

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar**

**“ALTERNATIVA PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DEL  
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES EN UN HOTEL DE 5  
ESTRELLAS”**

**INFORME TÉCNICO**

**Previo a la obtención del Título de:**

**Licenciada en Turismo**

**Presentado por**

**Rebeca Lucero Rodríguez**

**Guayaquil – Ecuador**

**2009**

## **AGRADECIMIENTO**

**Al Ing. Jorge Faytong Durango,  
Director de Tesis, por su tiempo  
y apoyo para la realización de  
este documento.**

# **DEDICATORIA**

**A mis padres y hermana.**

## TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



M.Sc. Jerry Landívar

Presidente del Tribunal



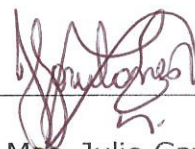
Ing. Jorge Faytong

Director de Tesis



Econ. Jaime Freire

Miembro Principal



Msc. Julio Gavilanes

Miembro Principal

## DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad del contenido de este Informe Técnico , me corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral”



---

Rebeca Lucero

## **RESUMEN**

El presente Informe Técnico establece alternativas para solucionar los problemas de quejas de los huéspedes de un hotel y el descontrol de gastos de materiales utilizados en las habitaciones.

En los primeros capítulos se explican los conceptos básicos de lo que son los hoteles y qué se puede encontrar en ellos de acuerdo a cada categoría; la experiencia laboral en un hotel de playa que perteneció a una cadena internacional en la ciudad de Puntarenas en Costa Rica y su estructura organizacional y la experiencia del trabajo actual en un hotel de ciudad que pertenece a una cadena nacional de cinco estrellas en la ciudad de Guayaquil mostrando el detalle de cada área del departamento de Ama de Llaves.

En el tercer capítulo se presentan los costos operativos con las respectivas variaciones durante los últimos años: 2004 al 2008; y, en el cuarto y último capítulo se exponen las quejas de los huéspedes, las causas que las originan, las posibles soluciones y el procedimiento para aplicar la solución correcta para la satisfacción y comodidad de los huéspedes.

# INDICE GENERAL

	<b>Página</b>
Resumen .....	vi
Índice General .....	vii
Índice de Fotos .....	x
Índice de Tablas .....	xii
Introducción .....	xiii
CAPITULO 1. Información General .....	1
1.1 Definición y Clasificación de los Hoteles .....	1
1.2 Organigrama de un Hotel .....	9
1.3 Hotel de cinco estrellas en Jacó – Costa Rica .....	10
1.3.1 Porcentaje de ocupación anual. Temporadas .....	12
1.3.2 Organigrama del Hotel en Jacó - Costa Rica .....	13
1.4 Hotel de cinco estrellas en Guayaquil – Ecuador .....	14
1.4.1 Porcentaje de ocupación anual. Temporadas .....	15
1.4.2 Organigrama del Hotel en Guayaquil – Ecuador .....	16
CAPITULO 2. Descripción del Departamento de Ama de Llaves en un hotel .....	23
2.1 Descripción del Cargo .....	23
2.2 Funciones del Ama de Llaves .....	24
2.3 Estructura Departamental .....	26
2.3.1 Supervisora de Pisos .....	27

2.3.2	Camareros .....	28
2.3.3	Misceláneo .....	30
2.3.4	Jardinero .....	31
2.3.5	Jefe de Lavandería .....	32
2.3.6	Operadores de Máquina .....	33
2.3.7	Planchador .....	33
2.3.8	Valet .....	34
2.3.9	Costurera .....	34
2.4	Léxico Utilizado .....	34
2.5	Servicio a las Habitaciones .....	42
2.5.1	Limpieza de habitaciones .....	42
2.5.2	Productos de limpieza .....	45
2.5.3	Amenidades .....	46
2.5.4	Revisión de habitaciones .....	48
2.5.5	Servicio de cobertura .....	50
2.6	Objetos Olvidados .....	53
2.6.1	Registro de Objetos Olvidados .....	54
2.7	Lavandería .....	55
2.7.1	Lencería de Pisos .....	56
2.7.2	Mantelería .....	57
2.7.3	Uniformes .....	58
2.8	Áreas Públicas y Sociales .....	59



2.8.1 Inspección de Áreas Públicas y Sociales .....	60
CAPÍTULO 3. Presupuesto Anual de Materiales Utilizados .....	63
3.1 Concepto .....	63
3.2 Presupuesto de Años Anteriores .....	64
3.3 Variaciones Presupuestarias en el 2008 .....	65
CAPÍTULO 4. Problema, Procedimiento y Solución .....	71
4.1 Descripción del Problema .....	71
4.2 Soluciones Propuestas .....	74
4.3 Selección de la Mejor Solución .....	81
4.4 Explicación de Resultados .....	85
4.5 Flujograma de Proceso de Servicio No Conforme .....	91
CONCLUSIONES .....	92
RECOMENDACIONES .....	95
BIBLIOGRAFIA .....	99

## INDICE DE FOTOS

	<b>Página</b>
Figura 1 Hotel Burj Al-Arab .....	2
Figura 2 Organigrama de un hotel .....	9
Figura 3 Ubicación Jacó – Costa Rica .....	10
Figura 4 Habitación estándar hotel Amapola .....	12
Figura 5 Suite hotel Amapola .....	12
Figura 6 Organigrama del hotel en Costa Rica .....	13
Figura 7 Organigrama del hotel en Guayaquil Gerencias .....	16
Figura 8 Organigrama del hotel en Guayaquil Gerente Residente .....	17
Figura 9 Organigrama del hotel en Guayaquil Gerente de Alimentos y Bebidas – Chef .....	18
Figura 10 Organigrama del hotel en Guayaquil Gerente de Recursos Humanos .....	19
Figura 11 Organigrama del hotel en Guayaquil Gerente de Ventas .....	20
Figura 12 Organigrama del hotel en Guayaquil Gerente Financiero y Administrativo .....	21
Figura 13 Organigrama del hotel en Guayaquil Jefaturas .....	22
Figura 14 Organigrama Departamento de Ama de llaves .....	27
Figura 15 Turn down en la habitación .....	47
Figura 16 Registro de objetos olvidados .....	49

Figura 17 Flujograma de Proceso de Servicio No Conforme .... 91

## INDICE DE TABLAS

	<b>Página</b>
Tabla #1    Materiales de limpieza .....	66
Tabla #2    Amenities .....	67
Tabla #3    Papelería .....	68
Tabla #4    Mantenimiento .....	69
Tabla #5    Total anual .....	70
Tabla #6    Check list de mantenimiento en habitaciones .....	83
Tabla #7    Explicación de resultados – ruido .....	86
Tabla #8    Explicación de resultados – olores .....	87
Tabla #9    Explicación de resultados – funcionamiento de equipos ....	88
Tabla #10   Explicación de resultados – tiempo de espera de las habitaciones .....	89
Tabla #11   Explicación de resultados – gasto excesivo en el departamento de ama de llaves .....	90

## **INTRODUCCIÓN**

Con este informe técnico, se pretende mostrar detalladamente cómo se desarrollan las funciones de un Ama de Llaves.

Comparto la experiencia laboral y el mejoramiento que se ha logrado en el área departamental, aplicando lo aprendido en los años de estudio. Los resultados obtenidos en el departamento de Ama de Llaves se deben fundamentalmente al análisis cuantitativo y cualitativo de lo que se usó, la planificación de lo que se debe usar y cómo hacerlo, e imprescindiblemente de descubrir las necesidades de los huéspedes, sus expectativas, gustos e intereses para brindarles el servicio y atención requerida.

El propósito es dar a conocer claramente las actividades del Ama de Llaves en un hotel, sus responsabilidades y la cantidad de detalles por considerar diariamente a fin de lograr los objetivos propuestos. La satisfacción de los huéspedes indica de manera fehaciente, el éxito logrado.

# **CAPITULO 1**

## **1. INFORMACIÓN GENERAL**

### **1.1 DEFINICIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES.**

Podemos definir como hotel a una edificación planificada y acondicionada para alojar a personas temporalmente.

Los hoteles brindan a los huéspedes servicios adicionales como restaurantes, piscinas, gimnasios, guarderías, etcétera. Algunos tienen salones de eventos y promueven la organización de convenciones, eventos y fiestas en sus instalaciones.

Aunque la Organización Mundial de Turismo es la encargada de determinar y unificar los criterios en cuanto a la clasificación hotelera; actualmente cada país por su soberanía, decide las bases y requisitos que deben cumplir los hoteles para alcanzar las estrellas que se exhiben en casi todas las entradas de los hoteles.

A los hoteles los han clasificado en categorías según los niveles de confort y servicio que ofrecen. De acuerdo al país, podemos encontrar las siguientes:

**Estrellas:** De 1 a 5, exceptuando el Burj Al-Arab que quiere decir Torre Arábica, único hotel en el mundo calificado con 7 estrellas.



Fig. 1. Hotel Burj Al-Arab

**Letras:** De A a la E, siendo la E la mejor y la A la inferior

**Clases:** De la primera a la cuarta.

En Ecuador, los hoteles se clasifican por **Categorías** que van de la primera a la cuarta; ofreciendo lo mejor la primera y la cuarta la que menos servicios y facilidades brinda.

La calificación clásica y más conocida para saber qué servicios tiene cada hotel está determinada por la cantidad de estrellas que tenga. Las estrellas pueden ir de una a cinco, aunque generalmente los sitios de una y dos estrellas no muestran su calificación, pero por experiencia se conoce que son los más económicos y los que menos comodidad ofrecen.

El tipo de hotel que cada viajero elige depende exclusivamente de las necesidades y gustos que tenga, sin embargo es bueno estar informado sobre lo que se puede encontrar en un hotel dependiendo de sus estrellas, con pequeñas variaciones según la región y país en que se realice el viaje.



A continuación un breve detalle de esta clasificación:

### **Hoteles de una estrella**

Son los más económicos y ofrecen menos servicios; una habitación privada, algunas veces con baño privado y otras con baño compartido. Son exclusivamente para dormir y seguir el viaje, no cuentan con servicio de limpieza. Los muebles de la habitación son una cama y una silla, rara vez un ropero y una mesa de luz.

Estos hoteles son generalmente de espacios pequeños y sin vistas espectaculares. Los servicios como TV y teléfono se pueden compartir en el hall central del edificio. Gran parte de los hoteles de esta categoría están situados en pequeños edificios y no tienen una gran estructura para el ocio.

### **Hoteles de dos estrellas**

Se los considera de mediana categoría ofrecen baño privado y un espacio habitacional más amplio con mobiliario extra, como ropero o mesa y sillas. Cuentan con servicio de alimentos y bebidas, aunque en horario limitado y con un menú básico.

Son muy funcionales, para viajeros de paso o que llegan solo para descansar y disfrutar su viaje fuera del hotel. Incluyen en su servicio un teléfono privado y el desayuno.

### **Hoteles de tres estrellas**

Estos tienen un costo medio. Tienen amplios espacios en cada habitación y un mobiliario completo con sillas, mesas, armarios, televisor, teléfono privado y baños confortables. Algunos incluso poseen un pequeño refrigerador con snacks y bebidas que se pagan al final de la estadía. En algunos casos se puede encontrar una caja de seguridad.

Generalmente cuentan con servicio de restaurante, en horarios de mañana, tarde y noche, además una amplia oferta turística para viajeros mediante excursiones.

La mayoría incluye el servicio de botones, servicio de cuarto 24 horas, conserjes y servicio bilingüe en el área de recepción. Son hoteles donde se puede disfrutar de un descanso extra gracias a sus comodidades.

## **Hoteles de cuatro estrellas**

Estos hoteles están considerados de primera clase: son lujosos, con comodidades amplias como habitaciones grandes y lujosamente decoradas, que incluyen accesorios tales como secador de cabello, caja de seguridad y televisión por cable. También ofrecen facilidades como: tienda de souvenirs, servicio de lavandería, centro de reuniones de negocios y áreas de ocio, como mesas de billar, ping pong o cartas.

Cuentan con personal altamente capacitado que incluye chefs, botones y parqueadores plurilingües y hasta guías que ofrecen recorridos y visitas por la región. Siempre poseen servicio de bar y comidas que se pueden recibir directamente en la habitación, inclusive algunos tienen su restaurante abierto al público. Suelen tener salas de conferencias para eventos empresariales o de cualquier otro tipo, además de una excelente ubicación, con suites de lujo, jacuzzi y buena vista panorámica. Ideal para disfrutar tanto fuera como dentro del hotel para quienes buscan descansar como también realizar actividades de todo tipo mientras se encuentra allí.

## **Hoteles de cinco estrellas.**

Estos hoteles de lujo se caracterizan por brindar la mejor atención y la más amplia gama de servicios, que van desde espacio para piscinas, salones de gimnasia con profesores y animadores infantiles incluidos, hasta un servicio de guardería para niños, shows y eventos casi todas las noches. Tienen un espacio para las comidas y veladas con música en vivo, además de una carta desarrollada por varios chefs especializados en la gastronomía de la región e internacional.

Las habitaciones son las más cómodas que se pueden encontrar, con espacios muy amplios y tienen las comodidades que van desde Televisión por cable, hasta servicio de limpieza y atención personalizada las 24 horas, además de ofrecer ubicaciones inmejorables. Suelen incluir un servicio de cóctel gratuito y entradas con descuentos especiales para los eventos de la región. En estos hoteles suelen organizarse congresos y reuniones especiales dadas su amplia capacidad y la cantidad de servicios que ofrecen.

## **Las habitaciones**

De acuerdo al hotel podemos encontrar los siguientes tipos de habitación:

Estándar: la más sencilla.

Superior: con más prestaciones y comodidades

Deluxe: posee la más amplia gama de comodidades.

La diferencia está determinada básicamente por el espacio que ocupan, la decoración, los equipamientos y comodidades con las que cuentan y la vista que se puede disfrutar desde sus ventanas.

## 1.2 ORGANIGRAMA DE UN HOTEL

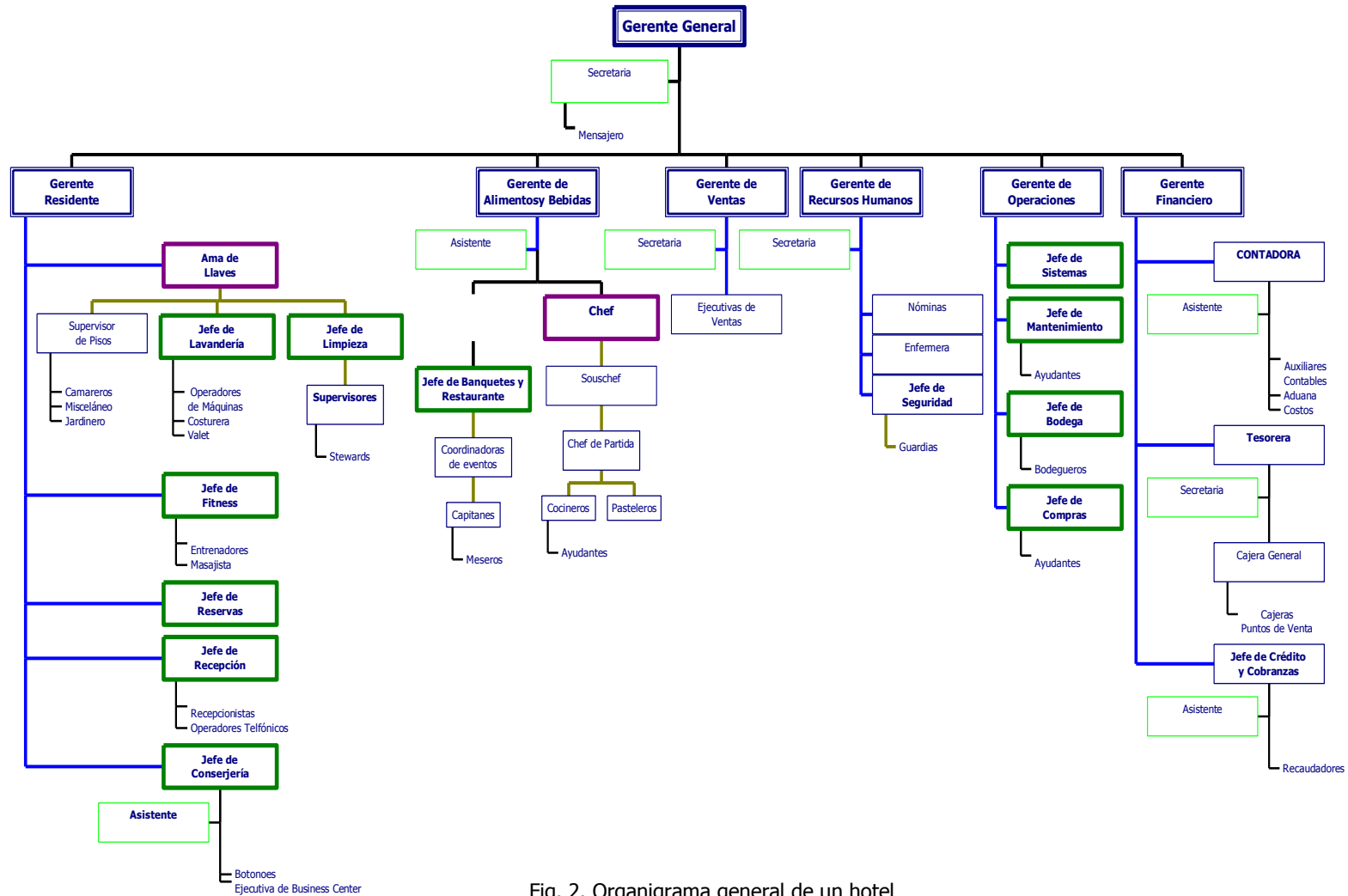


Fig. 2. Organigrama general de un hotel

### 1.3 HOTEL 5 ESTRELLAS EN JACÓ – COSTA RICA

En la región del Pacífico Central de Costa Rica, hay una de las mayores biodiversidades del mundo, junto con el mar, montañas, ríos, cascadas y bosques tropicales, la convierten en un lugar único en el mundo, es la playa Jacó en la provincia de Puntarenas.



Fig. 3. Ubicación Jacó – Costa Rica

En medio de este paraíso tropical, está situado el Hotel, rodeado de jardines y exótica fauna tropical, situado en Jacó, a 93 kilómetros de San José, la ciudad capital.

## SERVICIOS E INSTALACIONES

El hotel cuenta con las siguientes instalaciones y servicios:

60 Habitaciones Standard

7 Junior Suites

3 Villas

Tres restaurantes y bares

Piscina familiar

Bar de piscina

Dos Jacuzzis

Sala de masajes

Servicio a la habitación

Caja de seguridad

Servicio de Niñera

Lavandería

Oficina de excursiones

Cambio de moneda

Servicio de Internet

Parqueo privado

Casino

Salón de eventos





Fig. 4. Habitación standard Hotel Amapola



Fig. 5. Suite Hotel Amapola

### **1.3.1 PORCENTAJE DE OCUPACIÓN ANUAL. TEMPORADAS.**

La ocupación anual en este hotel es del 72.66%. Con tres temporadas muy marcadas durante el año:

La temporada alta, específicamente en los meses de Julio y Diciembre, con un porcentaje de ocupación del 93%.

La temporada media que va de Enero a Mayo, con un porcentaje de ocupación del 65%.

La temporada baja en los meses de Junio, Agosto a Noviembre; siendo la ocupación del 60%.

### 1.3.2 ORGANIGRAMA DEL HOTEL EN JACÓ – COSTA RICA

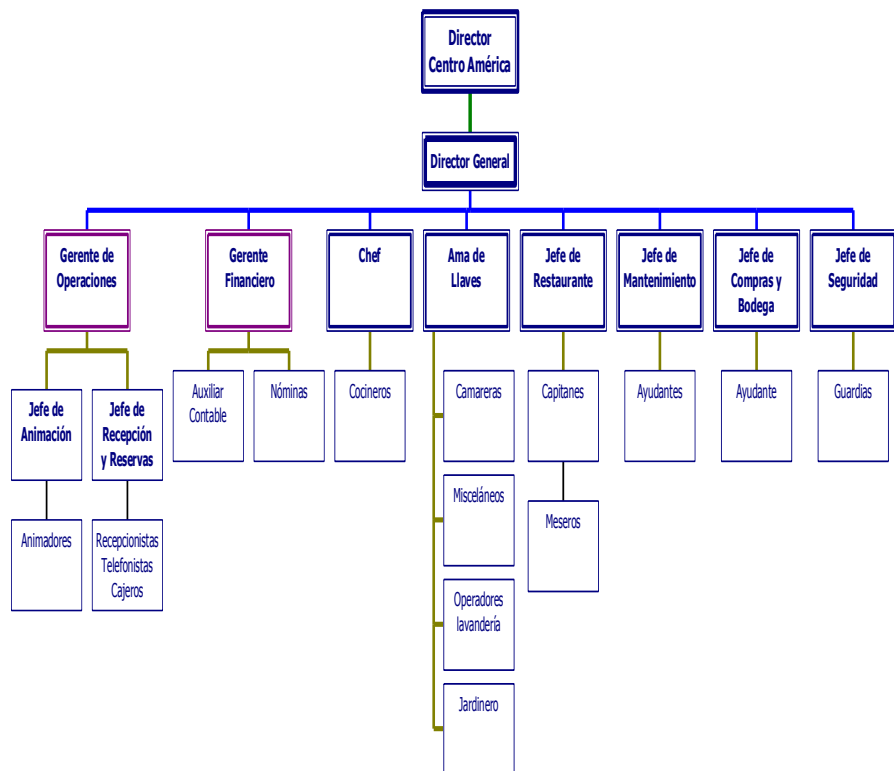


Fig. 6. Organigrama Hotel en Costa Rica

## **1.4 HOTEL 5 ESTRELLAS EN GUAYAQUIL – ECUADOR**

La ciudad de Guayaquil se ha convertido en un gran atractivo turístico del Ecuador y el hotel está ubicado en su corazón, a 15 minutos del aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo.

### **SERVICIOS E INSTALACIONES**

EL hotel pertenece a una cadena hotelera y cuenta con las siguientes instalaciones y servicios:

139 habitaciones distribuidas en 2 torres: una con 46 habitaciones sencillas y 31 habitaciones dobles; y otra con 10 habitaciones sencillas, 28 habitaciones dobles, 12 suites, 5 junior suites y 7 twin suites

Cerraduras electrónicas

Cajas de seguridad

Televisión por cable

Teléfono con discado directo internacional

Internet inalámbrico

Servicio a la habitación 24Horas

Servicio de emergencia médica

Servicio de niñera

Centro de servicio ejecutivo

Gimnasio con jacuzzi, sauna y sala de masaje

Estacionamiento con valet parking

Cafetería – Restaurante

Sushi bar

4 Lugares de comida rápida

Lugar de recreación para niños

7 Salones para eventos

Casino

Peluquería

### **1.4.1 PORCENTAJE DE OCUPACIÓN ANUAL. TEMPORADAS.**

La ocupación anual en este hotel es del 79.5%. Con dos temporadas en el año.

La temporada alta, en los meses de Julio, Octubre y Noviembre. Con un porcentaje de ocupación del 93%.

La temporada baja en los meses de Diciembre a Junio, Agosto y Septiembre, siendo la ocupación del 66%.

## 1.4.2 ORGANIGRAMA DEL HOTEL EN GUAYAQUIL

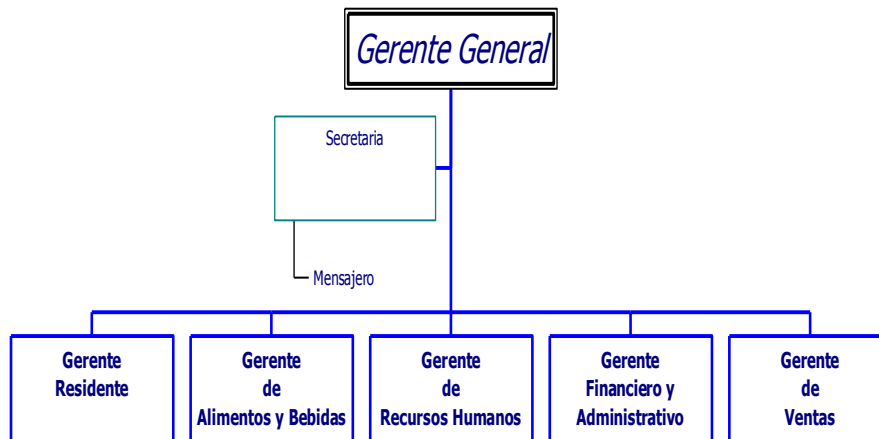


Fig. 7. Organigrama Hotel en Guayaquil Gerencias

continúa

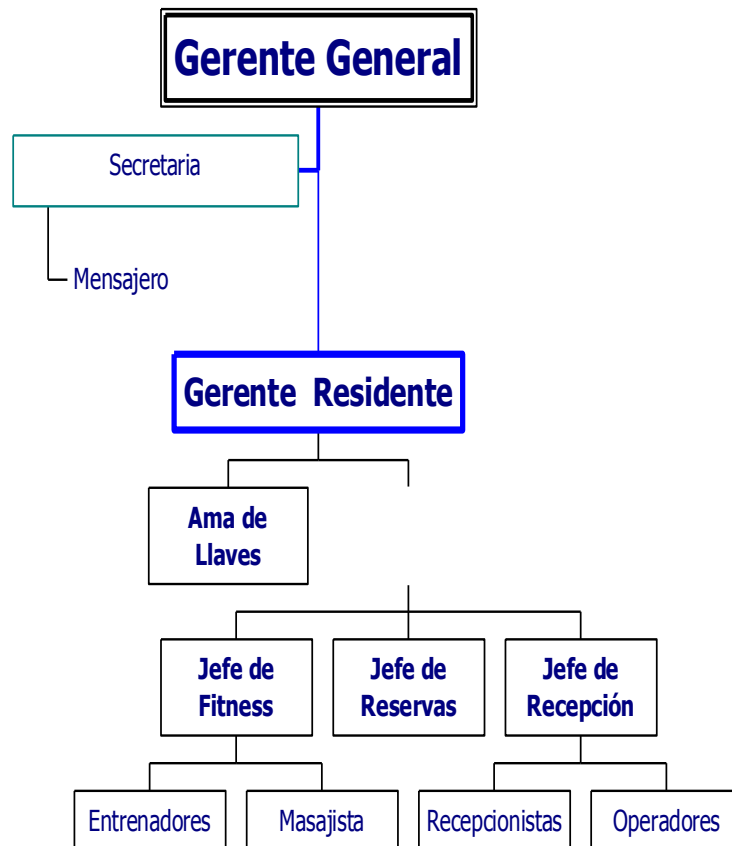


Fig. 8. Organigrama Hotel en Guayaquil Gerente Residente

continúa

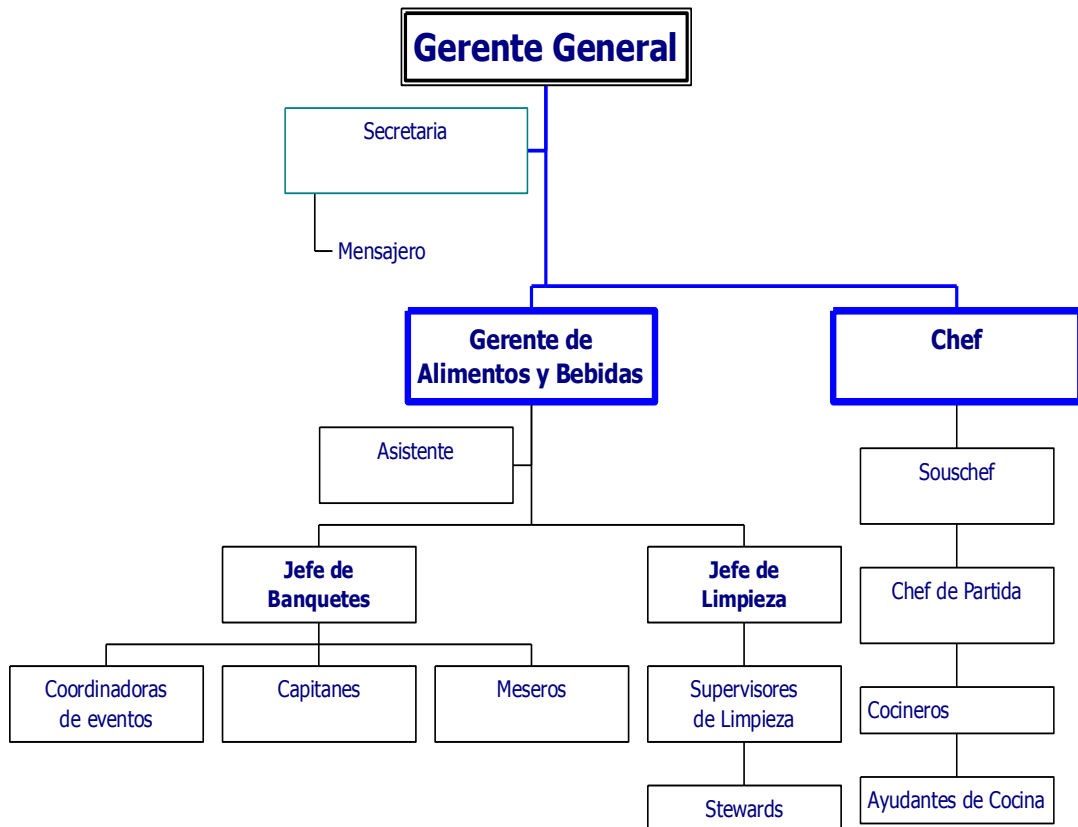


Fig. 9. Organigrama Hotel en Guayaquil Gerente de Alimentos y Bebidas – Chef

continúa

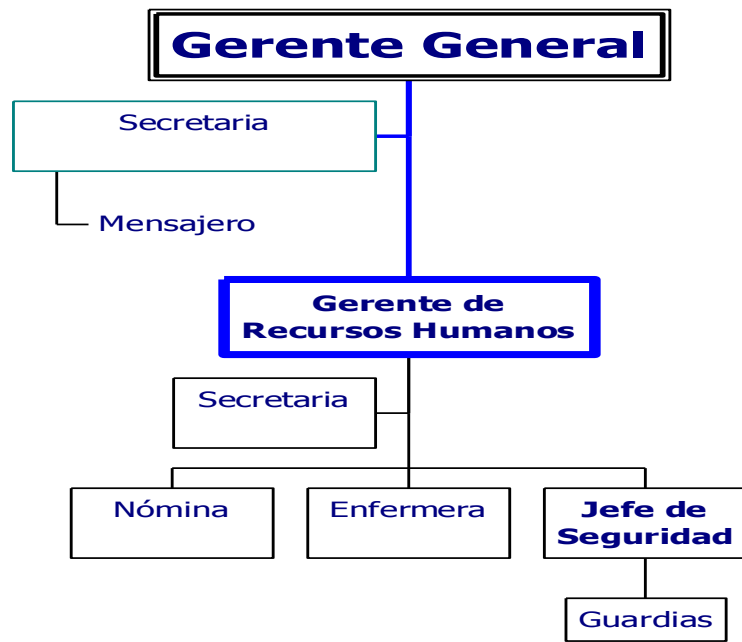


Fig. 10. Organigrama Hotel en Guayaquil Gerente Recursos Humanos

continúa



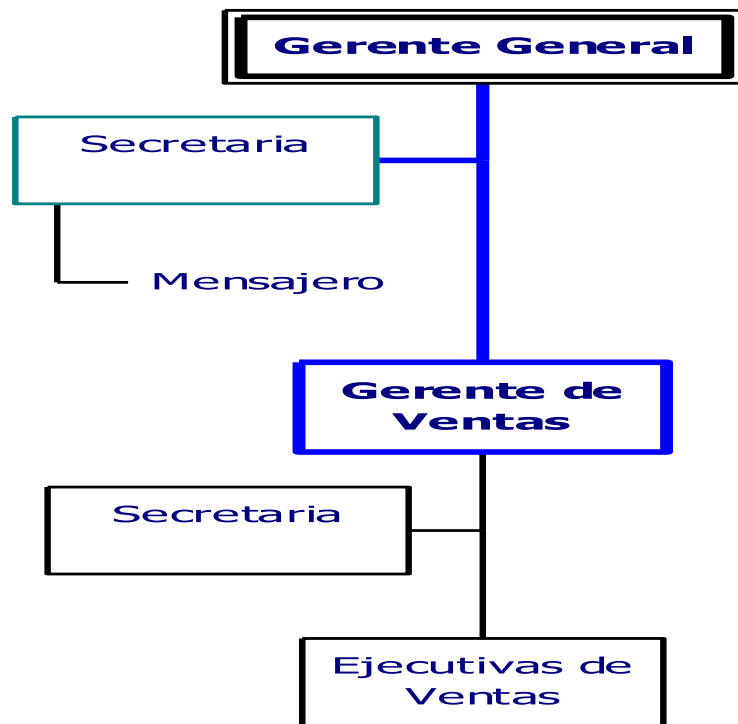


Fig. 11. Organigrama Hotel en Guayaquil Gerente de Ventas

continúa

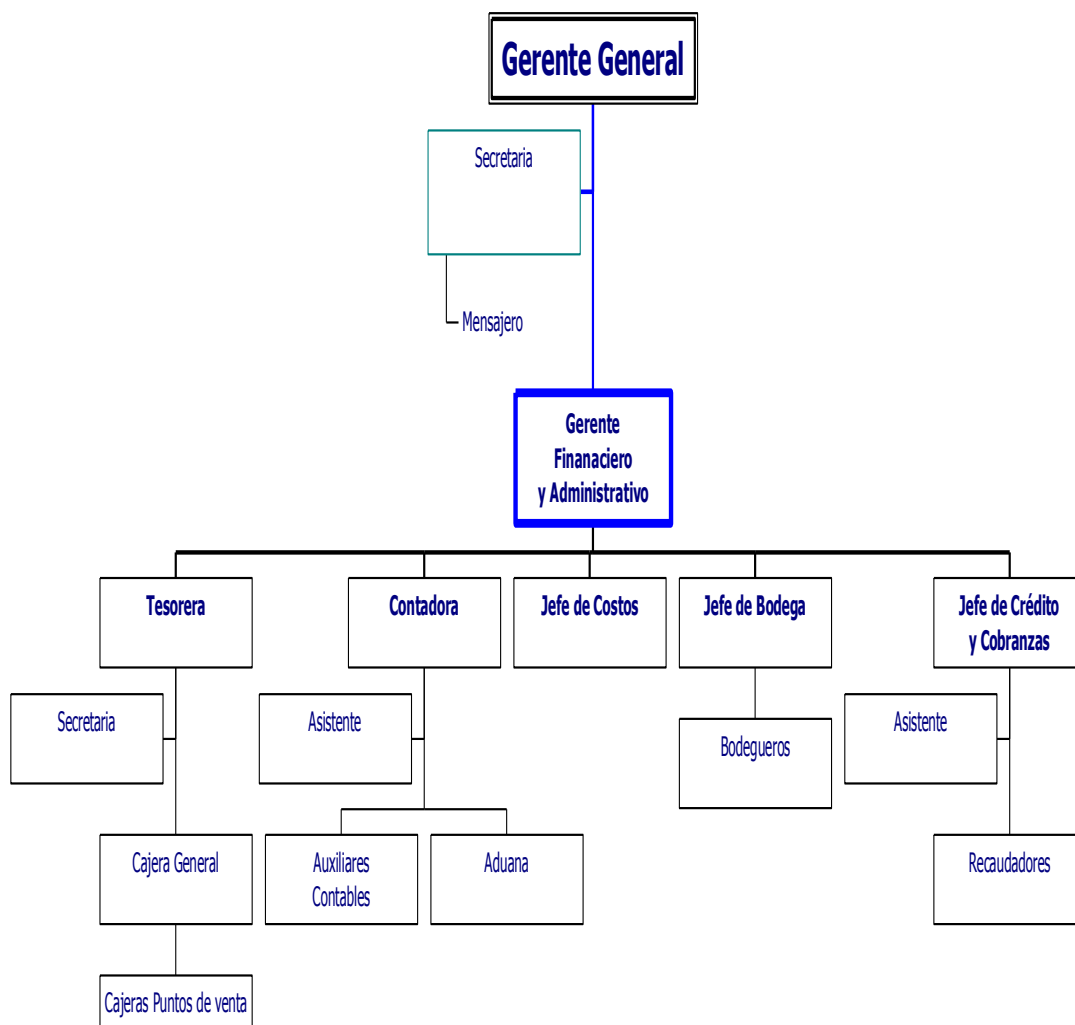


Fig. 12. Organigrama Hotel en Guayaquil Gerente Financiero y Administrativo

continúa

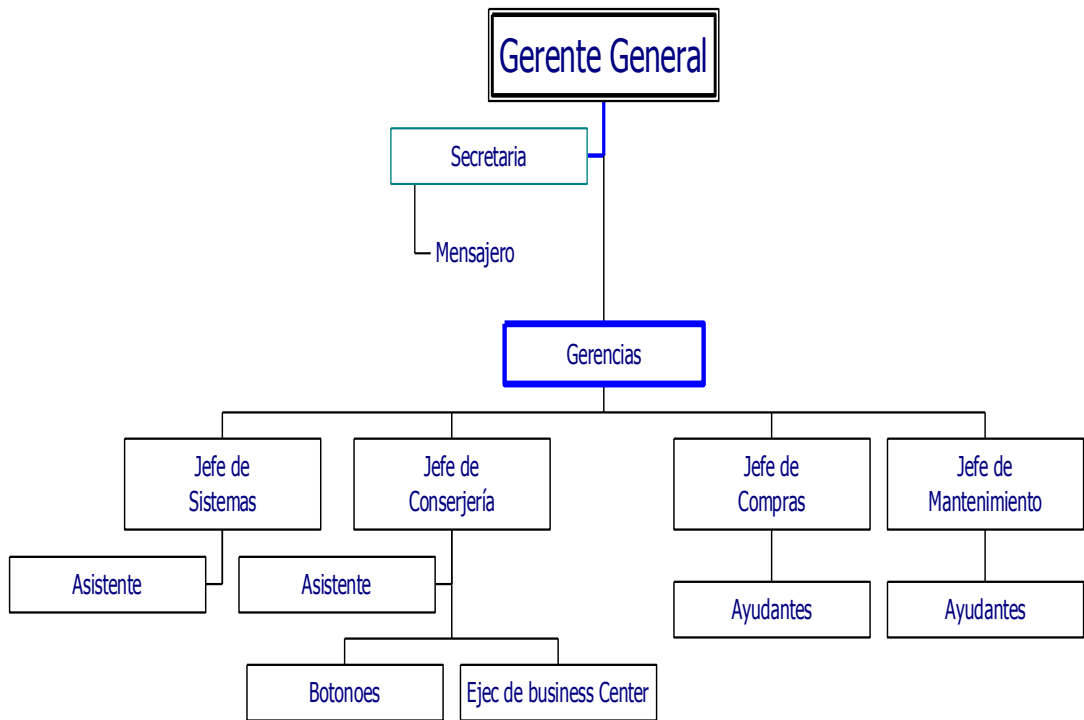


Fig. 13. Organigrama Hotel en Guayaquil Jefaturas

## **CAPÍTULO 2**

### **2. DESCRIPCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES EN UN HOTEL**

#### **2.1 DESCRIPCIÓN DEL CARGO**

El Departamento de Ama de Llaves tiene en términos generales el mayor número de colaboradores en un hotel. Se encarga de controlar la limpieza e imagen del mismo: habitaciones, pasillos, oficinas, áreas sociales y públicas, etc.

El Ama de Llaves usa los recursos disponibles para cumplir los objetivos establecidos por la gerencia general, estos recursos incluyen personal, dinero, tiempo, materiales, energía y equipos. Dichos recursos están siempre

limitados y la mayoría de amas de llaves continuamente aceptarán que rara vez disponen de todos los recursos como les gustaría para realizar de manera eficiente las tareas de acuerdo a los métodos de trabajo. Entonces una parte importante del ama de llaves es planificar cómo aprovechar estos recursos limitados disponibles para cumplir con los objetivos del hotel.

Las áreas para la limpieza a cargo del departamento son:

Habitaciones

Corredores

Escaleras de emergencia

Jardines

Solarium

## **2.2 FUNCIONES DEL AMA DE LLAVES**

El Ama de Llaves es conocida también como Gobernanta, y sus funciones son:

Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas en pisos, habitaciones, áreas de servicio y públicas, lavandería, especialmente lo que hace referencia a limpieza, preparación, conservación de dichas dependencias

y su contenido: mobiliario, enseres y lencería, elementos decorativos, alfombras, cortinas, instalaciones y maquinaria, optimizando los recursos materiales y humanos de que dispone para ofrecer la mejor calidad de servicio y atención, teniendo en cuenta los objetivos establecidos.

A continuación un detalle del trabajo del Ama de Llaves:

- Realizar el horario de los colaboradores de su área
- Ajustar horarios de colaboradores diariamente, según la necesidad
- Realizar el horario de tareas de limpieza adicional
- Preparar la asignación de trabajo para los colaboradores
- Preparar los reportes de estado de habitaciones
- Reportar en el sistema informático las habitaciones limpias y revisadas a la recepción
- Entrenar a los colaboradores de acuerdo a las políticas y estándares del hotel
- Asignar camareros de acuerdo a la cantidad de habitaciones ocupadas
- Custodiar las llaves
- Hacer el seguimiento para que los procedimientos gerenciales se cumplan
- Preparar los productos de limpieza para el uso de los camareros
- Revisar las habitaciones sin vender
- Revisar la seguridad de las áreas de bodega

- Reportar problemas de mantenimiento
- Llevar el inventario mensual
- Elaborar la lista de la cantidad de productos y realizar la requisición para la respectiva reposición
- Reemplazar artículos del inventario que los huéspedes dañaron o perdieron
- Seleccionar la ropa inservible, dar de baja
- Mantener sin huellas ni manchas las paredes y corredores
- Asignar al equipo de trabajo tareas menores de mantenimiento como cambiar focos, ajustar tornillos, lubricar bisagras
- Realizar las obligaciones asignadas por la gerencia general

## **2.3 ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL**

La estructura departamental, muestra claramente las líneas de autoridad y los canales de comunicación dentro del departamento. Además protege a los colaboradores de ser sobredirigidos, ya que muestra que cada uno recibe órdenes únicamente de la persona que está directamente arriba de sí.

A continuación se muestra el organigrama del Departamento de Ama de Llaves:

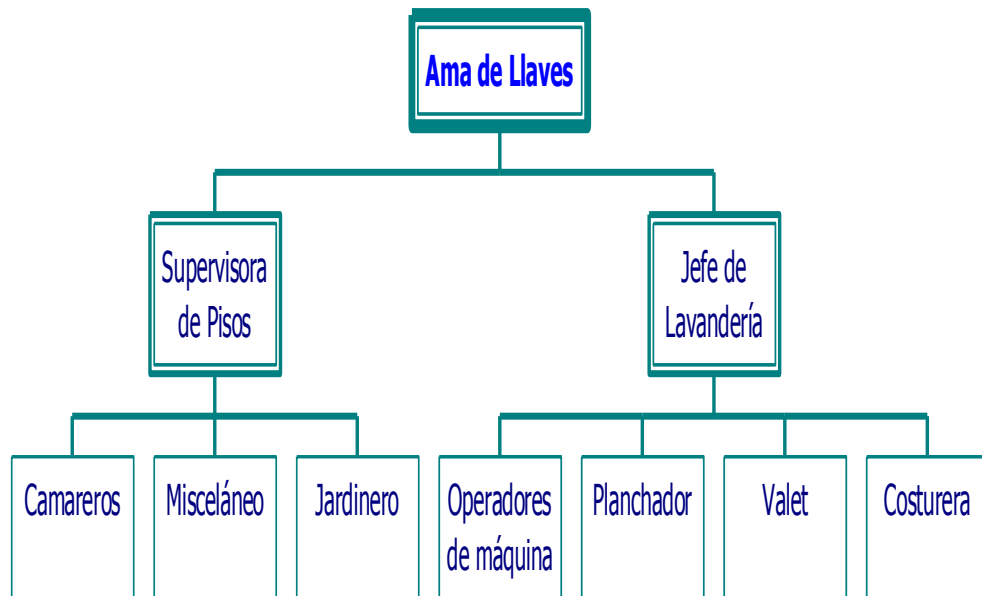


Fig. 14. Organigrama Departamento de Ama de Llaves

### 2.3.1 SUPERVISORA DE PISOS

El Ama de Llaves delega autoridad a la supervisora y se asegura que cada colaborador reconozca la estructura de autoridad del departamento.

El Ama de Llaves puede delegar autoridad, pero jamás delegará responsabilidad. Al final es la única responsable de las acciones de supervisión del departamento. Por lo tanto, es muy importante que la supervisora esté bien informada sobre las políticas y procedimientos del hotel y los límites de su autoridad.



Así la Supervisora de Pisos cumple las siguientes funciones:

- Asiste al Ama de Llaves en la supervisión del trabajo
- Está capacitada para entrenar y orientar a todo el personal bajo su control
- Mantiene un registro de novedades, inventarios, objetos olvidados y desperfectos
- Lleva un control de todas las llaves usadas en el área
- Informa al departamento de Mantenimiento los trabajos necesarios y comprueba su ejecución
- Participa directamente en el levantamiento del inventario físico real de la ropa del hotel
- Revisa personalmente las habitaciones cada día
- Inspecciona a diario las áreas públicas y de servicio bajo su responsabilidad, poniendo especial atención al aseo y al orden

### **2.3.2 CAMARERAS-OS**

Son los responsables de realizar ágil y eficientemente la limpieza de las habitaciones y los pasillos, conforme a los estándares del hotel, a fin de que el huésped se sienta en un ambiente confortable y cómodo.

Reportan directamente a la Supervisora de Pisos y al Ama de llaves.

Tienen comunicación directa con el departamento de mantenimiento, el servicio a habitaciones "Room service" y la lavandería.

Bajo ninguna circunstancia están autorizados a proporcionar el número de habitación de un huésped, ni abrir la habitación a nadie, aún cuando se trate de alguien hospedado y menos a un visitante, sino que lo guiarán a la recepción para que al identificarse les faciliten la llave.

Un buen camarero cuida:

- Que los carros tanto de limpieza, room service y lavandería no estorben el paso a las habitaciones.
- De retirar las bandejas de room service de las habitaciones y ubicarlas en el lugar asignado para las mismas.
- Que el pasillo y hall estén impecables permanentemente.

A continuación se expone una lista del trabajo de camareras-os:

- Limpiar la habitación
- Limpiar el baño

- Hacer la cama
- Limpiar el closet
- Sacudir y limpiar el mobiliario
- Aspirar detalladamente la alfombra
- Revisar y cerrar la habitación

### **2.3.3 MISCELANEO**

El misceláneo, realiza varios trabajos de apoyo y limpieza con instrucciones específicas y supervisión constante en los sectores asignados.

Es el encargado de:

- Lavar alfombras con la máquina industrial de lavar alfombras .
- Lavar paredes, puertas y tumbados
- Mover y ordenar el mobiliario
- Ayudar a voltear los colchones
- Barrer, trapear, cepillar, encerar y abrillantar los pisos.
- Limpiar y pulir metales
- Recoger la lencería sucia para lavandería
- Reponer la provisión de lencería limpia en el área de servicio de camareros

- Retirar la basura recolectada por los camareros y llevarla al depósito general

#### **2.3.4 JARDINERO**

El Jardinero es el responsable de cuidar las plantas que se colocan en el interior y exterior de las áreas del hotel.

Debe regar, abonar, fumigar, podar y transplantar si fuera el caso todas las plantas que tiene el hotel. Rota las plantas en los restaurantes, salones de eventos, recepción, conserjería y pasillos de habitaciones.

Conoce sobre los tipos de plantas, tiempos de resistencia en lugares cerrados, productos para fumigar y tipos de plaga. Está pendiente de las plantas enfermas para aislarlas o darlas de baja, para evitar la contaminación con las demás.

Solicita al Ama de Llaves los abonos, insecticidas, maceteros, tierra de sembrado y materiales necesarios para realizar el trabajo correspondiente.

### **2.3.5 JEFE DE LAVANDERÍA**

El Jefe de Lavandería tiene como objetivo el cuidado, lavado y control de lencería, mantelería y uniformes.

Debe seleccionar, entrenar y supervisar al personal a su cargo dirigiéndolo en el proceso de limpieza para las diferentes clases de ropa.

El trabajo del Jefe de Lavandería se detalla a continuación:

- Controla la recepción de ropa sucia y su respectiva reposición.
- Supervisa la ropa de huéspedes, para devolverla en óptimas condiciones, revisa las facturas para hacer el cargo oportunamente.
- Realiza inventarios y vigila que se utilicen únicamente los productos y marcas autorizados por la empresa.
- Siempre debe mantener relaciones firmes y cordiales con todas las áreas, garantizando así una gestión bien planificada y muy controlada.
- Tiene que vigilar los programas de lavado, el uso adecuado de la maquinaria y una estricta aplicación de normas de seguridad; así también, deberá analizar la alcalinidad del agua y coordinar con el

área de mantenimiento los ajustes para prevenir o corregir eventuales daños.

### **2.3.6 OPERADORES DE MÁQUINA**

Los Operadores de Máquina están encargados de manejar la maquinaria de la lavandería y cumplir con el proceso de reposición de ropa limpia por sucia.

Las tareas a cumplir son:

- Trabajar a buen ritmo en las máquinas, de acuerdo a su capacidad, para cumplir con las necesidades de lavado
- Conocer a fondo el uso de cada producto y el funcionamiento adecuado de cada maquinaria
- Clasificar la ropa antes del ciclo de lavado
- Al finalizar el turno, su área de trabajo quedará lista para el próximo turno sin dejar ropa pendiente
- Participar con sus compañeros en la limpieza y orden del área de trabajo

### **2.3.7 PLANCHADOR**

La labor del planchador incluye el planchado y doblado de ropa con la maquinaria disponible.

- Doblar toallas y manteles
- Organizar los uniformes de todo el personal
- Lavar ropa a mano de ser necesario

### **2.3.8 VALET**

El valet asiste a sus compañeros en la Lavandería y se encarga principalmente del traslado de ropa ya sea a las habitaciones o a los salones de eventos, según las indicaciones de sus superiores. Realiza otras tareas afines y complementarias con el puesto.

### **2.3.9 COSTURERA**

Se encarga de confeccionar lencería para habitaciones, mantelería para banquetes, ajustar los uniformes de trabajo para el personal del hotel y arreglar ropa de huéspedes de acuerdo a lo solicitado.

## **2.4 LÉXICO UTILIZADO**

Un hotel es un mundo con su propio lenguaje, de tal forma que

es normal comunicarse con un léxico que no siempre se emplea en el diario vivir.

A continuación se mencionará el más común:

**Conserjería**, es el lugar donde se recibe a los clientes y se los conduce hacia habitaciones, restaurantes o eventos, según sea el caso.

**Botones**, son los colaboradores encargados de dar la bienvenida y acompañar a los huéspedes a la recepción y luego a la habitación asignada con el equipaje.

**Recepción**, también llamado front desk, es el lugar donde se registran los huéspedes al iniciar y finalizar la estadía.

### **Los pisos:**

Se conoce como pisos a las áreas asignadas para habitaciones, los términos más usados son:

Pasillo: corredor

Hall: salida de ascensores - vestíbulo

Sensor de energía



Cerradura electrónica

Montacargas: ascensor de servicio

Escaleras de emergencia

Office: área de servicio de camarero, privado de camarero

Escalera mecánica

Lost & found: Objetos perdidos y encontrados

### **En el dormitorio:**

Guardarropa: Closet

Armadores de caballero

Armadores de dama: igual que los de caballero pero con pinzas

Cama extra: cama adicional, por la que se cobra un valor adicional al de la tarifa normal

Cama full o twin: cama individual que mide 140 cm. x 190cm.

Cama queen: cama matrimonial que mide 165 cm. x 200 cm.

Cama king: cama extra grande que mide 2.00 m. x 2.00 m.

Tabla de cama: tabla que se coloca entre el colchón y el somier para personas con problemas de columna que la solicitan

Sofá cama

Cuna

Colcha: manta, frazada, cobija

Colchón ortopédico hotelero

Somier: base de cama

Cabecera: espaldar de cama

Almohada de fibra: hecha de fibra de poliéster hueca siliconada, es la que normalmente se coloca en las habitaciones

Almohada de plumas: está rellena de plumas de ganso y se la coloca a petición del huésped

Almohada cervical: hecha con un material especial, rígido con pupos para personas con problemas cervicales que acostumbra a dormir de lado y se la coloca a petición del huésped

Almohada spa: almohada dura, no se dobla para quienes acostumbran a dormir de espalda y se la coloca a petición del huésped.

Forro de almohada: protector de almohada

Cubre colchón: protector de colchón

Cubre cama: edredón

Caja de seguridad: caja fuerte

Black out: cortinas obscurecedoras

Tergales: cortinas traslúcidas

Cortinas laterales: cortinas angostas decorativas a los lados

Rieles, correderas y bastones: herramientas para colocar cortinas

Velador: mesita de noche

Credencia: mueble para televisor

Codificador: equipo para señal de televisión por cable

Ahorrador de energía: instrumento electrónico para activar o desactivar el paso de energía eléctrica en la habitación.

Transformador de corriente: equipo electrónico para convertir corriente de 110 voltios a 220 voltios y viceversa.

Termostato: regulador de temperatura de acondicionadores de aire.

Sprinklers: dispositivos de seguridad contra incendios ubicado siempre en el tumbado.

Detector de humo: dispositivo de seguridad contra incendios que se activa cuando hay exceso de humo en las habitaciones.

### **En el baño:**

Cuarto de baño

Tina de baño

Antideslizantes: tirillas adhesivas sobre la base de la tina que evita caídas o resbalones

Barra de baño: manija gruesa de acero inoxidable que sirve de agarradera al salir de la tina de baño.

Espejo de acercamiento: espejo pequeño de doble lado que se usa al afeitarse o maquillarse.

Flush: fluxómetro - válvula

Inodoro: tanque de descarga

Papel sanitario: papel higiénico

Toallas de baño

Toallas de mano

Toallas de cara

Toallas desechables: kleenex

Alfombrín: alfombra pequeña para secar los pies

Cortina de baño: cortina de caucho

Cubre cortina de baño: cortina decorativa de tela

Jabonera: porta jabón

Jabón de baño

Jabón de tocador

Amenities: amenidades

Juntas: espacio de porcelana entre cerámicas

Grifería: llaves, duchas, pomos

Pico de loro: llave de agua en la parte inferior de la tina de baño

Ducha de teléfono: ducha de mano

Mezclador: pomo que al girarlo cambia de dirección la salida de agua en la tina, de la ducha hacia el pico de loro o viceversa

Trampa de tina o lavamanos: drenaje

Toalleros

Cordel ajustable: Línea de nylon resistente y retráctil ubicada en las paredes del área de baño para colgar ropa húmeda

Bidé

## **Servicio en los Pisos**

Llave maestra: llave para abrir las puertas de todas las habitaciones

Llave de piso: llave para abrir únicamente las habitaciones de un piso

Ama de llaves: gobernanta, housekeeper

Misceláneo: ayudante de habitaciones

Lencería: ropa de habitaciones

Retocar: ingresar a una habitación que no ha sido vendida, revisar que todo esté en correcto estado y limpio

Habitación arreglada de ocupada: indica que en la habitación hay huéspedes y se ha realizado la limpieza diaria

Habitación arreglada de salida: indica que la habitación se ha preparado para nuevos huéspedes

Habitación sin equipaje: indica que la habitación fue vendida pero no hay equipaje

Habitación no durmió: indica que aunque el huésped está registrado y hay equipaje, no durmió en la habitación

Habitación bloqueada: habitación fuera de servicio, no disponible para venta

Servicio de la noche: también conocido como cobertura o turn down, consiste en preparar la cama con el edredón doblado desde arriba hacia abajo y la parte superior de la sábana en triángulo donde se colocarán chocolates y la tarjeta de buenas noches

Permiso de salida: autorización para sacar obsequios, únicamente los firma el Ama de Llaves o Gerente Residente

Room service: servicio de restaurante a habitaciones

Salonero: mesero

## **En lavandería**

Prensa: plancha industrial

Rodillo: planchador para sábanas y mantelería

Plancha a vapor: para prendas delicadas

Lavadora industrial

Secadora industrial

Servicio rápido de lavandería: o también conocido como Express el servicio solicitado será entregado en máximo 1 hora y tiene costo adicional al normal.

Lavado en seco

Valet: repartidor

Mantelería: ropa para restaurantes y salones de banquetes

## **2.5 SERVICIO A LAS HABITACIONES**

Se deberá tener en cuenta que un buen servicio, proporciona prestigio y categoría a un hotel, además de comodidad, decoración y ambiente.

Es importante que todos los colaboradores estén capacitados para relacionarse con educación y cortesía ante el cliente si éste llegara de improviso a la habitación en cualquier momento.

### **2.5.1 LIMPIEZA DE HABITACIONES**

Al empezar el turno, cada camarero recibirá la asignación del trabajo a realizar en el día, el reporte y las llaves respectivas.

Pasará por cada una de las habitaciones haciendo el menor ruido posible para no molestar a los huéspedes, confirmando los datos del reporte según el estado físico: libre limpia, libre sucia, ocupada recién, ocupada sucia o bloqueada. De existir alguna discrepancia inmediatamente informará al Ama de Llaves o a la Supervisora.

Se dará prioridad a la limpieza de habitaciones libres sucias para que sean revisadas y luego disponibles a la venta.

Para la limpieza de las habitaciones se debe cumplir el siguiente procedimiento:

- Tocar la puerta 3 veces en tono moderado, saludar e identificarse:  
"buenos días /tardes /noches, camarera-o"
- Verificar las luces
- Abrir las cortinas
- Si fuera el caso, sacar de las habitaciones la vajilla sucia, comunicar a Room Service para el retiro de la misma y colocarla en el sitio que corresponde
- Lavar la tina de baño, lavamanos e inodoro aplicando los productos respectivos, dejar actuar para luego enjuagar y secar
- Verificar que en el baño, los amenities y toallas estén completos de acuerdo al estándar en su lugar, limpios y en buen estado
- Desvestir las camas, sacudiendo las sábanas por si hubiera alguna prenda olvidada; reemplazar cubre colchones, almohadas o cubre camas que estén húmedos o manchados y separarlos en una bolsa para el tratamiento respectivo en la lavandería. Bajo ninguna circunstancia se colocará la lencería en el piso
- Reponer la papelería: hojas de carta, hojas de fax, sobres, informativo del hotel, fundas y todo lo que hiciere falta
- Limpiar los espejos, sacudir el polvo del mobiliario y cuadros, si la habitación es arreglada de salida se revisará los cajones de todos los



muebles y su funcionamiento y si está ocupada no se abrirá ninguno

- Desinfectar el auricular y micrófono de los teléfonos
- Recibir y cambiar papelería por cambio de precios en el menú
- Controlar, reponer y revisar caducidad de productos en los minibares
- Informar al Ama de Llaves o a la supervisora de pisos los consumos de minibares para su reposición
- Elaborar el registro de consumo de minibares de huéspedes para que sean cargados en la recepción
- Aspirar las habitaciones y pasillos de pisos
- Reunir la lencería sucia en el privado y elaborar el reporte respectivo para enviar a la lavandería
- Reportar a la supervisora de pisos o al Ama de Llaves, focos quemados, daños en las cortinas y desperfectos en general
- Realizar trabajos de limpieza profunda de pisos: habitaciones y pasillos, según instrucciones del Ama de Llaves o la supervisora de pisos
- Dejar organizado, limpio y completo el privado para el día siguiente.
- Entregar al Ama de Llaves, al término del turno, las llaves y el reporte de habitaciones indicando su estado e informar las novedades del turno.

## **2.5.2 PRODUCTOS DE LIMPIEZA**

En la limpieza de habitaciones de un hotel de 5 estrellas los productos más usados serán los relacionados con la higiene y desinfección industrial, que en su fabricación y aplicación no alteren el ecosistema, es decir, que sean biodegradables.

Están elaborados a base de amonio cuaternario lo que permite eliminar microorganismos en superficies no porosas y cada producto tiene su respectiva dilución y dosificación.

Los productos más usados son:

- Desinfectante
- Ambiental, se recomienda aplicar los de fragancia cítrica o mentolada para la ciudad y nunca los florales a fin de evitar alergias.
- Ácido eliminador de sarro
- Limpiador de vidrios
- Cepillo de cerdas rígidas
- Esponjas para baño que no rayen la grifería
- Guantes de caucho
- Mascarillas descartables
- Felpas o franelas

- Escobas con cerdas de nylon
- Recogedor de basura plásticos para disminuir el ruido
- Aspiradoras
- Atomizadores

### **2.5.3 AMENIDADES**

En las habitaciones habitualmente se colocan diferentes objetos, que además de halagar a los huéspedes ayudan a que su estadía sea placentera. A estos objetos se los identifica internacionalmente como amenities.

A continuación un listado de los mismos:

#### **En el dormitorio:**

Ceniceros y fósforos en el caso de habitaciones para fumadores

Vasos y destapador de botellas

Block de notas

Lápiz

Papel para carta, fax y sobres con logotipo del hotel

Papelera

Formato para sugerencias y comentarios

Folleto publicitario del hotel

Directorio de servicios ofrecidos en el hotel

Revista informativa de sitios turísticos del país

Guías telefónicas local, nacional y provinciales

Nuevo Testamento

Plano de salidas de emergencia y ubicación de extintores

Instructivo para el uso de la caja de seguridad

Colgante "no molestar" / "Limpiar la habitación"

**En el closet:**

Armadores o ganchos para dama y caballero

Bolsa de plástico para la ropa sucia

Orden para servicio de lavandería

Lista de precios de servicio de lavandería

**En el baño:**

Jabones

Shampoo

Acondicionador

Crema

Kit dental

Kit de afeitarse

Gorro de ducha

Peinilla

Kleenex

Papel higiénico

Costurero

Vaso en la respectiva funda plástica

Bolsa para desechos sanitarios

Papelera

#### **2.5.4 REVISIÓN DE HABITACIONES:**

Todas las habitaciones deberán ser revisadas detalladamente de esta manera se podrán detectar las deficiencias y necesidades; para ello es necesario seguir un procedimiento en el que se muestren los estándares de calidad deseados.

Este procedimiento debe ser pensado, planificado, organizado y redactado según las exigencias del hotel, sin que sea exagerado. Así se evitará que los huéspedes se lleven una imagen desagradable de las instalaciones.

La revisión sirve para comprobar la limpieza y estado de cada objeto

dentro de la habitación y coordinar su reparación, cambio o actualización según sea el caso. Se sugiere empezar de izquierda a derecha, así no se descuidará ningún detalle.

Diariamente se debe revisar:

Luces: focos, interruptores, toma corrientes

Tumbado: cornisas, fisuras, humedad

Paredes: pintura, manchas, fisuras

Pisos: rastreras

Alfombras: aspirado y manchas

Cortinas: funcionamiento, quemaduras, limpieza

Ventanas: funcionamiento, vidrios, rieles

Acondicionador de aire: termostato, ruido, temperatura, rejillas

Camas: colchones, cabeceras

Muebles: rayas y quemaduras

Tapiz: manchas y rotos

Cajones: rieles

Cuadros: vidrios y posición

Espejos: vidrios y posición

Teléfono: limpieza, olor, cordón

Lámparas: pantalla y foco

Televisión: funcionamiento

Cable: funcionamiento

Control remoto: funcionamiento, baterías

Caja de seguridad: funcionamiento, baterías

### **2.5.5 SERVICIO DE COBERTURA**

Al servicio de cobertura también se lo conoce como servicio de la noche o turn down, lo realizan los camareros asignados en el horario de la tarde.

Al iniciar sus labores se fijan en el reporte del turno de la mañana y verifican el estado de cada habitación, si está ocupada limpia, ocupada sucia, libre limpia, libre sucia o bloqueada; si hubiere en alguna habitación cama extra, cuna o algo adicional por colocar a petición del huésped y con la aprobación del jefe inmediato lo colocará. Las habitaciones que por petición expresa del huésped no fueron arregladas en la mañana, serán arregladas en este turno.

Para el servicio de la noche deben ingresar a las habitaciones ocupadas para proceder a:

- Cerrar las cortinas
- Abrir las camas y si fueron usadas las arreglará

- Colocar la cortesía de buenas noches, normalmente son chocolates o caramelos
- Cambiar las toallas usadas por limpias
- Retirar bandejas de room service si las hubiere
- Reemplazar papel sanitario o kleenex si fuera necesario
- Vaciar papeleras
- Encender la lámpara del velador
- Cambiar vasos sucios por limpios
- Reemplazar ceniceros usados por limpios

Si hay alguna habitación de salida, la arreglará para que pueda ser vendida el mismo día.

Los 3 pasos básicos para la cobertura o turn down son:

- 1.** Recoger el edredón y descubrir las almohadas.
- 2.** Doblar el edredón en tres partes hacia abajo, con el diseño original del mismo a la vista del huésped, nunca quedará al descubierto el reverso del edredón.
- 3.** Doblar un lado de la colcha y sábanas superiores en forma de triángulo, sobre éste se colocará el chocolate y la tarjeta de buenas noches.





Fig. 15. Turn Down en la habitación

Cuando se trata de una habitación con una cama, se debe descubrir el lado más cercano al baño.

Si hay un huésped en una habitación con dos camas, se debe descubrir la más cercana al baño y sobre el lateral frente al velador.

Si son dos huéspedes en una habitación con dos camas, se descubrirán las dos y siempre de cara al velador.

## 2.6 OBJETOS OLVIDADOS

En los hoteles se conocen a los objetos olvidados también como lost & found y son aquellos artículos hallados en las habitaciones, después que el huésped realiza el check out.

Los camareros deben entregar a la Supervisora o al Ama de Llaves estos objetos con la identificación correspondiente al número de habitación y la fecha en que lo encontró.

Se recomienda el siguiente formato en forma de volante que se adjuntará al objeto para su identificación:

Nombre huésped:		Encontrado por:
Lugar	Habitación #	Fecha
Descripción:		
Registrado por:	Devuelto por:	
Devuelto a:		
Fecha de devolución:		

Fig. 16. Registro de Objetos Olvidados

## **2.6.1 REGISTRO DE OBJETOS OLVIDADOS**

Se debe llevar el registro de cada objeto en el sistema informático del hotel para que los usuarios involucrados puedan ver esta información y también en una bitácora manual con las siguientes indicaciones:

- Fecha de encontrado:
- Descripción:
- Lugar o # de Habitación:
- Devuelto a:                      Entregado por:                      Fecha:

Estos artículos se custodian bajo llave en el lugar destinado para los mismos, que normalmente se conoce como bodega de objetos olvidados. Los artículos valiosos se reportan inmediatamente a la Gerencia.

El estándar internacional fija 6 meses para la custodia de objetos olvidados, sin embargo el tiempo reglamentario en este hotel es de 1 año.

La información de cada artículo se ingresa en el sistema informático

para que la recepción, conserjería y ejecutiva del Business Center tenga conocimiento y en la próxima visita del huésped se pueda devolver el mismo.

Para la devolución del objeto olvidado se hará firmar el registro por la persona que lo retira.

## **2.7 LAVANDERÍA**

En la organización interna del hotel, la Lavandería también tiene un papel importante, pues es donde se satisfacen las necesidades de limpieza e higiene de las prendas que utilizan los clientes, dentro del objetivo principal del hotel que es brindar el mejor servicio y la máxima satisfacción del cliente.

La Lavandería provee del servicio a las siguientes áreas del hotel:

- Toda la ropa de cama y baño para habitaciones
- Toallas y batas de baño para el gimnasio
- Mantelería y accesorios para restaurantes, bar y banquetes
- Uniformes de todos los departamentos
- Lavado de prendas para clientes alojados
- Lavado para ejecutivos y personal autorizado

El trabajo en la Lavandería tiene una secuencia lógica que pasa sucesivamente por fases estrictamente definidas que se detallan a continuación:

Recolección de la ropa sucia de huéspedes

Recepción de la ropa sucia de pisos y banquetes

Selección, clasificación y recuento

Lavado

Secado y planchado

Doblado, clasificación y conservación

Devolución y reparto

### **2.7.1 LENCERÍA DE PISOS**

La lencería debe rotarse, lo primero que llega es lo primero que sale. Para garantizar una mayor duración conviene efectuar una rotación bien organizada de toda la ropa para el servicio de clientes del hotel.

Se dispone de cuatro juegos de ropa de habitación o cambios en circulación:

El primero puesto en la habitación, el segundo lavándose, el tercero limpio en la Lavandería para el cambio y el último en el privado del

piso listo para colocar.

Para un buen control, los camareros recibirán la misma cantidad de ropa limpia, que la sucia entregada para lavar. Si se mantiene este sistema, las pérdidas serán mínimas y se podrán detectar rápidamente por los propios camareros.

### **2.7.2 MANTELERÍA**

La mantelería para el área de Alimentos y Bebidas se almacena también en la lavandería. La mantelería que se usa para los diferentes eventos, que por lo general tienen medidas y colores especiales, se guarda por separado.

Es costumbre en el hotel ofrecer a los clientes una variedad de opciones de presentación con diferentes montajes y colores especiales para los salones, esto significa que se necesitará un stock de mantelería importante y que los inventarios deben organizarse por color, tamaño y calidad; de acuerdo a las características de cada salón y los actos que serán ofrecidos en ellos.

En el restaurante, se aplica el mismo sistema de cambio, limpio por sucio. Para actividades especiales, banquetes, etc., se usan vales firmados, que servirán de comprobante cuando se recuente la ropa sucia devuelta.

### **2.7.3 UNIFORMES**

En el hotel se emplean diferentes modelos de uniformes, de acuerdo a los departamentos así tenemos el de los guardias, los botones, los capitanes, recepcionistas masculino y femenino, chef y personal de cocina, de banquetes, de mantenimiento, de lavandería, de limpieza, jardinero y de administración.

Los uniformes se escogen según la necesidad de cada área y de acuerdo al clima promedio de la ciudad; así por ejemplo, el de los botones es de color oscuro y la chaqueta con mangas cortas para tener facilidad al cargar el equipaje; para el personal de habitaciones y de lavandería es un vestido para las mujeres, pantalón y camisa para los varones y en ambos casos de tela muy ligera y holgada; para el equipo de cocina será con chaqueta blanca de doble uso en la pechera y pantalón oscuro; para los ejecutivos un traje con saco y falda para las mujeres y pantalón, saco y corbata para los varones.

Es el hotel quien paga por ellos y los responsables de su cuidado son los colaboradores.

## **2.8 ÁREAS PÚBLICAS Y SOCIALES**

En un hotel se puede determinar el cuidado del mismo de acuerdo al estado de limpieza de las áreas públicas y sociales, pues son sus puertas de presentación.

La suciedad y el descuido proporcionan imágenes deprimentes que los clientes aprecian instantáneamente.

Asimismo, la insuficiencia de limpieza estropea la importante inversión que la empresa hace en el lugar.

Por todas estas razones, en estas áreas no se puede dejar la limpieza al azar, sino que hay que asegurarse de que quienes la realicen lo hagan a conciencia, con el conocimiento profesional y pertinente con las mejores técnicas.



Las labores de limpieza se inician desde muy temprano en la mañana con el repaso de la entrada principal al hotel, luego todos los sanitarios públicos, el comedor de personal para el desayuno, los salones de banquetes, cristales y ventanas.

Por la tarde se repasan el comedor de empleados y restaurantes, oficinas, vestuarios de personal, servicios sanitarios públicos y con mayor cuidado a los de banquetes.

En la noche se ingresa a aquellas áreas del hotel en las que debido al horario de atención al público, exclusivamente pueden ser limpiadas durante estas horas, tales como: los puntos de venta de comida rápida, la cafetería-restaurante, la recepción, el business center, y la cocina central.

### **2.8.1 INSPECCIÓN DE ÁREAS PÚBLICAS Y SOCIALES**

El Supervisor de limpieza es el responsable del cuidado de estas áreas y aunque de acuerdo a los estándares internacionales en el organigrama de un hotel depende directamente del Ama de Llaves; en este hotel depende directamente del gerente de Alimentos y Bebidas.

Un descuido en las áreas públicas y sociales causará una pésima imagen del hotel. Estas áreas se detallan a continuación indicando lo que se verifica al realizara la inspección correspondiente.

### **Vestíbulo y hall de entrada**

- Funcionamiento y limpieza de las puertas
- Limpieza de suelos, paredes y techos
- Mobiliario, condiciones y distribución
- Cristales, cortinas y visillos
- Ascensores, ceniceros e indicadores
- Adornos florales, revistas y folletos
- Iluminación general

### **Servicios sanitarios públicos**

- Limpieza e higiene, ventilación. Olores
- Suficiente dotación de papel, jabón, toallas, ceniceros
- Grifería, suministro de agua fría y caliente

### **Cocina, restaurantes, bares y salones**

- Suelos, paredes y techos
- Tapicerías y cortinas, mecanismos

- Adornos florales, floreros y ceniceros
- Limpieza y funcionamiento de ventanales y cristales
- Iluminación general y lámparas

### **Vestuarios de personal**

- Aspecto general, limpieza, ventilación
- Armarios, bancos, paredes, suelos y techos
- Papel, jabón y suministros
- Grifería, lavabos, duchas, inodoros, espejos
- Disciplina y cuidado de los usuarios

## **CAPITULO 3**

### **3. PRESUPUESTO ANUAL DE MATERIALES UTILIZADOS**

#### **3.1 CONCEPTO**

El presupuesto es un elemento utilizado como medio administrativo para determinar el capital, los costos y los ingresos necesarios en una empresa, también sirve de ayuda para determinar metas que sean comparables a través del tiempo, coordinando así las actividades de los departamentos a la consecución de estas, evitando costos innecesarios y mala utilización de recursos.

Permite a la administración conocer el desenvolvimiento de la empresa, por medio de la comparación de los hechos y cifras reales con los hechos y cifras presupuestadas o proyectadas para tomar medidas que corrijan o mejoren la acción de la empresa.

Un presupuesto es un plan de acción de gasto para un período futuro, habitualmente de un año, a partir de los ingresos disponibles.

### **3.2 PRESUPUESTO DE AÑOS ANTERIORES**

Los gastos del departamento de Ama de Llaves van incluidos en la cuenta de Habitaciones. Las principales cuentas de gastos de este departamento son:

Suministros o materiales de limpieza

Suministro de huéspedes

Papelería y artículos de escritorio

Mantenimiento

Jardinería

Lavandería

Varios

### **3.3 VARIACIONES PRESUPUESTARIAS EN EL 2008**

Aunque hay un número específico de habitaciones en el hotel, las variaciones ocurren según la ocupación del mismo; es decir, a mayor porcentaje de habitaciones vendidas, el consumo de los productos aumenta y viceversa.

Como factores determinantes para las variaciones del presupuesto se debe considerar la remodelación o modificaciones que se hacen en el hotel; éstas generalmente ocurren cada diez años, tiempo en que los activos se deprecian y se da la llamada reinversión de capital con la adquisición de los nuevos activos.

En los siguientes cuadros se detallan los productos utilizados por el Departamento de Ama de Llaves desde Julio del 2004 hasta Julio del 2008, y se observa que en los años 2005 y 2008 los gastos aumentaron en comparación con otros años, lo que corresponde a las remodelaciones de la primera torre y 3 pisos de la segunda torre respectivamente.

Tabla No. 1

**Materiales de limpieza**

Producto	2004		2005		2006		2007		2008	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Alcohol Industrial	26	\$ 27,78	20	\$ 22,00	37	\$ 39,26	40	\$ 44,47	27	\$ 38,11
Atomizadores	15	\$ 25,08	48	\$ 80,89	96	\$ 151,49	81	\$ 111,42	31	\$ 43,55
Cepillos de madera									10	\$ 6,73
Cera	20	\$ 22,92	14	\$ 31,62	49	\$ 68,40	2	\$ 3,84	5	\$ 12,50
Consume	14	\$ 80,78	24	\$ 138,48			16	\$ 92,32	4	\$ 23,06
Desinfectante dfp 32					360	\$ 1.073,40	400	\$ 1.200,00	140	\$ 409,06
Desinfectante green all purpose			260	\$ 751,40						
Desinfectante green solutions									40	\$ 148,40
Desinfectante orange tough	520	\$ 1.097,15	1.140	\$ 2.454,05						
Desodorante antibacoo	20	\$ 64,40	220	\$ 728,00	240	\$ 752,00	180	\$ 587,20	160	\$ 510,86
Detergente en polvo			8	\$ 12,02	2	\$ 3,24	4	\$ 7,10	3	\$ 5,64
Escobas	9	\$ 14,75	33	\$ 62,47	28	\$ 44,87	20	\$ 32,42	5	\$ 8,49
Esponjas vileda							162	\$ 94,28	133	\$ 122,23
Estropajos 3M	108	\$ 43,19	231	\$ 161,23	258	\$ 181,42	148	\$ 111,87		
Fundas para basura carro limpieza	1.591	\$ 135,99	4.950	\$ 452,10	4.773	\$ 462,98	4.510	\$ 447,83	2.550	\$ 274,67
Fundas para basura habitación	5.250	\$ 122,78	16.250	\$ 419,37	18.150	\$ 476,10	18.550	\$ 519,40	11.000	\$ 314,96
Fundas para vasos con logo	2.850	\$ 5,70	9.100	\$ 18,20	9.450	\$ 18,90	7.950	\$ 15,90	4.600	\$ 9,20
Fundas para vasos sin logo	2.850	\$ 18,83	8.550	\$ 49,28	8.400	\$ 49,67	7.500	\$ 43,40	4.300	\$ 15,98
Guantes	26	\$ 17,85	93	\$ 66,63	139	\$ 91,44	114	\$ 83,03	63	\$ 56,71
Insecticida sin olor	1	\$ 2,37	4	\$ 9,60	10	\$ 22,30	13	\$ 27,28	5	\$ 10,90
Lavacara	1	\$ 0,52	2	\$ 1,12						
Malla cabello							66	\$ 12,94	207	\$ 40,24
Mascarillas protectoras	16	\$ 14,89	129	\$ 29,46	26	\$ 21,58	42	\$ 35,45	28	\$ 23,95
Mld ácido quita sarro					40	\$ 80,00	80	\$ 172,00	20	\$ 44,00
Piedra pómez	3	\$ 1,43	37	\$ 16,72	29	\$ 10,24	23	\$ 7,72	24	\$ 6,08
Pulidor de metal	8	\$ 16,97	39	\$ 89,47	36	\$ 84,52	21	\$ 51,91	5	\$ 12,59
Recogedores de basura	2	\$ 1,00	6	\$ 3,43	3	\$ 1,92			1	\$ 0,95
Shampoo para alfombras	60	\$ 51,80	240	\$ 561,50	360	\$ 1.011,60	280	\$ 712,40	60	\$ 185,26
Silicón muebles	4	\$ 15,80	4	\$ 15,80	4	\$ 15,80	4	\$ 15,80		
Vaselina líquida			3	\$ 5,13	3	\$ 7,19			1	\$ 2,77
Vinagre					4	\$ 1,05	8	\$ 2,11		
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.781,98</b>		<b>\$ 6.179,97</b>		<b>\$ 4.669,37</b>		<b>\$ 4.432,09</b>		<b>\$ 2.326,89</b>

Tabla No. 2

## Amenities

Producto	2004		2005		2006		2007		2008	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Acondicionador	5.200	\$ 841,62	14.700	\$ 2.464,89	13.650	\$ 2.263,58	11.600	\$ 1.952,90	6.960	\$ 1.172,76
Agua en botella	18.324	\$ 2.368,63	58.800	\$ 7.897,60	62.786	\$ 8.625,81	54.516	\$ 4.852,70	28.464	\$ 2.590,15
Armadores de hombre	58	\$ 83,84	304	\$ 264,95	274	\$ 452,10	221	\$ 364,65	136	\$ 224,40
Armadores de mujer	73	\$ 98,55	296	\$ 399,60	210	\$ 283,50	138	\$ 186,30	120	\$ 162,00
Ceniceros	46	\$ 17,10	48	\$ 17,90	38	\$ 14,05	44	\$ 20,22	21	\$ 9,15
Chocolates - cobertura	4.476	\$ 529,87	44.649	\$ 4.090,31	48.433	\$ 4.423,10	47.350	\$ 4.326,89	28.469	\$ 2.599,32
Cinta masking			26	\$ 23,37			6	\$ 6,00		
Cortinas de baño y ganchos	132	\$ 17,82	408	\$ 786,08	138	\$ 425,09	12	\$ 134,38	300	\$ 384,00
Costureros	3.800	\$ 401,07	10.750	\$ 1.612,50	10.270	\$ 1.540,50	8.710	\$ 1.306,59	5.260	\$ 844,99
Crema	4.800	\$ 1.025,94	13.100	\$ 2.896,93	11.750	\$ 2.618,92	11.550	\$ 2.571,03	6.450	\$ 1.435,77
Destapador botella	68	\$ 34,00	242	\$ 121,00	138	\$ 5,10	105	\$ 6,66	121	\$ 21,78
Fósforos	1.150	\$ 96,60	7.324	\$ 3,02	7.115	\$ 170,45	1.184	\$ 225,21	3.150	\$ -
Fundas de lavandería			8.350	\$ 439,21	8.200	\$ 431,32	7.350	\$ 377,09	4.800	\$ 225,60
Fundas para almohada extra	470	\$ 15,04	1.500	\$ 48,00	1.530	\$ 59,65	250	\$ 98,50	820	\$ 81,02
Fundas sanitaria	5.100	\$ 188,10	12.800	\$ 376,82	12.050	\$ 285,50	10.500	\$ 253,46	5.760	\$ 133,61
Gorros de baño	7.200	\$ 473,09	16.250	\$ 1.163,81	17.930	\$ 1.184,00	12.960	\$ 868,28	7.100	\$ 504,57
Jabón	15.019	\$ 1.328,92	43.473	\$ 4.180,57	42.705	\$ 4.173,74	38.200	\$ 3.632,45	21.400	\$ 2.207,93
Jabonera cerámica	28	\$ 26,57	52	\$ 93,55	30	\$ 56,10	32	\$ 52,36	21	\$ 39,27
Kit de afeitar	279	\$ 83,70	1.002	\$ 339,57	117	\$ 348,35	1.013	\$ 369,50	559	\$ 231,77
Kit dental	378	\$ 196,56	2.871	\$ 1.492,92	2.920	\$ 1.518,40	2.326	\$ 1.209,52	1.680	\$ 948,62
Kleenex	1.345	\$ 874,25	3.005	\$ 1.953,25	3.104	\$ 2.083,25	2.690	\$ 1.821,10	1.580	\$ 1.116,39
Lady kit	149	\$ 60,04	267	\$ 107,60	223	\$ 89,86	221	\$ 89,06	174	\$ 70,12
Lustra calzado	3.550	\$ 165,65	9.100	\$ 443,10	8.770	\$ 353,54	8.260	\$ 279,74	3.750	\$ 144,69
Papel higiénico	4.422	\$ 773,80	13.198	\$ 2.310,77	15.142	\$ 2.845,26	13.241	\$ 2.523,16	7.376	\$ 1.447,39
Peinilla	108	\$ 7,02	337	\$ 21,90	344	\$ 41,53	360	\$ 50,97	206	\$ 30,57
Secador de cabello	14	\$ 285,53	46	\$ 936,48	5	\$ 101,79		\$ 181,16	27	\$ 765,18
Servilletas papel	62	\$ 13,64	186	\$ 40,92	176	\$ 40,27	150	\$ 34,42	110	\$ 26,46
Shampoo	7.200	\$ 1.179,58	20.482	\$ 3.445,35	19.450	\$ 3.277,32	16.982	\$ 2.861,46	9.950	\$ 1.676,57
Vasos 10 onzas	56	\$ 26,20	76	\$ 35,56	78	\$ 37,62	162	\$ 143,57	16	\$ 11,04
Vasos 12 onzaz	36	\$ 12,96	40	\$ 14,49	55	\$ 18,49	50	\$ 14,91	30	\$ 12,44
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 11.225,69</b>		<b>\$ 38.022,02</b>		<b>\$ 37.768,19</b>		<b>\$ 30.814,24</b>		<b>\$ 19.117,56</b>



Tabla No. 3

**Papelería**

Producto	2004		2005		2006		2007		2008	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Archivadores leitz	3	\$ 4,16	2	\$ 3,09						
Bitácoras	1	\$ 4,80	3	\$ 14,60	2	\$ 7,17	3	\$ 8,37	2	\$ 6,04
Block comandas minibar	26	\$ 63,33	107	\$ 263,91	71	\$ 203,59	61	\$ 219,60	49	\$ 148,58
Block de notas	2.900	\$ 223,30	5.850	\$ 466,22	5.180	\$ 275,33	3.858	\$ 202,60	1.700	\$ 89,25
Block requisición	8	\$ 15,20	12	\$ 23,68	14	\$ 26,00	12	\$ 24,00	7	\$ 11,97
Block solicitud de permiso	3	\$ 4,20	2	\$ 3,47	1	\$ 1,80	2	\$ 3,60	1	\$ 1,80
Caja clip	2	\$ 0,24	1	\$ 0,15			1	\$ 0,14		
Caja vinchas carpeta	2	\$ 1,97	1	\$ 0,96			1	\$ 0,97		
Cajas grapas	2	\$ 0,46	1	\$ 0,51						
Carpetas con logo	150	\$ 35,47	389	\$ 108,50	412	\$ 82,40	168	\$ 79,24	74	\$ 34,90
Cinta scoth	2	\$ 0,78	2	\$ 0,43			16	\$ 2,56		
Colgantes no molestar	210	\$ 41,58	685	\$ 135,63	602	\$ 119,19	580	\$ 120,10	464	\$ 153,58
Comentarios huéspedes	87	\$ 3,39	501	\$ 19,53	248	\$ 9,67	454	\$ 17,70	196	\$ 7,64
Cuadernos pequeños	2	\$ 1,04	3	\$ 1,64	2	\$ 1,10	3	\$ 1,55	2	\$ 1,18
Cuadernos universitarios	6	\$ 5,67	7	\$ 6,67	4	\$ 3,60	3	\$ 2,70	2	\$ 2,05
Folletos Unipark	320	\$ 36,80	830	\$ 95,45	614	\$ 40,95	749	\$ 49,95	230	\$ 15,34
Habladores mensajes ecológicos	215	\$ 5,59	110	\$ 2,86						
Habladores internet inalámbrico							150	\$ 90,00	60	\$ 36,00
Hojas bond	20	\$ 51,62		\$ 24,00	64	\$ 22,00	60	\$ 90,00	12	\$ 37,08
Hojas fax	150	\$ 11,10	1.275	\$ 94,35	800	\$ 59,20	990	\$ 71,26	250	\$ 8,50
Hojas fondo papelera	1.200	\$ 37,00	3.802	\$ 91,53	4.300	\$ 148,02	1.950	\$ 68,42	838	\$ 29,33
Hojas membretadas	1.050	\$ 24,15	4.250	\$ 106,73	3.640	\$ 86,99	3.350	\$ 78,17	1.750	\$ 39,40
Lápices	3.500	\$ 595,00	11.000	\$ 1.870,00	10.200	\$ 1.734,00	9.750	\$ 1.657,50	6.200	\$ 1.054,00
Liquid paper	2	\$ 2,40	2	\$ 2.048,00	3	\$ 2,70	2	\$ 1,75	1	\$ 0,84
Marcadores	3	\$ 1,09	5	\$ 1,28	1	\$ 0,24	2	\$ 0,67	3	\$ 1,00
Órdenes de Lavandería	1.000	\$ 70,94	2.700	\$ 195,73	2.650	\$ 213,58	1.950	\$ 180,25	800	\$ 77,53
Saca grapas	1	\$ 0,25								
Sacapuntas	25	\$ 6,83	88	\$ 19,17	63	\$ 6,67	4	\$ 0,32	2	\$ 0,16
Sobres con logo	4.770	\$ 214,65	5.000	\$ 225,00	7.000	\$ 420,00	6.000	\$ 396,00	3.000	\$ 78,00
Stickers de colores			1	\$ 0,32	4	\$ 1,07	5	\$ 1,46	2	\$ 0,50
Tarjetas de presentación	2.855	\$ 151,31	6.835	\$ 208,74	5.750	\$ 113,27	4.820	\$ 94,95	4.851	\$ 95,42
Toner impresora	3	\$ 152,25	4	\$ 177,26	5	\$ 233,76	5	\$ 258,45	3	\$ 157,35
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.766,57</b>		<b>\$ 6.209,39</b>		<b>\$ 3.812,30</b>		<b>\$ 3.722,28</b>		<b>\$ 2.087,44</b>

Tabla No. 4

## Mantenimiento

Producto	2004		2005		2006		2007		2008	
	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor	Cantidad	Valor
Aldabas de seguridad	7	\$ 29,65					3	\$ 6,93		
Antideslizantes	1	\$ 7,95	20	\$ 143,00					4	\$ 27,48
Asientos inodoro	8	\$ 169,02	86	\$ 1.692,30	10	\$ 205,94	15	\$ 311,10	5	\$ 103,70
Balancín	2	\$ 13,39			3	\$ 26,90			1	\$ 10,00
Baterías AA	504	\$ 350,32	1.044	\$ 812,17	1.032	\$ 570,22	596	\$ 396,26	60	\$ 89,97
Baterías AAA			120	\$ 99,12	480	\$ 275,97	152	\$ 89,72		\$ 1,56
Baterías cerraduras					150	\$ 1.140,00				
Cerraduras cajón	3	\$ 6,44	74	\$ 142,99			3	\$ 10,20	1	\$ 13,38
Cinta adhesiva plastificada							12	\$ 10,80		
Correderas para rieles de cortinas					24	\$ 8,64	80	\$ 32,57		
Diluyente	286	\$ 286,32	391	\$ 402,63	176	\$ 182,22	185	\$ 225,83		
Ducha teléfono							1	\$ 29,00		
Focos	393	\$ 590,43	969	\$ 738,39	1.130	\$ 2.026,46	1.141	\$ 1.065,95	1.173	\$ 1.980,00
Fundas de aspiradoras		\$ -		\$ -		\$ -	11	\$ 48,70	10	\$ 22,59
Manguera ducha teléfono							9	\$ 38,15	12	\$ 78,10
Pantallas de escritorio							12	\$ 120,00	3	\$ 30,00
Pantallas filo dorado							3	\$ 36,00	5	\$ 60,00
Pantallas veladores							17	\$ 99,00	12	\$ 72,00
Perillas	11	\$ 13,12					10	\$ 90,00		
Piola para cortinas					50	\$ 40,00	150	\$ 122,50		
Porcelana	3	\$ 5,07	5	\$ 3,00			12	\$ 9,48	2	\$ 2,68
Porta cordel baño							2	\$ 19,55	11	\$ 125,68
Rastreras para puertas							13	\$ 69,55		
Rieles para cajón	8	\$ 21,99			14	\$ 30,01	22	\$ 75,06	15	\$ 17,15
Seguros puerta	4	\$ 17,20					3	\$ 15,60		
SopORTE dicróico			7	\$ 8,00	10	\$ 12,30	17	\$ 11,77	37	\$ 27,84
TímbrEs					1	\$ 5,98	3	\$ 46,68	1	\$ 12,98
Tope puerta de closet	3	\$ 4,41			5	\$ 13,08			16	\$ 31,11
Topes piso para puerta	2	\$ 0,50	44	\$ 148,60	6	\$ 18,60	5	\$ 16,67	42	\$ 75,60
Ventosas			5	\$ 6,11	3	\$ 2,55			2	\$ 2,20
Vidrios mesa- cómoda - velador		\$ 9,35	20	\$ 218,49	22	\$ 184,09	263	\$ 383,04	32	\$ 377,21
Visagras	6	\$ 2,47			3	\$ 33,43	1	\$ 11,40	18	\$ 14,40
<b>TOTAL</b>		<b>\$ 1.527,63</b>		<b>\$ 4.414,80</b>		<b>\$ 4.776,39</b>		<b>\$ 3.391,51</b>		<b>\$ 3.175,63</b>

Tabla No. 5

**Total Anual**

	<b>2004 Julio-Diciembre</b>	<b>2005 Enero -Diciembre</b>	<b>2006 Enero -Diciembre</b>	<b>2007 Enero -Diciembre</b>	<b>2008 Enero - Julio</b>
<b>Habitaciones ocupadas</b>	11330	21000	32200	29987	17197
<b>Total de Gastos por año</b>	\$ 16.301,87	\$ 54.826,18	\$ 51.026,25	\$ 42.360,12	\$ 26.707,52

## **CAPÍTULO 4**

### **4. PROBLEMA, PROCEDIMIENTO Y SOLUCIÓN**

#### **4.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

##### **Problema en las habitaciones y procedimiento:**

En este hotel se consideran importantes las quejas y comentarios de los huéspedes porque ayudan a mejorar la calidad y el servicio, por ello se los analiza y evalúa uno por uno en las reuniones periódicas que se tienen con la Gerencia General y los departamentos de Servicio al cliente, Mantenimiento, Ventas, Recursos Humanos, Ama de Llaves, entre otros.

En cada habitación existe un formato impreso para comentarios que llenará

el huésped a su gusto, adicionalmente la Ejecutiva del Business Center realiza llamadas telefónicas a los clientes que salieron del hotel para consultar sobre su experiencia en el mismo.

Este formato sirve para evaluar el servicio recibido, dar a conocer alguna necesidad o registrar quejas, éstas fueron clasificadas y analizadas.

Para poder analizar y clasificar los comentarios se realizó un promedio de 45 encuestas semanales o el equivalente al 10% de la ocupación mensual; se las separó por tipo de comentario o queja, al final de cada mes y por el lapso de 3 meses se obtuvo como resultado lo siguiente:

De un total de 600 comentarios de habitaciones, el 40% de los huéspedes se quejaban frecuentemente por el ruido, el 26% de los olores, el 21% del funcionamiento de los equipos; el 13% del tiempo de espera que tenían que soportar para usar las habitaciones después de haberse registrado, algo no tolerable en un hotel de 5 estrellas.

Una vez identificado el problema se hizo el seguimiento detallado donde se determinaron los puntos críticos y al analizarlos se determinó que:

**El ruido** del que se quejaron los huéspedes viene del exterior de las habitaciones, desde la calle en una torre y en la otra torre viene de la terraza donde están instaladas las unidades condensadoras de las centrales de aire.

**Los olores:** Por los ductos de los difusores de la central de aire se distribuía a todas las habitaciones de un mismo piso el olor a cigarrillo o comida si algún huésped fumaba o comía; lo mismo ocurría cuando se pintaba alguna habitación.

Por el tiempo de construcción y temperatura fría permanente de las habitaciones, se podía percibir el olor a humedad en las mismas.

**Funcionamiento de equipos:** Los equipos electrónicos como televisores y codificadores con señal de cable de las habitaciones se desprogramaban frecuentemente, también había dificultad al usar las cajas de seguridad y para encender los acondicionadores de aire, por lo que los huéspedes se molestaban y decían que no funcionaban.

**Tiempo de espera de las habitaciones:** Los clientes al llegar al hotel muy temprano en la mañana, querían disponer de las habitaciones de inmediato

sin tener que esperar y el personal de limpieza no era suficiente para la cantidad de habitaciones a limpiar en el tiempo determinado.

### **Gasto excesivo en el departamento de Ama de Llaves:**

En el área de Costos del hotel se observó que en el departamento de Ama de Llaves no se estaba aplicando un control riguroso del uso de los recursos materiales, generando así un excesivo gasto al hotel en la partida de esta área.

## **4.2 SOLUCIONES PROPUESTAS**

Para proponer soluciones a estas quejas se efectuó el análisis de 3 factores importantes en una empresa de servicios:

- a) Recursos humanos.- La capacitación y conocimiento adquirido, así como el interés por actualizarse continuamente respecto de sus funciones en el hotel.
  
- b) Recursos económicos.- Si dentro del presupuesto asignado para el área de habitaciones se pueden manejar los cambios o se lo deberá incluir

en el siguiente presupuesto anual.

- c) Tiempo.- Cuantificando la cantidad que se llevará para dar la solución definitiva al problema.

En las reuniones periódicas con la Gerencia General y se exponen las quejas de los huéspedes y se busca la causa de la insatisfacción, se analiza paso a paso el procedimiento, para luego proponer las soluciones viables y entonces incluirlas en las operaciones del hotel.

Las soluciones propuestas para los problemas en habitaciones se detallan a continuación; quienes las sugieren son los jefes de cada Departamento que asisten a dichas reuniones.

### **Ruido:**

En la torre en la que el ruido proviene de la calle se propuso:

- Sellar con silicón cada uno de los orificios en los marcos de ventanas.
- Colocar un vidrio de 2 milímetros más grueso en cada ventana, considerando que el actual es de 6 milímetros.



- Colocar doble ventana con una cámara de aire entre ambas para aislar el ruido, donde cada ventana tiene un vidrio de 6 milímetros.

En la torre en la que el ruido viene desde la terraza se propuso:

- Colocar una estructura de base para las unidades condensadoras de las centrales de aire para que no estén fijadas al piso de la terraza y por consiguiente al tumbado de las habitaciones del último piso creando ruido y vibraciones en el piso inmediato inferior.
- Bajar las revoluciones o velocidad de los extractores de aire.
- Bloquear las habitaciones del último piso y venderlas sólo en caso de emergencia, ya que estas son las más afectadas por el problema del ruido.

Estas soluciones fueron planteadas por el Jefe de Mantenimiento, la Gerencia General y el Ama de Llaves.

### **Olores:**

- Cambiar el sistema de acondicionadores de aire actuales que son los ductos comunes hechos de espumaflex por el nuevo sistema de circulación de agua helada con ductos individuales fabricados con acero galvanizado y revestidos con poliuretano.

- Colocar unidades individuales de ozonizadores de aire en el interior de las habitaciones.
- Colocar dispositivos electrónicos de ahorradores de energía para que los acondicionadores de aire se enciendan únicamente cuando el huésped se encuentre en la habitación.

Estas soluciones fueron propuestas por la Gerencia General y el Ama de Llaves.

### **Funcionamiento de equipos:**

- Solicitar periódicamente la revisión detallada por la compañía de servicio de Cable y del departamento de Mantenimiento del hotel en cada habitación.
- Cambiar periódicamente las baterías en controles remoto y cajas de seguridad.
- Unificar el modelo de los termostatos para todas las habitaciones.
- Rediseñar el instructivo del uso de la caja de seguridad.

Estas soluciones fueron sugeridas por la Gerencia General, el Jefe de Servicio al Cliente, el Ama de Llaves y el Jefe de Mantenimiento.

### **Tiempo de espera:**

- Establecer un horario de check in y check out e informarlo al cliente.
- Aumentar la cantidad de colaboradores en el departamento de Ama de Llaves; específicamente en habitaciones, de 15 camareros a 22, considerando que 10 de ellos toman vacaciones de entre 20 días a 1 mes por los años de trabajo.
- Distribuir equitativamente la cantidad de habitaciones a limpiar para la cantidad de camareros en turno, teniendo de referencia un promedio de 15 habitaciones diarias por camarero.

Estas soluciones fueron dadas por el Jefe de Servicio al Cliente, el Jefe de Recepción y el Ama de Llaves.

### **Gasto excesivo en el departamento de Ama de Llaves:**

En el capítulo 3 de este documento, se reflejan los consumos anuales del Departamento de Ama de Llaves en el Hotel, siendo los productos químicos los que muestran el gasto excesivo al que se refiere el área de Costos del Hotel.

Así tenemos:

De Julio a Diciembre del 2004:

En 11330 habitaciones ocupadas, se usaron 520 Kilogramos del producto químico para limpieza Orange Tough, cuya dilución es de 1:16, es decir, una parte de producto se diluye en 16 partes de agua; con un costo total de \$1,097.15.

En el año 2005 hubieron 21000 habitaciones ocupadas y de Enero a Octubre se usaron 1140 Kilogramos del mismo producto con un costo total de \$ 2,454.05. En Noviembre y hasta Diciembre se hizo la prueba con otro producto químico llamado All Purpose cuya dilución es de 1:10, del cual se emplearon 260 kilogramos y el costo fue de \$751.40; sin embargo el resultado no fue satisfactorio y en Enero del 2006 se lo reemplazo con el DFP32.

Para el año 2006 se ocuparon 32200 habitaciones, en las que se utilizaron para la limpieza de habitaciones 360 kilogramos de DFP32 cuya dilución es 1:32 a un costo de \$1073.40.

En el año 2007 se ocuparon 29987 habitaciones y se continuó usando el mismo producto de limpieza DFP32, 400 kilogramos en el año, es decir 40

kilogramos más que en el año anterior con menor cantidad de habitaciones; con un costo de \$1200.

De Enero a Mayo del 2008 se han utilizado en 17197 habitaciones ocupadas 140 kilogramos del DFP32 con un costo de \$409.06; y, desde Junio hasta Julio con 5623 habitaciones ocupadas se cambió el producto químico para limpieza de habitaciones por uno de línea ecológica llamado Green Solutions, del que se han utilizado hasta el mes de Julio 40 kilogramos; la dilución de este producto es de 1:64. con un costo de \$148.40.

Ante este problema las soluciones propuestas por el Ama de Llaves fueron:

- Instalar un dosificador de productos para limpieza en el área común de los camareros para que tengan acceso a los mismos y con la dilución respectiva de cada producto; pues anteriormente se tomaba el producto de acuerdo al cálculo de cada persona sin seguir la ficha técnica correspondiente con cada producto.
- Cambiar de proveedor por otro con mejores precios.
- Limitar la cantidad de productos según la cantidad de habitaciones ocupadas.

## **4.3 SELECCIÓN DE LA MEJOR SOLUCIÓN**

### **Ruido**

Para el problema de ruido se midió los decibeles en las habitaciones en las que predominaban las quejas y como resultado se obtuvo entre 65 y 69 decibeles; por ello la Gerencia General determinó colocar doble ventana en cada habitación, el modelo a seguir sería con doble vidrio en la ventana adicional, cada uno de 6 milímetros con 11 milímetros de separación entre sí y con una cámara de aire de 14 centímetros entre ambas ventanas para aislar el ruido, esto disminuyó significativamente el mismo a 52 decibeles.

También se han bajado las revoluciones de los extractores de aire en la terraza para disminuir las vibraciones.

Como marco de referencia según normas de la Unión Europea los estándares fijados el año 2003 fueron 65 decibeles a nivel máximo diurno, y 55 nocturno.

### **Olores**

La mejor solución fue cambiar el sistema de acondicionadores de aire, por ello se lo ha incluido en el presupuesto anual y se lo ha hecho progresivamente, sin embargo por el alto costo que representa, como medida

inmediata se han instalado ahorradores de energía eléctrica en cada habitación que para activar la misma se debe insertar y dejar la tarjeta llave de la habitación para que los acondicionadores de aire se enciendan únicamente cuando el huésped está en la habitación.

Adicionalmente se colocan unidades individuales de ozonizadores de aire en los pasillos y las habitaciones de fumadores alrededor de 20 minutos para evitar que este olor se expanda.

En las habitaciones recién remodeladas ya se instalaron las nuevas unidades con el sistema de circulación agua helada que trabaja con difusores individuales en cada habitación; así los olores no se propagan al resto de habitaciones y después de un determinado tiempo se pierden en la misma habitación sin causar molestias a otros.

### **Funcionamiento de equipos**

Se ha establecido un cronograma de revisión para la compañía de servicio externo de la señal de televisión por cable y para el departamento de mantenimiento, quien lleva un reporte de actividades en cada habitación

llamado "Check list de mantenimiento en habitaciones" en el que consta el funcionamiento, estado y comentarios de lo revisado.

A continuación el modelo:

Tabla No. 6

<b>CHECK LIST DE MANTENIMIENTO EN HABITACIONES</b>			
		<b>HAB. #</b>	<b>COMENTARIOS</b>
<b>INGRESO</b>	CERRADURA		
	PINTURA PUERTA Y BATIENTE		
	BALANCE ANCLAJE PUERTA		
	LÁMINA DE BRONCE		
<b>CLOSET</b>	GARRUCHAS – TUBO		
	MANIJA PUERTAS		
	PINTURA PUERTAS		
	ILUMINACIÓN		
	CAJA DE SEGURIDAD		
	CAJA DE BREKERS		
	PINTURA PAREDES		
<b>BAÑO</b>	CERRADURA		
	PINTURA PUERTA Y BATIENTE		
	BALANCE ANCLAJE PUERTA		
	LÁMINA DE BRONCE		
	ILUMINACIÓN		
	ESPEJO FIJO		
	ESPEJO DE ACERCAMIENTO		
	SECADOR DE CABELLO		
	GRIFERIA LAVAMANOS		
	BALANCÍN DE INODORO		
	TAPA - VISAGRA DE INODORO		
	DUCHA TELÉFONO		
	TINA DE BAÑO – BIDÉ		
	GRIFERÍA - TAPÓN DE TINA		
	JABONERA		
	TUBO NIQUELADO		
	CERÁMICA – PORCELANA		
	DUELAS DE TUMBADO		
DRENAJE			

Continúa



Continuación

<b>MUEBLES</b>	ESPEJOS – CUADROS		
	CÓMODA		
	ESCRITORIO		
	MESA		
	SILLAS - COJINES - TAPIZ		
	VELADORES		
	ESPALDAR DE CAMA		
	PORTA MALETA		
<b>CAMAS</b>	BASE METÁLICA - RUEDAS		
	SOMIER		
<b>ILUMINACIÓN</b>	PANTALLAS		
	INTERRUPTORES		
	LÁMPARAS – FOCOS		
<b>ACONDICIONADOR DE AIRE</b>	TEMPERATURA		
	GOTEO – RUIDO		
<b>REFRIGERACIÓN</b>	TEMPERATURA		
	PINTURA		
	TOMACORRIENTE		
<b>TELEFONÍA</b>	LÍNEA BAÑO		
	LÍNEA DORMITORIO		
	TELÉFONOS - INTERNET		
<b>VENTANAS</b>	CORTINAS		
	RIELES - CRUCES - PIOLA		
	VIDRIOS – PERFILES		
<b>PINTURA</b>	CORNISAS - TUMBADOS		
	PAREDES - RASTRERAS		

## **Tiempo de espera**

La gerencia dispuso que se informara a los clientes el horario de "check in" y "check out" cuando realicen la reserva y al momento de registrarse.

También se contrató más colaboradores y además se distribuye equitativamente la cantidad de habitaciones a limpiar para que el trabajo se termine a tiempo y de esta forma se entregue oportunamente las habitaciones para la venta.

## **Gasto excesivo en el departamento de Ama de Llaves:**

La mejor solución fue instalar el dosificador para los productos químicos.

## **4.4 EXPLICACIÓN DE RESULTADOS**

Los cuadros que se presentan a continuación dan una explicación breve de los problemas con la mejor solución aplicada y el resultado obtenido:

Tabla No. 7

**EXPLICACIÓN DE RESULTADOS**

PROBLEMA QUE EXISTIÓ	SOLUCIONES PROPUESTAS	MEJOR SOLUCIÓN APLICADA	RESULTADO
<b>RUIDO</b>			
Proviene del exterior de las habitaciones en una torre	Sellar cada uno de los orificios en los marcos de ventanas		
En la otra torre viene de la terraza donde están instaladas las unidades condensadoras de centrales de aire directamente en el piso provocando además vibraciones en paredes	Colocar un vidrio más grueso en cada ventana		
	Colocar doble ventana con una cámara de aire entre ambas para aislar el ruido	SI	Ruido entre 65 y 69 decibeles disminuyó a 52 decibeles
	Instalar una base entre el piso de la terraza y las unidades condensadoras para eliminar el ruido y vibración		
	Bajar las revoluciones de los extractores de aire	SI	Se redujo la vibración en las paredes
Bloquear las habitaciones del último piso y venderlas sólo en caso de emergencia			

Tabla No. 8

**EXPLICACIÓN DE RESULTADOS**

PROBLEMA QUE EXISTIÓ	SOLUCIONES PROPUESTAS	MEJOR SOLUCIÓN APLICADA	RESULTADO
<b>OLORES</b>			
Por los ductos de los difusores de la central de aire se dispersan los olores de cigarrillo, comida o pintura al resto de habitaciones del mismo piso	Cambiar el sistema de acondicionadores de aire	SI	Los olores no se dispersan hacia otras habitaciones
	Colocar ahorradores de energía para que los acondicionadores de aire se encienda únicamente mientras el huésped está en la habitación	SI	Se limita la llegada de estos olores únicamente cuando el huésped está en la habitación
Olor a humedad	Colocar ozonizadores en las habitaciones y pasillos por corto periodo de tiempo	SI	Los olores desaparecen temporalmente

Tabla No. 9

**EXPLICACIÓN DE RESULTADOS**

<b>PROBLEMA QUE EXISTIÓ</b>	<b>SOLUCIONES PROPUESTAS</b>	<b>MEJOR SOLUCIÓN APLICADA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>FUNCIONAMIENTO DE EQUIPOS</b>			
Los equipos electrónicos se deprogramaban frecuentemente	Solicitar la revisión detallada de la compañía que provee el servicio de cable y del área de Mantenimiento el hotel en cada habitación	SI	Se optimizó la vida útil de los equipos y las quejas disminuyeron
	Cambiar periódicamente las baterías en controles remoto y cajas de seguridad		
Dificultad para usar la caja de seguridad y encender los acondicionadores de aire	Unificar el modelo de los termostatos en todas las habitaciones		
	Rediseñar el instructivo del uso de la caja de seguridad	SI	Facilidad para el uso de la misma

Tabla No. 10

**EXPLICACIÓN DE RESULTADOS**

PROBLEMA QUE EXISTIÓ	SOLUCIONES PROPUESTAS	MEJOR SOLUCIÓN APLICADA	RESULTADO
<b>TIEMPO DE ESPERA DE LAS HABITACIONES</b>			
Los clientes querían sus habitaciones al llegar al hotel sin tener que esperar	Establecer un horario de check in y check out e informar al cliente	SI	Agilidad en la entrega de habitaciones para la venta y limpieza a tiempo de las ocupadas
	Aumentar la cantidad de colaboradores en el departamento	SI	
El personal de limpieza no era suficiente para limpiar la cantidad de habitaciones en el tiempo determinado	Distribuir equitativamente la cantidad de habitaciones a limpiar para la cantidad de camareros en turno	SI	

Tabla No.11

**EXPLICACIÓN DE RESULTADOS**

<b>PROBLEMA QUE EXISTIÓ</b>	<b>SOLUCIONES PROPUESTAS</b>	<b>MEJOR SOLUCIÓN APLICADA</b>	<b>RESULTADO</b>
<b>GASTO EXCESIVO EN EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES</b>			
Falta de control del uso de los recursos materiales	Instalar un dosificador de productos químicos	SI	En el uso de los productos químicos se logró ahorrar hasta el 40%
	Limitar la cantidad de productos según la cantidad de habitaciones ocupadas		
	Cambiar de proveedor		

## 4.5 FLUJOGRAMA DE PROCESO DE SERVICIO NO CONFORME

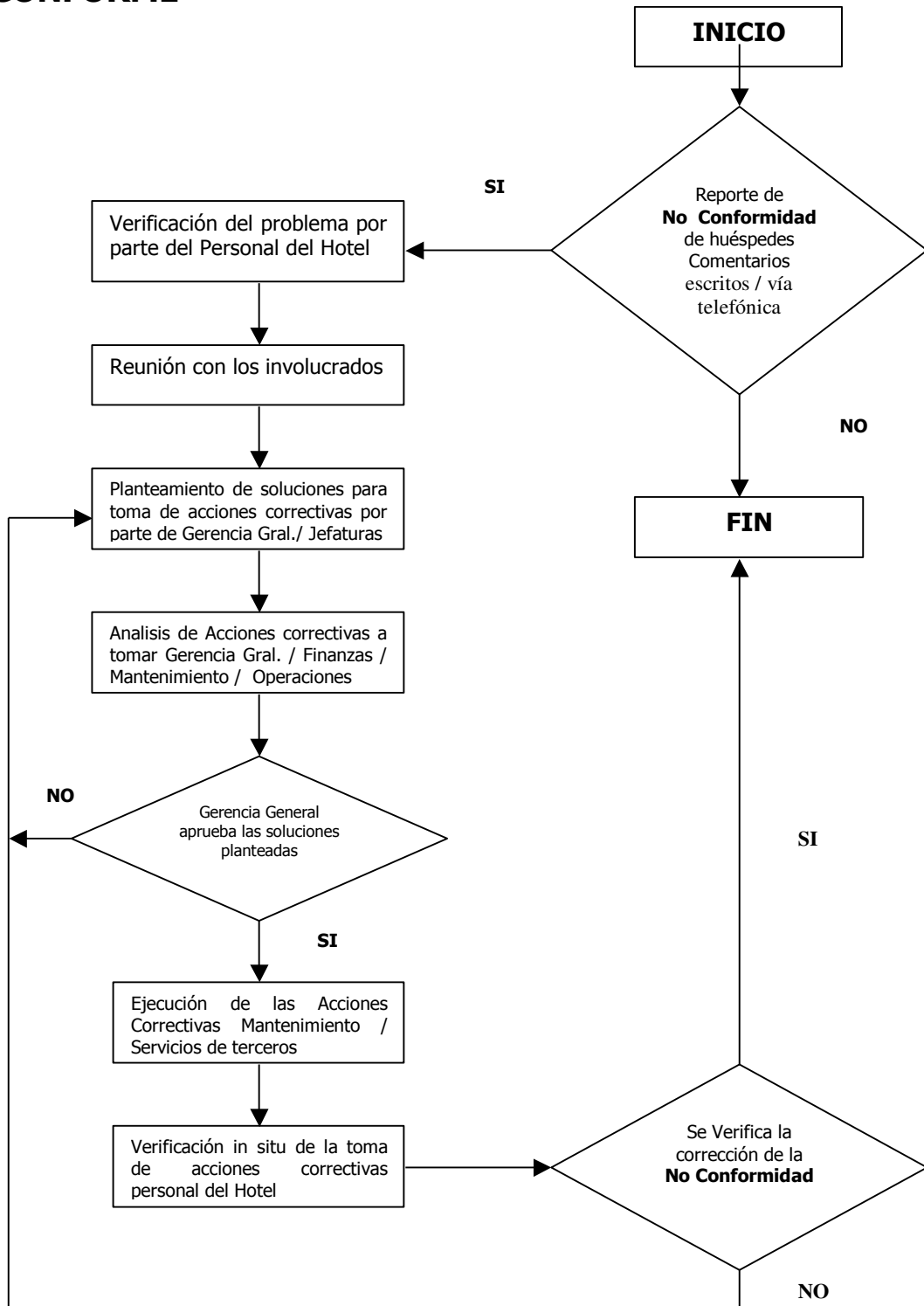


Fig. 17. Flujoograma



## **CONCLUSIONES**

Se destaca de manera singular la importancia del departamento de Ama de Llaves en un hotel.

Este Departamento es responsable de mantener o modificar los costos, realizando el seguimiento riguroso del uso de cada producto ya sea de limpieza, de oficina o para empleo de los huéspedes, comparando costo-beneficio y tiempo de duración.

Deben ser evaluadas con la Gerencia General las quejas y sugerencias de los huéspedes sobre las habitaciones, a las que hay que hacer el seguimiento cuidadoso.

Las propuestas de mejoramiento, las posibles soluciones y las acciones preventivas o correctivas son tomadas en forma coordinada con la gerencia general de acuerdo a la gravedad del caso.

La actualización de materiales de limpieza y suministros para huéspedes, según la oferta y la demanda del medio, así como la formación y capacitación

constante del equipo de trabajo son parte de las obligaciones de este departamento.

El único y fundamental objetivo del Departamento de Ama de Llaves es el satisfacer a quienes son la razón de ser del hotel, es decir a los huéspedes.

El Ama de Llaves, reemplazará temporalmente al Gerente General o Gerente Residente en caso de situaciones conflictivas de los huéspedes, tales como mostrar un comportamiento agresivo con los colaboradores, que esté armado o bajo efectos de alcohol o drogas.

El respaldo y confianza de las Gerencias son el soporte para las evaluaciones que se hagan tanto con los colaboradores del área como con los proveedores de materiales y servicios externos.

Es preferible evitar en lo absoluto la instalación o incorporación de maquinarias en las terrazas, o en pisos y áreas cercanas a las zonas destinadas para el placentero y grato descanso de los huéspedes.

La comodidad del huésped debe ser la principal prioridad de la administración del hotel, evitando tener ruidos molestos en las habitaciones.

Debe mostrarse claramente el horario establecido para la entrada (check in) y salida (check out) de los huéspedes e informar que se ofrece el servicio de custodia del equipaje sin ningún costo.

Las habitaciones de los hoteles de calidad, tienen habitualmente las mismas dimensiones y distribución de ambientes como el baño, el closet y el dormitorio; y, es precisamente por este motivo que se puede determinar que el número ideal de habitaciones que debe limpiar cada camarero es de 16, con un promedio de 25 minutos para las habitaciones normales y de 35 minutos para las suites.

Coordinar con el Departamento de Ventas y el Departamento de Recepción el horario establecido para el check in y el check out y cumplirlo.

Gracias a las acciones correctivas que se aplicaron, las quejas relacionadas con el ruido y mantenimiento han disminuido significativamente a un 20%.

## **RECOMENDACIONES**

Se debe mantener la comunicación abierta y oportuna con los departamentos interrelacionados al servicio de habitaciones, esto permitirá que todos trabajen con el único objetivo de brindar el mejor servicio a los huéspedes y en función de ellos.

Situarse en el lugar de los clientes y evaluar periódicamente si los procedimientos que se llevan a cabo son los más adecuados para satisfacer sus necesidades, teniendo permanentemente en consideración la innovación sin descuidar la identidad del hotel.

Para que el standard de limpieza y calidad sea satisfactorio, se debe llevar un registro que incluya:

- a) La ficha técnica de cada producto químico utilizado en la limpieza de las habitaciones y demás áreas del hotel, en esta ficha debe constar las instrucciones de uso, sobre qué superficies se debe aplicar, qué cantidad, la dilución correspondiente, las especificaciones físicas y químicas, las advertencias en caso de ingesta, contacto con piel u ojos y las contraindicaciones.

b) Las evaluaciones de dichos productos, mismas que se deberán realizar periódicamente mínimo dos veces al mes, al azar y en cualquier momento; así se podrá asegurar que el proveedor cumple con la calidad de cada uno de los productos que se emplean en el hotel; si en las evaluaciones existe alguna inconformidad por el color, el olor o la efectividad del producto, se deberá dejar por escrito e inmediatamente notificarlo al Departamento de Compras para la devolución respectiva.

Se debe adquirir el hábito de capacitar a los colaboradores permanentemente sin que esto involucre un gasto adicional pues se pueden utilizar las propias instalaciones del hotel como son los salones para la capacitación teórica donde se muestren videos sobre las mejores y más comunes formas de realizar la limpieza, cómo manipular y emplear cada producto. Cada colaborador debe aplicar el conocimiento adquirido de las capacitaciones en las habitaciones y en las otras áreas del hotel.

La capacitación debe ser constante y al menos tres veces al año, por ello se debe coordinar con el proveedor de los productos de limpieza, que normalmente son quienes proveen de profesionales especializados para la explicación correspondiente; enfocados en el nivel de aprendizaje de los colaboradores de este Departamento.

Es pertinente realizar reuniones departamentales mensuales en las que los colaboradores expresen su experiencia con los huéspedes, pues no hay que olvidar que son quienes están en permanente contacto con ellos y se percatan de la necesidad inmediata de cada cliente en las habitaciones.

Mantener siempre la firmeza en lo que se determina.

Asumir los errores, aceptarlos, buscar la manera de resolverlos y tomar acciones para que no se repitan.

Conservar la calma en situaciones inciertas como por ejemplo que al ingresar a una habitación a hacer la revisión correspondiente salga un huésped desnudo, o que esté ebrio y se comporte de mal modo; no se debe olvidar en ningún momento que colaboramos en una empresa que vende servicios y por lo tanto con educación y cultura de servicio se tiene que actuar.

El Ama de Llaves es la responsable de lo que ocurra para beneficio o perjuicio del Departamento, por lo tanto no se debe delegar la responsabilidad a otro colaborador.

Cuando un colaborador cometa una falta que se puede enmendar por primera vez, se le debe llamar la atención personalmente y en privado, si reincide se lo hará delante de sus compañeros y se le advertirá que la siguiente vez se le enviará al Departamento de Recursos Humanos para que quede registrado en el archivo personal. Para evitar llegar a este punto, en cada reunión mensual se recordarán brevemente los estándares y procedimientos que debe seguir cada colaborador.

## **BIBLIOGRAFÍA**

1. MESALLES, LLUÍS, 2000, *La Governanta*, Barcelona, ALERTES.
2. MARGARET M. KAPPA, 1990, *Managing housekeeping operations*, Michigan, USA.