

EL SERVICIO DE LAVANDERÍA-LENCERÍA EN EL HOTEL

ÍNDICE

- Introducción 5
- La planificación de operaciones. 6
- Actividades del departamento 6
- Objetivos del mismo 7
- Áreas de que consta 7
- Situación en el hotel 8
- Distribución de espacios 9
- Diseño de operaciones y fases 11

- 2.6.1 Servicio de lavandería a huéspedes 11
- 2.6.2 Servicio de lavandería general 13
- 2.6.3 Proceso resumen diario venta lavandería 15
- 2.6.4 Ropa dejada en lavandería 15

- La organización y control de actividades 16
- El personal y sus funciones 16
- Organización del trabajo 18
- Sistemas de control 19
- Documentación 20
- La lencería del hotel 27
- Tipos de ropa en el hotel 27
- Instalaciones de lavandería y lencería 29
- Higienización de la ropa 30
- Glosario de términos 33
- El caso de los Hoteles Reyes Católicos *** y Montecarlos ** 34
- Conclusiones 38
- Artículo de opinión de Antonio Burgos 39
- Bibliografía y fuentes 41

1. INTRODUCCIÓN

En el ámbito hotelero la lavandería desempeña un papel de gran importancia, puesto que directa o indirectamente mantiene relación con todos los departamentos que son los generadores de su existencia, además constituye un servicio adicional que se ofrece a los huéspedes.

La actividad del departamento de Lencería- Lavandería comprende, entre otros, dos servicios básicos: Servicios para los clientes y Servicios internos del hotel. Este trabajo intenta establecer los principios y consideraciones específicas que se deben tener en cuenta para el buen funcionamiento de este departamento, define claramente el tratamiento para cada uno de los servicios que se prestan, explica la información que se genera y su importancia para el control de la venta, además de analizar el control de lencería y la documentación que se genera.

También hemos tratado, dejando a un lado la teoría, un caso practico, este es el de dos hoteles de Sevilla

capital, el Hotel Montecarlos y el Hotel Reyes Católicos, ambos bajo una misma dirección y con una categoría de dos y tres estrellas respectivamente, para poder de esta forma apreciar la diferencia entre la teoría y la realidad del día a día.

Esperamos que con el enfoque que se le ha dado al trabajo, se pueda entender mejor este complejo departamento, que es una pieza clave en el desarrollo de la actividad hotelera, sin embargo, y a pesar de su importancia, aun sigue siendo el gran desconocido incluso para profesionales del sector, siendo un departamento olvidado en libros y publicaciones, donde si no se olvida se trata con demasiada generalidad y escasez.

Como guinda, nos gustaría resaltar, el artículo de opinión que recogemos en el punto 8 de nuestro índice, en la cual Antonio Burgos hace una descripción de algunas lavanderías de hoteles tan importantes y prestigiosos como el Warldof Astoria de Nueva York, donde el servicio de lavandería a clientes se trata con un tacto especial, y donde podremos comprobar la importancia que llega a tener este departamento en el buen servicio al cliente.

Sin más, confiamos que el trabajo sea de utilidad y que pueda servir para sintetizar a grosso modo en que consiste y como funciona este departamento.

José Antonio Melo Domínguez

2. LA PLANIFICACIÓN DE OPERACIONES

2.1 ACTIVIDADES DEL DEPARTAMENTO

Dentro del departamento de Lavandería–Lencería de un hotel se distinguen tres actividades o funciones principales a desarrollar, estas son:

- **Control e inventario de toda la ropa del hotel**

Lo normal es disponer de cuatro juegos de sábanas por persona que se pueda alojar en el hotel: uno en la habitación, otro en el *Office*, el tercero en lavandería y el cuarto guardado en almacén. Respecto a esto el ICHE propone un *stock* mínimo de prendas preparadas para el uso del cliente, correspondiente al pedido de dos días de cambio de ropa (por rotación y salida de clientes), en épocas de máxima ocupación del establecimiento.

- **Lavado, planchado y reparación de dicha ropa**

En esta actividad es importante reseñar que hay hoteles que no disponen de este servicio, porque es más rentable enviarla al exterior para su tratado. Para ello hay que calcular que procedimiento resulta más económico, a partir del volumen de ropa a tratar y sin olvidarnos del grado de ocupación, que ira directamente proporcional con el volumen de ropa a tratar; Se trata por tanto de calcular los umbrales de rentabilidad y su punto muerto.

Está claro que antes de tomar una decisión conviene tener en cuenta otras consideraciones, por ejemplo:

- La solvencia y seriedad de la empresa externa, ya que el hotel es el responsable de la buena prestación del servicio ante los clientes
- La mayor o menor seguridad de que, durante todo el año, la lavandería externa preste el servicio en el tiempo convenido y no pueda provocar, por cualquier retraso, una rotura de *stock* en el hotel.
- La posibilidad de que con el trasiego de la ropa pueda reducirse la vida útil del material.
- La mayor o menor dificultad de contratar personal verdaderamente cualificado para este departamento.

- El beneficio que pueda obtenerse por el tratamiento de la ropa de clientes, siempre que no obligue a aumentar la plantilla de personal u origine otros costes que minimicen o anulen aquel.
- **Servicio de lavandería para clientes**

Teniendo como referencia el punto anterior añadiremos que, el cliente dispondrá en su habitación de un impreso donde figuraran los precios establecidos para cada una de las prendas que se limpian en el hotel y las instrucciones que el huésped deberá seguir.

Cuando la ropa necesite un tratamiento especial, lo habitual es que la gobernanta, mediante el departamento de conserjería, envíe las prendas a una tintorería y ésta pase la factura al subdepartamento de mano corriente para su posterior cargo en la cuenta del cliente.

2.2 OBJETIVOS DEL MISMO

El departamento de Lavandería–Lencería es el encargado del lavado, planchado, secado y cosido de la ropa del hotel, así como del servicio de ropa de clientes; para ello contará con personal cualificado y con la maquinaria apropiada para estas actividades. Tiene como principales objetivos:

- Proporcionar a todos los departamentos del hotel la ropa necesaria para la realización de sus actividades.
- Conservación, lavado y planchado de la ropa del hotel.
- Ofrecer un servicio de ropa de clientes, dando a la ropa el tratamiento solicitado por éstos.

Hay algunos hoteles en los que la lavandería– lencería funciona como un departamento independiente, en este caso la máxima responsable del departamento será la encargada de lavandería–lencería.

2.3 AREAS DE QUE CONSTA

A pesar de que la situación del departamento de lavandería–lencería puede variar dentro de un hotel, dependiendo del organigrama interno de estos, no existe una división clara y definida de las áreas en que se divide, ya que estas varían según los hoteles, no olvidemos que las organizaciones varían sus departamentos funcionales, según sus necesidades y rendimientos. Pero una buena subdivisión en áreas, podría ser:

_ Área de lavado (General y Huéspedes) Lavanderas

_ Área de planchado Planchadoras

_ Área de Reparación y costuras Lencerías

_Área de supervisión y coordinación Gobernanta o responsable del departamento

_Almacén y ropería

2.4 SITUACIÓN EN EL HOTEL

La situación del departamento de Lencería–Lavandería varía de un hotel a otro debido claro está a las diferentes estructuras de ellos, pero siempre que sea posible y la construcción del mismo lo permita, el departamento deberá reunir las siguientes condiciones:

- **Ventilación.** Se procurará que el lavadero tenga luz natural con una ventilación adecuada por medio de

ventanales y suplida por ventilación artificial cuando, por cualquier motivo, no se puedan abrir las ventanas exteriores. Hay que evitar, si es posible, tenerlo en sótanos y con luz artificial solamente.

- **Techos altos.** Para que el vapor de las máquinas suba lo suficiente para molestar lo menos posible a los trabajadores.
- **Paredes alicatadas hasta el techo.** Para poder subsanar la posible humedad que se agarra a las paredes, y facilitar la limpieza de las mismas.
- **Iluminación.** Siempre que se utilice la luz artificial ha de ser lo suficientemente clara y potente para que el trabajo se desarrolle sin ningún perjuicio físico para el trabajador y no perjudique el examen de manchas o limpieza de la ropa
- **Suelos.** Es importante que el solado se construya con losas de terrazo, lo más claras posibles, para dar luminosidad y ver rápidamente cualquier cosa que se produzca o haya en ellos. Además deberán tener un ligero declive, al final del cual haya un canalillo que vaya al desagüe, ya que no es difícil el derramamiento de agua en lavandería.
- **Local espacioso.** Ya que además de maquinaria instalada para su trabajo, este departamento necesita del auxilio de varias mesas y carros, y los trabajadores deben contar con el espacio suficiente para no molestarse y poder desarrollar su trabajo en las mejores condiciones posibles de espacio.
- **Lugar donde depositar la ropa clasificada.** Como son varios departamentos los que envían su ropa sucia al lavadero, para dividirlos, no confundirla y desarrollar mejor este trabajo, es necesario contar con unos separadores, llamados pesebres, para clasificar la ropa, los cuales estarán contruidos con azulejos para su fácil limpieza.
- **Instalación de maquinaria.** Debe reunir las condiciones técnicas de seguridad exigida y provistas de los aislamientos necesarios para evitar accidentes a los trabajadores, ya que suelen ser eléctricas y se trabaja con agua.
- **Desagües.** De los cuales hay que estar especialmente pendientes para evitar que, por cualquier motivo, se atasquen, produciendo malas condiciones higiénicas para el trabajador. Deben ser lo suficientemente anchos para absorber la cantidad de agua necesaria y desinfectarlos con asiduidad para evitar malos olores o peores consecuencias.
- **Electricidad.** En el caso de que las máquinas trabajen mediante corriente eléctrica, esta debe tener la suficiente potencia como para suministrar de energía a todas las máquinas funcionando a la misma vez. Además de contar con sus conexiones de seguridad y según normativa vigente, ya que en la lavandería se trabaja con agua que es un gran conductor, y pueden producirse accidentes.
- **Agua.** El caudal de agua tiene que ser suficiente como para suministrar a las máquinas al 100% de trabajo
- **Métodos contra-incendios** El local debe reunir los requisitos de prevención de incendios, como extintores y puertas contra-incendios.

2.5 DISTRIBUCIÓN DE ESPACIOS

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. Podemos definir cuatro sistemas diferentes, en función de la relación de la lavandería con las empresas exteriores:

–Sistema interior

–Sistema exterior

–Sistema mixto

–Sistema de Leasing–Renting

Sistema interior; Con este sistema la lavandería estará dotada de las instalaciones necesarias para realizar el lavado, planchado, cosido, etc., de toda la lencería del hotel y de la ropa de clientes. La relación con empresas exteriores será prácticamente nula, limitándose a circunstancias especiales, como pueden ser averías en las

propias instalaciones o los servicios de tintorería.

Sistema exterior; Con este sistema la lavandería–lencería se encargará únicamente de gestionar los stocks de lencería del hotel, teniendo concertada con empresas exteriores la limpieza de esta lencería.

La lavandería tendrá la maquinaria imprescindible para atender el servicio de ropa de clientes.

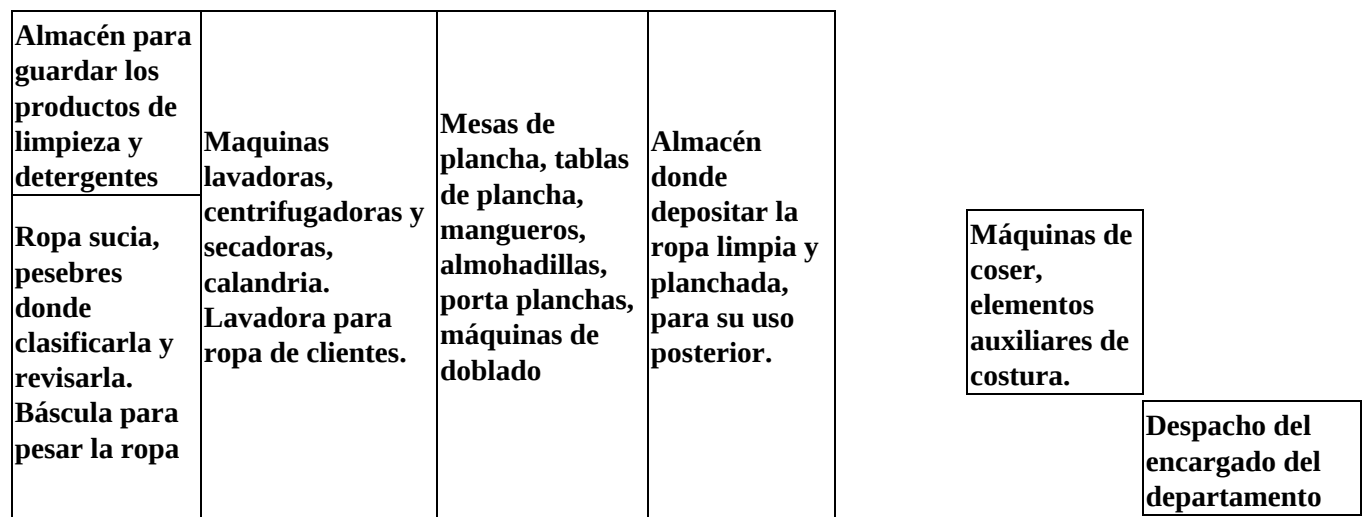
Sistema mixto; Con este sistema, la lavandería se encarga del servicio de la ropa de clientes, y del lavado y planchado de un determinado tipo de ropa del hotel, teniendo concertado con empresas exteriores la limpieza del resto de la ropa.

Sistema Leasing–Renting; Este sistema es el más caro de todos, pero también el mas cómodo para el hotel. Consiste en contratar los servicios de una empresa de Leasing–Renting, que pondrá a disposición del hotel mediante alquiler, la lencería que éste necesita en el desarrollo de sus actividades, esta empresa es a la vez la encargada de la limpieza de la lencería, facturándole al hotel los gastos del lavado de la misma.

Con este sistema las actividades de lencería se limitan a controlar el flujo de ropa entre el hotel y la empresa de leasing–renting, para verificar posteriormente que la facturación del servicio es correcta, y para llevar un seguimiento de los gastos de lavandería y su imputación a los distintos departamentos.

Teniendo en cuenta estos diferentes sistemas de explotación, la distribución de espacios dentro de un hotel se lleva a cabo siguiendo las recomendaciones ya citadas en el punto 2.4 *Situación en el hotel*

Posible distribución en planta del departamento de Lavandería–Lencería



Como se puede observar en esta distribución, el departamento se divide en zonas bien diferenciadas, con objetivos diferentes, aunque complementarios. Es importante reseñar como el área de clasificación de la ropa sucia esta en el lugar opuesto, del almacén donde se guarda la ropa limpia, de esta forma, se evita que se puedan volver a manchar y se avanza en el proceso de calidad e higiene.

Existe un almacén aislado, donde se deposita todo el material de limpieza y detergentes, para que estén en un lugar seguro y sin que estos puedan molestar en los procesos de lavandería.

Hemos incluido también como área complementaria un reservado, o despacho para el encargado del departamento, donde poder guardar los archivos, llevar los inventarios y rellenar todos aquellos documentos que sean necesarios en cada momento.

2.6 DISEÑO DE OPERACIONES Y FASES

Los diseños de operaciones, y las fases en que se producen, están fuertemente normalizados, de tal forma que se repiten los procesos siempre de la misma manera, creando por tanto, sistemas de calidad y evitando errores o procesos innecesarios en el tratamiento. Los procesos a seguir en el departamento de Lavandería–Lencería de un hotel los podemos clasificar en: *Servicio de lavandería a huéspedes*, *Servicio de lavandería en general*, *Proceso resumen diario venta lavandería* y *Ropa dejada en lavandería*.

2.6.1 Servicio de lavandería a huéspedes.

Para que los huéspedes tengan conocimiento de este servicio, es necesario contar con el sistema de información adecuado en que se ofrece el lavado en seco y en agua (valet y lavandería), por medio de 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 huésped podrá solicitar el servicio al departamento de lavandería por medio de una llamada telefónica y/o dejando en la habitación la lista de lavandería en 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.

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 Valet de turno que se encarga de recoger la ropa, quien, al recibo de las prendas, debe verificar que la lista de lavandería tenga escrito el nombre completo del huésped, el número de la habitación y firmada por el huésped. Basándose en la plantilla de recolección el Valet entrega en la lavandería la bolsa con la ropa a la marcadora quien verifica la cantidad y el tipo de ropa según la lista de lavandería, si no corresponde se devuelve, 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 la de valet y en su caso, aquella que por su estado de desgaste o por cualquier otra circunstancia deben ser regresadas a los huéspedes 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. Con la copia de la lista de la lavandería la marcadora, luego de la clasificación, chequea hacia donde se dirige 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 representada en el desprendible original que tiene la firma del huésped para que sea cargado en la cuenta éste.

La siguiente actividad es verificar si hay los suministros necesarios para continuar el proceso, en caso negativo se hace la requisición al almacén general en donde entregarán los elementos solicitados. Luego de que la ropa ha sido seleccionada y marcada se procederá al lavado, escogiendo muy bien los productos químicos necesarios para el fin. Cuando las prendas cumplen el ciclo normal de lavado, se separa la ropa que necesite ser secada, planchada o desmanchada, siendo llevadas por último a la sección de acoplamiento y empaque, en donde se escoge la ropa de los huéspedes de acuerdo a la lista de lavandería. Debe verificarse en este momento que a la ropa no le falte elementos tales como hebillas, botones, etc. se empaqueta luego colocando sobre la envoltura la respectiva lista de lavandería

PROCESO DE SERVICIO DE LAVANDERÍA A HUÉSPEDES

Flujo de proceso No. L-1

de esta manera se cumple todo el proceso que interviene en la prestación del servicio. Con el desprendible de la segunda copia de la lista de lavandería el asistente o el Jefe del Departamento deberá elaborar el resumen de ventas diarias de lavandería. Este resumen se elabora en original y copia enviando al final del día el original a la caja de recepción para que se verifique que todas las cantidades anotadas coincidan con las notas débito enviadas durante el día, pasándolas luego a la auditoría nocturna. La copia es utilizada para hacer la suma y

cuadre del soporte de ventas del mes, archivándose luego en este departamento.

El proceso de servicio de lavandería a huéspedes se representa en el flujo No. L-1.

2.6.2 Servicio de lavandería general.

Se canaliza este proceso a través de la sección de ropería en que el respectivo encargado ejerce un control de las prendas entregadas por el personal de los departamentos que requieren el servicio de lavado, secado y planchado de los diferentes elementos necesarios para la operación normal de dichos departamentos. La información que se debe disponer para el tratamiento de entrega de las diferentes prendas se condiciona al tipo de activo de operación conformando la siguiente papelería:

- ◆ Control recibo ropería-lencería (habitaciones).
- ◆ Control recibo ropería-mantelería (alimentos, bebidas).
- ◆ Control recibo ropería-uniformes (hab, a y b, tel, lav, mto).

Si se trata de lencería, la camarera rellena el control recibo ropería en original y dos copias. Siendo la primera copia entregada al encargado en la lavandería de recibir las prendas y haciendo firmar la sección LAV y la original se retiene en ropería. La camarera dispone de la segunda copia. Si se trata de mantelería proviene de restaurantes, cafeterías y bares. El encargado de llevar las prendas del departamento de a y b llena el control recibo ropería en original y dos copias. La primera copia es entregada al Valet en la lavandería con los manteles y servilletas que requieran el lavado. La segunda copia se destina al departamento de alimentos y bebidas. Original para el encargado de ropería.

Si se trata de uniformes el Encargado de Ropería recogerá estos del vestier, (cada empleado entrega el suyo en esta sección) y elabora el control recibo ropería en original y una copia. La copia para la lavandería con los uniformes y el original para ropería.

La primera actividad que se realiza ya en la lavandería después del recibo de las prendas entregadas por la sección de ropería, es la de clasificación, de acuerdo al tipo de materiales que condicionan el lavado en seco o en agua. En el caso de los uniformes se deben diferenciar los tipos, de acuerdo al material y la contextura tal como los que se lavan diariamente (driles) y los que son lavados dos veces a la semana (pañños).

Una vez clasificada, se procede a hacer un conteo físico de cada uno de los tipos de artículos con el fin de elaborar el reporte diario lavandería la sección de entrada cotejando con la copia del control recibo ropería y remitiendo mas tarde al archivo de lavandería.

El siguiente paso es determinar si hay piezas que por su deterioro, en el caso de lencería o mantelería, deban ser remplazadas, para tal efecto se elabora un reporte diario de lavandería diligenciando la sección devolución y junto con las piezas correspondientes, se

PROCESO DE RECIBO, LAVADO, PLANCHADO Y ENTREGA DE LENCERÍA, MANTELERÍA Y UNIFORMES

Flujo de proceso No. L-2

envían al encargado de ropería al final de cada día. Una vez realizada esta actividad se establece la necesidad de suministros para continuar el proceso, en la que se elabora la requisición al almacén general; obtenidos los suministros o en caso de que estuvieran disponibles en la lavandería, se procede al ciclo de lavado y secado. Se detectan luego las piezas que requieren costuras, para tal efecto se elabora un reporte diario de lavandería diligenciando la sección pendiente y junto con las piezas correspondientes, se envían al encargado de ropería al final de cada día, donde se efectúan los servicios pertinentes y se devuelve a la lavandería nuevamente junto

con el reporte diario de lavandería relacionando la sección devolución para continuar con el planchado, la clasificación y a continuación se cuenta para ser enviada a ropería con su respectivo reporte diario lavandería elaborando la sección de salida el cual, se hace, en original para ropería y copia para archivo de lavandería.

La última actividad que se realiza en el proceso de recibo, lavado, planchado y entrega de lencería, mantelería y uniformes de empleados es la recopilación de información diaria de *entrada, salida, devolución y pendientes* de prendas en la planilla diaria lavandería. Todo este proceso descrito se muestra en el flujo No. L-2

2.6.3 Proceso resumen diario venta lavandería

Este proceso comprende la recopilación de los recibos y relaciones que soportan la facturación del servicio de lavandería a huéspedes, es decir:

lista de lavandería (desprendible)

Planilla de recopilación

Obtenida esta información se elabora el Resumen Diario Venta Lavandería LAV-5 dirigido al Auditor Nocturno tal como se describe en el flujo No. L-1

2.6.4 Ropa dejada en lavandería

Muchas veces sucede que el huésped abandona el hotel dejando ropa en la lavandería. En estas situaciones se procederá, a guardarla (después de lavarla) con la papeleta de identificación de las prendas, donde indicará el nombre del cliente y número de habitación, remitiéndola seguidamente a la sección de ropería. De tal manera que el cliente pueda recuperar la prenda en cualquier momento que la reclame (previo pago de importe de lavandería).

3. LA ORGANIZACIÓN Y CONTROL DE ACTIVIDADES

3.1 EL PERSONAL Y SUS FUNCIONES

Dependiendo de la estructura y funcionamiento del hotel, el personal de este departamento trabajara a las órdenes de la gobernanta o tendrá autonomía propia. En algunos establecimientos habrá dos encargadas, una de lavadero y otra de lencería, y en otros habrá una sola encargada de todo el departamento, que tendrá a sus órdenes al resto del personal, al cual le encomendará su trabajo.

Encargada de lencería y lavandería

Es la persona designada por la gobernanta o por dirección para gestionar y dirigir el área de lavandería-lencería.

Deberá tener el siguiente perfil:

- Capacidad para adaptarse a los criterios de la gobernanta y colaborar con ella (En el caso de que esta, no sea la encargada del departamento.)
- Capacidad para trabajar en equipo.
- Debe tener amplios conocimientos sobre maquinaria, tejidos, productos de limpieza y desmanchado, así como conocimientos de las técnicas de aplicación de los productos en los distintos tejidos. Además:

- Tendrá a su cargo el funcionamiento del departamento, bien como jefa del mismo, bien por delegación de la gobernanta.
- Tiene bajo sus ordenes a las lencerías, costureras, lavanderas y planchadoras.
- Tendrá a su cargo el inventario general de toda la ropa del hotel allí depositada, en los que hará periódicamente revisiones y reparaciones necesarias.
- En servicios especiales, entregará la lencería pertinente, mediante vales, y se hará cargo de ella, una vez efectuados los servicios.
- Hará un periódico recuento de las existencias con cada uno de los jefes de departamento, comunicando a la dirección cuantas faltas observe.

Como consecuencia del puesto que ocupa como encargada del departamento, y habiendo delegado en ella autoridad y responsabilidad sus funciones principales serán:

- Planificar y organizar el proceso de lavado, centrifugado y planchado, de forma que las máquinas puedan funcionar sin interrupciones por falta de ropa para tratar, procurando que permanezcan constantemente en funcionamiento, y si están paradas que sea el menor tiempo posible.
- Combinar o coordinar el horario de máquinas y personal para ajustarlo a este proceso.
- Controlar toda la ropa que entra en el departamento durante el día.
- Saber interpretar y corregir las desviaciones que se produzcan en el departamento.
- Emitir y tramitar toda la documentación necesaria para controlar el departamento y dar los informes necesarios a su superior inmediato.
- Motivar y perfeccionar al personal que trabaja a sus órdenes.

Lencerías, costureras, lavanderas y planchadoras

Son las encargadas de la atención de la ropa del hotel y de clientes. Deberán ser unas profesionales en sus materias y tener un perfecto conocimiento de su especialidad. De tal forma que las costureras sabrán reparar en función del tejido y de la pieza que sea, aquella rotura o desperfecto que pudieran tener. Las lavanderas deberán conocer el funcionamiento de las máquinas (lavadora, centrifugadora, secadora...) para poder hacer un correcto uso de ellas y las planchadoras como su nombre indica serán las encargadas de planchar la ropa para que quede de nuevo lista para su uso o en el caso de clientes para que se le devuelva a la habitación que corresponda. No olvidemos el trabajo de las lencerías que se encargarán de revisar, transportar, clasificar y almacenar toda la lencería.

Por otra parte, todos los puestos mencionados, deberán atender y obedecer a cualquier orden que se les transmita desde instancias superiores (gobernanta, subgobernanta, encargada...), para que todo pueda funcionar con la coordinación que exige este departamento. Asimismo, deberán conocer los procedimientos a seguir y trasladar a sus superiores cualquier problema que surgiese en su sección, para poderlos solucionar lo antes posible.

Su perfil deberá de ser:

- ◆ Imagen personal (higiene y uniformidad)
- ◆ Conocimiento sobre el funcionamiento de la maquinaria
- ◆ Conocimiento de los distintos tipos de tejidos
- ◆ Conocimiento de los productos de limpieza y desmanchado, así como de las técnicas para su utilización sobre los distintos tejidos.
- ◆ Saber coser a mano y a máquina.
- ◆ Actitud para trabajar en equipo.

Sus funciones y tareas principales a realizar serán:

- ◆ Clasificar y contar la ropa sucia entregada por los distintos departamentos.
- ◆ Entregar la ropa limpia a los distintos departamentos.
- ◆ Recoger los uniformes sucios y entregar los limpios.
- ◆ Separar las prendas que presentan algún tipo de desperfecto para repararlas si es posible, y si no darlas de baja.
- ◆ Lavado, secado, planchado y plegado de toda la ropa del hotel.
- ◆ Lavado, secado, planchado, plegado y entrega de la ropa de clientes.
- ◆ Limpieza de las instalaciones de lavandería.

3.2 ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La persona responsable del departamento de Lencería será a quien corresponda la planificación y organización del trabajo a desarrollar. Dicha organización se realizará en base a lo siguiente:

A. La previsión del trabajo a desarrollar durante el día, el cual, a su vez, estará en función:

- ◆ Del índice de ocupación del día anterior.
- ◆ De las salidas previstas del día.
- ◆ De los servicios prestados en restaurante.
- ◆ De la frecuentación del cambio de ropa en el hotel.
- ◆ Del stock de ropa con el que cuenta.

Esta información le llegará a la encargada por medio de Recepción, bien la noche anterior, bien a primera hora de la mañana del día siguiente, a través del estadillo de previsión del restaurante, y parte de ocupación o de entrada y salidas de Recepción.

B. 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, para asignarlo a cada una de estas máquinas.

Dado que la industria hotelera está expuesta a grandes fluctuaciones tanto en ocupación de habitaciones como en frecuentación de restaurante, sobre todo en hoteles ubicados en lugares con alta estacionalidad, durante estas épocas se debe aprovechar, además del disfrute de vacaciones del personal, para reparar el material, cuyo cambio se realiza con menos frecuencia o se suele hacer de temporada a temporada (cortinas, visillos, colchas de día, etc.).

Debe planificar su trabajo en base al tratamiento de la ropa, es decir:

- Recogida de ropa sucia.
- Clasificación de la misma.
- Paso a las máquinas de lavar.
- De lavadora a centrifugadora (si no tuviera este programa la lavadora)
- De centrifugadora o lavadora a secadora (si la ropa que se trata se plancha en calandria, pues si se plancha en planchadora de rodillo pasará, en vez de a la secadora, a la planchadora de rodillo).
- De centrifugadora o lavadora a planchadora de rodillo (según lo dicho anteriormente).
- De secadora a calandria (hay ropa que no necesita planchado, con lo cual no realizaría este paso).

–Una vez doblada y clasificada la ropa, se colocará en los armarios a la espera de ser retirada por los departamentos correspondientes.

Distribuirá los horarios a su personal, en base al trabajo a realizar, dando a cada empleado las instrucciones correspondientes, dependiendo del tipo de maquinaria a utilizar, tipo de ropa de que se trata y su suciedad, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas de cada máquina y sus diferentes programas, poniendo a su disposición los materiales consumibles (detergentes, lejías, suavizantes, etc.) así como materiales y utensilios necesarios, supervisando al mismo tiempo su consumo. Procurando, según los conocimientos adquiridos, que el personal cuide la ropa alargando su vida útil, haciéndola lo más rentable posible.

A una persona o dos, dependiendo del volumen del trabajo, les encomendará el trato de la ropa de clientes, y tendrán, normalmente, utensilios aparte para su trabajo correspondiente.

3.3 SISTEMAS DE CONTROL

Los sistemas de control están fuertemente implantados en nuestra sociedad, esto se debe, a la importancia de tener controles continuos en aspectos tan importantes para nuestras empresas como son el control de gastos, la calidad de los servicios prestados o el control de inventarios, entre otros.

Todos estos controles, sirven de instrumentos para la nueva gestión empresarial, basada en el aumento de beneficios mediante la reducción de costes, no olvidemos que el departamento de Lavandería–Lencería es uno de los principales generadores de costes dentro de un hotel, por ello se llevan implantando desde hace pocos años unos controles de calidad, basados en los Modelos de Calidad Total, unos modelos que a priori resultan difíciles de asimilar (estos implican a todos los elementos del proceso, incluidos los trabajadores) pero que a corto-medio plazo traen numerosas ventajas para el hotelero.

También son muy importantes para la solución de problemas y la toma de decisiones por parte del ápice estratégico, ya que las tomas de decisiones se deben elaborar en torno a los datos que se le suministran del núcleo de operaciones y su línea media, estos datos no existirían, si no existiesen unos sistemas de control.

Tales sistemas de control, o instrumentos de gestión hotelera, podemos resumirlos en los siguientes:

- Fichas de inventario que reflejen las existencias, el movimiento de la ropa y los stocks máximos y mínimos que se establezcan para cada artículo.
- Impreso ropa de clientes para el control en la recogida, entrega y devolución, así como para la facturación.
- Impreso ropa de servicios para el control en la recogida, entrega y devolución de ropa usada y limpia.
- Impreso control de consumo del material de limpieza.
- Impreso control materias consumibles.
- Impreso control materiales de uso.
- Impreso control–estadística de Kg. lavados, consumos generales y resultados.
- Toda la documentación del departamento, *vease el punto 3.4 documentación*

3.4 DOCUMENTACIÓN

Todos los procesos anteriormente descritos, serían imposible de controlarlos sin la documentación que a continuación describiremos, pero antes nos gustaría hacer un poco más de hincapié en la importancia que tienen estos documentos en el buen desarrollo de las actividades del departamento, no sería posible imaginar ningún departamento dentro del hotel que pudiese funcionar sin documentación. Pero, para que esta sea eficaz debe ser rellenada correctamente y siguiendo unas reglas claras para todos los empleados. Los documentos que encontramos en este departamento son:

- **Lista de Lavandería LAV-1**

Objeto de la forma: Ofrecer y vender el servicio de lavandería del hotel, 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 previamente impresos en la forma.

Elaboración: Dado que la forma consta de dos partes, se elaborará de la siguiente forma, 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. El cajero de lavandería, 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. Pertenecer a la lavandería y se distribuye la parte superior para la organización de la ropa y el desprendible se remite a la recepción. La 1ª copia, que pertenece a lavandería, se archiva, y el desprendible es soporte del resumen diario de ventas lavandería. La 2ª copia la conserva el cliente.

• **Reporte Diario de Lavandería E/S LAV-2**

Objeto de la forma: Controlar y revisar cantidad y tipo de artículos de lencería, mantelería y uniformes que se reciben en la lavandería para lavado y planchado.

Controlar y revisar la cantidad y 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 ser sacados del servicio.

Relacionar los artículos de lencería, mantelería y uniformes que por su deterioro deben ser llevados a costura.

Elaboración: Deberá ser elaborada diariamente y llevará el visto bueno del encargado de lavandería.

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

LISTA DE LAVANDERIA LAV-1 Tamaño sugerido: 15cm x 35cm.

REPORTE DIARIO LAVANDERÍA LAV-2 Tamaño sugerido: 20cm x 15cm

• **Planilla de Recolección LAV-3**

Objeto de la forma: Controlar diariamente el recibo y la entrega de la ropa para el servicio de lavandería huéspedes.

Elaboración: De acuerdo a las llamadas de los huéspedes solicitando el servicio o del aviso de las camareras en el momento de arreglar las habitaciones. El asistente de lavandería, deberá ir rellenando esta planilla diariamente en original, la cual facilita el recorrido del Valet por las habitaciones y establece un control sobre las prendas que se reciben.

Distribución: El original, de acuerdo a las llamadas el asistente de lavandería bloquea las habitaciones, por las cuales tiene que pasar el Valet. Asigna el Valet para la recolección el cual llena el número de la Lista de Lavandería, verifica el número de prendas y clasifica el servicio, en especial o normal. Finalmente se remite a auditoría como soporte del Resumen de Lavandería.

• **Tarjeta de Devolución LAV-4**

Objeto de la forma: El no adquirir responsabilidades cuando la ropa no se encuentra en buen estado. Evitar reclamos.

Elaboración: De acuerdo a la revisión de la marcadora en el momento de recibir la ropa ella informa sobre el deterioro de las prendas al encargado de lavandería, él elabora la forma para evitar futuros reclamos.

Distribución: original para el cliente.

• **Resumen Diario Venta Lavandería lav-5**

Objeto de la forma: Tiene por objeto informar diariamente al Auditor Nocturno sobre la venta departamental.

Elaboración: Lo realiza el asistente de lavandería al final de cada día, recopilando todos los desprendibles (copia) de la Lista de Lavandería y la Planilla de Recolección diaria como soporte del servicio prestado.

Distribución: El original para el auditor nocturno, y la copia para el archivo de lavandería.

- **Control Recibo Ropería – Lencería LAV-6**
- **Control Recibo Ropería – Mantelería LAV-7**
- **Control Recibo Ropería – Uniformes LAV-8**

Objeto de la forma: Controlar y revisar cantidad y tipo de artículos de lencería, mantelería y uniformes que se entregarán de ropería a la lavandería para lavado y planchado.

Controlar y revisar la cantidad y tipo de artículos de lencería, mantelería y uniformes que se reciben después del proceso de lavado y planchado de la lavandería.

PLANILLA DE RECOLECCIÓN LAV-3 Tamaño sugerido: 13cm x 20cm

TARJETA DE DEVOLUCIÓN LAV-4 Tamaño sugerido: 7cm x 12cm

RESUMEN DIARIO VENTA LAVANDERÍA LAV-5 Tamaño sugerido: 12cm x 10cm

Controlar y revisar la cantidad y tipo de artículos de lencería, mantelería que la encargada de ropería entregará a las camareras o al encargado de A y B responsable mas tarde del proceso de lavado y planchado en la lavandería.

La cantidad de artículos recibidos por la camarera de la ropería después del lavado y planchado debe ser igual a la cantidad entregada inicialmente por ella.

Elaboración: LAV-6 Deberá ser diligenciada por la camarera en original y dos copias

LAV-7 Deberá ser diligenciada por la por la persona encargada de traer la mantelería del departamento de a y b en original y dos copias.

LAV-8 Deberá ser diligenciada por cada empleado, al dejar su uniforme para el lavado y/o planchado, en original y una copia.

Distribución: LAV-6 El original lo entrega la camarera al encargado de ropería, la 1ª copia, al encargado de recibir en lavandería, junto con la lencería. El revisará la cantidad y dará el visto bueno de cantidad y recibo. La 2ª copia la conserva la camarera para el retiro de la lencería y así completar el inventario.

LAV-7 Se entrega al encargado de ropería. La 1ª copia al valet en lavandería, junto con la mantelería. El revisará la cantidad y dará el visto bueno de cantidad y recibo. La 2ª copia la conserva el departamento de a y b.

LAV-8 El original al encargado de ropería, la copia al Valet en lavandería, junto con los uniformes. El revisará la cantidad y dará el visto bueno de cantidad y recibo.

• Planilla Diaria Lavandería LAV-9

Objeto de la forma: Controlar, revisar la cantidad y tipo de artículos, de lencería, mantelería y uniformes de empleados que pasan por lavandería diariamente como soporte de lo enviado por ropería y para un control directo sobre estas prendas. Es base también para controlar el movimiento de la lavandería durante un periodo (un mes) para evaluar el aprovechamiento de la planta.

Elaboración: Deberá ser elaborado diariamente por el Encargado del departamento, en original. Esta planilla facilita el conocer cada día el inventario de piezas que se mantienen en lavandería.

CONTROL RECIBO ROPERÍA – LENCERÍA LAV-6

CONTROL RECIBO ROPERÍA – MANTELERÍA LAV-7

CONTROL RECIBO ROPERÍA – UNIFORMES LAV-8

Tamaños sugerido: 13cm x 17cm

PLANILLA DIARIA LAVANDERÍA LAV-9

La información que encontramos en la planilla es la siguiente:

–Periodo a controlar.

- ◆ 1ª parte: Descripción
- ◆ 2ª parte: Tantas columnas como artículos de lencería, mantelería y uniformes, que requiera el servicio, codificadas, diferenciando los tres tipos de activos de operación. Esto es por ejemplo:

1: funda

2: sábanas

18: cofia

–Filas: Estarán divididas por los días del mes y cada fila contendrá en cada día:

Entradas – Salidas – Devoluciones = Saldo Día

Al final del período controlado estará el total del movimiento del mes de cada tipo de prenda y el saldo total de prendas pendientes en la lavandería. Este resumen diario tendrá un movimiento diario así:

Saldo día anterior + Entradas – Salidas – Devoluciones = Saldo Día

4. LA LENCERÍA DEL HOTEL

4.1 TIPOS DE ROPA EN EL HOTEL

Como hemos dicho anteriormente, en lencería se guarda toda la ropa que se usan en el hotel. Vamos a significar por departamentos la dotaciones más importantes, que están en función de la categoría y actividad del hotel:

Pisos.

- ◆ Alfombrines.
- ◆ Bayetas de limpieza.
- ◆ Bayetas para zapatos.
- ◆ Colchas cameras de día.
- ◆ Colchas cameras de noche.
- ◆ Cortinas de baño.
- ◆ Cubrecamas.
- ◆ Cubrecolchones.
- ◆ Cubrecunas.
- ◆ Cubresupletorias.
- ◆ Fundas de todo tipo de almohadas.
- ◆ Mantas de todo tipo y tamaño.
- ◆ Sábanas bajeras de todo tipo y tamaño.
- ◆ Sábanas encimeras de todo tipo y tamaño.
- ◆ Toallas de baño.
- ◆ Toallas de lavabo.
- ◆ Toallas de bidé.
- ◆ Toallas de piscina.
- ◆ Albornoces.
- ◆ Cortinas de habitaciones.
- ◆ Uniformes de personal.

Comedor, cafetería y bar.

- ◆ Uniformes de personal.
- ◆ Mantiles para comedor de todo tipo y tamaño.
- ◆ Muletones de todo tipo y tamaño.
- ◆ Mantiles para banquetes de todo tipo y tamaño.
- ◆ Cubremantiles de todo tipo y tamaños.
- ◆ Servilletas de todo tipo y tamaño.
- ◆ Cubrebadejas de todo tipo y tamaño.
- ◆ Cubreaparadores.
- ◆ Litos.
- ◆ Paños de cristal.
- ◆ Paños de vajilla.
- ◆ Rejillas.
- ◆ Cortinas.
- ◆ Visillos.
- ◆ Estor.

Cocina.

- ◆ Uniformes de personal.
- ◆ Delantales.

- ◆ Sabanas de mesa clientes.
- ◆ Muletones.
- ◆ Trapos en general.
- ◆ Paños en general.

Clientes.

- ◆ Pantalones.
- ◆ Camisas.
- ◆ Faldas.
- ◆ Chalecos.
- ◆ Corbatas.
- ◆ Trajes.
- ◆ Pañuelos.
- ◆ Ropa interior en general.

Es muy importante, como ya mencionamos anteriormente, que el departamento de Lencería– Lavandería conozca muy bien los tratamientos a seguir para la limpieza de estos elementos de lencería, ya que la lencería del hotel supone un desembolso importante en inmovilizado del hotel, y debe tratarse de la mejor forma para que este se deteriore lo menos posible.

Algunos hoteles utilizan la formula de leasing para la adquisición de la lencería, esto les supone un desembolso inicial mucho menor, pudiendo utilizar los recursos en otras secciones y no en el inmovilizado de lencería. El problema que supone esta formula es la falta de personalidad, ya que no se serigrafía ningún elemento de lencería con el anagrama del hotel.

Por tanto, este es otro aspecto que se debe decidir a la hora de gestionar un hotel, dándole la importancia que tiene; no olvidemos que es un elemento a valorar por el cliente, ya que la lencería del hotel estará en contacto directo con el cliente, y este esperara que sea lo más agradable posible, para poderse sentir como en su propia casa.

4.2 INSTALACIONES DE LAVANDERÍA Y LENCERÍA.

La capacidad de las instalaciones de lavandería y lencería estarán en función de la actividad del establecimiento y de la necesidad más o menos inmediata de la ropa que deba estar en servicio. Cuanto menor sea el stock más rapidez se exigirá a los ciclos del preparado de la ropa. Otro dato a tener en cuenta es la disponibilidad de una plantilla adecuada para obtener el máximo rendimiento de las máquinas.

Las instalaciones normalmente están compuestas de:

- Zona de clasificado de ropa (pesebre).
- Pilas, fregaderos.
- Maquinas lavadoras (de carga superior o frontal).
- Maquinas centrifugadoras (si no van incorporadas a las lavadoras).
- Maquinas secadoras (calandria, rodillo o ambos).
- Elementos auxiliares (de plancha, costura y lavado).
- Lavadora para ropa de clientes.
- Mesas, con ruedas en las patas, a ser posible.
- Carros con ruedas.
- Bascula para pesar la ropa.
- Repisas de estanterías.
- Local o apartado para depósito exclusivo de material de limpieza y detergentes.

- Mesas de plancha.
- Tablas de plancha.
- Plancha a vapor y eléctrica
- Mangueros.
- Gorreras.
- Almohadillas.
- Moldes para planchar corbatas.
- Franelas de lana.
- Sargas.
- Azulejos.
- Cestas.
- Colgadores.
- Bandejas.
- Porta-planchas.
- Tenacillas de encañonar.
- Maquinas de doblado.
- Maquina de coser .
- Archivo para la documentación de lavandería.
- Teléfono para comunicarse con los demás departamentos.

Tan importante como las instalaciones es el tener un personal especializado, que en numerosas ocasiones es difícil de encontrar. La especialización en este trabajo es muy importante, porque se ahorran coste, se necesita menos horas de trabajo y los resultados son mejores. Además, el conocimiento de las prendas es necesario para poder usar correctamente las máquinas.

4.3 HIGIENIZACIÓN DE LA ROPA

La gestión de este punto es importante para la calidad del servicio, y para ello se tendrán en cuenta siete puntos principales, que a continuación desarrollamos:

1. Agua
2. Mecánica
3. Temperatura del agua
4. Tiempo de lavado
5. Detergentes a emplear
6. Manipulación de la ropa
7. Almacenaje

1. Agua. Como parte muy importante para el proceso del lavado, ha de ser estudiada de antemano por un profesional para saber su pureza. Una vez analizado este requisito sabremos el tipo de detergente y lejía que se precisa, pues estos factores son los más importantes para una buena conservación y duración de la ropa.

Para obtener resultados satisfactorios en el tratamiento de la ropa con lejía conviene tener en cuenta que el agua caliente ataca fuertemente al tejido, degradándolo y que la acción blanqueante y esterilizante solo es satisfactoria si actúa sobre un tejido desengrasado y limpio.

Las aguas pueden ser por su composición: Alcalinas, salinas, ferruginosas, sulfurosas y arseniosas. Por su dureza: Blandas, semiduras, duras, muy duras. Y por su acidez: Ácidas, neutras y básicas.

TIPOS DE AGUA	COMPOSICIÓN	DUREZA	ACIDEZ	
		ALCALINAS	BLANDAS	ACIDAS
		SALINAS	SEMIDURAS	NEUTRAS
		FERRUGINOSAS	DURAS	BÁSICAS
		SULFUROSAS	MUY DURAS	
		ARSENIOSAS		

2. Mecánica. Debe hacerse una limpieza periódica de las máquinas por dentro y por fuera. El servicio técnico del hotel se ocupará de la revisión y conservación de las máquinas, así como de su vigilancia. Teniendo en cuenta que las lavadoras automáticas tienen varios ciclos de lavado, se estudiará cada tipo de ropa para darle el tiempo de lavado preciso.

Dentro de la conservación de las máquinas son muy importantes las precauciones referentes a atascos en los desagües generales, debidos al continuo uso de detergentes y residuos de la suciedad acumulada.

3. Temperatura del agua. La temperatura varía según el tipo de ropa y tipo de lavado, y la más generalizada es de 50 a 60 grados. Si por alguna causa no se alcanzase esta temperatura, se debe modificar el proceso de lavado con otros factores, como: más tiempo de lavado, menos ropa metida en la lavadora, etc. Pero vamos a citar algunos ejemplos de la influencia de la temperatura del agua en el proceso de lavado de la ropa:

–Es conveniente realizar el prelavado con agua fría, puesto que hay manchas que se fijan más al tejido al lavarlas con agua caliente.

–A una temperatura de 93° C durante 10 minutos se elimina el virus del V.I.H.

4. Tiempo de lavado. El tiempo de lavado dependerá de la calidad y suciedad de la ropa. Por eso la encargada debe ser una profesional debidamente preparada para tener amplios conocimientos sobre la maquinaria, tipo de ropa y detergentes a emplear. Se conocerá la cantidad de carga que debe llevar cada máquina. Se sabrá, en base a la ropa que se trata, la cantidad de detergente o lejía que hay que emplear. Se debe rotar la ropa en uso y desuso para su mejor conservación. Se conocerán las temperaturas del agua necesarias para las diferentes clases y calidades de ropa, así como los productos necesarios para su tratado.

En caso de ropa nueva, si se observan fallos en su lavado, se debe acudir a un laboratorio para que la analicen, y buscar las mejores condiciones para tratarla.

5. Detergentes a emplear. Hacer uso de un buen detergente para cada tipo de ropa proporciona siempre blancura, suavidad y larga duración en la ropa. Para cada lavado, generalmente la máquina necesita:

- ◆ Jabón para prelavado.
- ◆ Jabón para lavado, adecuado a la dureza del agua.
- ◆ Jabón para la ropa de color sin blanqueantes.
- ◆ Jabón neutro para la ropa fina especial.
- ◆ La ropa fina y de lana, normalmente, se lava a mano con jabón neutro, bien en polvos, bien en pastilla.

Cuando después de un lavado las prendas quedan con manchas, se vuelven a lavar. Si las manchas persisten, hay que someter la ropa a un tratamiento o desmanchado. Para que este tratamiento tenga éxito debemos tener en cuenta:

- ◆ De que tejido es la prenda manchada.
- ◆ Solidez del colorante.
- ◆ Estado de la ropa a tratar.
- ◆ Tiempo de la mancha.
- ◆ Tipo o clase de mancha.

Las fibras que componen el tejido a desmanchar pueden ser:

- ◆ Vegetales. Como el lino o el algodón. En blanco pueden ser tratadas a altas temperaturas y con lejía en el lavado a máquina.
- ◆ Animales. Como la lana o la seda natural. Se consideran ropa delicada. No resisten más de 30 grados de temperatura. Conviene lavarlos a mano o en un ciclo corto de máquina. Las manchas hay que tratarlas con toda clase de precauciones.
- ◆ Artificiales o sintéticas. Como tergal, nylon, etc. Estos tejidos tienden a perder su color blanco de origen después de varios lavados, volviéndose de color gris o amarillento, sobre todo si se han tratado a altas temperaturas. Devolverles su color blanco es difícil. Las manchas, en este tipo de tejido, no suelen ser fáciles de eliminar, ya que no se deben lavar en agua caliente y los tejidos no absorben fácilmente el quitamanchas.

El detergente es el producto más importante dentro del proceso de lavado, podemos definirlo como un producto químico que sirve para dotar al agua de un determinado poder de limpieza. Por medio del detergente se consigue reducir la tensión superficial del agua, se aumenta su capacidad de humidación, penetración y emulsificación, y evita que la suciedad disuelta en el agua durante el proceso de lavado vuelva a depositarse en los tejidos. Los detergentes están compuestos de:

Tensoactivos, secuestrantes, álcalis, CMC sódica, sulfato y cloruro sódico, humectantes, suavizantes, neutralizantes, blanqueantes.

6. Manipulación de la ropa. Debe de realizarse bajo una normalización en las tareas, por personas preparada para ello y de la forma más cuidadosa e higiénica posible, de forma que no se manche o estropee el trabajo que se acaba de realizar. Con ello nos referimos también, a la posterior manipulación de planchadoras y lenceras.

7. Almacenaje. Como ya mencionamos en el punto 3.4 *situación en el hotel*, las instalaciones deben estar acondicionadas y preparadas, para que el tratamiento y almacenaje de la lencería, sea lo más higiénica, ganando calidad en el resultado final.

NOTA. Para observar, las condiciones higiénicas ideales, del local de lavandería y lencería consulten el punto 3.4 *situación en el hotel*.

5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

En este departamento podemos encontrar, al igual que en todas las profesiones, un vocabulario específico que vale la pena recordar y aclarar sus significados, entre otras podemos encontrar las siguientes:

Valet, También denominado mozo de habitaciones, depende directamente de la gobernanta o subgobernanta de pisos y realiza actividades complementarias al trabajo de las camareras en la limpieza de habitaciones, o en el transporte de objetos pesados.

El office, Es un pequeño almacén en el que la camarera tendrá almacenados los stocks de lencería, dotaciones,

maquinaria, utensilios y productos de limpieza necesarios para la realización de sus tareas.

Sarga; Tela de lana o estambre, cuyo tejido forma unas líneas diagonales, que pintadas sirven para adornar o decorar paredes. Nos las podemos encontrar en la decoración de algunos hoteles.

Muletón; Tela de algodón o lana afelpada, de mucho abrigo.

Pesebre; Zona de la lavandería donde se clasifica la ropa, tiene este nombre por su parecido con el pesebre en el que comen los animales de granja. Esta forrado de azulejos para que su limpieza sea más fácil.

Mangueros; Utensilio utilizado en la lavandería para facilitar el planchado de mangas y pantalones, tiene forma alargada y estrecha sobre el que se introducen las prendas.

Calandria; Máquina para prensar y satinar ciertas telas.

Calandrar; Pasar una tela por la calandria

Dril; Tela fuerte de hilo o de algodón crudo

6. EL CASO DE LOS HOTELES: REYES CATÓLICOS Y MONTECARLOS

Antes de comenzar ha hablar de estos dos hoteles, nos gustaría reseñar que no hubiese sido posible obtener toda esta información, sin la apreciada colaboración de todos los trabajadores del hotel, y en especial la prestada por su gobernanta la Sra. Sandra AVECILLA, quien atentamente nos respondió a todas nuestras preguntas y nos guió por sus instalaciones.

Los hoteles Reyes Católicos y Montecarlos están situados en Sevilla en la calle Gravina, separándose una distancia de 50 metros. Hacemos mención a los dos porque pertenecen a un mismo propietario y se rigen bajo una misma dirección, podría decirse que a excepción de criterios legales forman un mismo conjunto. Albergan una capacidad hotelera de 27 y 51 habitaciones, con lo que hacen un total de 78 habitaciones.

Su departamento de Lavandería-Lencería está bajo la supervisión y coordinación de la gobernanta, quien a nuestras preguntas sobre el departamento nos trasladó la siguiente situación:

- Los hoteles tienen un sistema mixto de gestión, es decir, tienen contratado unos servicios con una empresa auxiliar de lavandería, y otra parte de la lencería, la gestiona el mismo hotel, en sus instalaciones de lavandería.
- La empresa auxiliar se llama Lavisur y se encuentra situada en el polígono El Pino, es una empresa fuerte del sector que lleva el servicio de lavandería a diversos hoteles de Sevilla.

Esta empresa se encarga de recoger diariamente (excepto los domingos) la lencería del hotel, en unos sacos que previamente han dejado, y a su vez entregan la lencería del día anterior lavada, planchada y clasificada (dentro de unas bolsas de plástico cerradas, para su perfecta higienización).

El contrato que se tiene con esta empresa esta tarifado entre 0.51 y 0.54 euros

por kilo de ropa tratada, a cambio Lavisur se encarga de clasificar, lavar, secar, planchar y doblar las siguientes piezas de lencería: Sábanas y sabanas bajas (que son iguales para facilitar el trabajo), fundas de almohadas y toda la lencería del restaurante (mantel, cubremantel...). Además de esto, también llevan la ropa de clientes, pero con diferente servicio y precio.

Toda las demás piezas de lencería se gestionan en las lavanderías de los dos hoteles.

- Las lavanderías de los hoteles lavan, secan, planchan y doblan las siguientes piezas de lencería:

- Uniformes de empleados de cocina
- Todas las toallas y alfombrines
- Las cortinas (una vez al año)
- Cubre–colchones (cada cuatro meses)
- Colchas de tapicería de día (cada cuatro meses)
- Cubre–almohadas
- Mopas, bayetas de limpiar el polvo y cristales
- Mantas

Las apreciaciones de tiempo son estimadas, debido a que si las piezas se manchan antes no se espera al plazo de tiempo para realizar el lavado.

- Respecto a la lencería, es en propiedad y todas las toallas tienen el anagrama del hotel. La Sra. Sandra, al comentarle el sistema de leasing y renting, nos reconoció que es una gran solución, porque ahorra trabajo, siempre tiene stocks disponibles, además de no tenerse que preocupar una de compras, deterioros o robos, sumándole que siempre tiene el hotel la lencería nueva; pero resulta muy caro a largo plazo
- La rotación de stocks y el cambio de habitaciones se produce de la siguiente forma:
- La rotación de stocks: Se tienen cuatro stocks que se reparten, 1º puesto, 2º quitado y metido en los sacos de lavandería para que se los puedan llevar al día siguiente a primera hora, 3º en lavandería y 4º en el office.
- El cambio de ropa de habitación: Si el cliente es nuevo se cambia toda la ropa. Si la habitación es de cliente el cambio completo de ropa se realiza cada tres noches, cambiándole a la segunda noche la funda de almohada; esto es por regla general, a no ser que se le quiera dar un trato especial al cliente o que las camareras de piso observen que las sabanas estén manchadas.
 - ♦ La ropa de clientes tiene un trato especial, se envía a Lavisur que es la encargada del lavado y planchado de la prenda, para ello el cliente rellena la hoja de Servicio de lavandería que se encuentra en la habitación y las camareras de piso se encargan de recogerla. Si se entrega con anterioridad de las 11 a.m. se le entrega ese mismo día.
 - ♦ La lencería que vuelve de lavandería con alguna mancha o deterioro se devuelve a la lavandería para que se solucione el error. Los controles que se hacen son mediante el peso (pesando la ropa antes y después del servicio) o mediante un recuento de prendas (puntualmente se cuenta la ropa que se envía y se comprueba a la vuelta) con estos sistemas de control se ratifica que no existen problemas con Lavisur. Estos sistemas tienen un inconveniente que es la pérdida de tiempo y el trabajo que conlleva, por eso son controles puntuales.
 - ♦ Los deterioros que sufren las prendas se arreglan en el hotel, siempre y cuando estos se puedan arreglar (pequeños rotos, descosidos...), y la que no tiene arreglo se tira y se lleva al inventario como deterioro o baja.
 - ♦ Las instalaciones de lavandería son:

MONTECARLO

Armario clasificado, donde se guarda la ropa limpia de lavandería, está apartado de las zonas húmedas y bajo llave.

Una lavadora, con capacidad de 20 kilos y que se encuentra continuamente trabajando desde las 8 a.m. hasta las 4 p.m., con una duración de trabajo de una hora y quince minutos.

Una secadora, con capacidad de 10 kilos y con una duración de programación de una hora, debido a este desajuste las tareas están planificadas por la Sra. Sandra para poder coordinar las actividades.

Un sistema de dosificación automática, para poder suministrar automáticamente a la lavadora de los productos necesarios para el desarrollo de sus programas. Los productos empleados se suministran al hotel en garrafas de 28 kilos y son: Detergente para prelavado, detergente para lavado, lejía, neutralizante y suavizante.

Un rulo de planchar, pero actualmente no se utiliza.

Estanterías, para ordenar material, guardar mopas, bayetas...

Cuatro carros con ruedas, que se utilizan con la función de pesebre, y donde se lleva la lencería de una máquina a otra. Estos carros contienen solo la ropa que se trata en el hotel, y se bajan desde las plantas mediante un ascensor hasta la lavandería, ya que la ropa que se envía a Lavisur, se introduce en planta en los sacos anteriormente citados, y se lanzan a través de una torva hasta un depósito situado en el sótano.

REYES CATÓLICOS

Una lavadora, con una capacidad de 15 kilos con el mismo ritmo de trabajo que la del hotel Montecarlo

Una secadora, con una capacidad de 10 kilos

Una mesa de doblado

Un rulo de planchado, que actualmente no se usa

Un sistema de dosificación automática, con las mismas funciones y productos que la del hotel Montecarlo

Barreños, que utilizan como si fuesen pesebres, en este hotel no utilizan carros con ruedas porque la ropa cae directamente mediante una torva a lavandería; y lo que se baja por ascensor son los sacos de Lavisur (justo el procedimiento contrario que en el Hotel Montecarlo, debido a las diferencias constructivas que existen entre los dos hoteles).

Estanterías, donde está depositada alguna lencería del hotel.

- ◆ Las instalaciones de ambos hoteles son pequeñas, con falta de espacio para poder realizar bien el trabajo, con poca ventilación, falta de iluminación y en definitiva con muchas carencias para poder hacer frente a toda la lencería del hotel sin la ayuda de una empresa auxiliar.
- ◆ En relación a la documentación vemos que tan solo utilizan 2 de los 9 documentos que

recogemos en el punto 3.4 *Documentación*, estos son el de Lista de lavandería Clientes y el otro documento es un documento de control interno llamado Control de inventario que según la Sra. Sandra se realiza una vez al año, aprovechando este control para la compra de nuevos stocks.

7.CONCLUSIONES

Al comenzar este trabajo recuerdo, para ser sincero, pensaba que iba a ser el trabajo menos atractivo de todos los que había realizado en la universidad, pero me ha sorprendido la importancia que tiene el departamento de Lavandería-Lencería dentro de un hotel y lo poco que conocemos de él. Lo cierto es que no hay muchas publicaciones que traten en profundidad el tema y sería deseable que así fuese, por la relevancia que este tiene.

Empezando a extraer conclusiones diremos que los costes son un factor clave a la hora de analizar el departamento, y que el análisis de ellos supone imprescindible para una buena gestión. La totalidad de los hoteles analizan previamente las ventajas e inconvenientes que tiene el asumir todos los procesos de este departamento dentro de las instalaciones del hotel, en otras palabras, si les resulta rentable el gasto en maquinarias, personal, trabajo... que tiene que afrontar el hotel, o por si lo contrario, le resulta más rentable el contratarlo a una empresa externa. En cualquier caso, ambas opciones tienen numerosas variantes y el acertar con ella solo es cuestión de cálculos.

Muy pocos hoteles asumen todos los procesos de este departamento, encontrándose la gran mayoría de ellos con que son hoteles de gran capacidad, capaces de generar tal cantidad de servicios que les resulta rentable soportar los costes de una lavandería. Entre aquellos que lo hacen se valora mucho la coordinación interdepartamental, al igual que la profesionalidad de sus empleados (lavanderas, lencerías y costureras) y la capacidad organizativa del responsable del departamento, que suele estar a cargo de la gobernanta del hotel, o alguien delegada por ella.

En este departamento, el trabajo esta especialmente normalizado, es decir, que se realiza siguiendo siempre una serie de pautas que ahorran tiempo y aúnan esfuerzos a la hora de conseguir objetivos y cumplir metas. Prueba de ello es el recorrido que sigue una prenda de clientes, o una pieza de lencería del hotel, como ya observamos en el punto 2.6 *diseño de operaciones y fases* donde los flujos de procesos, nos mostraron como están perfectamente guiadas y documentadas las prendas, desde su recogida, hasta su entrega, pasando por todas sus fases de clasificación, lavado y planchado, de tal modo que los procesos se siguen enlazados como si de una cadena se tratase.

La elección de la lencería también supone un estudio, el determinar si será en propiedad o renting, si se personaliza con una serigrafía o si no, el que prendas vestirán las habitaciones y con que calidad, no son más que algunas de las muchas preguntas con las que se enfrenta el departamento antes de empezar a funcionar.

Pensemos que si se dedican todas esas preguntas a un elemento tan simple como puede ser la elección de la lencería, que preguntas no se harán a la hora de decidir sobre la maquinaria o sobre las instalaciones. En este departamento, al igual que en los demás, todo esta especialmente pensado y estudiado, para no dar oportunidad al error, o a equivocarse, por ejemplo, en cuestiones tan importantes como puede ser el desembolso de una lavadora industrial, que por no haberse hecho un estudio previo antes de comprarse, la dirección se de cuenta al mes de estar instalada que no era del rendimiento que necesitaban.

La distribución de espacios, al igual que las condiciones del local, no son arbitrarias y están claramente definidas (como ya vimos en los puntos 2.4 *Situación en el hotel* y 2.5 *distribución de espacios*), es necesario que se cumplan los requisitos que este tipo de instalaciones necesitan.

Quizás el punto más importante ha destacar en estas conclusiones sea el de la gran diferencia que existe entre la teoría y la practica, siendo la practica el resultado del ahorro de costes y tiempo en grado superior. Por lo general no se siguen todos los procesos tan rigurosamente, los controles no son lo acertado que debiesen, el mismo personal realiza funciones diferentes para ahorrar trabajadores, las instalaciones no cumplen los requisitos técnicos necesarios, ni las condiciones de trabajo para el personal son tan optimas. Esta es una realidad diferente a la que nos muestra la teoría del departamento de Lavandería-Lencería, y que tan solo se acercan en aquellos hoteles de nueva construcción, con gran capacidad y alta categoría. Y en los pequeños y medianos hoteles se esta imponiendo cada vez más el contratar los servicios con empresas auxiliares.

Nosotros confiamos en que la situación de estos departamentos mejore y con ello la calidad de vida de sus trabajadores, que al fin y al cabo son las que la sufren.

Para terminar, diremos, que el departamento de Lavandería-Lencería no es un departamento de segunda clase, y que este puede llegar a ser el punto extra que a veces falta, para hacer fieles a nuestro hotel a esos buenos clientes que aprecian las cosas bien hechas.

8.ARTICULO DE OPINIÓN DE ANTONIO BURGOS

...Lavanderías de hotel...

TENGO UNA VIEJA y carísima afición, que me parece que ya sólo practicamos algunos exquisitos que vamos por el plan antiguo, con jazmines en el ojal: la lavandería de hotel. Nada tan maravilloso en los grandes hoteles como las delicias de la lavandería. Lencería creo que se llama en la jerga interna de los profesionales del hermoso oficio hotelero. Ni las alfombras de sus salones, ni los fogones de sus cocinas, ni la plata de sus servicios de té, ni incluso la flor que te traen en el carrito del desayuno con el periódico del día y el cartoncito donde te pone la temperatura que hace en la calle a las 7 de la mañana y el cielo con que ha amanecido el día. La lavandería de los hoteles, para los amantes del género, es siempre más voluptuosa todavía que el habano que te traen tras el café en el comedor de la cena con música de cámara y nieve tras los cristales, como aún recuerdo aquella noche de enero en el Ritz de Londres. Cómo huele, a madre, a infancia, la ropa que te traen lavada y planchada cuando estás lejos de tu casa o cuando, sencillamente, no quieres caer en la ordinariéz y la guarrería que comete la gente, traerse de vuelta la ropa sucia en la maleta, para lavarla en casa.

Cierto que lavar la ropa en los hoteles cuesta carísimo. Ya llevo dicho que es una afición bastante cara. Artículo de lujo puro y duro. Más que Davidoff, más que Cartier, más que Bentley. Ni mantener caballos para jugar al polo ni ser socio de un club para salir a jugar al golf los martes cuesta tanto como dar la ropa a lavar en el hotel. Los hay cortos en el gasto y en el buen gusto, que hacen con la lista de encargo de lavandería lo que nunca se debe con tales impresos ni con las cartas de los restaurantes: mirarlas por la columna de los precios. Igual que en algunos restaurantes buenos dan a las señoras cartas en las que no vienen los precios, en los hoteles de cierta categoría deberían existir listas de encargos a la lavandería sin los precios, para que tampoco pudieran verlos las señoras. Las que siempre nos dicen:

-- ¿Pero cómo vas a dar a lavar esa camisa? ¿Estás loco? ¿Tú has visto que por lo que te cuesta lavarla puedes comprarte una camisa nueva?

Quienes tal dicen no entienden absolutamente nada. No estamos locos, sabemos lo que queremos. Una camisa nueva no puede ser en modo alguno como la que te entregan a las

siete de la tarde sobre la lavandería. Dónde va a parar. Ese apresto, pecado original de la camisa nueva, que no se le va hasta el tercer lavado... Y luego esa maravilla de la inmediatez. Los Estados Unidos son la maravilla de las maravillas de las lavanderías de hotel, muchas de ellas fuera de la lencería propia del hotel, en empresas de la calle, en la iniciativa de la competencia y de la especialización. Das a lavar la camisa a las nueve de la mañana y no son las cuatro de la tarde cuando llaman al timbre de la puerta y allí que tienes la camisa. Mucho mejor que nueva. Porque es como nueva, pero sin apresto. Te la traen en una caja como de camisería, doblada como estaba en la estantería cuando la compraste. Trae dentro, como en la tienda, el cartón que mantiene lisa la pechera. Por dentro del cuello, la tira que le da volumen, planta y alzado. Y todo amorosamente cogido con sus alfileres, unos alfileres preciosos, que no los hay en España, de cabeza roja como de lacre, que sólo he visto en la maravilla de las camisas que traen planchadas de la lavandería del hotel, a las 5 de la tarde, como un reloj. Y toda la prenda dentro de su bolsa de celofán, crujiente, oliendo a limpio...

Tan hermosas vienen en Estados Unidos las camisas de la lavandería, que hasta me da pena abrirlas. En el armario tengo siempre un par de camisas lavadas en el Warldof Astoria de Nueva York o El San Juan de Isla Verde (estado Libre Asociado de Puerto Rico), mucho más bellas que las que tengo nuevas, por estrenar, mejor dobladas, mucho mejor presentadas. ¿Que cuestan más que una camisa nueva? ¿Y qué? ¿No es una maravilla esta perfección en el trabajo?

Hasta el punto de que cuando tengo que ir a los Estados Unidos, igual que otros se traen la ropa sucia para lavarla en casa y ahorrarse el dinero, me gusta hacer justamente todo lo contrario. Me llevo mis prendas preferidas para darlas a lavar allí. Yo he cruzado varias veces el Atlántico con bolsones enormes de ropa sucia, pensando en la lavandería del Warldof Astoria, en el valet que llega al cuarto a las nueve de la mañana cuando llamas a la "Laundry" y que, en cuanto que son las seis o las siete de la tarde, te deja sobre la cama las mágicas, elegantes cajas del servicio, envueltas en papel de seda como un regalo de Reyes, como una sorpresa de enamorados en el día de San Valentín.

Ustedes no se pueden imaginar cómo dejan de bien lavada y planchada una camisa de frac, un pijama de seda, esas prendas que la tata nunca acaba de dejarnos como es debido y que en la tintorería del barrio la dejan a veces imposible para vos y para mí. Ni las manos de monjas de los pocos conventos que aún sigue trabajando estos primores logran tal maravilla. No hay en toda España lavandería ni tintorería mejor que la lencería de un hotel americano, ni rayas más derechas en el planchado de los pantalones, ni pliegues más milimétricamente simétricos en los vuelos del puño de las camisas. ¿Qué lavar esas prendas cuesta más que comprarlas nuevas, o que planchar un pantalón casi como hacértelo a medida? ¿Y qué? Es delito de lesa belleza echar esas cuentas. No hay que mirar cuánto cuestan los secretos placeres de las lavanderías de hotel. Es como si mirásemos una puesta de sol en el mar, con marea vacía, con la tarifa de precios en la mano.

Antonio Burgos

(Publicado el domingo 26 de marzo de 2000)

9.BIBLIOGRAFÍA Y FUENTES

- ◆ Enciclopedia de Hotelería y restaurantes. Adolfo Sheel Mayenberger. De la editorial EDINTER.

- ◆ Artículos de opinión del Mundo. www.antoniburgos.com
- ◆ Enciclopedia practica profesional del turismo hoteles y restaurantes. Editorial Biblograf
- ◆ Nueva enciclopedia practica de turismo. Editorial Planeta.
- ◆ Hoteles y moteles, administración y funcionamiento. William S. Gray. De la editorial Trillas
- ◆ Organización y gestión hotelera. Arthur Neil. Editorial Hispano Europea.
- ◆ Dirección hotelera, operaciones y procesos. Lidia González y Pilar Talón. De la editorial Síntesis.
- ◆ Técnicas de gestión y dirección hotelera. Juan R. Mestres Soler. De la editorial Gestión 2000
- ◆ Gestión de Producción de alojamientos y restauración. De la editorial Síntesis.
- ◆ Enciclopedia Larouse.
- ◆ Enciclopedia Interactiva Encarta 2000
- ◆ Departamento de recepción y gobernanta de los Hoteles Reyes Católicos y Montecarlos.
- ◆

EL SERVICIO DE

LAVANDERÍA-LENCERÍA

EN EL HOTEL

2º Diplomatura de Turismo

43