

MF0707_1: Lavado de ropa en alojamientos

Elaborado por:
Estela Jiménez España

Edición 5.0

EDITORIAL ELEARNING S.L.

ISBN: 978-84-17446-32-1 • Depósito legal: MA 2514-2012

No está permitida la reproducción total o parcial de esta obra bajo cualquiera de sus formas gráficas o audiovisuales sin la autorización previa y por escrito de los titulares del depósito legal.

Impreso en España - Printed in Spain

Índice

Lavado de ropa en alojamientos

UD1. Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería

1.1. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos.....	7
1.2. Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura	14
1.3. Documentación utilizada en el departamento de lavandería	15
1.3.1. Tipos y cumplimentación	15

UD2. Clasificación según etiquetado y marca de productos textiles para el lavado

2.1. Interpretación del etiquetado de las ropas	39
2.1.1. Etiqueta de identificación: simbología	41
2.1.2. Etiqueta de composición: simbología	45
2.1.3. Etiqueta de conservación o mantenimiento: simbología	46
2.2. Clasificación de las ropas para el lavado según productos etiquetados.....	50
2.3. Las fibras en los procesos de conservación o mantenimiento	52
2.4. Las telas en los procesos de conservación y mantenimiento.....	70
2.5. Las ropas: clasificación en función del tipo de prenda	81
2.6. Técnicas de clasificación de la ropa para el lavado	85
2.7. Marcado y contraseñado de ropa para el lavado	88
2.7.1. Procedimientos para marcar la ropa: Marca a mano.....	89
2.7.2. Procedimientos para contraseñar la ropa en almacenes de lencería.....	92

UD3. Lavado, limpieza y secado de ropa

3.1. El proceso de lavado	103
3.1.1. El lavado de ropa: tipos	106
3.1.2. Factores que intervienen en su eficacia: temperaturas, productos y dureza del agua	108
3.1.3. Programas de lavado y secado de ropa y especificaciones de utilidad ...	114

3.1.4. Técnicas básicas de ahorro de energía en el proceso	115
3.2. Maquinaria de lavado y secado.....	118
3.2.1. Características	124
3.2.2. Funcionamiento	125
3.2.3. Precauciones de uso	126
3.3. Elementos accesorios para el lavado.....	129
3.3.1. Carros	130
3.3.2. Básculas	130
3.3.3. Clasificadoras	131
3.3.4. Marcadoras	131
3.3.5. Máquinas para contraseñar	132
3.4. Características, funciones y normas de uso básicas de los productos de lavado	132
3.4.1. Detergentes.....	133
3.4.2. Suavizantes	134
3.4.3. Blanqueadores.....	135
3.4.4. Neutralizantes.....	136
3.5. Las manchas y su tratamiento.....	136
3.5.1. Manchas simples y complejas	139
3.5.2. Tipos de manchas especialmente delicadas: tinta, grasa, yodo, sangre o cera.....	142
3.5.3. Técnicas de lavado: por absorción, disolución o neutralización	151

UD4. Almacenamiento y distribución interna de productos de lavandería

4.1. Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias.....	161
4.2. Distribución interna de ropa lavada.....	163
4.3. Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el lavado	168
4.3.1. Sistemas de almacenaje.....	170
4.3.2. Criterios de almacenaje: ventajas e inconvenientes	173
4.3.3. Clasificación de los productos.....	176

4.4. Aplicación de procedimientos de gestión de stocks.....	190
4.4.1. Aplicación de criterios de clasificación de stocks.....	191
4.4.2. Análisis de la rotación y ubicación de existencias	193
4.4.3. Elaboración de fichas de almacén.....	195
4.4.4. Inventarios	197

UD5. Normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de lavado de ropa propios de establecimientos de alojamiento

5.1. Identificación e interpretación de normativa específica.....	209
5.2. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el lavado.....	213
5.3. Salud e higiene personal.....	216
5.3.1. Factores	217
5.3.2. Medida.....	218
5.3.3. Materiales y aplicaciones	219
5.3.4. Heridas y su protección	221
5.4. Medidas de prevención y protección	226
5.4.1. En el taller de lavandería	227
5.4.2. En la utilización de máquinas, equipos y utensilios de lavandería.....	229
5.5. Equipamiento personal de seguridad	231
5.5.1. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa	231

UD1

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



hoStelería y
tuRismo

1.1. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos

El departamento de lavandería está enmarcado en el área de lavandería-lencería. Que en algunas ocasiones se incluye dentro del departamento de pisos.

El departamento de lavandería es el encargado del lavado, planchado, secado y cosido de la ropa. En algunos centros el departamento de lavandería se encarga del servicio de ropa de los clientes. Por lo que deberá contar con un número de profesionales adecuados para realizar las tareas correspondientes propias de una lavandería.

Las principales actividades que se realizan son:

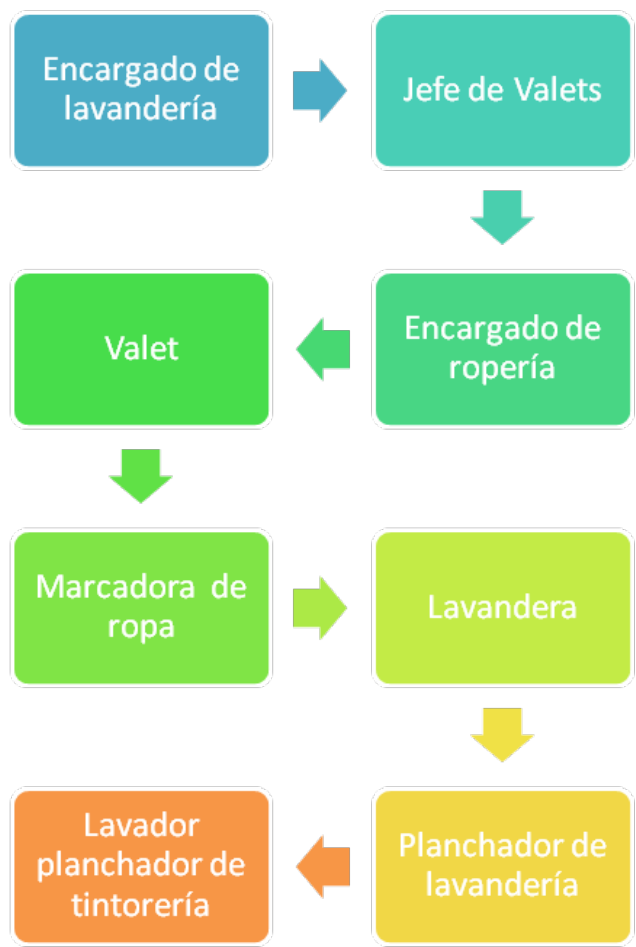
- ↻ Proporcionar a todos los departamentos de la empresa la ropa necesaria para la realización de actividades.
- ↻ Conservar, lavar y planchar la ropa que llegue a este departamento.
- ↻ Ofrecer a los clientes un servicio de ropa.

En algunas ocasiones la lavandería- lencería funciona como un departamento independiente, en este caso el máximo responsable del departamento es el encargado de lavandería- lencería.

El personal que compone el departamento de lavandería es:

- ↻ El encargado/a de lavandería.
- ↻ Jefe de Valets.
- ↻ Encargada de ropería.
- ↻ Valet.
- ↻ Marcadora de ropa.
- ↻ Lavandera.
- ↻ Planchador de lavandería.
- ↻ Lavador y planchador de tintorería.

Organigrama del personal de lavandería:



La comunicación empieza desde el encargado hasta los lavanderos, planchadores o lenceros.

La orden empieza desde la gobernanta de pisos para el encargado de lavandería.

El encargado de lavandería: Es la persona designada por la dirección para gestionar y dirigir el área de lavandería- lencería. Las funciones son:

- ↻ Selecciona, entrena y supervisa a su personal.
- ↻ Elabora los turnos de trabajo.
- ↻ Conoce a la perfección el manejo del equipo usado en la lavandería.
- ↻ Selecciona, en coordinación con el jefe de compras los suministros para lavandería.

- ↻ Elabora presupuestos de venta y gastos de su departamento.
- ↻ Revisa los estados de resultados comparándolos con presupuestos.
- ↻ Calcula los gastos de producción mensual, tanto en la ropa de clientes como del hotel.
- ↻ Elabora cargos a huéspedes, para enviarse a la caja de recepción.
- ↻ Elabora el resumen de cargos del día.
- ↻ Firma de requisiciones al almacén general.
- ↻ Autoriza órdenes de compra de materiales para su departamento.
- ↻ Elabora y supervisa la ejecución de programas de mantenimiento preventivo en la maquinaria usada en el departamento.
- ↻ Supervisa la entrada y salida de ropa, según los controles establecido.
- ↻ En coordinación con el gerente de ventas, establece formas de promoción para que los huéspedes soliciten el servicio de lavandería.
- ↻ Envía periódicamente los siguientes reportes:
 - ↳ Asistencia de personal.
 - ↳ Ventas mensuales de lavandería y tintorería.
 - ↳ Costo de ropa de empleados lavada y/o planchada.
 - ↳ Costo de ropa de blancos lavados y/o planchados.
 - ↳ Costo de ropa de clientes lavada y/o planchada.
- ↻ Al final del año se hace el resumen de los costos directos e indirectos.
- ↻ Todos los aspectos de seguridad industrial en su departamento son de su responsabilidad. Debe coordinarse con el jefe de mantenimiento para capacitar al personal en el manejo de extintores, mangueras, etc.
- ↻ Establece en coordinación con el gerente, políticas para el manejo de ropa de clientes. Como por ejemplo:
 - ↳ No se hacen responsables del descoloramiento, encogimiento o pérdida de botones o adornos.
 - ↳ Piezas manchadas, luidas o deterioradas, se recibirán bajo la responsabilidad del dueño.
 - ↳ Toda corbata se lavará y planchará bajo la responsabilidad del cliente.
 - ↳ No se acepta ninguna reclamación por deterioro que exceda de cinco veces el cargo fijo por el lavado o planchado.

- ↳ Verifica constantemente las pruebas de dureza y salinidad del agua usada en la lavandería.

Jefe de Valets

Funciones:

- ↳ Recoge ropa de los huéspedes en sus habitaciones.
- ↳ Hace conteo de la ropa para verificar que la cantidad sea la misma que la anotada por el huésped en la lista de lavandería y tintorería.
- ↳ Revisa en presencia del cliente que las prendas no lleven objetos olvidados por éste.
- ↳ Supervisa que el huésped haya especificado si el lavado de camisas es con o sin almidón.
- ↳ Revise que la ropa no se encuentre con roturas, quemada o con algún daño por el que el huésped pueda responsabilizar al alojamiento.
- ↳ Está debidamente informado sobre el horario de entrega de lavandería y tintorería.
- ↳ Anota en su reporte de valet cada servicio realizado cuarto, tipo de servicio, hora, ropa y hora de recogida.
- ↳ Entrega la ropa al jefe de valets, anota en su reporte el servicio y lo pasa a la marcadora.
- ↳ Entrega ropa de lavandería y tintorería a los huéspedes (anotando el servicio en su reporte).
- ↳ Hace el trabajo de office de lavandería:
 - ↳ Lleva cargos a la caja.
 - ↳ Lleva reportes a los departamentos.
 - ↳ Transporta todo tipo de correo entre la lavandería y los demás departamentos.
- ↳ Recoge, envía y entrega calzado de huéspedes para su limpieza.
- ↳ Es conveniente que el valet tenga información sobre las prendas que el departamento pueda lavar o planchar, ya que algunos huéspedes desean andar prendas de gamuza, mink, piel, etc., y el hotel no tiene el equipo ni el tipo de suministros para este tipo de limpieza.

Encargada de ropería

Funciones:

- ↳ Responsable del control de la ropería del departamento de pisos.

- ↻ Establece, en coordinación con la gobernanta, sistemas para controlar los blancos, suministros, uniformes, etc.
- ↻ Responsable del almacén del departamento de pisos.
- ↻ Entrega y recibe blancos a camaristas.
- ↻ Entrega y recibe blancos de la lavandería.
- ↻ Asigna y supervisa el trabajo de las costureras.
- ↻ Supervisa el estado de la ropa usada en el alojamiento y ordena reparaciones o reposiciones.
- ↻ Elabora inventarios periódicos.

Marcadora de ropa en lavandería

Funciones:

- ↻ Supervisa toda la ropa antes de marcarla.
- ↻ Reporta al jefe de lavandería quemaduras, roturas o manchas en la ropa.
- ↻ Marca la ropa de los huéspedes.
- ↻ Anota en un libro especial los números marcados, junto al número de cuarto.
- ↻ Al terminar el lavado o planchado de la ropa, supervisa que se encuentre en perfectas condiciones.
- ↻ Separa la ropa de los clientes basándose en las marcas de la ropa y auxiliándose con el libro de control para conocer los números de cuartos.
- ↻ Elabora un resumen de cada cuarto para que posteriormente se realice el cargo.
- ↻ Clasifica las prendas, según el servicio, para ser enviadas a lavandería o tintorería.

Lavandera

Funciones:

- ↻ Conoce a la perfección el modo de operar las máquinas para el lavado en agua.
- ↻ Aplica los detergentes o suministros apropiados según el lavado.
- ↻ Clasifica la ropa antes del lavado (toallas, tapetes, sábanas, uniformes, etc.)

- ↻ Supervisa que el peso de la ropa sea el conveniente según las especificaciones de la lavadora.
- ↻ Vigila el tiempo de lavado, según el tipo de ropa.
- ↻ Supervisa periódicamente el funcionamiento de la máquina.
- ↻ Reporta los fallos de las máquinas lavadoras.
- ↻ Obtiene inventarios de los productos utilizados.
- ↻ Lleva el control de la ropa lavada y elabora un reporte diario, semanal y mensual al jefe de lavandería.

Planchador de lavandería

Funciones:

- ↻ Conocer el funcionamiento de las prensas.
- ↻ Conocer el uso correcto del equipo para planchar.
- ↻ Conocer las diferentes técnicas de planchado según el tipo de tela.
- ↻ Antes de planchar supervisa el correcto lavado de la ropa. En algunos casos la devuelve al lavador.
- ↻ Plancha ropa de huéspedes lavada en agua.
- ↻ Plancha uniformes de empleados.
- ↻ Lleva un control de trabajo efectuado diariamente.
- ↻ Conoce técnicas para ajustar la plancha (eléctrica y de vapor).
- ↻ Conoce y aplica los diferentes tipos de doblado de las prendas después de haberlas planchado.
- ↻ Corrige fallos leves de las máquinas.
- ↻ Supervisa el correcto mantenimiento del equipo de trabajo que usa.
- ↻ Reporta al departamento de mantenimiento fallos en el equipo de su responsabilidad.

Lavador y planchador de tintorería

Funciones:

- ↻ Conoce y aplica los productos para el lavado y planchado en seco.
- ↻ Maneja desmanchadores para usarse en seco.

- ↻ Maneja maquinaria para lavar, pre-desmanchar y retocar la ropa de huéspedes.
- ↻ Opera los vaporizadores para desmanchar.
- ↻ Opera la lavadora centrífuga, la tómbola y la prensa para la ropa.
- ↻ Conoce procedimientos para planchar en seco con maniquí.
- ↻ Conoce las técnicas de planchado según el tipo de ropa.
- ↻ Corrige fallas leves en el equipo.
- ↻ Conoce y aplica las diferentes técnicas de doblado de las prendas después de haberlas planchado.
- ↻ Reporta fallas al departamento de mantenimiento por desperfectos en el equipo a su cargo.

Operador de mangle

Funciones:

- ↻ Conoce el mecanismo del aparato para planchar, por lo que puede encender o apagar el mangle.
- ↻ Detecta el mal funcionamiento del mangle y emplea medidas de emergencia.
- ↻ Es responsable del planchado a través del mangle de sábanas, toallas, fundas y manteles.
- ↻ Al terminar el planchado, debe doblar los blancos.
- ↻ Lleva el control de toda la ropa planchada.
- ↻ Al finalizar el turno, elabora para el jefe de lavandería un reporte de la ropa planchada.
- ↻ Es responsable de los aseos de su área de trabajo.

Recuerda

La lavandería tiene como función principal el lavado y el planchado de la ropa del alojamiento, y normalmente la de los clientes.

Importante

Tanto la ropa del servicio como la de los clientes que entra en la lavandería vienen justificada y controlada a través de los documentos que se utilizan para tales efectos.

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

El departamento de lavandería se encuentra dentro de departamento de pisos y por lo tanto se considera como un subdepartamento del mismo. El departamento de lavandería debe obligatoriamente mantener relaciones con el departamento de pisos que queda por encima del él, recibiendo las órdenes del mismo. El personal que está al frente del departamento de pisos normalmente es la gobernanta por lo que el departamento de lavandería quedará supervisado siempre por la gobernanta. Que está a su vez supervisa al responsable de lavandería.

La coordinación entre el departamento de pisos y el departamento de lavandería debe de ser esencial, ya que esto permite el buen funcionamiento y el control de todo el complejo hostelero, la mejora del servicio al cliente y refuerza la seguridad del mismo.

El departamento de lavandería debe de constar a su vez de un taller de planchado y de costura.

La relación del departamento de pisos con la lavandería debe de ser una buena relación ya que este necesita de la lavandería para ofrecer un buen trabajo al cliente.

La gobernanta será la encargada de comprar la ropa de la lavandería que está será la ropa del departamento de piso y de todo el complejo o hotel.

Relación con	Tipo de relación
Restaurante/Cocina	Lavado de manteles, servilletas y uniformes de cocina.
Conserjería/Recepción	Lavado de uniformes.
Mantenimiento	Lavado de uniformes.
Administración/Caja	↻ Lavado de uniformes del personal.
	↻ Control de cuentas de gastos en el consumo de lavado.
Pisos/Gobernanta	↻ Coordinación en cuanto a cantidad de prendas que ingresan en la lavandería.
	↻ Cantidad de ropa limpia para el cambio de habitación.
Lencería	↻ Salida y entrada de ropa tanto sucia como limpia respecto a los huéspedes.
	↻ Coordinación de desperfectos que puedan encontrarse en las prendas.

1.3. Documentación utilizada en el departamento de lavandería

Dentro del departamento de lavandería todos los procesos deben de estar controlados por el encargado de la misma. Para ello necesita que todas las funciones que se realizan dentro del departamento queden recogidas a través de la documentación necesaria.

La documentación de la lavandería debe de ser rellanada correctamente y siguiendo unas reglas claras para todos los empleados. Como por ejemplo son las fichas de inventario que reflejen las existencias, el movimiento de la ropa y los stocks máximos y mínimos, también los impresos de control de consumo del material de limpieza y el control estadísticas de Kg, lavados, consumos generales y resultados.

Los documentos que se pueden encontrar en el departamento de lavandería son:

- ↻ Lista de lavandería.
- ↻ Reporte diario de lavandería.
- ↻ Planilla de recolección.
- ↻ Tarjeta de devolución.
- ↻ Resumen diario de venta lavandería.
- ↻ Control recibo ropería.
- ↻ Planilla diaria de lavandería.

1.3.1. Tipos y cumplimentación

La listado de lavandería

Objetivo: Ofrecer y vender el servicio de lavandería en alojamientos, controlar el servicio de lavado y/o planchado y al mismo tiempo facturar el servicio. Los valores unitarios por el servicio de cada prenda vienen impresos en la forma.

Elaboración: La forma consta de dos partes, clientes cuando desee el servicio de lavandería, rellenará la parte superior del original y copias en donde se encuentra su nombre, número de habitación, fecha, tipo de servicio requerido, cantidad y el tipo de prendas. En el desprendible únicamente firmará. La persona encargada de cobrar, al hacer la facturación del servicio deberá liquidar en la parte superior el total individual de cada prenda según los valores impresos, igualmente diligenciará los dos desprendibles, totalizando el valor del servicio prestado.

Distribución: Original, pertenece a la lavandería y se distribuye la parte superior para la organización de la ropa y el desprendible se remite a recepción. La primera copia que pertenece a lavandería, se archiva, y el desprendible es soporte del “resumen diario de ventas lavandería”. La segunda copia la conserva el cliente.

Nota:

Querido huésped:

- ↻ Por favor rellene su nombre, número de habitación y fecha.
- ↻ Marque la cantidad de prendas que usted envía a la lavandería.
- ↻ La camarera recogerá su orden antes de medio día o cuando usted lo indique.

Dear guest:

- ↻ Please fill in your name, room number and date.
- ↻ Write the number of each one of the items you are sending to the laundry.
- ↻ The waiter will pick up your order before noon or when you tell him.

Lista de lavandería y tintorería
Laundry and Valet list

Nombre/Name _____

Habitación/Room _____

Fecha/Date _____

Almidón en la camisa/shirt starch _____

Nada/None ☐ Ligero/Light ☐ Medio/Medium ☐ Pesado/Heavy ☐

Cantidad Count	Prendas Clothes	Lavandería Laundry	Planchado Press Only	Tintorería Dry Cleaning
	Trajes/Suits			
	Sacos/Jacket			
	Pantalones/Trousers			
	Camisa Formal/Tuxedo Shirts			
	Corbatas/Tie			
	Camisas/Shirts			
	Camisas Sport/Sport Shirt			
	Camisetas/Undershirts			
	Sueteres/Sweaters			
	Par de calcetines/ Pair of socks			
	Calzoncillos/Undershorts			
	Shorts/Walking Shorts			
	Pañuelos/Handkerchiefs			
	Pijama/Pajamas			
	Vestidos/Dresses			

Reporte diario de lavandería

Objetivo: Controlar y revisar cantidad y tipos de artículos de lencería, mantelería y uniformes que reciben en la lavandería para lavado y planchado. Controlar y revisar la cantidad tipo de artículos de lencería, mantelería y uniformes que se entregan luego del proceso de lavado y planchado. Relacionar los artículos de lencería, mantelería y uniformes que por su deterioro deben de ser sacados del servicio. Relacionar los artículos de lencería, mantelería y uniformes que por su deterioro deben de ser llevados a costura.

Elaboración: El reporte debe de ser elaborado diariamente y llevará el visto bueno del encargado de la lavandería.

Distribución: El original se queda encargado en ropería y la copia se archiva en lavandería.

Importante

El tamaño sugerido para el reporte diario de lavandería es de 20cmx15cm.