

EDICIÓN OFICIAL COLOMBIA 2026

Guía operativa para lavanderías y tintorerías en Colombia

Manual práctico para optimizar procesos, evitar pérdidas de prendas y maximizar la rentabilidad con tecnología

- Protocolos estandarizados de recepción y triaje anti-reclamos
- Clasificación de fibras, temperaturas y dosificación química
- Conciliación de pagos en efectivo, Nequi y Daviplata
- Automatización de notificaciones al cliente con WhatsApp
- Métricas operativas y costo real por kilo procesado

Contenido del manual

Capítulo 1 Estructura operativa de una lavandería moderna

Capítulo 2 Recepción e inspección técnica de prendas

Capítulo 3 Rotulado y trazabilidad para evitar pérdidas

Capítulo 4 Clasificación de procesos de lavado y secado

Capítulo 5 Protocolo para gestión de manchas difíciles y prendas delicadas

Capítulo 6 Política de garantía y manejo de reclamos sin fricción

Capítulo 7 Control de caja diaria, métodos de pago y arqueo

Capítulo 8 Automatización del negocio con WhatsApp e inteligencia artificial

Capítulo 9 Indicadores clave de rendimiento para medir rentabilidad mensual

Nota editorial Think TIC

Este manual fue diseñado con baja carga cognitiva: cada capítulo se enfoca en una sola dimensión del negocio, acompañado de cajas de advertencia, tips inmediatos y un resumen ejecutivo con acciones de implementación rápida.

CAPÍTULO 1

Estructura operativa de una lavandería moderna

El éxito financiero de una lavandería no reside únicamente en la cantidad de clientes que ingresan por la puerta, sino en la fluidez de sus estaciones de trabajo. Los cuellos de botella generan retrasos en las entregas, arrugas no deseadas en prendas limpias y fatiga en el personal.

Zonificación física del establecimiento

Para garantizar una operación limpia y ordenada, el local debe contar con cuatro zonas funcionales claramente separadas:

- **Zona 1: Recepción y triaje (frente de tienda):** Mostrador con báscula calibrada, área de inspección visual de la prenda ante los ojos del cliente y emisión inmediata del recibo digital.
- **Zona 2: Pretratamiento y lavado (área húmeda):** Estación con pileta para desmanchado puntual, dosificación de productos químicos y batería de lavadoras industriales.
- **Zona 3: Secado, planchado y terminación (área térmica):** Secadoras industriales (a gas o eléctricas), generadores de vapor y mesas de planchado al vacío.
- **Zona 4: Empaque, almacenamiento y despacho:** Estantería numerada para bolsas de ropa por kilo y percheros para vestidos y trajes protegidos en funda plástica transparente.

Principio de flujo unidireccional

La ropa sucia nunca debe cruzarse físicamente con la ropa limpia ya empacada. El flujo de prendas en el taller debe moverse siempre en una sola dirección: Entrada → Lavado → Secado → Plancha → Empaque → Despacho.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Delimita claramente las 4 áreas físicas de tu local para evitar contaminación cruzada.
- Mantén el mostrador de recepción despejado para inspeccionar la ropa en presencia del cliente.
- Organiza el almacenamiento por número de orden visible desde el punto de entrega.

CAPÍTULO 2

Recepción e inspección técnica de prendas

El 80% de los reclamos y pérdidas económicas de una lavandería nacen durante los primeros dos minutos en el mostrador. Una vez que el cliente sale del establecimiento, cualquier defecto no registrado será atribuido al proceso de lavado.

Protocolo de ingreso de cuatro pasos

1. **Vaciado exhaustivo de bolsillos:** Monedas, esferos de tinta, clips, maquillaje o papeles pueden arruinar cargas completas de ropa durante el centrifugado. Todo objeto hallado debe guardarse en una bolsa con el número de orden y devolverse al cliente.
2. **Verificación de costuras y fornituras:** Revisar el estado de botones, cremalleras (cierre), dobladillos y costuras axilares o entrepiernas.
3. **Identificación de manchas preexistentes:** Consultar la naturaleza de la mancha (grasa, tinta, sangre, sudor, vino). Si el cliente ya intentó frotarla con cloro en casa, debe advertirse que la fibra puede presentar decoloración permanente.
4. **Registro fotográfico digital:** En prendas de alta gama o con daños preexistentes, tomar una foto con el celular antes de ingresarla a la cesta de lavado.

Tip práctico del experto

Nunca recibas una prenda sin registrar el número de WhatsApp del cliente. Es el canal más ágil para enviar fotos de daños descubiertos durante el triaje antes de iniciar el ciclo de lavado.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Vacía bolsillos de cada prenda en presencia del cliente siempre que sea viable.
- Anota cualquier mancha, rotura o botón faltante directamente en la orden de servicio.
- Toma una fotografía rápida en el celular ante prendas formales o delicadas con novedades previas.

CAPÍTULO 3

Rotulado y trazabilidad para evitar pérdidas

Extraviar una prenda o intercambiar ropa entre clientes destruye la confianza y la rentabilidad del negocio. La trazabilidad debe ser infalible desde que la ropa ingresa hasta que sale del taller.

Métodos de marcado y separación

- **Mallas individuales microperforadas:** Para el servicio de lavado diario por kilo, la ropa de cada cliente se procesa dentro de su propia malla con cremallera plástica de seguridad. Esto impide que calcetines, pañuelos o ropa interior se mezclen en la tina común.
- **Etiquetas hidrorresistentes (marquillas sintéticas):** En tintorería y planchado por unidad, grapar tiras de papel sintético resistente al agua y a los solventes en el ojal inferior o en la etiqueta de fábrica de la prenda, anotando el número de orden correlativo.
- **Separación por familias de color:** Dividir siempre las cargas en tres grupos: blancos absolutos, colores claros/pasteles y colores oscuros/fuertes. Jamás mezclar toallas pesadas con prendas finas para evitar la transferencia de motas.

Advertencia sobre grapas metálicas

Usa grapadoras con grapas de alambre fino inoxidable y colócalas siempre en zonas no visibles (costuras interiores o etiquetas de cuidado). Nunca grapes directamente sobre tejidos finos como seda, lino o gasa.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Utiliza mallas de seguridad individuales para todo servicio de ropa por kilo.
- Asegúrate de que cada prenda colgada tenga su marquilla con número de ticket legible.
- Separa estrictamente blancos, tonos medios y oscuros en tinas independientes.

CAPÍTULO 4

Clasificación de procesos de lavado y secado

El uso indiscriminado de agua caliente y ciclos largos no limpia mejor; deteriora los tejidos e incrementa los costos de energía y agua en un 30% a 50%.

Parámetros recomendados por tipo de tejido

Tipo de carga	Temperatura agua	Detergente	Tiempo ciclo
Ropa de diario (algodón / poliéster)	Fría a 30°C	Líquido neutro o enzimático	35 - 45 min
Blancos y toallas pesadas	Tibia a 45°C	Enzimático + blanqueador oxígeno	45 - 55 min
Prendas delicadas y lanas	Fría (20°C)	Champú neutro para tejidos nobles	20 - 25 min
Edredones y cobijas térmicas	Tibia a 40°C	Líquido sin exceso de espuma	45 - 50 min

Mantenimiento de filtros de secado

El filtro de pelusas de las secadoras industriales debe limpiarse rigurosamente al final de cada turno. Un filtro tapado reduce el flujo de aire caliente, duplica el tiempo de secado y eleva el riesgo de accidentes térmicos.

Tip de ahorro energético

Retira las prendas de la secadora apenas termine el ciclo de enfriamiento residual (cool down). Si la ropa se deja enfriar acumulada dentro del tambor detenido, se fijan arrugas profundas que triplican el tiempo de planchado manual.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Prefiere agua fría o templada con detergentes enzimáticos para proteger colores y ahorrar energía.
- Limpia los filtros de pelusa de las secadoras diariamente sin excepción.
- Dobra o cuelga la ropa inmediatamente después de retirarla de la secadora.

CAPÍTULO 5

Protocolo para gestión de manchas difíciles y prendas delicadas

El calor de la secadora o de la plancha a vapor fija las manchas químicamente de forma irreversible. El desmanchado debe ejecutarse siempre antes del lavado general.

Tratamiento según la composición de la mancha

- **Manchas grasosas (aceite vegetal, salsas, grasa automotriz):** Aplicar desengrasante cítrico o emulsión tensioactiva concentrada sobre la fibra seca. Dejar actuar 10 minutos y masajear suavemente con cepillo de cerdas suaves desde los bordes hacia el centro.
- **Manchas proteicas (sangre, huevo, leche, sudor fresco):** Tratar únicamente con agua fría y detergente enzimático. El agua caliente coagula la albúmina y la adhiere de forma definitiva al tejido.
- **Manchas de taninos (café, té, vino tinto, frutas rojas):** Aplicar solución ácida suave (ácido cítrico o vinagre blanco diluido) para neutralizar los pigmentos naturales antes del lavado.

Prendas sin etiqueta de cuidado del fabricante

Cuando una prenda artesanal o importada no tenga instrucciones de lavado legibles, solicita al cliente una firma o confirmación por WhatsApp aceptando el procesamiento al riesgo antes de iniciar.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Desmancha siempre en seco o en pileta previa antes de ingresar la prenda a la lavadora.
- Nunca uses agua caliente sobre manchas de sangre o proteínas.
- Haz una prueba de firmeza de color en una esquina oculta del dobladillo si dudas de la tela.

CAPÍTULO 6

Política de garantía y manejo de reclamos sin fricción

La forma en que una lavandería responde a un reclamo define si el cliente volverá o publicará una reseña negativa que afecte la captación de nuevos clientes en Google Maps.

Términos de servicio recomendados

- **Plazo para notificar inconformidades:** Todo reclamo sobre planchado o manchas residuales debe presentarse dentro de las 48 horas posteriores a la entrega con la etiqueta de servicio adherida.
- **Reproceso de cortesía:** Si una prenda no quedó limpia y no fue reportada como "mancha imborrable" en la recepción, se procesa por segunda vez sin cobro alguno.
- **Límite de responsabilidad por deterioro:** En prendas con desgaste natural por uso prolongado, botones plásticos envejecidos o telas debilitadas por el sol, el negocio debe contar con un reglamento visible que limite la indemnización a un múltiplo justo del valor del servicio (ejemplo: hasta 5 o 8 veces el valor cobrado por dicha prenda).

Tip de atención al cliente

Escucha al cliente con empatía y sin discutir en el mostrador. Un tono sereno y una propuesta rápida de solución (reproceso inmediato o crédito para su próxima orden) desactivan el 90% de los conflictos.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Exhibe tu reglamento de servicio y tiempos de reclamo en una cartelera visible en recepción.
- Ofrece reproceso gratuito inmediato si la inconformidad es razonable.
- Registra cada novedad en tu sistema digital para tener evidencia de respaldo.

CAPÍTULO 7

Control de caja diaria, métodos de pago y arqueo

En el comercio colombiano contemporáneo, más del 65% de los clientes prefieren pagar mediante billeteras móviles digitales (Nequi y Daviplata). Llevar el control exclusivamente en papel genera descuadres diarios de caja.

Procedimiento para el cierre de caja cada noche

1. **Verificación de transacciones digitales:** Cotejar cada tique contra la notificación bancaria en el celular oficial del negocio (no confiar ciegamente en capturas de pantalla mostradas por el cliente).
2. **Conteo físico de billetes y monedas:** Totalizar el efectivo disponible en caja y apartar la base fija para el día siguiente.
3. **Registro en la plantilla de control:** Digitar en la hoja de caja: Efectivo cobrado, transferencias Nequi, transferencias Daviplata y egresos del día por compras de insumos menores.
4. **Control de cuentas por cobrar:** Totalizar el valor de prendas ya lavadas que aún no han sido retiradas ni canceladas.

Facturación electrónica y documento equivalente

Recuerda que la DIAN exige la emisión de soporte fiscal para compras y ventas. Si tu negocio supera los topes comerciales o emite documento POS electrónico, tu sistema debe registrar el código fiscal y QR normativo correspondiente.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Verifica los pagos por Nequi y Daviplata directamente en el dispositivo del negocio.
- Realiza el cuadre diario de caja separando efectivo físico de transferencias digitales.
- Registra los gastos menores de insumos el mismo día en que se realizan.

CAPÍTULO 8

Automatización del negocio con WhatsApp e inteligencia artificial

Los clientes de hoy no quieren llamar a preguntar si su ropa está lista, ni quieren acumular tickets de papel arrugados en los bolsillos. El canal predilecto de interacción es WhatsApp.

Los tres momentos de automatización clave

- **1. Mensaje de bienvenida y comprobante digital:** Apenas se registra la orden, el cliente recibe: *"¡Hola Andrea! Recibimos tus 4.5 kg de ropa y 2 camisas. Tu orden es la #1042 por valor de \$36.000 COP. Fecha estimada de entrega: Mañana a las 5:00 PM."*
- **2. Notificación de pedido listo:** Cuando el operario empaca la ropa y presiona un botón en el celular, el sistema avisa: *"¡Tu ropa está limpia, planchada y lista para entrega! Puedes pasar a recogerla en nuestro horario habitual o solicitar domicilio respondiendo a este chat."*
- **3. Alerta de ropa olvidada (después de 7 días):** Recordatorio cortés para recuperar prendas que llevan días ocupando espacio en percheros y saldos por cobrar.

Uso de visión artificial en recepción

Con modelos de inteligencia artificial como los implementados por Think TIC, una foto tomada desde la cámara del celular puede identificar automáticamente el tipo de prenda (ej. saco de paño), sugerir la tarifa correcta y clasificar el estado de las costuras.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Reemplaza los tickets de papel por recibos automáticos vía WhatsApp.
- Notifica al instante cuando el pedido esté listo para acelerar el retiro de prendas.
- Automatiza recordatorios de ropa sin recoger para liberar espacio de estantes.

CAPÍTULO 9

Indicadores clave de rendimiento para medir rentabilidad mensual

Lo que no se mide no se puede mejorar. Una lavandería puede verse llena de ropa todos los días y, sin embargo, estar perdiendo dinero por fugas en consumo de agua, gas o insumos químicos mal dosificados.

Las tres métricas fundamentales del negocio

- **1. Costo directo por kilo lavado:** Suma mensual de insumos químicos (detergentes, suavizantes, desmanchadores), servicios públicos (agua, luz, gas) y empaques plásticos dividido entre el número total de kilos lavados. En Colombia, el costo saludable oscila entre \$1.800 y \$2.500 COP por kilo. Si tu costo supera los \$3.000 COP, hay desperdicio en dosificación o fugas en maquinaria.
- **2. Ticket promedio por cliente:** Total de ingresos mensuales dividido por el número de órdenes atendidas. Un buen indicador en ciudades colombianas ronda entre \$28.000 y \$45.000 COP, combinando ropa de diario con servicios de planchado o cobijas.
- **3. Tasa de recurrencia de clientes:** Porcentaje de personas que vuelven al menos dos veces en el mes. Retener a un cliente frecuente cuesta 5 veces menos que conseguir a uno nuevo a través de volantes o pauta digital.

RESUMEN CLAVE DEL CAPÍTULO

- Calcula mensualmente tu costo por kilo procesado para controlar el gasto en químicos y servicios.
- Incentiva servicios de mayor margen (edredones, trajes y calzado) para elevar el ticket promedio.
- Premia a tus clientes frecuentes con descuentos o servicios adicionales en su semana de cumpleaños.