

PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS

Juliana Vaquero González

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

 Compra este libro



Muestra gratuita

Planchado y arreglo de ropa en alojamientos

Muestra gratuita

Planchado y arreglo de ropa en alojamientos

Aprovisionamiento interno de productos textiles

Muestra gratuita

Autora

Juliana Vaquero González (Cáceres, 1978) es diplomada en Turismo, técnico superior en Alojamiento, 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

**Planchado y arreglo de ropa en alojamientos.
Aprovisionamiento interno de productos textiles**

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

**ISBN: 978-84-9839-489-4
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 344**

PLANCHADO Y ARREGLO DE ROPA EN ALOJAMIENTOS.
APROVISIONAMIENTO INTERNO 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: 978-84-9839-489-4

Depósito legal: VG 800-2014

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 el taller de planchado y costura	13
1.1. Circuitos internos de comunicación en el taller de planchado y costura de alojamientos	14
1.2. Relaciones con otros departamentos: pisos y lavandería	18
1.3. Documentación utilizada en el taller de planchado y costura	23
1.3.1. Tipos y cumplimentación	31
CONCLUSIONES	37
AUTOEVALUACIÓN	39
SOLUCIONES	41
2. Clasificación de ropas para el planchado en alojamientos	43
2.1. Simbología del etiquetado de ropas para el planchado	44
2.2. Clasificación de los distintos tipos de fibras según su comportamiento al planchado	52
2.3. Comportamiento de los distintos tipos de telas según su comportamiento al planchado	66
2.4. Técnicas de clasificación de la ropa para el planchado	69
2.4.1. Identificación	70
2.4.2. Descripción	72
2.4.3. Aplicación	76
CONCLUSIONES	77
AUTOEVALUACIÓN	79
SOLUCIONES	81
3. Planchado, plegado, empaquetado o embolso de ropa en alojamientos	83
3.1. El proceso de planchado y plegado	84
3.1.1. El planchado: tipos	85
3.1.2. Factores que intervienen en su eficacia: temperatura, presión, vapor, tiempo y humedad	93
3.1.3. Programas de planchado y plegado mecánico	96
3.1.4. Técnicas básicas de ahorro de energía	100
3.1.5. Factores	103
3.1.6. Aplicaciones	107
3.2. Maquinaria específica: características, funcionamiento y precauciones de uso según tipos	109

3.2.1. prensas de planchado	109
3.2.2. Estiradoras	111
3.2.3. Introdutoras	111
3.2.4. Plegadoras mecánicas	112
3.2.5. Rodillos	112
3.2.6. Calandrias	113
3.3. Elementos complementarios para el planchado y plegado: mesas, percheros, maniqués, almohadillas, bandejas y bolsas	114
3.4. Características, funciones y normas de uso básicas de productos asociados al planchado	123
3.5. El proceso de empaquetado o embolso de ropa	128
3.5.1. Tipos	129
3.5.2. Aplicaciones	130
CONCLUSIONES	133
AUTOEVALUACIÓN	135
SOLUCIONES	137
4. Costura en alojamientos	139
4.1. Materiales de costura	140
4.2. La máquina de coser	148
4.2.1. Tipos	149
4.2.2. Funcionamiento	151
4.2.3. Reglaje	155
4.3. Técnicas básicas de costura y su aplicación	157
4.3.1. A mano	159
4.3.2. A máquina	164
4.4. El zurcido	168
4.4.1. Clases	168
4.4.2. Técnica	169
4.4.3. Aplicaciones	171
CONCLUSIONES	173
AUTOEVALUACIÓN	175
SOLUCIONES	177
5. Almacenamiento y distribución interna de ropas y productos para el planchado	179
5.1. Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias	180
5.2. Distribución interna de ropas planchadas	209
5.3. Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el planchado	217

5.3.1. Aplicación de sistemas de almacenaje	221
5.3.2. Criterios de almacenaje de ropas: ventajas e inconvenientes	225
5.3.3. Clasificación de los productos	229
5.4. Aplicación de procedimientos de gestión de stocks	232
5.4.1. Aplicación de criterios de clasificación de stocks	233
5.4.2. Análisis de la rotación y ubicación de existencias de lencería	237
5.4.3. Cumplimentación de fichas de almacén	240
CONCLUSIONES	249
AUTOEVALUACIÓN	251
SOLUCIONES	253
6. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de planchado y arreglo de ropa propios de establecimientos de alojamiento	255
6.1. Identificación e interpretación de normativa específica	256
6.2. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el planchado y arreglo de ropa	273
6.3. Salud e higiene personal	276
6.3.1. Factores	278
6.3.2. Medida	286
6.3.3. Materiales y aplicaciones	288
6.3.4. Heridas y su protección	288
6.4. Medidas de prevención y protección	292
6.4.1. En el taller de planchado y costura	295
6.4.2. En utilización de máquinas, equipos y utensilios de planchado y costura	303
6.5. Equipamiento personal de seguridad	307
6.5.1. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa ...	310
CONCLUSIONES	313
AUTOEVALUACIÓN	315
SOLUCIONES	317
PREGUNTAS FRECUENTES	319
GLOSARIO	325
EXAMEN	331
BIBLIOGRAFÍA	335
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	341

Muestra gratuita

INTRODUCCIÓN

A lo largo de este manual se estudiará la importancia de la documentación que se utiliza en el planchado y arreglo de ropa, así como todos los procesos por los que pasa la ropa desde que es recogida para llevarla a las lavadoras, hasta que es puesta a disposición del cliente.

En la primera y segunda unidad didáctica, se expondrán los procesos de acondicionamiento a los que se someten los productos textiles y los departamentos implicados en ello. Es necesario que el recorrido de la lencería se realice en las mejores condiciones de limpieza y calidad, por lo que se aprenderán los requerimientos en cuanto a temperaturas, medios y maquinaria de planchado, formas correctas de planchar, etc.

En la tercera unidad didáctica se tratarán las tareas de planchado, doblado y empaquetado de ropa. Estas son tareas habituales en los departamentos de lencería y deben realizarse atendiendo a unas directrices básicas que permitan presentar la ropa en condiciones adecuadas para el cliente, tanto si la ropa es de este, como si se trata de ropa del establecimiento de alojamiento puesta a disposición del cliente.

También se estudiarán en la cuarta unidad didáctica los pequeños arreglos que se hacen en el taller de planchado y costura con diferentes técnicas y zurcidos a mano y a máquina. En muchas ocasiones el personal de lencería debe confeccionar otras prendas tomando como origen lencería descartada. Para que estas tareas se desarrollen de forma adecuada, el personal debe tener los conocimientos suficientes para reparar la ropa de la forma más adecuada y que presente un aspecto cuidado.

En la quinta unidad didáctica se tratarán los procesos de almacenamiento y distribución, las personas encargadas de esta tarea y toda la documentación relativa a los distintos procesos y anomalías que pueden surgir durante el desarrollo de la cadena de trabajos.

Finalmente, en la última unidad didáctica, se tendrá en cuenta la necesidad de cumplir la normativa vigente para las instalaciones, utensilios y productos que se utilizan en estas actividades, así como los riesgos que se deben intentar prevenir en los puestos de trabajo del personal de este departamento.

Muestra gratuita

Planchado y arreglo de ropa en alojamientos

1 Procedimientos administrativos y comunicación interna en el taller de planchado y costura

Objetivos

- Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de lencería, tales como documentos de control para justificación de entradas y salidas, para bajas provocadas por incidencias diversas, entre otros.
- 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.
- En supuestos prácticos, debidamente caracterizados, cumplimentar los documentos acreditativos de la ejecución de los procesos en el ámbito de la calidad.

Contenidos

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

1.1. Circuitos internos de comunicación en el taller de planchado y costura 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 propia del establecimiento. Además, si un establecimiento de hospedería presta servicios de restauración, habrá que tener en cuenta que la cantidad de ropa aumente considerablemente y, por lo tanto, se amplíen los circuitos internos.

Cuando se habla de lencería se puede referir a dos conceptos bien distintos. Por una parte, hace referencia al departamento donde se manipula la ropa limpia con el fin de realizar reparaciones y planchado; por otra parte se refiere a las prendas propias de los establecimientos de alojamiento, donde se conocen como «blancos» en el argot de la profesión.

En el departamento de Lencería se encuentra el taller de planchado y costura, que se encarga de reparar las prendas deterioradas y plancharlas para que presenten un aspecto cuidado y un buen acabado.

También en el departamento de Lencería se almacena la ropa en espera de ser utilizada o como reserva del stock del propio establecimiento. En ocasiones, el departamento de Lencería se encuadra dentro del departamento de Lavandería (debido al tamaño o la departamentalización del establecimiento). Además, este servicio es el que proporciona toda la ropa de la que dispone el departamento de Lencería, de ahí que la comunicación y la interrelación entre ellos sean mayores y deban, además, ser extremadamente fluidas.

Los **circuitos internos de comunicación** que se establecen en el departamento de Lencería hacen referencia a la comunicación que se realiza dentro del propio departamento ante las necesidades de satisfacer los procesos de planchado y reparación de las prendas.

Estos circuitos deben establecerse en diferentes direcciones con la finalidad de que los procesos se cumplan y así se puedan prestar los servicios y cubrir las necesidades de lencería. Por ejemplo, entre lavanderos, lenceros, planchadores o costureros debe existir una comunicación bidireccional. Esta comunicación

generalmente es hablada, pero ante el gran volumen de ropa que se procesa, toda la información que se produce entre los diferentes profesionales involucrados debe interpretarse adecuadamente y quedar reflejada en documentos. El propósito es el de garantizar el cumplimiento de los procesos, no dejar nada al azar y detectar posibles anomalías para subsanarlas oportunamente. Todo ello asegurándose de la comprensión del interlocutor.

Por un lado, la comunicación se amplía a otros departamentos que requieren los servicios de planchado y reparación de prendas, lencería o blancos. Por otro lado, la comunicación que se establece en el propio departamento de Lencería y, por lo tanto, en el taller de planchado y arreglo de ropa, está directamente relacionada con los circuitos de la misma. La entrada de ropa desde lavandería (higienizada) hasta la distribución de dicha lencería en los diferentes departamentos (planchada y reparada) es la que condicionará la comunicación entre los distintos servicios.

El volumen de información que se tenga debe ajustarse a los documentos en formato, contenido y forma. De este modo se pueden cumplir los objetivos productivos y de servicio de los establecimientos de alojamiento, siguiendo una transmisión de la información clara, concisa y que no ralentice los procesos de planchado y arreglo de ropa.

Todos los profesionales que conforman directa o indirectamente los circuitos de comunicación interna, deben estar formados y capacitados en la cumplimentación de la documentación. Asimismo, deben tener la capacidad de actuar en consonancia con la información recibida y producir, a su vez, la información necesaria de los procesos llevados a cabo y que afectarán a otros departamentos u otros profesionales. Se debe hacer hincapié en que la comunicación debe consistir en emitir mensajes claros y concisos.

Para entender el circuito interno de comunicación, hay que conocer de dónde procede la ropa que circula por el alojamiento y las relaciones que provocan en esta cadena de tareas.

Las habitaciones son el foco principal de acumulación de ropa, pero no son las únicas dependencias. En muchas ocasiones, los establecimientos llevan aparejados servicios de restauración, instalaciones deportivas, salones, cocinas, zonas comunes, privadas, etc., y todas ellas en mayor o menor medida suponen un flujo de ropa para el departamento de Lencería.

Por un lado, hay que tener en cuenta la lencería propia de la habitación, como sábanas, colchas, toallas, etc., y por otro lado, la ropa de los clientes.

Importante

Los clientes tienen a su disposición en las habitaciones o unidades de alojamiento una hoja destinada a solicitar los servicios de lavandería con una contraprestación económica abonada por el cliente.

Esta hoja facilita la información al cliente acerca de los servicios que se prestan en lavandería. Además, la hoja de lavandería ofrece información básica y necesaria para que el departamento de Lavandería-lencería realice los procesos necesarios con la ropa del cliente.

Para que el proceso se cumpla de forma satisfactoria, el cliente deberá cumplimentar al detalle datos tan importantes y necesarios como: el número de prendas que hay en la bolsa de lavandería, los servicios que se requieren (lavado, planchado, etc.), el nombre completo, el número de la habitación, la fecha de entrega, la comprobación de la ropa anotada para el servicio y la firma.

Cuando el cliente tenga la hoja de lavandería debidamente cumplimentada, la podrá dejar en cualquier parte de la habitación. El camarero de pisos deberá comprobar que la hoja de lavandería está realizada correctamente, con el número de habitación, fecha y firma del cliente que solicita el servicio, ya que en ocasiones, utiliza la bolsa para un fin propio ajeno al servicio.

Una vez comprobado que el cliente está solicitando 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. De no ser así, se dejará una nota indicando por qué no se ha recogido la bolsa de lencería para su procesamiento.

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

Cuando finalmente la bolsa y la hoja de lavandería han llegado a su correspondiente departamento, se volverán a comprobar todos los datos. Además, se anotará qué camarero de pisos ha realizado la entrega en lavandería.

Nombre hotel Nombre del cliente Hoja de lavandería			Fecha de entrega: Fecha de salida: N.º habitación:	
Prenda	Cantidad	Lavar y planchar	Lavar	Planchar
Camisa cbro.				
Blusa señora				
Pantalón				
Americana				
Falda				
Abrigo				
Vestido				
Traje caballero				
Corbata				
Observaciones:			Firma:	



Una vez realizadas las comprobaciones oportunas la ropa iniciará su recorrido por lavandería. En primer lugar, se deben examinar las prendas con el fin de detectar posibles roturas, manchas permanentes que ya no se van a eliminar, tipo de tejido para establecer el tratamiento a seguir, etc.

En segundo lugar, cuando las prendas presentan roturas, desperfectos o por el tipo de tejido no se puede realizar el tratamiento en lavandería, la ropa será devuelta al cliente indicándole el motivo de la devolución, ya que lavandería y el propio establecimiento de alojamiento no se hacen responsables de esas prendas.

En otras ocasiones, cuando la prenda del cliente tiene algún descosido sencillo como un botón o un bajo, se le puede prestar el servicio de costura.

1.2. Relaciones con otros departamentos: pisos y lavandería

La organización de un establecimiento de este tipo se divide en departamentos. El número de estos variará en función del tamaño del conjunto de los establecimientos. En instalaciones 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 en cada uno de ellos se desarrollan.

Importante

La existencia de departamentos facilita el trabajo que se realiza en cada área y permite tener bien diferenciadas las responsabilidades, las necesidades, las peculiaridades, etc.

En cualquier caso, sean muchos o pocos los departamentos en los que se divide la gestión, deben existir entre ellos relaciones y comunicación. Esta situación se produce para que el servicio que se presta sea el adecuado y se realice de forma eficaz y eficiente.

Las relaciones con otros departamentos estarán determinadas por las necesidades de uno y lo que le puede ofrecer el otro u otros en relación con esa necesidad.

Para entender mejor las relaciones interdepartamentales, se repasarán las funciones del personal que trabaja en los mismos.

El departamento de Pisos está dirigido por el gobernante y engloba lavandería, lencería y plancha. El departamento de Lencería puede estar regentado por el gobernante o se puede delegar en el jefe de lencería o en el subgobernante. Si el establecimiento de alojamiento es muy grande, lavandería, lencería y plancha pueden ser departamentos independientes dirigidos por sus respectivos jefes.

Las tareas de lavandería consisten básicamente en lavar e higienizar la ropa. Las tareas de lencería están destinadas a ordenar la ropa, almacenarla, repararla y realizar el control de lencería. La tarea propia de plancha es el planchado para contribuir a dejar la ropa en perfectas condiciones de uso.

Las tareas del gobernante, subgobernante o encargado de lencería para este departamento son: organización de los recursos humanos del departamento (horarios, turnos, descansos, vacaciones, etc.); controlar la entrada y salida de ropa; verificar que todos los procesos quedan debidamente registrados en la documentación correspondiente; comunicar cargos de lavandería-lencería a recepción y contabilidad; realizar inventarios y controlar los stocks; solicitar reposiciones de productos, lencería o cualquier otro elemento necesario para el desarrollo de la actividad del departamento; calcular los gastos de lencería; comunicar incidencias al superior; y realizar el presupuesto del departamento.

En el departamento de Lencería, además, se encuentran las personas que se encargan de la lencería y aquellas que cosen, con tareas específicas dentro del departamento:

- Recibir, controlar y clasificar la ropa que se recibe de lavandería o de otros departamentos.
- Recibir, controlar, clasificar y marcar la ropa perteneciente a clientes del establecimiento.
- Identificar y separar la ropa que presente algún desperfecto.
- Realizar las funciones de planchado y doblado de ropa.
- Rechazar las prendas provenientes de lavandería y que no presenten un resultado óptimo.
- Reparar prendas.
- Entregar la ropa limpia a los departamentos.
- Entregar ropa a los camareros de pisos para que sea devuelta al cliente.
- Documentar los procesos de recogida y entrega de ropa.
- Dar de baja las prendas que no pueden ser reparadas.
- Limpiar diariamente las instalaciones de lencería.

Teniendo esto en cuenta se pueden conocer las relaciones que establece el departamento de Lencería con el de pisos y el resto de departamentos. El departamento de Lencería deberá disponer de información de otros departamentos para que estos puedan prestar un servicio.

Ejemplo

Si se va a llevar a cabo un evento en el departamento de restauración, el departamento de Lavandería debe estar al tanto del día que se realiza. Además debe conocer el salón, el número de personas que asistirán, el tipo de servicio, la decoración y todos aquellos datos que permitan al departamento de Lencería organizar las tareas necesarias para el desarrollo del evento.

Igualmente, el departamento de Lencería deberá comunicarse con el resto de departamentos para que estos conozcan de primera mano cuál es la disponibilidad de lencería para la prestación de sus servicios.

Ejemplo

El departamento de Pisos no podrá realizar camas si el de lencería no le suministra los blancos porque la secadora principal ha dejado de funcionar. El departamento de Lencería deberá comunicar este contratiempo para que el departamento de Pisos planifique sus tareas.

Asimismo, dentro del departamento de Lencería también se establecen relaciones. Lavandería, lencería y plancha deben establecer una comunicación fluida, ya que si lavandería no lava, el resto de subdepartamentos no pueden realizar sus tareas. Igualmente, si plancha no realiza su trabajo, lavandería deberá parar de lavar ropa y lencería no podrá almacenarla ni distribuirla.

Así, las relaciones que el departamento de Lencería debe establecer con el resto de servicios son variadas, continuas y necesarias. Si uno de ellos no funciona correctamente afecta al desarrollo del resto, ya que es un sistema basado en la sinergia. Concretamente, se puede afirmar que lencería se relaciona con otros departamentos a través de la entrada y salida de ropa y de documentación.

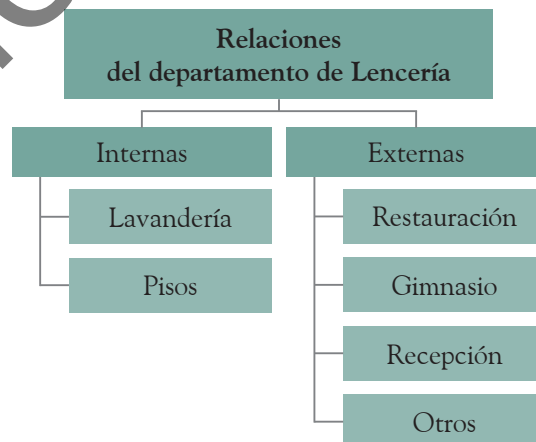
El departamento de Lencería suministrará al resto de departamentos la lencería necesaria para que estos puedan prestar sus servicios (mantel a restaurante, sábanas a pisos, toallas al gimnasio, cortinas a recepción, etc.). El departamento de Lencería recepcionará las prendas del departamento de Lavandería donde han sido lavadas e higienizadas, además de secadas, para proceder a su planchado, doblado y expedición (servilletas de restaurante, paños de cocina, toallas de pisos, albornoces del gimnasio, ropa de cliente, etc.).

Cuando lavandería recibe la ropa sucia y la procesa, esta pasa al subdepartamento de Lencería. Allí se realizarán las operaciones necesarias para secado, planchado, doblado, embolsado e incluso reparación de prendas si fuera necesario. Lencería detectará las anomalías que la ropa lavada pueda presentar, rechazándola y devolviéndola al circuito de lavado.

Cuando esto ocurra, la persona que detecta la disfunción, deberá comunicarlo de inmediato a quien corresponda y solo procesará aquellas prendas que estén en perfectas condiciones para ser planchadas y dobladas.

Normalmente esa comunicación transmite diversos errores entre los que destacan la posibilidad de manchas en la ropa, alguna prenda sucia, etc. Si lencería no detectase posibles errores, la calidad del servicio bajaría muchísimo. De ahí la importancia de informar.

A pesar de que lencería realice estas comprobaciones, las personas de los departamentos que prestan los servicios directamente al cliente no deberán utilizar prendas sucias que hayan pasado el control de lencería. Se devolverán a lavandería, donde se realizarán los procesos adecuados.



En cuanto a la documentación, cuando el departamento de Lencería realiza sus labores, además de la entrada y salida de ropa, debe prestar atención a los documentos que elabora y emite para evitar pérdidas, olvidos, deterioros, etc. Esta documentación acompañará siempre a la ropa durante todo el recorrido.

De este modo, lencería podrá identificar y cumplimentar documentos de uso habitual donde quede reflejado: la recepción de la ropa, los procesos realizados, los servicios prestados a cada departamento, la entrega de ropa a cada departamento o cliente, la cantidad y tipo de ropa y las incidencias diversas.

Ejemplo

La lavandera Jimena entrega en lencería veinte sábanas lavadas y húmedas para que lencería las planche en calandria. Jimena anotará en un parte de trabajo las prendas entregadas a lencería y la hora. Natalia, la lencera, recibe las prendas y anota en su parte de trabajo la cantidad de ropa que ha recibido, la hora y la persona que se las entrega. Esta operación es muy útil, pues aunque puede parecer engorroso tener que anotar cada movimiento, es necesario para realizar cálculos sobre consumo, rendimientos, necesidades de personal, calidad de los resultados, etc.

Cuando Natalia se da cuenta de que tres sábanas de las que ha recibido están sucias, decide devolverlas a lavandería. Natalia anotará en su parte de trabajo esta devolución, la cantidad de prendas que devuelve, la hora y el motivo. Jimena recibe la ropa de lencería anotando igualmente en su parte dicha devolución.

El resto de prendas recibidas por lencería se almacenan y se distribuyen, emitiendo en cada caso un nuevo documento de control.

La comunicación que se entabla entre lavandería, lencería y plancha está orientada a los procesos en los que se encuentra la ropa, ya sea limpia, sucia, deteriorada, para planchar, para limpieza en seco, etc., dentro del mismo departamento ya que pertenecen a una misma cadena de procesos. Sin embargo, en algunos establecimientos de alojamiento están claramente diferenciados los tres departamentos.

Igualmente, la documentación que se genera debe estar en consonancia con la información que se transmite e independientemente de la estructura or-

ganizativa (dependiente o independiente) la documentación debe existir, es decir, debe quedar reflejado en los vales todo lo relativo a la ropa con la que se está trabajando.

En algunas ocasiones el personal de lavandería coincide con el de lencería, por lo tanto, al finalizar un proceso de lavado, esa misma persona es la encargada de secar, planchar y doblar la ropa. En este caso no es necesario anotar nada, pero sí ser consciente de la importancia del proceso documental para lograr optimizar los recursos de lavandería y lencería.

Como orientación para la optimización de recursos y el buen desarrollo del servicio, debe existir por cada habitación, mesa, etc. lo siguiente: un juego de puesto (mesa, cama, toallero, etc.), un juego en el *office*, un juego en lencería y un juego en almacén.

1.3. Documentación utilizada en el taller de planchado y costura

En el punto anterior se resaltó brevemente la importancia de que todos los procesos estén documentados, evitando así pérdidas, olvidos, deterioros no detectados, etc. A continuación se verá concretamente cuál es la documentación utilizada en el departamento de Lencería.

Hay que dejar claro, antes de nada, que las explicaciones que se darán respecto a la documentación son orientativas, ya que cada establecimiento determina la cantidad, tipo o flujo de los documentos. Hay alojamientos en los que no se hace nada por escrito y todo queda en la buena o mala memoria del personal y existen otros en los que todo debe quedar reflejado en el papel.

En el primer caso, normalmente, siempre queda ropa sin lavar, prendas sin reparar, etc. En el segundo caso, aunque a primera vista pueda parecer tediosa tanta burocracia, permite saber en todo momento qué hacer, cómo se encuentran los procesos, tener una información adecuada y exacta y, por lo tanto, prestar un servicio de mayor calidad.

La documentación utilizada en el departamento de Lencería es la siguiente: vales de cambio de ropa, hoja de lavandería, bolsas de lavandería, notas de débito, informes de devolución, informes de desperfectos, hojas de reparación, informe de suministros e inventario de ropa.

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

Vale de cambio de ropa				
Fecha:		Evento:		
Departamento:		Firma:		
Piezas	Medidas	Color	Entregado	Devuelto
Mantel	160 x 160	Naranja	8	8
Cubre	100 x 100	Blanco	10	8
Sábana encimera	160 x 270	Blanco		
Sábana bajera	160 x 270	Blanco		
Toalla lavabo	50 x 100	Blanco		
Observaciones				

La **hoja de lavandería** es otro de los documentos que se va a utilizar en el departamento de Lencería. Este documento se encuentra en todas las habitaciones del establecimiento de alojamiento para que el cliente disponga de él cuando quiera solicitar algún servicio de lavandería.

Cada establecimiento elegirá el formato de estas hojas, pudiendo optar entre 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 están impresos los mismos datos. En caso de que exista hoja de lavandería, esta deberá ir siempre acompañada por su correspondiente bolsa de lavandería, para que el cliente que solicite los servicios pueda introducir en ella las prendas para las cuales está solicitando el servicio.

Nombre hotel Nombre del cliente Hoja de lavandería			Fecha de entrega: Fecha de salida: N.º habitación:	
Prenda	Cantidad	Lavar y planchar	Lavar	Planchar
Camisa cbro.				
Blusa señora				
Pantalón				
Americana				
Falda				
Abrigo				
Vestido				
Traje caballero				
Corbata				
Observaciones:			Firma:	

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 al departamento de recepción y otra al cliente.

La copia que se queda lavandería, acompañará a las prendas durante todo el recorrido que estas realicen desde lavandería a lencería.

Las **bolsas de lavandería** están a disposición del cliente para que introduzca la ropa que necesita un proceso de limpieza. La bolsa de lencería puede tener

diferentes formatos, impresiones, colores, texturas, etc., a elección del hotel. Así, se pueden ver desde formatos sencillos hasta los más sofisticados de tela y con una capacidad suficiente para que pueda albergar la ropa del cliente de un día completo.

Normalmente estos se suelen colocar en un estante del armario de la habitación, junto a la hoja de lencería, si hubiera. Esta ubicación puede variar de unos establecimientos a otros. Siempre se colocará en un sitio visible donde el cliente tenga fácil acceso a ella, ya que si el usuario solicita el servicio de lencería el establecimiento obtendrá más ingresos.

La bolsa permite al camarero de pisos retirar la ropa sucia del cliente evitando deterioros o pérdidas. Es importante que la bolsa u hoja de lavandería estén debidamente cumplimentadas y firmadas por el cliente para evitar errores.

Es habitual que el cliente utilice la bolsa de lavandería para almacenar ropa sucia pero sin la intención de utilizar el servicio de lavandería del establecimiento, de ahí la importancia del consentimiento del cliente a través de su firma. De lo contrario, puede suponer un grave inconveniente y malestar para el cliente.

Las **notas de débito** se utilizan cuando finalmente la bolsa y la hoja de lavandería llegan a su departamento correspondiente. Mediante estas notas, lavandería-lencería envía a recepción los servicios prestados a un determinado cliente con el fin de que recepción cargue a la cuenta del cliente el importe total del servicio.

Por un lado, cuando finaliza la jornada de lavandería-lencería, la encargada del departamento deberá enviar un listado en el que estén recogidas todas las notas de débito del día de todos los clientes que hayan solicitado el servicio de lavandería.

Por otro lado, recepción constatará que las notas de débito recibidas durante el día y el listado de cierre de la jornada son coincidentes, pudiendo así contabilizar los servicios, los cargos, etc., y evitando que haya algún servicio que no se haya notificado previamente, se haya notificado por duplicado o cualquier otro error que pudiera darse.

Nota de débito n.º 000000		Hotel:	
Fecha: __/__/__		Departamento emisor:	
Cliente:		Habitación:	
DNI / NIF:		Número cuenta hotel:	
Número de cuenta bancaria:			
Cantidad	Descripción del servicio	Precio unitario	Total
Observaciones	Total:		
	IVA:		
	Total a cargar:		

Los **informes de devolución** sirven para los casos en los que la bolsa y la hoja de lavandería vuelven a este departamento debido a que no se pudo ejecutar el servicio solicitado por el cliente.

Los motivos de la creación de estos pueden ser variados y los más comunes son los que se exponen a continuación. Asimismo, puede ser debido a que las propiedades que presenta la ropa no coincide con lo reseñado en la hoja de lavandería, también puede deberse a prendas que sufren algún tipo de deterioro, a tejidos que no han sido tratados de manera adecuada o a cualquier otra circunstancia que suponga para lavandería un futuro problema.

En estos y otros casos, la lavandería no asume el servicio solicitado por el cliente, por lo que remitirá la bolsa de lavandería al mismo con las prendas que no han podido ser procesadas y acompañadas por una nota en la que se haga constar los motivos por los que no se ha prestado el servicio solicitado.

Además, el personal de lavandería deberá reflejar en un informe interno la devolución realizada, los motivos de la misma, el nombre de la persona que realiza la devolución, el número de habitación, la hora de devolución, etc.

Se utilizan los informes de desperfectos cuando la ropa, debido al ajetreo del trabajo diario y de la utilización de la lencería por el personal del departamento y por los clientes, sufre desgaste, roturas, pérdida de calidad, manchas y un largo etcétera de desperfectos que también deben documentarse.

Si un establecimiento de alojamiento no tuviese en cuenta estos informes, se vería 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. Al no registrarse los desperfectos nadie sabía que había que pedir más ropa a los proveedores.

También puede ocurrir que esos desperfectos sean visibles para el cliente y transmitan mala imagen del establecimiento, provocando una serie de cuestiones que repercutirían directamente en lencería. ¿Realmente ha sido retirada de la circulación por deterioro o se la ha llevado alguien? ¿Se ha deteriorado por el uso diario o por la deficiente manipulación? ¿Se ha retirado de la circulación o se han reparado? ¿Se han roto o están en algún office de departamento? Estas y otras muchas cuestiones se plantearían a la vista de la merma de lencería en los diferentes departamentos.

Por estos y otros motivos lencería debe encargarse de comprobar que todas las prendas que recibe de los diferentes departamentos están en perfecto estado. Cuando esto sucede se pueden dar dos resultados antagónicos: o la ropa recibida está en buen estado o todo lo contrario.

Cuando la ropa está correcta y no presenta desperfectos, lencería da el visto bueno y comienzan los procesos de lavado e higienizado, secado, planchado y doblado.

Cuando la ropa no está en las condiciones establecidas por el establecimiento (presenta rotos, descosidos, manchas, enganchones, etc.) se procede a abrir el informe de desperfectos.

El **informe de desperfectos** es un documento en el que debe quedar reflejado lo siguiente: el tipo de prenda, el departamento del que procede, el daño o desperfecto, la posible solución si hubiese, el nuevo uso que se le dará a la prenda, las causas del desperfecto, la fecha del incidente y el motivo de la baja.

Este documento, si se cumplimenta de forma correcta y al detalle, ofrece mucha información. No solo para saber aquellas prendas que han sido retiradas del uso diario, sino que además informa sobre la calidad de los tejidos comprados a un determinado proveedor, si se está manipulando correctamente o, por el contrario, no se están llevando a cabo los procesos adecuados para su conservación por parte del personal que la manipula.

Como se puede comprobar, el informe de desperfectos es un documento de suma importancia que afecta directamente a los costes en los que incurre el establecimiento.

Informe de desperfectos de lencería							
Tipo de prenda	Departamento de origen	Daños/ causas	Solución	Nuevo uso	Fecha de baja	Fecha de alta	Observaciones
Firma conforme							

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

Hoja de reparación				
	Pieza	Fecha	Pieza	Fecha
	Sábana encimera	21-05-2014	Toalla de baño	21-05-2014
Daño	Doblado descosido		Agujero de grandes dimensiones	
Reparación	Coser dobladillo		No tiene solución	
Nº de reparación			Dos (2)	
Proceso	Cosido a máquina			
Nuevo uso			Paños para lavandería	
Temporal (T)	T			
Definitivo (D)			D	
Fecha baja	21-05-2014		21-05-2014	
Fecha alta	23-05-2014			
Persona encargada	Jimena B.		Jimena B.	
Observaciones				

Se extrae información del informe de desperfectos, es decir, cada una de las piezas registradas en el informe deberá tener su hoja de reparación. Es importante que sea así para determinar adecuadamente qué persona realiza cada tarea, ya que se puede dar el caso de que no sea la misma persona la que la repare o la vuelva a manipular.

El **informe de suministros** también es fundamental porque, además de la necesidad de que la lencería esté bien documentada, existen otros suministros que permiten al departamento realizar sus labores. Estos suministros son todos aquellos útiles y productos que son necesarios en lencería.

Contabilizarlos y reflejarlos en un documento permitirá conocer las existencias disponibles, los suministros que faltan, etc. Además, aporta información del consumo de suministros que se realiza en determinados períodos y si son coincidentes con las épocas de mayor ocupación, si ese consumo se corresponde con las dosificaciones recomendadas por el fabricante, etc.