

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

Circuitos internos de comunicación en el taller de planchado y costura de alojamientos

Organización y funcionamiento del departamento

El departamento de lavandería tiene como objetivo el lavado y planchado de la ropa de las habitaciones y mantelería del hotel, así como la ropa de los huéspedes y empleados del mismo. A pesar de que este departamento no se encuentra directamente en contacto con el cliente, su existencia es imprescindible para que este se encuentre cómodo dentro del establecimiento.

El servicio de lavandería generará un ingreso extra para el hotel, resultante del cuidado de prendas de vestir de los huéspedes que solicitan el servicio desde su habitación.

Dependiendo del tamaño y la política de empresa, el departamento de lavandería puede estar integrado dentro del de pisos o ser un departamento independiente, como sucede en los hoteles de gran tamaño.

Esto es debido a que, en ocasiones, la carga de trabajo de lavandería-lencería es tan grande que la gobernanta no puede asumir las competencias de ambos departamentos y ambos se independizan en su gestión, dando lugar a dos departamentos completamente diferentes e independientes. No obstante, en estos casos la relación entre ambos es muy estrecha y colaboran de forma constante casi como si se tratara de un único departamento dividido en dos secciones.

Aunque lo más habitual en la mayoría de los hoteles es que ambos estén integrados, siendo la gobernanta la que asume la organización, gestión y supervisión de los dos departamentos.

Las tareas de la gobernanta en relación a este departamento son las siguientes:

- Organizar, gestionar y supervisar el servicio de recepción de la mercancía del departamento (ropa, productos de lavado, útiles, maquinaria, etc.) controlando la documentación que se genera.
- Organizar y supervisar el servicio de lavandería y lencería, prestando asistencia técnica y operativa a las personas que en él trabajan.
- Controlar los stocks de ropa y materiales necesarios para el correcto funcionamiento del departamento.
- Planificar y controlar el material de lencería necesario en las habitaciones (toallas, sábanas, mantas, cortinas, etc.) y controlar las rotaciones de dicho material.
- Controlar los procesos de lavado, secado, planchado y arreglo de las ropas de todo el hotel.

En cuanto a la organización del departamento de lavandería-lencería se pueden encontrar distintos modelos, dependiendo de si se decide ejecutar todas las tareas de cuidado de la ropa dentro del propio establecimiento o de si se utilizan servicios externos para algunos o todos los procesos de lavado de esta.

A continuación, se van a analizar estos modelos de organización:

• Lavandería integral:

Los procesos de lavado, planchado y arreglo de la ropa de todo el hotel se realizarán en el propio establecimiento. Este modelo de lavandería permite ahorrar costes y controlar mejor el flujo de la ropa del hotel, pero tiene el inconveniente de que el montaje y mantenimiento de la lavandería es caro. Se suele utilizar este sistema en hoteles de gran tamaño que tienen un flujo de ropa muy grande.

• Lavandería externa:

Este sistema consiste en encargar a una empresa externa el cuidado y limpieza de toda la ropa del hotel. Es utilizado sobretodo en hoteles pequeños donde el flujo de ropa es pequeño y no es rentable la instalación de una lavandería. Como desventaja, es necesaria una cantidad mayor de stock, puesto que los tiempos de entrega de la ropa no están tan controlados como en el sistema de lavandería integral.

• Lavandería mixta:

Consiste en que parte de la ropa se lavará en el hotel y otra parte del lavado lo realizarán empresas externas. Suele utilizarse en hoteles que tienen un departamento de lavandería, pero que este no es suficiente para hacer frente a todo el flujo de ropa del hotel.



La actividad del departamento de lavandería-lencería de un establecimiento hotelero

comprende, entre otros, dos servicios básicos:

1. Servicios para los clientes: el lavado de la ropa de los clientes que contraten el servicio de la lavandería.
2. Servicios internos del hotel: la limpieza de la ropa que se utiliza para preparar habitaciones y comedores, uniformidad de los miembros del personal, etc.

La función y objetivos del departamento son los siguientes:

- Controlar la ropa de todos los departamentos del hotel.
- Limpieza, planchado y cuidado de la ropa de todos los departamentos del hotel.
- Atender el servicio de lavado y/o planchado de ropa de los clientes.
- Clasificar y contar la ropa sucia entregada por los distintos departamentos y realizar las pertinentes rotaciones.

A continuación, se va a proceder a explicar el proceso que sigue cada uno de los servicios del departamento:

- Clasificación: consiste en separar los diferentes tipos de ropa. Por ejemplo, separar la ropa de las habitaciones en función del tipo de tejido y de los colores: las toallas se separan de

las sábanas y mantelería considerando los colores para evitar manchar la ropa blanca. También se clasificará por tamaños: se colocan por separado las sábanas, fundas, manteles y se procede a su lavado.

- Lavado: consiste en realizar el lavado de las diferentes prendas considerando las características de las diferentes telas, los colores, los tipos de manchas, el tiempo de lavado, los productos químicos utilizados de acuerdo a la textura de la tela, la temperatura y características del agua.
- Secado: se realizará de manera diferente dependiendo de los tipos de tejido y características de la ropa.

<u>EJERCICIO 1: RECAPITULA.</u>
--

¿Cuáles son los dos servicios básicos que comprende el departamento de lavandería – lencería de un establecimiento hotelero?
--

Lavandería industrial

El objetivo básico de una lavandería es la obtención de textiles limpios, exentos de manchas y de residuos de cualquier origen, así como el correcto secados y planchado de los mismos.

Al mismo tiempo, los tejidos deben ofrecer un acabado agradable al tacto y un buen perfume o, al menos, estar libres de olores desagradables, manteniendo las características originales de la ropa. Tampoco podrán tener olor a humedad, a cerrado, etc.

Los textiles sucios que entran en una lavandería pueden también estar contaminados con microorganismos procedentes del medio en el que se han usado.

La necesidad de prevención de la contaminación microbiológica de las personas, productos, materiales o medio ambiente será, por tanto, un aspecto muy importante a tener en cuenta.

En una lavandería, las operaciones de lavado y desinfección necesarias se consiguen mediante la aplicación, durante las distintas etapas del proceso, de tratamientos físico-químicos (acción mecánica, temperatura, adición de detergentes y auxiliares, agentes de blanqueo, aclarados...), en combinación con diferentes técnicas y procesos. Así, el fin es asegurar que los tejidos no solo presentan el máximo nivel de limpieza, sino también de calidad microbiológica.

Para ello la lavandería debe de valerse de:

- Una amplia gama de productos y equipos de dosificación automática capaces de dar soluciones de limpieza e higiene en cualquier proceso de lavado.
- Programas de lavado elaborados según las necesidades de cada tejido.
- Un laboratorio textil de apoyo al trabajador, en el que se investigarán tipos de fibras, tipos de lavados para cada una de ellas y productos adecuados.
- Control total del proceso de lavado: programas, análisis proceso de lavado...
- Formación especializada para el personal.
- Asesoramiento continuo para la mejora de los procesos.
- Asesoramiento en la aplicación de la Norma UNE-EN 14065.
- Un conjunto de soluciones para obtener un correcto lavado y desinfección de los tejidos, buscando la eficiencia de los procesos de la lavandería, optimizando los recursos energéticos y minimizando el impacto sobre el medio ambiente.

Local e instalaciones de lavandería



El departamento de lavandería varía de un hotel a otro debido a que las estructuras y espacios de cada hotel son diferentes. Pero siempre que sea posible y que la construcción del edificio lo permita, el departamento deberá reunir las siguientes condiciones:

- El suelo debe ser antideslizante y contará con rejillas para la evacuación del agua que pudiera derramarse.

- Debe ser un local que tenga máxima ventilación, puesto que es

una zona donde se dan altos niveles de condensación. En ocasiones es necesario instalar inyectores de aire artificiales.

- ✓ La potencia eléctrica deberá ser suficiente para permitir el uso simultáneo de toda la maquinaria, del sistema de iluminación y del sistema de ventilación.
- ✓ La potencia de agua debe poder abastecer a toda la maquinaria cuando opere al 100%.
- ✓ Es imprescindible que tenga techos altos.
- ✓ Las paredes han de estar alicatadas hasta el techo por razones higiénico-sanitarias.
- ✓ La iluminación debe de ser suficiente natural o artificial, para llevar a cabo las operaciones de limpieza y cosido de la ropa de manera eficiente.
- ✓ El suelo suele ser de loza o terrazo antideslizante para evitar accidentes, resbalones y caídas.
- ✓ Es necesario que cuente con un espacio para clasificar la ropa, además de otros espacios para almacenaje, almacenes, etc.
- ✓ La sección donde están instaladas las máquinas debe de ser independiente de la zona de planchado y costura.
- ✓ Debe de tener tomas de agua y desagües suficientes que sean acordes a la capacidad de la lavandería.

Para poder determinar las instalaciones necesarias en una lavandería y, por tanto, su distribución, es imprescindible conocer el sistema de trabajo que se va a utilizar en ella. El sistema de trabajo variará de un hotel a otro, aunque, como se ha explicado anteriormente, las metodologías de trabajo más habituales se basan en utilizar un sistema de lavandería integral, un sistema de lavandería externalizada o un sistema de lavandería mixto.

La capacidad de las instalaciones de la lavandería dependerá siempre de la actividad del establecimiento y de la necesidad de ropa.

En este tipo de instalaciones, nos encontramos con la siguiente maquinaria:

- Zona de clasificación de ropa. Dicha clasificación se hará siempre por departamentos, tipo de tejidos a tratar y tipo de lavado a aplicar.
- Zona de máquinas lavadoras. Esta zona siempre deberá de contar con un sistema de desagües adecuado y con espacio suficiente para la carga y descarga de la ropa en las máquinas.
- Zona de máquinas centrifugadoras. Deberá contar con tomas de agua suficientes.
- Zona de secadoras.

- Zona de máquinas de planchado y doblado de las prendas. En esta zona se instalarán calandras y dobladoras automáticas.
- Zona de maquinaria auxiliar con máquinas de costura y repaso de ropa.
- Zona de lavadoras para la ropa de los clientes, que se lavará independientemente del resto de ropa del hotel.
- Zona de básculas de peso, para realizar el pesado de las prendas.
- Zona de almacenaje de productos de limpieza y detergentes para la lavandería. Esta zona siempre se debe de encontrar bajo llave.

En cuanto al funcionamiento global de lavandería, lo habitual es que haya una persona o un equipo de personas realizando exclusivamente las tareas de recepción de ropa, lavado, secado, planchado y entrega. En algunas ocasiones, si la carga de trabajo no es tan elevada, alguna de las camareras de pisos es la que realiza estas funciones antes o después de realizar la limpieza de habitaciones y/o de zonas comunes: durante parte de su jornada laboral realizará las funciones de camarera de pisos / limpieza de zonas nobles y durante el resto de su jornada estará en la lavandería.

EJERCICIO 2: RECAPITULA.

¿Cómo tiene que ser el funcionamiento global de la lavandería en cuanto al equipo de personas que se necesitan para trabajar en ella?

Dentro del departamento de lavandería, se encuentra el subdepartamento de planchado. En cuanto a la organización del departamento, la persona responsable será a quien corresponda la planificación y organización del trabajo a desarrollar. Normalmente es la gobernanta la responsable principal, aunque suele haber otra persona responsable de la sección de planchado, si el volumen de las tareas así lo requieren.

Dicha organización se realizará en base a lo siguiente:

1. La previsión del trabajo a desarrollar durante el día, el cual, a su vez, estará en función de...:
 - a. Del índice de ocupación del día anterior.
 - b. De las salidas previstas del día.
 - c. De los servicios prestados en restaurante.
 - d. De la frecuentación del cambio de ropa en el hotel.
 - e. Del stock de ropa con el que cuenta.
2. La capacidad de las máquinas de que disponga, para poder calcular el número de horas que deben estar en funcionamiento y, en consecuencia, el horario del personal y mano de obra a emplear.
A una persona o dos, dependiendo del volumen del trabajo, se les encomendará el planchado y cuidado de la ropa de los clientes.

Las tareas que se realizan en el departamento de plancha son las siguientes:

- Planchar la ropa con la plancha y las sábanas con la calandra.
- Plegar la ropa y las sábanas.
- Organizar la ropa limpia en casilleros o carros.

Funcionamiento del departamento

En cuanto al funcionamiento del departamento, es necesario decir que la de planchado es la sección más compleja y que requiere más personal que en otras secciones de la lavandería.

Aunque la tecnología ha avanzado considerablemente en los últimos tiempos, se requiere un manejo manual e individualizado de todas y cada una de las prendas. Además, en alguna fase del proceso, y en algunos casos, como cuando se trata de ropa de clientes, pueden ser precisos varios procesos en los que tenga que intervenir directamente la mano del operario.



Los cometidos o funciones fundamentales de esta sección son los siguientes:

- Descarga o vaciado de ropa de las máquinas secadoras.
- Clasificación de la ropa limpia, en función de los diferentes tipos de planchado a los que será sometida (planchado en seco o húmedo).
- Transporte, mediante medios mecánicos o manuales, de la ropa limpia clasificada a las diferentes máquinas de secar o planchar.
- Secado, total o parcial, de la ropa.
- Secado, planchado y doblado de toda la ropa de tipo plano.
- Secado y doblado de la ropa de rizo.
- Planchado y doblado, en su caso, de toda la ropa de forma.
- Control de calidad, en cuanto a manchas, roturas o deficiencias del planchado, de toda la ropa procesada.
- Preparar toda la documentación necesaria de la sección.

Relaciones con otros departamentos: pisos y lavandería.

El proceso comunicativo

El acto social es, en sí mismo, comunicación pura, y el control y manejo de las habilidades sociales facilitarán el proceso comunicativo.

La comunicación no es lineal, ya que se produce una retroalimentación constante. Es el feedback o retroalimentación la principal diferencia entre información y comunicación: la información tiene un recorrido lineal, emisor-receptor; y la comunicación requiere de un proceso de feedback o retroalimentación, intercambiándose constantemente los papeles entre el emisor y el receptor, tomando ambos los dos roles al mismo tiempo.

ELEMENTOS DE LA COMUNICACIÓN

- Emisor: Es el que transmite el mensaje.
- Receptor: Es el que recibe el mensaje.
- Mensaje: Es el contenido o información que el emisor transmite al receptor.
- Canal: Es el medio a través del cual se transmite el mensaje, por ejemplo el aire, la línea telefónica, etc.
- Código: Para poder transmitir el mensaje es necesario que tanto el emisor como el receptor conozcan el mismo código o lenguaje, o que comprendan el significado de los símbolos o colores (por ejemplo, los de un semáforo). Si uno de los dos lo desconoce, el proceso comunicativo no podrá existir.
- Retroalimentación (feedback): Se produce un fenómeno bidireccional ilimitado en el que alternativamente el receptor se convierte en emisor y viceversa.
- Contexto: Es todo lo que envuelve al proceso de comunicación, el entorno en el que se desarrolla. El lugar, el clima, la temperatura, los olores, todo es importante y dará un significado u otro al proceso de comunicación.

TIPOS DE COMUNICACIÓN EN LAS EMPRESAS:

+COMUNICACIÓN VERTICAL: Puede ser ascendente o descendente.

***ASCENDENTE: Si la información discurre hacia arriba en la estructura jerárquica de la empresa. Por ejemplo, desde los empleados o mandos intermedios hacia la dirección. Ejemplos: encuestas, sondeos de opinión, buzones de sugerencias, etc.

***DESCENDENTE: La información fluye hacia abajo. Normalmente desde la dirección o mandos intermedios hasta los empleados de niveles inferiores. Por ejemplo, las circulares, tablones de anuncios, manuales de bienvenida, entrevistas, conferencias, etc.

+COMUNICACIÓN HORIZONTAL: Es la que se da entre miembros de un mismo nivel jerárquico de una organización o de un mismo departamento, y es importante como forma de coordinación. Ayuda a resolver los problemas, a tomar decisiones, a trabajar en equipo, etc.

La gobernanta

La gobernanta o el encargado/a del departamento de lencería es la persona que debe supervisar todas y cada una de las operaciones que en esta se realicen, dando las ordenes pertinentes al personal para su correcta realización.

Deberá encargarse de toda la ropa desde la recogida en la habitación hasta la llegada a los almacenes, y también de los procedimientos su utilización posterior.

Este proceso traerá consigo una serie de órdenes que tienen un soporte documental.



A continuación, se analizarán sus principales cometidos.

Recogida de ropa de las habitaciones y traslado al departamento de lavandería: la gobernanta controlará este proceso mediante los albaranes de intercambio de ropa tanto de entrada como de salida.

Estos albaranes son de doble copia y registran tanto la ropa que entra en la lavandería proveniente de los distintos departamentos y como la que sale

lista para los servicios del día.

Para llevar un control aún mayor, se les puede distribuir a las camareras de piso unas hojas en las que cada día apunten la ropa sucia retirada de cada habitación.

En cuanto a los uniformes, la gobernanta debe tener un libro de control de uniformes entregados y devueltos, para poder controlar la ropa de los empleados. Dicho documento será una hoja de triple copia: una para la lencería, otra para la administración del hotel y otra para el empleado.

La copia para la administración del hotel sirve en el caso de que el uniforme no haya sido devuelto. En este caso, se le descontaría al empleado de la nómina.

En cuanto a la ropa de cocina y restaurante, se llevará el mismo control de entrega a lavandería y devolución a departamento que en el departamento de pisos.

En cuanto a las órdenes que la gobernanta dará a sus empleados de lavandería-lencería, estas irán encaminadas al buen funcionamiento del departamento e irán enfocadas a diferentes aspectos:

- Cuidado de la ropa, tipos de lavado que se les debe de dar a cada prenda y acabados de las mismas.
- Cargas y modos de utilización de la maquinaria, tipos de productos que se deben de utilizar en cada una de los lavados y temperaturas apropiadas para cada prenda.
- Modos más eficaces de almacenamiento y transporte de las prendas, cuidando siempre que los carros estén impecables al igual que las zonas de almacenamiento, llevando siempre un control estricto de la limpieza y orden del departamento.
- Clase de cuidados que se les deben de dar a las prendas de los clientes y control estricto de los procesos de marcado y presentación de dichas prendas.
- Control de mercancías del departamento, que siempre estén en stock suficiente y perfectamente almacenados para evitar contingencias en su uso y almacenamiento.



- Control de las averías del departamento, notificación inmediata al responsable por parte de los trabajadores, para tramitar su rápida reparación.
- Control y órdenes sobre la higiene personal y comportamiento de los trabajadores del departamento (uniformidad, arreglo personal, normas de comportamiento en el puesto de trabajo, etc.)
- También será responsabilidad del responsable de lavandería-lencería el establecer los planning de trabajo del personal, días de descanso, vacaciones, cobertura de bajas laborales, etc. así como dar las órdenes pertinentes de ubicación en cada puesto a todos los trabajadores del departamento.

<u>EJERCICIO 3: RECAPITULA.</u>
--

En cuanto a los uniformes del personal, ¿cuáles serán las funciones de la gobernanta?

Local e instalaciones de lavado y planchado

El área de plancha de ropa del hotel tiene que reunir unos requisitos específicos que se pasarán a analizar a continuación:

- ✓ En las zonas de planchado/secado, la altura del techo no deberá ser inferior a 3,5 metros, debido a la altura de dispositivos de carga y transporte. Por otra parte, la mejora de las condiciones atmosféricas de la zona de trabajo está muy relacionada con la altura, ya que el calor y la zona de ambiente caliente se sitúa en la parte superior del local.
- ✓ En la zona de almacenamiento, la altura del techo no deberá ser inferior a 3,5 metros.
- ✓ Esta zona debe de tener una iluminación adecuada, ya sea natural o artificial para facilitar las labores de desmanchado y supervisión de la ropa.
- ✓ Las paredes estarán recubiertas por materiales de fácil limpieza, colores claros y resistentes.
- ✓ Se colocarán protecciones tanto en las esquinas como en paredes, con el fin de evitar los golpes de carros.
- ✓ Los suelos serán continuos, antideslizantes y de fácil limpieza, no atacable por ácidos o productos químicos, y con inclinación suficiente hacia sumideros.
- ✓ Las cubiertas y techos estarán contruidos de forma que en lo posible no se acumule polvo ni vapores. Además, deberán ser de fácil limpieza.
- ✓ Las uniones de paredes tanto verticales como horizontales serán redondas.
- ✓ Los locales tendrán las instalaciones adecuadas para garantizar una temperatura máxima de 36 grados centígrados y una humedad relativa máxima del 85%.
- ✓ Para protegerse del calor y mejorar el rendimiento y la comodidad de los trabajadores se deben instalar dispositivos eficaces de flujos de aire tratado sobre las zonas de trabajo.
- ✓ Se debe de instalar maquinaria de extracción de vahos para mantener el equilibrio de presiones atmosféricas.

En cuanto a las instalaciones de maquinaria y equipos, deberán de contar con los siguientes requisitos:

- Secadoras de tipo continuo o de secado parcial
- Secadoras discontinuas de secado total.
- Calandras para el secado total y planchado de ropa lisa, provistas de plegadoras especiales, para el plegado longitudinal y transversal.
- Máquina para el plegado de felpas.

- Prensas rotativas para el acabado de batas y uniformes.
- Túneles de secado y planchado para ropa de forma de poliéster-algodón.
- Mesas dobladoras para el plegado de la ropa de forma.

Con independencia de esta dotación mínima imprescindible, la sección podrá contar con todas o algunas de las siguientes instalaciones:

- Máquinas especiales para introducir la ropa plana, grande y pequeña en calandras.
- Apiladores a la salida de las plegadoras de las calandras.
- Máquinas especiales de planchado de cuellos, mangas y puños.
- Maniqués, sencillos o dobles, provistos de cabina, para el acabado de uniformes o chaquetillas.
- Planchado y secado de la ropa a alta temperatura.
- Equipos especiales de planchado de ropa lisa pequeña (fundas de almohadas, toallas, servilletas, etc.).
- Existencia de una sección de planchado de ropa de clientes, así como una sección de limpieza en seco (principalmente en hoteles de alta categoría o en hoteles de cinco estrellas).
- Mesa desmanchadora.

Es imprescindible que todas las maquinarias y dotaciones estén colocadas de modo que el trabajo se desarrolle de forma sencilla. Es decir, que estén a distancia suficiente para que no se tengan que realizar grandes recorridos de una zona a otra, pero a la vez que el espacio de carga de las máquinas sea el adecuado para que no se produzcan interrupciones innecesarias entre los operarios, ni golpes entre ellos.

Las mesas de doblado deben de estar cercanas a las zonas de maquinaria de secado y planchado, de la ropa.



<u>EJERCICIO 4: RECAPITULA.</u>
--

¿Dónde es recomendable que se ubiquen las mesas de doblado?

Documentación utilizada en el taller de planchado y costura

La persona encargada de dirigir el departamento de costura del hotel pueden ser la gobernanta y/o la subgobernanta, o puede haber un encargado de sección con un perfil determinado. En este caso, este será el perfil necesario para dirigir y gestionar la sección de costura de un hotel:

- Debe tener amplios conocimientos sobre manejo de maquinaria específica, tejidos y métodos de costura tanto a mano como a máquina.
- Deberá tener una imagen personal adecuada, en cuanto a higiene y uniformidad. Estos serán impecables, y también tendrá que exigirles lo mismo a los miembros de su equipo.
- Separará las prendas que presentan algún tipo de desperfecto, para repararlas si es posible, o darlas de baja si su reparación no es viable.
- Tendrá a su cargo el funcionamiento del departamento, bien como jefa del mismo, o como delegación por parte de la gobernanta.
- Tiene bajo sus órdenes a las costureras.
- Realizará las revisiones de la ropa una vez arreglada.
- En servicios especiales, entregará la lencería pertinente, mediante vales, y se hará cargo de ella, una vez efectuados los arreglos.
- Hará un periódico recuento de las existencias con cada uno de los jefes de departamento, comunicando a la dirección cuantas faltas observe.

En cuanto a las funciones organizativas del departamento, hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- ✓ Planificará y organizará el proceso de arreglo de las ropas, dando instrucciones sobre el tipo de arreglo a realizar, el método de realización (a mano o a máquina) y el tratamiento que se le dará al arreglo.
- ✓ Organizará los turnos de las costureras, tratando de ser lo más ecuánime y justa posible en su reparto y teniendo en cuenta las reglas de ergonomía y seguridad en el trabajo.
- ✓ Combinará o coordinará el horario de máquinas y personal para ajustarlo al proceso de arreglo de prendas.
- ✓ Controlará toda la ropa que entra en el departamento durante el día.
- ✓ Sabrá interpretar y corregir las desviaciones que se produzcan en el departamento, los errores, las mermas en la calidad, los defectos, etc. evaluando y mejorando constantemente los procedimientos realizados.
- ✓ Emitirá y tramitará toda la documentación necesaria para gestionar el departamento y controlar la entrada, salida y reparación de las prendas con las que se trabaja, realizando los informes necesarios a los gerentes o superiores correspondientes.
- ✓ Motivará y formará al personal que trabaja en su departamento.

Las costureras deberán atender y obedecer a cualquier orden que se les transmita desde instancias superiores (gobernanta, subgobernanta, dirección...), para que el departamento funcione coordinadamente.

Asimismo, deberán conocer los procedimientos a seguir. También es importante trasladar a sus superiores cualquier problema que surgiese en su sección, para poderlos solucionar lo antes posible.

Para detectar las piezas que requieren de arreglos de costura, se elabora un “reporte diario de lavandería” y, junto con las piezas correspondientes, se envían al encargado de costura al final de cada día.



En el departamento se efectuarán los arreglos pertinentes y se devuelve a la lavandería nuevamente junto con el “reporte diario de lavandería” para continuar con su planchado o lavado, en función de lo que corresponda.

Estas prendas antes de ser enviadas a lavado o planchado deben ser revisadas por la responsable del departamento, para constatar la calidad del arreglo realizado.

Tipos y cumplimentación

Es fundamental en cualquier departamento tener controladas las actividades diarias que se realizan. Para conseguirlo, se cumplimentan una serie de documentos que facilitan estas tareas y representan una prueba escrita de las actividades que se llevan a cabo. Los sistemas de control están fuertemente implantados, siendo importante para la empresa tener controles continuos en aspectos como la calidad en el servicio prestado, los gastos, el control de inventarios, etc.

Además, gracias a esta documentación se facilita que se realicen correctamente los cambios de ropa de las habitaciones, y que exista una buena comunicación entre los distintos subdepartamentos del departamento de lavandería-lencería, permitiendo conocer el movimiento de cada una de las prendas, el stock disponible en cada momento, etc.

Hay que tener en cuenta que cada establecimiento diseña su propia documentación dependiendo de su organización, categoría, estructura, necesidades y características especiales que puedan tener. Aun así, existe una serie de documentación común que, aunque cambie en sus contenidos o formatos, se utiliza generalmente en todos los establecimientos hoteleros y de alojamiento turístico.

El departamento de lavandería-lencería utiliza diferentes tipos de impresos según el departamento con el que tengan que relacionarse, diferenciando los que son de uso interno para pisos, los que se utilizan para la recogida y entrega de ropa de los diferentes departamentos y los que se utilizan para la ropa del cliente.

Lavandería o el responsable del departamento pasarán a primera hora a lencería una copia de cada uno de los impresos que quedaron cumplimentados el día anterior, indicando solamente los totales de cada tipo y señalando la fecha y nombre de la persona que firmó cada impreso, archivando siempre los originales.

Los lotes de ropa limpia llegan procedentes de lavandería o plancha en bandejas o carros, pasando directamente a su control, contando cada lote de prendas iguales y anotándolo en el lugar correspondiente del impreso.

En el caso de que coincida la cantidad con el total, antes de anotar nada, comprobaremos si está pendiente la entrada de alguna de las prendas en días anteriores, completando primero en ese caso las fechas atrasadas. Si no hay nada pendiente, se hará la anotación y quedará terminado el control.

Si es una cantidad de ropa menor, se irán anotando las cantidades hasta que se complete la suma. Si faltasen prendas, se comprobará si esas prendas continúan en lavandería o costura. Si no es así, se dará de baja. Si por el contrario la cantidad es mayor, indicará qué en las hojas de días anteriores quedaron pendientes algunas prendas.

FICHAS DE INVENTARIO:

Reflejan las existencias, los movimientos de ropa y los stocks mínimos y máximos que se establecen para cada prenda.

Cada prenda que entre en la lavandería ha de ser debidamente controlada, supervisando los consumos y usos que se les da. Cuando la gobernanta determina que se debe comprar ropa, una vez que esta llega al establecimiento, el responsable cotejará la ropa que figura en el albarán de entrada con la cantidad recepcionada, con el fin de verificar que ambos importes coinciden.

Una vez que se ha dado la conformidad en las cantidades, se cumplimentará el control de existencias, dando entrada al artículo debidamente codificado, con la fecha y la cantidad.

FICHAS DE CONTROL DE EXISTENCIAS:

En el apartado denominado “stock de almacén” figurará la cantidad de ropa que guardamos de una prenda determinada y en el apartado denominado “ropa en uso” se anotará aquella que va destinada a cubrir las necesidades inmediatas del departamento.

Cuando a una prenda se le da de baja por cualquier causa, se anotará en su columna correspondiente, restando automáticamente la ropa en uso.

En el caso de tener que sacar ropa del almacén, se anotará fecha y la cantidad quitada, se restará en la columna de stock de almacén, sumándose automáticamente a la ropa en uso. Así pues, las existencias finales serán el stock de almacén más la ropa en uso.

IMPRESOS DE ROPA PARA CLIENTES:

Para que los huéspedes tengan conocimiento de este servicio, es necesario contar con el sistema de información adecuado para ofrecer los datos necesarios al cliente para que conozca el procedimiento de lavado que ofrece el alojamiento, ya sea en seco, en agua o ambas. Todo ello se llevará a cabo mediante una papelería específica (lista de lavandería) que contenga desglosadas las características de cada prenda, la cantidad y el valor del servicio. Esta papelería se encuentra normalmente en las habitaciones.

El cliente podrá solicitar el servicio al departamento de lavandería por medio de una llamada telefónica y/o dejando en la habitación la “lista de lavandería”, donde detallará el número de prendas, nombre completo, número de habitación, fecha de entrega, devolución requerida y firma, junto con la ropa que se desea que se le preste el servicio.

Por norma general, este impreso irá acompañado de una bolsa donde el cliente depositará la prenda y que la camarera de pisos se encargará de recoger.

Antes de retirarlo de la habitación, la camarera se asegurará que el impreso está debidamente cumplimentado por el cliente, haciendo constar el mismo el número de habitación, las prendas entregadas, el tratamiento solicitado y la firma del cliente autorizando para recogerlo.

En lavandería, se hará una plantilla o reporte de recolección en donde se anotará el número de la habitación, la hora y el nombre del encargado de recoger la ropa, quien, en el momento de recibir las prendas, debe verificar que la “lista de lavandería” tenga escrito el nombre completo del cliente, el número de la habitación y la firma, además de verificar la cantidad y el tipo de ropa según la “lista de lavandería”.

Si no corresponde, se devuelve, pero si es correcto, se le asigna un número de control diario. Al mismo tiempo que se realiza el recuento, se procede a la clasificación y marcación separando la ropa de lavado en agua y, en su caso, aquella que por su estado de desgaste o por cualquier otra circunstancia deben ser regresadas a los clientes con una tarjeta de devolución, en donde se notifica que el hotel no se compromete a prestar el servicio por la condición de la ropa sin su autorización.

Tras la clasificación, se chequea el proceso de cada prenda, ya sea lavado en agua o en seco. El departamento tendrá una persona destinada a liquidar el servicio prestado en la “lista de lavandería”, enviando a la caja de recepción la nota débito correspondiente representado en el desprendible original que tiene la firma del huésped para que sea cargado en la cuenta de este.



Una vez realizado el tratamiento que el cliente ha solicitado, la ropa limpia y preparada se le entregará al cliente junto a su copia, otra la archivaremos nosotros, que irá junto a las liquidaciones diarias como justificante, y la última original que tendrá recepción hasta que el cliente abone la cantidad establecida.

Los diseños de estos impresos vienen determinados por cada establecimiento, aunque es común a todos que contengan un apartado para el número de habitación, listado de prendas, precios y tratamientos, un lugar habilitado para cualquier observación y toda aquella información de carácter legal que deba llevar el documento.

Los diseños de estos impresos vienen determinados por cada establecimiento, aunque es común a todos que contengan un apartado para el número de habitación, listado de prendas, precios y tratamientos, un lugar habilitado para cualquier observación y toda aquella información de carácter legal que deba llevar el documento.

LIQUIDACIÓN DIARIA DE LENCERÍA:

En este impreso se liquidan las facturas emitidas a los clientes por el tratamiento solicitado de la ropa, esto es, por el servicio que se le presta al cliente cuando este solicita al departamento que se le lave y/o planche alguna prenda.

El impreso consta de dos copias: un original junto a los impresos que se cargarán al cliente y una copia que se archivará en el departamento de lencería junto con los impresos de ropa de clientes o listas de lavandería.

<u>EJERCICIO 5: RECAPITULA.</u>
--

¿Cuáles son los principales documentos que se utilizan en el departamento?
--

IMPRESO DE ROPA DE SERVICIOS:

Este documento sirve para controlar la ropa sucia que se recoge de los diversos departamentos y la posterior entrega de ropa limpia. Cada departamento tendrá su ficha correspondiente, en la que se detallará siempre la fecha, las cantidades de ropa sucia entregadas y las cantidades de ropa limpia devueltas. Deberán estar siempre firmadas por los responsables de su entrega y devolución.

En este impreso se detallarán todas las prendas necesarias en restaurante, como cubres, manteles o servilletas, identificados individualmente por tamaños, colores u otra característica.

Normalmente se dejan varias filas vacías en la parte inferior para que, en el caso de que fuera necesario, se puedan anotar prendas que no aparezcan en el listado y que sea preciso su lavado. Incluiremos en la columna de “Sucias” las cantidades entregadas por el comedor y bar, totalizándolas al final de la jornada, ya que durante la misma se puede recibir más ropa sucia. Esta operación se ha de realizar de una forma similar con cualquier otro departamento que entregue de forma habitual ropa para su lavado.

PLANILLA DIARIA DE LAVANDERÍA-LENCERÍA:



En este documento se anotará la ropa que se entrega diariamente a cada camarero de pisos para el desempeño de sus tareas. Al finalizar la jornada, se devolverán aquellas prendas que no se hayan usado.

Esta planilla diaria es muy utilizada en aquellos establecimientos que no cuentan con offices de ropa en cada planta, por lo que al iniciar la jornada el personal de pisos acudirá a la lencería para retirar la ropa necesaria para vestir las

habitaciones. En el caso de que el valet fuera el encargado de repartir la ropa, se anotará igualmente. En algunos impresos se hace constar, mediante firma, la recepción de la ropa. Debemos tener en cuenta que las documentaciones suelen presentar modificaciones según las necesidades de cada establecimiento