



MF0707_1: Lavado de ropa en alojamientos

Certificado de Profesionalidad

HOTA0108 - Operaciones básicas de pisos en alojamientos



HOTA0108 > MF0707_1

Lavado de ropa en
alojamientos
HOTA0108

Rosa Peralta

ic editorial

Lavado de ropa en alojamientos. HOTA0108

© Rosa Peralta

1ª Edición

© IC Editorial, 2022

Editado por: IC Editorial
c/ Cueva de Viera, 2, Local 3
Centro Negocios CADI
29200 Antequera (Málaga)
Teléfono: 952 70 60 04
Fax: 952 84 55 03
Correo electrónico: iceditorial@iceditorial.com
Internet: www.iceditorial.com

IC Editorial ha puesto el máximo empeño en ofrecer una información completa y precisa. Sin embargo, no asume ninguna responsabilidad derivada de su uso, ni tampoco la violación de patentes ni otros derechos de terceras partes que pudieran ocurrir. Mediante esta publicación se pretende proporcionar unos conocimientos precisos y acreditados sobre el tema tratado. Su venta no supone para **IC Editorial** ninguna forma de asistencia legal, administrativa ni de ningún otro tipo.

Reservados todos los derechos de publicación en cualquier idioma.

Según el Código Penal vigente ninguna parte de este o cualquier otro libro puede ser reproducida, grabada en alguno de los sistemas de almacenamiento existentes o transmitida por cualquier procedimiento, ya sea

electrónico, mecánico, reprográfico, magnético o cualquier otro, sin autorización previa y por escrito de IC EDITORIAL; su contenido está protegido por la Ley vigente que establece penas de prisión y/o multas a quienes intencionadamente reprodujeran o plagiaren, en todo o en parte, una obra literaria, artística o científica.

ISBN: 978-84-1103-423-4

Presentación del manual

El **Certificado de Profesionalidad** es el instrumento de acreditación, en el ámbito de la Administración laboral, de las cualificaciones profesionales del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales adquiridas a través de procesos formativos o del proceso de reconocimiento de la experiencia laboral y de vías no formales de formación.

El elemento mínimo acreditable es la **Unidad de Competencia**. La suma de las acreditaciones de las unidades de competencia conforma la acreditación de la competencia general.

Una **Unidad de Competencia** se define como una agrupación de tareas productivas específica que realiza el profesional. Las diferentes unidades de competencia de un certificado de profesionalidad conforman la **Competencia General**, definiendo el conjunto de conocimientos y capacidades que permiten el ejercicio de una actividad profesional determinada.

Cada **Unidad de Competencia** lleva asociado un **Módulo Formativo**, donde se describe la formación necesaria para adquirir esa **Unidad de Competencia**, pudiendo dividirse en **Unidades Formativas**.

El presente manual pertenece al Módulo Formativo, **MF0707_1: Lavado de ropa en alojamientos**,

asociado a la unidad de competencia **UC0707_1, Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento**,

del Certificado de Profesionalidad **Operaciones básicas
de pisos de alojamientos**

Índice

Portada

Título

Copyright

Presentación del manual

Índice

Objetivos

Unidad de aprendizaje 1

**Procedimientos administrativos y
comunicación interna en lavandería**

- 1. Introducción**
- 2. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos**
- 3. Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura**
- 4. Documentación utilizada en el Departamento de Lavandería**
- 5. Resumen**
Ejercicios de autoevaluación

Unidad de aprendizaje 2

Clasificación según etiquetado y marca de productos textiles para el lavado

- 1. Introducción**
 - 2. Interpretación del etiquetado de las ropas**
 - 3. Clasificación de las ropas para el lavado según productos y etiquetado**
 - 4. Marcado y contraseñado de ropa para el lavado**
 - 5. Resumen**
- Ejercicios de autoevaluación**

Unidad de aprendizaje 3

Lavado, limpieza y secado de ropa

- 1. Introducción**
 - 2. El proceso de lavado**
 - 3. Maquinaria de lavado y secado**
 - 4. Elementos accesorios para el lavado y secado de ropa**
 - 5. Características, funciones y normas de uso básicas de los productos de lavado**
 - 6. Las manchas y su tratamiento**
 - 7. Resumen**
- Ejercicios de autoevaluación**

Unidad de aprendizaje 4

Almacenamiento y distribución interna en lavandería

- 1. Introducción**

- 2. Procesos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias**
- 3. Distribución interna de ropa lavada**
- 4. Proceso organizativo del almacenamiento de productos y utensilios para el lavado**
- 5. Aplicación de procedimientos de gestión de *stocks***
- 6. Resumen**
Ejercicios de autoevaluación

Unidad de aprendizaje 5

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

- 1. Introducción**
- 2. Identificación e interpretación de normativa específica**
- 3. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para el lavado**
- 4. Salud e higiene personal**
- 5. Medidas de prevención y protección**
- 6. Equipamiento personal de seguridad**
- 7. Resumen**
Ejercicios de autoevaluación

Glosario

Bibliografía

OBJETIVOS GENERALES

El objetivo general del **Módulo Formativo MF0707_1: Lavado de ropa en alojamientos**, es:

- Realizar las actividades de lavado de ropa propias de establecimientos de alojamiento.

Unidad de aprendizaje 1

Procedimientos administrativos y comunicación interna en lavandería

Contenido

1. Introducción
2. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos
3. Relaciones con otros departamentos: pisos y taller de planchado y costura
4. Documentación utilizada en el Departamento de Lavandería
5. Resumen

Objetivos

El objetivo específico de esta Unidad de Aprendizaje es:

- Interpretar correctamente información oral y escrita, ya sean instrucciones, indicaciones, especificaciones técnicas o etiquetas de productos químicos, vales u otros documentos utilizados en el proceso de lavado de ropa.

1. Introducción

En una empresa de alojamientos, la lavandería es un subdepartamento dentro de pisos cuyo cometido es el lavado de artículos textiles aplicando las técnicas y procedimientos adecuados en cada caso, que funciona bajo la supervisión de un responsable (subgobernanta de lavandería-lencería) y lo hace según las condiciones medioambientales y de seguridad establecidas en el plan de prevención de riesgos laborales de la empresa.

Al igual que el resto de departamentos productivos en la actividad económica de alojamientos, la lavandería de un establecimiento necesita disponer de un sistema que regule tanto las relaciones con el exterior de la misma como lo relativo al funcionamiento interno.

A un sistema como ese es al que puede denominarse conjunto de procedimientos administrativos y comunicación interna.

En esta unidad de aprendizaje se van a recorrer las funciones de una lavandería de establecimiento desde dos puntos de vista:

- Funcionamiento interno del Departamento de Lavandería, en cuanto a comunicación y documentación que se maneja en el mismo.
- Ubicación del servicio dentro del organigrama de la actividad de alojamientos o, lo que es lo mismo, ver cómo y por qué se relaciona con los departamentos que le son afines y le sirven de soporte (pisos y taller de planchado y costura).

Al mismo tiempo se va a revisar la metodología que en general se utiliza para instrumentar la organización de la lavandería de manera que la haga capaz de alcanzar los objetivos propuestos, dicha metodología tiene tres aspectos relevantes que resumen el contenido de la presente unidad, estos son:

- Definir un sistema claro de comunicaciones internas en la lavandería.
- Diseñar la documentación necesaria que dé soporte al sistema de comunicación antes mencionado.
- Definir, acordar y entender las relaciones de interdependencia de la lavandería con otros departamentos del establecimiento.

Para desarrollar esta información, se partirá de casos y situaciones prácticas desarrolladas en la lavandería del Complejo Rural Menorca, el cual cuenta con unas instalaciones completas para llevar a cabo el lavado, limpieza y secado de ropa usada en sus instalaciones, diseñadas tan solo hace un año atendiendo a la normativa de seguridad, higiene y salud propia de esta actividad.

2. Circuitos internos de comunicación en lavandería de alojamientos

HILO CONDUCTOR

El Complejo Rural Menorca cuenta desde hace un año con unas instalaciones completas para el lavado, limpieza y secado de ropa, lo que conllevó una actualización en los registros administrativos y sistemas de comunicación internos. Por ello, la primera medida tomada pasó por informar a todo el personal implicado de la importancia de su seguimiento y registro, teniendo presente tanto las vías de comunicación formal como informal.

Se puede decir que la **lavandería** de un hotel tiene un **doble reto**:

Lavar, planchar y/o reparar la ropa de manera que se obtenga un resultado correcto y el cliente quede satisfecho.

Hacer su trabajo en el momento y plazo previstos.

De no cumplir ambos objetivos, el trabajo de la lavandería dejaría de ser productivo para convertirse en un obstáculo para el funcionamiento de la empresa hotelera.

IMPORTANTE

Un instrumento eficaz para asegurar la consecución de esos objetivos es disponer de un **sistema de comunicación interno** apropiado y suficientemente adaptado a la empresa de que se trate. Un sistema de comunicación interno supone, antes que nada, diseñar los circuitos y canales por los que ha de circular la información.

2.1. Conceptos básicos

Se puede entender por **circuito de comunicación** cada una de las partes en que se divide un sistema de comunicación, el cual se puede decir a su vez que es el conjunto de información, más o menos relevante, que surge de unos emisores y se dirige a unos receptores siguiendo unos cauces o canales preestablecidos.

Cualquier empresa que diseñe un sistema de gestión ha de definir unos objetivos y poner en marcha unos planes para alcanzarlos; para ello pondrá en juego los recursos humanos, materiales y económicos de que dispone y utilizará un sistema de comunicación interna, tanto vertical (de arriba abajo) como horizontal (entre departamentos) para que todo el personal conozca los objetivos y los métodos para alcanzarlos siendo importante que el sistema de comunicación sea bidireccional.

Observa este esquema explicativo del **funcionamiento del sistema de comunicación interna**:

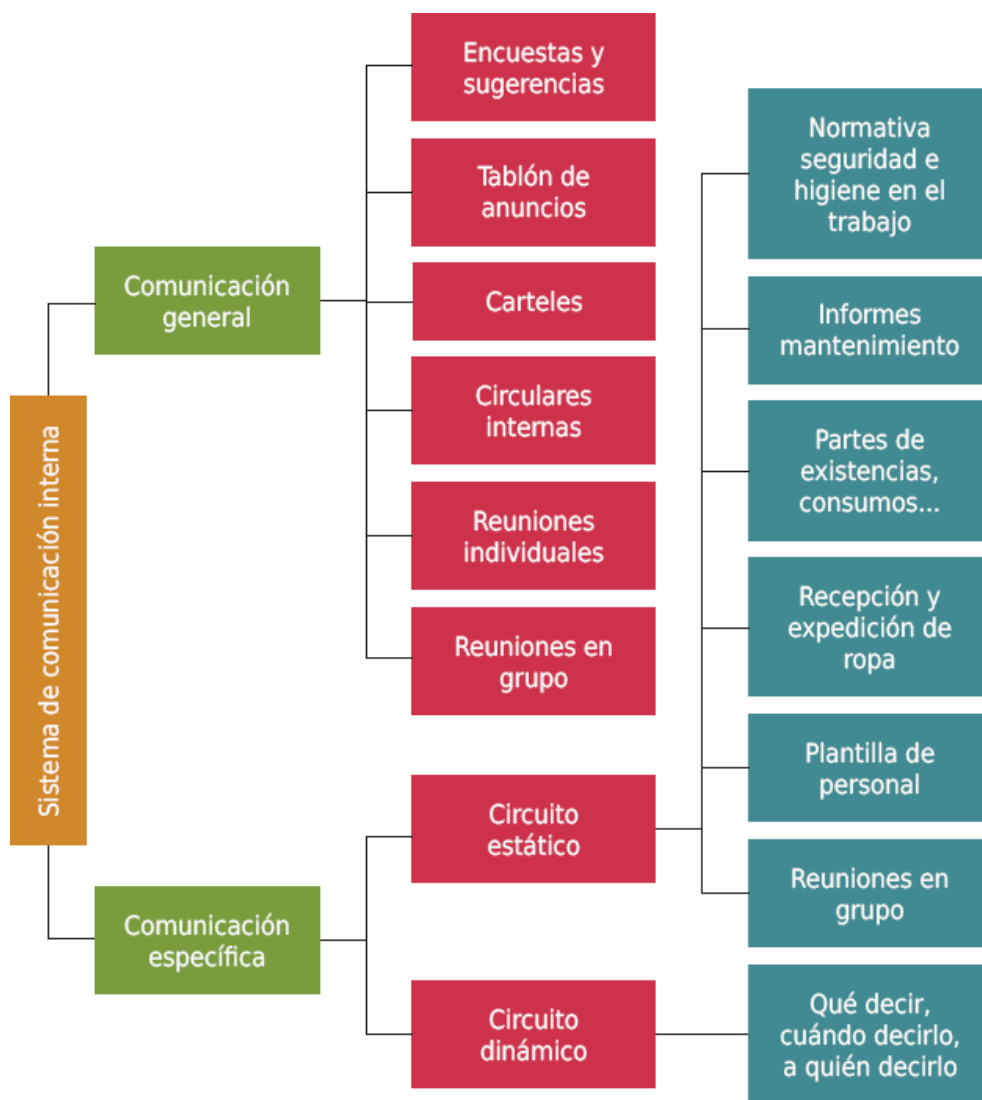
Comunicación interna: es una herramienta para gestionar empresas

- Comunicación formal
 - Comunicación horizontal: entre personas y departamentos al mismo nivel en el organigrama
 - Comunicación vertical: ascendente o descendente (unívoca e institucional)
- Comunicación informal

Como has visto, un sistema de comunicación es el conjunto de información que surge de unos emisores y se dirige a unos receptores siguiendo unos cauces o canales preestablecidos.

Hay que tener en cuenta que la **integración y unificación** de las actuaciones (ir todos a una) que propicia un buen plan de comunicación interna adquiere una importancia especialmente relevante en las empresas productoras de servicios, como es el caso de los hoteles, y por ende, de la lavandería del hotel.

Observa el esquema del sistema de comunicación interna de una lavandería en alojamientos:



El servicio hotelero que un cliente adquiere al reservar y alojarse en un hotel está compuesto de la suma de varios servicios: recepción y atención

al cliente, calidad de las instalaciones, calidad del servicio de limpieza, calidad del restaurante, etc.

Dado que todo depende de la **apreciación subjetiva** de dicho cliente, es fundamental que existan canales de comunicación interna para transmitir hasta el más mínimo detalle de la organización a todos los implicados en la prestación del servicio.

🕒 PARA SABER MÁS

Accede al siguiente enlace para ver un artículo desarrollado y publicado en acsendo.blog, donde se muestra la importancia de una correcta comunicación interna en la empresa.



<https://redirectoronline.com/mf07070101>

✂️ APLICACIÓN PRÁCTICA

El Complejo Rural Menorca se sitúa en plena costa mediterránea, por lo que sufre un aumento de actividad en la temporada de verano. Para un correcto funcionamiento de dicho establecimiento, está dividido en varios departamentos o áreas con su brigada correspondiente en cada uno de ellos. Debido a su alta ocupación, el área de pisos cuenta con un Departamento de Lavandería bastante importante, donde sus empleados llevan a cabo todas las tareas de limpieza de la ropa, ya sean prendas de los clientes como prendas o piezas de lencería del propio establecimiento, con la ayuda de la maquinaria y productos específicos para ello.

En el Complejo Rural Menorca se da el caso de un cliente habitual, que hace una reserva para alojarse con su esposa durante unos días con motivo de la celebración entrañable de su 25 aniversario de boda. Es sabido en el establecimiento, y así consta en el cardex del cliente, que ya hubo en el pasado algún incidente con la esposa de este señor por su, por ejemplo, fuerte alergia a los olores y fragancias de las rosas.

Esa mañana entregan buena parte de su ropa a la camarera de pisos para lavar y planchar, incluidas las camisas del señor. Esta,

conocedora de la importancia del cliente y de la urgencia del lavado y planchado de ropa que se le encarga, lleva rápidamente la ropa a lavandería y la entrega a la subgobernanta responsable del servicio. Lavandería hace el trabajo diligentemente y para las 18 horas la ropa está lavada -con el suavizante que normalmente se usa en esa lavandería que desprende olor a rosas- y se le envía a la habitación del cliente.

Por último, la noche de aniversario del cliente y su esposa es un desastre, porque la señora sufre una reacción alérgica severa -hay que llevarla a urgencias- al ir a bailar con su marido su canción preferida y oler la fragancia de rosas que desprende la camisa del mismo.

Aquí se estaría ante un caso de mal funcionamiento del sistema de comunicación interna del establecimiento y, en particular, del Departamento de Pisos y Lavandería.

¿Puedes detectar los errores que se han cometido? ¿Cuál hubiese sido la actuación correcta?

Solución

Lo normal es que la ropa de clientes que se lleva a lavandería vaya acompañada de un albarán de entrega a este servicio que lo expide, bien la gobernanta, bien conserjería (dependiendo de si hay, o no, un sistema informático de gestión de alojamientos en el establecimiento). Al expedir el albarán de entrega de la ropa se consulta necesariamente el cardex del cliente para saber qué clase de cliente es y, en este caso, se habría visto la anotación referida a la alergia de la señora, lavandería hubiera tenido la información completa y se hubiera evitado el problema.

El fallo se produce al haber sido posible que lavandería ejecute un encargo sin la documentación necesaria (albarán u orden de trabajo) porque, aunque a la camarera que diligentemente lleva la ropa a lavandería, se le reconozca su interés por atender al cliente, hay que hacerle ver que comete el error de saltarse los métodos de trabajo establecidos, que normalmente sería colocar la ropa en algún lugar preestablecido, con el formulario o bolsa relleno por el cliente y pasar aviso a la subgobernanta responsable de su planta de la urgencia requerida.

Lo normal hubiera sido que la subgobernanta de lavandería hubiese rechazado la entrega de ropa directamente de la camarera de pisos pidiéndole que siguiera el camino “reglamentario” o, como mucho, hubiese recabado el albarán u orden de trabajo de quien procediera (conserjería o gobernanta) antes de ejecutar dicho trabajo. Ese documento, además de servir de orden de ejecución, lleva toda la información necesaria para el control y buen desarrollo del trabajo.

DEFINICIÓN

Cardex

Ficha con los datos históricos de cliente en un hotel.

2.2. Comunicación general en lavandería

La comunicación general en lavandería se refiere a toda una serie de **actuaciones e iniciativas de comunicación que la dirección de la empresa incluye en el manual de trabajo** con objeto de diseñar formas, reglas y criterios que ayuden a coordinar el trabajo de todos los empleados, en este caso, de la lavandería.

Se trata de una serie de **canales para la comunicación interna** en los que intervienen varios emisores y varios receptores, mediante los que se da forma, se anuncian, se explican, se justifican las relaciones e interdependencia funcional -de trabajo- de los trabajadores de los departamentos, entre ellos la lavandería; y **sirven de marco global a las comunicaciones específicas** imprescindibles para el funcionamiento del mismo.

EJEMPLO

Los carteles anunciadores de la existencia de un plan de seguridad e higiene en el trabajo y la importancia de llevar puestas las prendas de protección personal, están incluidos en el manual de seguridad en el trabajo que se entrega a cada trabajador.

Los **canales de comunicación interna** hacen posible el desarrollo de la comunicación general de la empresa.

Es necesario tener en cuenta que en cada establecimiento utilizarán los más adecuados en cada caso, pudiendo ser los siguientes u otros distintos:

- **Reuniones en grupo:** las que mantiene periódicamente el responsable del departamento con todo el personal, el objetivo es la revisión y puesta en común del trabajo y sus incidencias. A estas reuniones suelen asistir, también periódicamente, tanto la gobernanta -jefa primera del Departamento de Pisos donde se incluye el de lavandería- como el director o subdirector del hotel.
- **Reuniones individualizadas:** son aquellas que mantienen la gobernanta y la subgobernanta de lavandería, bien sea entre ellas mismas para coordinar el trabajo, bien sea de alguna de ellas con miembros de otros departamentos con los que se relacionan como

puede ser el responsable de compras, el jefe de servicio técnico, el responsable de conserjería, el director o subdirector y cualesquiera otros que fuese necesario.

- **Circulares internas:** son un instrumento de transmisión de asuntos relevantes entre departamentos (por ejemplo notificar desde dirección a pisos, recepción y conserjería los horarios de trabajo de lavandería que dan como resultado los límites horarios para recepción y entrega de ropa lavada tanto de lencería del hotel como de clientes).
- **Tablón de anuncios:** bien sea general para todo el hotel, en cuyo caso se encontraría en la puerta de acceso del personal, bien sea específico del departamento, en cuyo caso estaría en un lugar de fácil acceso de todo el personal del departamento.
- **Carteles:** suelen usarse para diferentes finalidades: anunciadores de acontecimientos relevantes para el departamento, de difusión de aspectos importantes de la política de empresa, de promoción de algún tipo de campaña dirigida al personal (cursos de formación, campañas de donación de sangre, de anuncio de eventos profesionales, de campañas de la Administración Pública sobre diferentes temas, por ejemplo seguridad e higiene en el trabajo), y asuntos similares.
- **Encuestas a los empleados:** sirven para recabar opiniones generales o específicas de alguna materia, de todos los implicados en el proceso productivo. Generalmente se suelen hacer salvaguardando el anonimato para garantizar la veracidad y credibilidad de las respuestas.
- **Buzón de sugerencias:** su cometido sería el mismo que el de las encuestas, pero constituyendo un recurso permanente a disposición de los empleados que tienen la oportunidad así de opinar o sugerir asuntos sin esperar a ser preguntados.

PARA SABER MÁS

Accede al siguiente enlace para consultar un artículo sobre el papel que juega y la importancia del Departamento de Lavandería en un hotel.



<https://redirectoronline.com/mf07070102>

2.3. Comunicación específica en lavandería

Junto a los canales de comunicación general mencionados, hay que considerar lo que se puede denominar sistema o canal de comunicación específica en lavandería, aunque este sea reducido y simple en extremo, dada la también reducida estructura funcional de una lavandería de hotel.

El canal de comunicación específico interno de la lavandería está referido a la mencionada **estructura funcional** de la misma, está constituido por la existencia de una serie de hechos y situaciones que se dan en el departamento que han de ser transmitidos para el funcionamiento del mismo. Ejemplos claros pueden ser los dos siguientes:

- Resulta imprescindible poder comunicar la necesidad de productos para el lavado (cómo y a quién) cuando se están terminando las existencias.
- El responsable del departamento tiene que establecer un sistema de comunicación entre los operarios que sirva para entenderse entre sí y coordinar las tareas de unos con otros.

Este canal de comunicación se puede dividir en **dos partes**:



ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA

1. Reflexiona sobre las siguientes cuestiones:

- ¿Crees que es importante contar con canales de comunicación específica en el Departamento de Lavandería de un hotel?
 - ¿Cuáles pueden ser las consecuencias de no utilizarlos?
-

El círculo estático

Lo constituye el sistema de comunicación interna referido al **control de situaciones concretas** (estáticas) en las que se basa el trabajo en la lavandería, en particular se trata de aspectos como los siguientes:

Plantilla de personal

- Genera un circuito de comunicación interna muy claro, conocido e imprescindible para el buen funcionamiento de cualquier departamento productivo. Simplemente mediante la enumeración de algunos de los más frecuentes elementos que articulan la comunicación específica hacia y desde la plantilla de personal, se puede entender este canal de comunicación interna:
 - Exposición y explicación del organigrama, tanto general de la empresa, como particular del departamento.
 - Hojas de firma o tarjetas de control de presencia.
 - Elaboración y exposición del cuadrante de turnos, descansos y vacaciones.
 - Comunicación de altas y bajas por enfermedad, permisos por: maternidad/paternidad, boda, defunciones de familiares y similares.
- Confección y entrega de las hojas de salarios, así como su firma y cobro.

Recepción y expedición de ropa

- La ejecución de estas dos funciones requiere establecer y usar líneas de comunicación interna, de carácter bidireccional y unidireccional.
 - Comunicación bidireccional: comunicación entre dos personas en la que el receptor devuelve al emisor una respuesta.
 - Comunicación unidireccional: un único emisor se dirige a varios oyentes-receptores.

A continuación, se establecen las **líneas de comunicación bidireccional y unidireccional** que se utilizan más comúnmente en el Departamento de Lavandería de un establecimiento hotelero.

Comunicación bidireccional

La comunicación bidireccional **permite el intercambio de información entre dos o más participantes**. En el caso del lavado de ropa en alojamientos se plasma en las siguientes acciones:











- Poner a disposición del personal la normativa relativa a sustancias de limpiado y lavado.
- Explicar la información y simbología de las etiquetas de la ropa en cuanto a su composición, tratamiento y conservación.
- Establecer unos criterios de clasificación de la ropa para su limpieza o lavado así como para su expedición posterior.
- Hojas de lavandería para uso de clientes con la orden de servicio donde figuran los datos relativos a cliente, cantidad de ropa, servicio requerido, plazo de entrega y similares.
- Albarán de entrega de la ropa con indicación de cliente, servicio realizado y posiblemente precio a cargar (este albarán puede ser la hoja que se recibe con la ropa solo que cumplimentado con los datos

añadidos del trabajo realizado).

- Albarán de entrega de la ropa de los departamentos donde se refleja el número de piezas de cada clase que se entregan en lavandería. Puede servir al mismo tiempo como vale de retirada de la misma cantidad de ropa limpia del almacén.

El etiquetado de ropa permite **interpretar la técnica de lavado a emplear**, permitiendo tanto al emisor como al receptor, conocer e intercambiar la acción o acciones a desarrollar.

	Lavado a máquina normal		Limpieza en seco
	Lavado delicado		Limpieza en seco, cualquier solvente
 	Máxima temperatura del agua		En seco, con solventes de petróleo
 	Máxima temperatura del agua		En seco, excepto tricloroetileno
 	Lavado a temperatura templada		No lavar en seco
 	Lavado a temperatura fría		Planchado a temperatura alta
	Lavado a mano		Planchado a temperatura tibia
	No lavar con agua. Lavado en seco		Planchado a temperatura fría

	Lavar con cualquier blanqueador		Planchado a alta temperatura
	No blanquear con cloro		Todo tipo de planchado
	Secar extendido		Secar colgado
	Colgar para secar en colgador		Secado a máquina, normal
	No secar a máquina		Secado a máquina, normal, en frío



Nota para lavandería

Nombre: _____ Día de entrega: _____ Hora: _____

Piezas	Artículos	Unidad	Total €
	Señoras		
	Lavado y planchado		
	Camisas noche	10,80	
	Bragas	2,40	
	Sostenes	2,40	
	Combinaciones	3,20	
	Pañuelos	2,40	
	Pijamas	7,20	
	Blusas	7,60	
	Sueters	7,00	
	Faldas	7,60	
	Vestidos	14,80	
	Pantalones	8,80	
	Planchar solamente		
	Faldas	5,40	
	Vestidos	7,80	
	Pantalones	6,50	
	Blusas	5,40	



Nota para lavandería

Nombre: _____ Día de entrega: _____ Hora: _____

Piezas	Artículos	Unidad	Total €
	Caballeros Lavado y planchado Camisas Camisetas pañuelos Calcetines Pijamas Calzoncillos Pantalones Sueters	 9,00 6,40 3,00 3,00 7,20 3,00 10,20 8,20	
	Planchar solamente Pantalones Chaquetas Traje completo Corbatas	 7,20 8,00 13,70 6,40	
	Niños Planchar solamente Camisas niño/a pantalones Camisetas Pijamas Camisas noche	 3,50 4,50 3,00 4,50 3,00	
		Total	

Estas, junto a otras que puedan arbitrarse en algunos casos, son líneas de comunicación bidireccionales, que involucran a unos empleados como emisores y a otros como receptores de una información necesaria para ejercer de manera adecuada y segura la labor de recepción y expedición de ropa en la lavandería.

Comunicación unidireccional

Se trata de información dada por un emisor, no teniendo un retorno inmediato. Así, en el Departamento de Lavandería se asocia con la transmisión de información, facilitando a los integrantes del departamento

o estamentos superiores: normativas, informes, consumos, existencias, etc.

- **Existencias, consumos y pedidos de productos para el lavado:** el control de existencias de productos para el lavado y sus consumos constituye un canal de comunicación interna que sirve para asegurar el suministro de todos los materiales necesarios para el trabajo en lavandería, al mismo tiempo que sirve para proporcionar datos de costes relevantes para la gestión y viabilidad de la empresa. Esta línea de comunicación es unidireccional, forma parte de los cometidos que están asignados a la subgobernanta responsable de lavandería que es la emisora de la información, siendo receptores los niveles de dirección, administración y compras según los casos.
- **Informes de mantenimiento de la maquinaria:** al igual que la anterior, es una línea de comunicación unidireccional mediante la que el personal de nivel operativo -emisor de información- comunica a los niveles superiores -receptor de información- la ejecución de las labores de mantenimiento de la maquinaria que se realizan regularmente de acuerdo con las especificaciones técnicas establecidas.
- **Normativa de seguridad e higiene aplicable:** esta línea de comunicación se puede decir que es unidireccional, va desde los niveles directivos, que sería en este caso el emisor de información, hacia los niveles operativos, que sería el receptor, supone la puesta a disposición del personal de la normativa de seguridad e higiene que sea de aplicación, al mismo tiempo que se proporciona la formación correspondiente en esta materia.

Toda la **comunicación correspondiente al que se ha denominado circuito estático** constituye un canal de comunicación interna en tanto que hay emisores y receptores designados.

Son actuaciones incluidas en la organización de la empresa, se realizan con la regularidad que esté establecida para cada una (diario, semanal, ocasional, etc.), se plasma normalmente en **documentación concreta** consistente en impresos, partes, albaranes, plantillas y otras denominaciones que varían de una empresa a otra pero con un contenido y una finalidad similar en todos los casos, en definitiva, está **sistematizada**.



El circuito dinámico

Está referido a la comunicación que se produce en la **realización efectiva y diaria del trabajo entre los empleados y entre la persona responsable** del departamento y dichos empleados. Esta comunicación permite que el trabajo se haga de manera coordinada y técnicamente adecuada, evitando desajustes, pérdidas de tiempo o errores en la manipulación de ropa o maquinaria.

Aunque es un circuito de comunicación imprescindible para el buen funcionamiento de la lavandería, **no está sujeto a una regulación estricta ni está plasmado en documentación** alguna. Se trata simplemente de la organización del trabajo que el responsable del departamento ha de coordinar, controlando qué decir, cuándo decirlo, a quién decirlo y/o qué hacer, cuándo hacerlo y para o con quién hacerlo.

Algunos **ejemplos** de esto serían:

- Avisos de recepción de ropa**

 - Establecer quién es el encargado de recibir y contar la ropa que traen los departamentos.
- Avisos de ropa clasificada y lista para lavar**

 - Establecer cómo se clasifica la ropa para el lavado y cómo se lleva a las máquinas de lavar.
- Avisos de lavado terminado**

 - Establecer cómo el responsable del lavado saca la ropa lavada y la pasa a las secadoras, por ejemplo.
- Avisos de ropa lista para plancha**

 - Establecer quién es el encargado de pasar la ropa a la plancha y cómo y cuándo lo hace.

TAREA 1

La lavandería del Complejo Rural Menorca, cuya clientela hasta el mes de mayo han sido generalmente parejas o personas de negocios que han utilizado las instalaciones básicamente para dormir y desayunar, está trabajando habitualmente con horario de jornada continua de 08:00 a 14:00 h. Al comenzar con la temporada alta el tipo de clientela ha cambiado y ahora se hospedan generalmente familias completas para pasar largas estancias allí.

Como gobernanta, observas que en la última semana la entrega de ropa limpia a los clientes se retrasa bastante, e incluso varios de ellos se han quejado de la tardanza. Por ello, decides ampliar y modificar el horario de lavandería a jornada partida de 09:00 a 13:00 h y de 15:00 a 18:00 h. Pero algunos de los empleados no están de acuerdo porque con ese horario se trabaja una hora más.

A partir de estos datos, traslada a los empleados de forma escrita las disfunciones que se han producido en el departamento y la modificación del horario que se va a llevar a cabo utilizando para ello los medios de comunicación más adecuados. Además, poniéndote en la piel de las empleadas, traslada a la gobernanta de forma escrita el desacuerdo con las nuevas modificaciones.

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

HILO CONDUCTOR

En el día de hoy se ha llevado a cabo la convocatoria de una reunión entre los integrantes del Departamento de Lavandería del Complejo Rural Menorca, ya que pese a que la ropa de los clientes es lavada a primera hora, las prendas que requieren planchado o costura no son entregadas al cliente hasta última hora, causando retrasos en la entrega y como consecuencia reclamaciones por parte de la clientela.

Esta irregularidad se asocia con la falta de comunicación entre los diferentes departamentos, por lo que será uno de los principales puntos a exponer en la reunión.

La organización o división del Departamento de Lavandería dentro de un hotel, no tiene por qué ser general. Es decir, cada establecimiento realizará una división y organización acorde con sus necesidades y

producción. Pero lo más común es que los procesos y tareas realizadas en cada uno de los departamentos, aunque no tengan la misma división, sean muy similares.

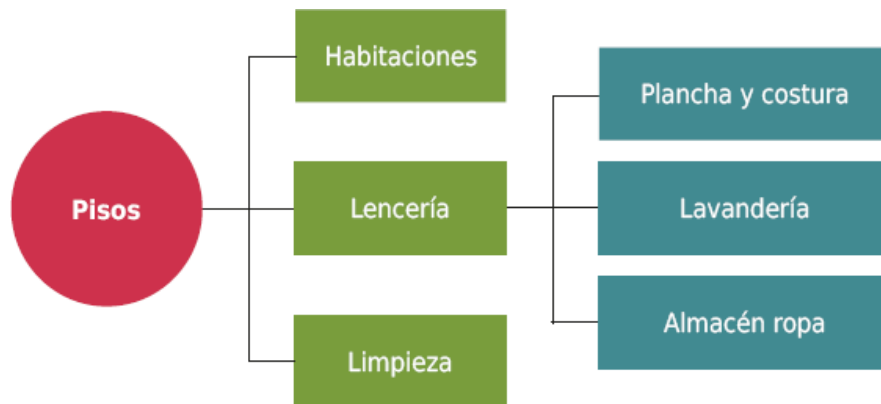
PARA SABER MÁS

Accede al siguiente enlace para ver un artículo en el que se muestra la importancia de una correcta comunicación y relación entre departamentos de una empresa.



<https://redirectoronline.com/mf07070103>

A continuación, se desarrolla un **ejemplo de organigrama** en el que se muestra la organización del **Departamento de Pisos y Lencería**:



EJEMPLO

El Complejo Rural Menorca dispone de un Departamento de Pisos dividido en varios subdepartamentos: Habitaciones (encargado de la limpieza y puesta a punto de las habitaciones), Limpieza (encargado de la limpieza de zonas comunes y otras zonas del establecimiento) y Lencería (encargado del lavado, planchado, costura y almacenamiento de ropa).

A continuación a verás con detalle todas y cada una de las relaciones que se producen entre departamentos de un establecimiento, divididas en internas y externas.

ACTIVIDAD COMPLEMENTARIA

2. Reflexiona sobre a las siguientes cuestiones:

- ¿Crees que todos los hoteles tienen dividido y organizado el Departamento de Pisos en tantos subdepartamentos?
 - ¿Qué tipo de establecimientos es más probable que usen esta organización tan dividida?
-

3.1. Relaciones internas o intradepartamentales

Las relaciones internas son aquellas que se dan **entre los subdepartamentos del mismo departamento**. Estas relaciones serán las siguientes.

Lavandería-almacén de ropa

Esta relación es unidireccional y parte siempre de lavandería. Lavandería entrega al almacén de ropa aquellas prendas lavadas que no requieran pasar por el taller de plancha y costura.

Lavandería **emite recibos-albaranes con el recuento de ropa entregada** por los distintos departamentos, sirviendo estos recibos a los departamentos como vale para retirar la misma cantidad de ropa limpia del almacén.



Excepcionalmente el almacén de ropa puede enviar de vuelta a lavandería alguna prenda que presente defectos en el lavado para volver a hacerlo correctamente.

Taller de plancha y costura-almacén de ropa

El taller de plancha y costura pasa la ropa ya preparada al almacén para su **control, custodia y reexpedición**.

El taller de plancha y costura comunica a almacén de ropa las piezas deterioradas y desechables para que proceda a darlas de baja en el inventario.

El almacén de ropa puede devolver algunas prendas a plancha y costura si estas no vienen debidamente acabadas para proceder a subsanar el defecto.

Normalmente, cada una de estas relaciones se instrumenta con los correspondientes documentos o impresos, los cuales serán objeto de análisis en otro apartado de esta unidad.

La coordinación y organización de estas relaciones la realiza, supervisada por la gobernanta, la **subgobernanta de lencería** como responsable única de los tres subdepartamentos.

RECUERDA

Las relaciones internas o intradepartamentales son: almacén de ropa-lavandería-taller plancha y costura.

Lavandería-taller de plancha y costura

Esta es una relación unidireccional que parte de lavandería.

Lavandería entrega la ropa lavada al taller de plancha y costura que la prepara y la pasa al almacén de ropa.

Excepcionalmente el taller de plancha y costura puede enviar de vuelta a lavandería alguna prenda que presente defectos en el lavado para volver a hacerlo correctamente.

3.2. Relaciones externas o interdepartamentales

Las relaciones externas hacen **referencia a las relaciones con el resto de departamentos del hotel**, siendo normalmente bidireccionales. Las relaciones más comunes del Departamento de Lavandería con otros departamentos son:

