en este apartado viene ya especificado directamente el nombre del departamento.

Es necesario que la documentación aportada lleve la firma de la persona encargada de entregar o recibir la lencería. Este apartado permite asegurar que se recibe todo lo que se ha reseñado en el documento, quién ha sido la persona encargada y, si fuera necesario, permitirá depurar responsabilidades.

Las piezas describirán el tipo de prenda que se entrega. Este apartado estará condicionado por el departamento, siendo lo más habitual que el de pisos entregue ropa de cama y baño. El departamento de Restaurante entregará manteles, servilletas, faldones, cobertores de sillas, etc., y el departamento de Cocina, paños, mandiles o delantales, picos, gorros, etc.

Las medidas hacen referencia al tamaño de la prenda ya que, aunque se trate del mismo tipo de prenda, cada una de ellas tiene unas medidas distintas. Por ejemplo, si las habitaciones del establecimiento de alojamiento tienen camas individuales y de matrimonio, las sábanas de una y otra cama no tienen las mismas medidas. Por lo tanto, si un camarero entrega diez sábanas, deberá especificar correctamente si todas ellas tienen la misma medida o, por el contrario, se trata de diferentes tamaños de prendas.

El color hace referencia a la tonalidad de la prenda. Por lo general, la lencería de un hotel no suele variar mucho. En el caso del departamento de Pisos es habitual que toda la lencería sea blanca o de un solo color. No obstante, en departamentos como el restaurante se puede encontrar una mayor variedad en los manteles, los cubremanteles, las servilletas, etc., debido a que cada evento dispone de una lencería adecuada a la decoración.

No es extraño encontrar manteles blancos, rojos, salmón, o de cualquier otro color que el establecimiento haya elegido. Es importante reseñar el tono para que la devolución de ropa limpia atienda a las necesidades del departamento.

El apartado de entregado hace referencia a la cantidad total facilitada por el encargado de lencería de un determinado departamento.

El apartado de devuelto hace referencia a la cantidad total que entrega la lavandería a un determinado departamento. En ocasiones ocurre que este departamento no

tiene suficiente cantidad de ropa limpia para satisfacer la demanda. Al mismo tiempo, sirve de justificante para que el personal del departamento involucrado pueda justificar que la lavandería le debe una determinada cantidad de piezas.

La hoja de lavandería es otro de los documentos que se utilizan. Este se encuentra en todas las habitaciones del establecimiento de alojamiento, con el fin de que el cliente disponga de ella para solicitar los servicios que se necesiten.

Cada establecimiento elegirá el formato de estas hojas, pudiendo optar entre las sencillas, básicas y estandarizadas, donde se presentan los servicios básicos, u hojas más sofisticadas, personalizadas, con el anagrama del hotel y un mayor número de servicios.

Puede ocurrir que estas hojas se sustituyan por bolsas de lavandería, donde estarán impresos los mismos datos. En caso de que exista hoja de lavandería, esta deberá ir siempre acompañada de su correspondiente bolsa. De este modo, el cliente que solicite los servicios de lavandería podrá introducir en ella las prendas para las cuales está solicitando el servicio.

La hoja de lavandería consta de tres copias donde vienen reflejados los diferentes servicios que ofrece la lavandería del establecimiento, el tipo de prendas, precios, etc. Una copia va al departamento de Lavandería, otra a recepción y otra para el cliente.

Las **bolsas de lavandería** están a disposición del cliente para que introduzca la ropa que necesita un proceso de limpieza. Esta puede tener diferentes formatos, impresiones, colores, texturas, etc. a elección del hotel. Además, podrá tener desde un formato sencillo hasta los más sofisticados de tela, y con una capacidad suficiente para que pueda albergar la ropa del cliente de un día.

Normalmente suelen estar colocadas en un estante del armario de la habitación junto a la hoja de lavandería. Esta ubicación puede variar de unos establecimientos a otros, aunque siempre se colocará en un sitio visible, donde el cliente tenga fácil acceso.

La bolsa permite al camarero de pisos retirar la ropa sucia del cliente evitando deterioros o pérdidas. Para ello es importante que esté debidamente cumplimentada y firmada por el cliente, ya que es habitual que el cliente utilice la bolsa de lavandería para almacenar ropa sucia pero, al mismo tiempo, no tenga

la intención de utilizar este servicio. Por este motivo es importante que el cliente, a través de su firma, dé el consentimiento para el inicio del proceso.

La **nota de débito** es un documento que se emite cuando la bolsa y la hoja de lavandería llegan hasta el departamento correspondiente. Mediante ellas, la lavandería envía a recepción los servicios prestados a un determinado cliente. La finalidad de este documento es que recepción cargue a la cuenta del cliente dicho servicio y el importe total.

Cuando finaliza la jornada de lavandería, el encargado del departamento deberá enviar un listado en el que están recogidas todas las notas de débito del día de cada uno de los clientes que hayan solicitado el servicio.

En recepción se constatará que las notas de débito recibidas durante el día y el listado de cierre de la jornada son coincidentes. De esta manera se contabilizarán los servicios, los cargos, etc. y se evitará que alguno de los servicios no se haya notificado previamente, se haya hecho por duplicado o cualquier otro error que pudiera darse.

El **informe de devolución** es un documento que se procesa cuando un servicio solicitado no pueda ser prestado debido a que la ropa no coincide con lo reseñado en la hoja de lavandería, a que está deteriorada o rota, a que los tejidos no se puedan tratar correctamente o a cualquier otra circunstancia que suponga un futuro problema con el cliente.

En estos casos, el departamento de Lavandería no asume el servicio solicitado por el cliente, por lo que le remitirá la bolsa con las prendas que no han podido ser procesadas. Esta irá acompañada de una nota en la que consten los motivos por los cuales no se ha prestado el servicio solicitado. Además, la lavandería deberá reflejar en un informe interno la devolución realizada, los motivos, el nombre de la persona que la realiza, el número de habitación, la hora, etc.

El **informe de desperfectos** es un documento que ofrece información de las prendas que han sido retiradas o modificadas del uso diario, de la calidad de los tejidos comprados a un determinado proveedor, de si se está manipulando correctamente o de si, por el contrario, no se están llevando a cabo los procesos adecuados para su conservación.

Además, este informe, permite calcular la duración de las prendas en condiciones aceptables para hacer una previsión de compras, cambiar de proveedor, de tejido, de procesos, etc.

El ajetreo diario de lavandería y de la utilización de la lencería por el personal de otros departamentos y por los propios clientes, supone que esta sufra desgastes, roturas, pérdida de calidad, adquiera manchas por no haber sido bien tratada u otros desperfectos que también tienen que ser documentados.

Si en un establecimiento de alojamiento no se tienen en cuenta estos informes, se verá, en muchas ocasiones, superado por las circunstancias de la producción. Cuando las prendas sufren desperfectos o deterioros y no se documentan las labores de recuperación, las retiradas de circulación, etc., puede llegar un momento en el que no habrá suficientes prendas para cubrir la demanda.

El informe de desperfectos es un documento de suma importancia, ya que afecta directamente a los costes en los que incurre el establecimiento.

Por estos motivos, el departamento de Lavandería debe encargarse de comprobar que toda la lencería que se recibe es procedente de los diferentes departamentos y está en perfecto estado. Una vez comprobadas todas las prendas recibidas, pueden darse dos situaciones: que la ropa recibida esté en buen estado o que la ropa recibida no lo esté.

En el primer caso, el personal de lencería da el visto bueno para que el departamento de Lavandería comience con los procesos de lavado e higienizado. En el segundo caso, es decir, cuando la ropa no está en las condiciones establecidas por el establecimiento (presenta rotos, descosidos, manchas, enganchones, etc.), se procederá a abrir el informe de desperfectos.

En dicho informe debe quedar reflejado el tipo de prenda que sufre el desperfecto, el departamento del que procede, el daño o desperfecto, el tipo de solución si la hubiera, el nuevo uso que se le dará a la prenda de ser así, las posibles causas del desperfecto, desgaste, etc., la fecha en la que deja de estar en circulación para su uso original y el motivo de la baja.

La hoja de reparación es un documento que permite conocer el estado de una prenda y el proceso que va a seguir, es decir, si va a ser o no reparada.