

GESTIÓN DEL SECTOR ALOJAMIENTO - HOTEL

MELISSA CALLE IÑIGUEZ / ARLENE LAZO SERRANO / MAURO GRANADOS MAGUIÑO



Editorial
UTMACH

REDES 2017
COLECCIÓN EDITORIAL

Gestión del Sector Alojamiento - Hotel

Melissa Calle Iñiguez
Arlene Lazo Serrano
Mauro Granados Maguiño
Coordinadores



Primera edición en español, 2018

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos con base en la normativa editorial de la UTMACH

Ediciones UTMACH

Gestión de proyectos editoriales universitarios

260 pag; 22X19cm - (Colección REDES 2017)

Título: Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel. / Melissa Calle Iñiguez
/ Arlene Lazo Serrano / Mauro Granados Maguiño (Coordinadores)

ISBN: 978-9942-24-091-0

Publicación digital

Título del libro: Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel.

ISBN: 978-9942-24-091-0

Comentarios y sugerencias: editorial@utmachala.edu.ec

Diseño de portada: MZ Diseño Editorial

Diagramación: MZ Diseño Editorial

Diseño y comunicación digital: Jorge Maza Córdova, Ms.

© Editorial UTMACH, 2018

© Melissa Calle / Arlene Lazo / Mauro Granados, por la coordinación

D.R. © UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, 2018

Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje

www.utmachala.edu.ec

Machala - Ecuador

Advertencia: "Se prohíbe la reproducción, el registro o la transmisión parcial o total de esta obra por cualquier sistema de recuperación de información, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electro-óptico, por fotocopia o cualquier otro, existente o por existir, sin el permiso previo por escrito del titular de los derechos correspondientes".



César Quezada Abad, Ph.D
Rector

Amarilis Borja Herrera, Ph.D
Vicerrectora Académica

Jhonny Pérez Rodríguez, Ph.D
Vicerrector Administrativo

COORDINACIÓN EDITORIAL

Tomás Fontaines-Ruiz, Ph.D
Director de investigación

Karina Lozano Zambrano, Ing.
Jefe Editor

Elida Rivero Rodríguez, Ph.D
Roberto Aguirre Fernández, Ph.D
Eduardo Tusa Jumbo, Msc.
Irán Rodríguez Delgado, Ms.
Sandy Soto Armijos, M.Sc.
Raquel Tinóco Egas, Msc.
Gissela León García, Mgs.
Sixto Chilinguina Villacis, Mgs.

Consejo Editorial

Jorge Maza Córdova, Ms.
Fernanda Tusa Jumbo, Ph.D
Karla Ibañez Bustos, Ing.
Comisión de apoyo editorial

Índice

Capítulo I

Gestión del departamento de gerencia del sector hotelero.....14

Carmen Lazo Serrano; Lourdes Amaiquema Illesca; Oscar Gómez Cabrera

Capítulo II

Departamento de gestión del talento humano 33

Mauricio Noblecilla Granauer

Capítulo III

Gestión del departamento de alimentos y bebidas 53

Carmen Lazo Serrano; Lourdes Amaiquema Illesca

Capítulo IV

Departamento de marketing en un Hotel 78

Melissa Calle Iñiguez; Vladimir Ávila Rivas

Capítulo V

Gestión en el departamento compras del hotel 112

Melissa Calle Iñiguez; Oscar Gómez Cabrera

Capítulo VI

Departamento de recepción 135

María Suasnavas Rodríguez; Melissa Calle Iñiguez

Capítulo VII

Gestión en el departamento de ama de llaves 172

Augusta Andrade Ríos; Arlene Lazo Serrano

Capítulo VIII

Gestión en departamento de cocina de un hotel 196

Rocio Aguilar Salazar; Melissa Calle Iñiguez

Capítulo IX

Gestión en departamento de seguridad y mantenimiento de un hotel 225

Mauro Granados Maguiño; Melissa Calle Iñiguez; Carmen Lazo Serrano

Dedicatoria

Melissa Calle Iñiguez

“A Dios y a mi hijo Said”

Arlene Lazo Serrano

Dedicado a mis padres Carmen y Federico, mis hermanas Evelyn y Lizette, por darme el apoyo incondicional y guiar mi camino en todo momento.

A mi hijo Alexandre, por ser la luz de mis ojos, mi orgullo, motivación y darme las fuerzas para ser mejor cada día.

A mis sobrinos Gustavo y Constanza, al llenar de alegría mi corazón.

¡Gracias infinitas!

Mauro Granauer Maguiño

A mi esposa Estela

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la materialización de este libro.

En especial agradecimiento a Dios por permitirnos vivir cada día a plenitud y gozar de la salud, el amor y la compañía de nuestros seres queridos.

A la Universidad Técnica de Machala por el apoyo brindado en la culminación del texto, así como también a la Editorial UTMACH. A nuestros revisores y en especial a la Dra. Emira Rodríguez por impulsarnos y guiarnos en el proceso y siempre contar con sus palabras de estímulo.

Introducción

Los hoteles a nivel mundial generan fuentes de trabajo e ingresos en la sociedad, lo que significa bienestar y calidad de vida para las personas activas en el mercado laboral, de manera que disponen de recursos monetarios para cumplir con sus obligaciones y también disponen de dinero para realizar actividades de ocio.

En los últimos años Ecuador ha realizado varias campañas publicitarias a nivel mundial, ofertando un turismo natural, cultural, y patrimonial, como resultado se ha registrado un incremento del 9,3% de turistas que llegaron al país entre enero y julio del 2017 en comparación con la misma fecha del año 2016, según estadísticas del Ministerio de Turismo; dado el aumento de turistas los empresarios han decidido invertir en el sector hotelero.

Los hoteles en el país están clasificados por estrellas desde 1 hasta 5 estrellas; los hoteles de 1 estrella tienen la característica de ofrecer pocos servicios, los hoteles de 2 estrellas se encuentran en un espacio con buena ubicación y presentan servicios básicos, los hoteles de 3 estrellas ofrecen al huésped confort en toda la instalación y destacan por su decoración de interiores y exteriores, los hoteles de 4 estrellas cuentan con estancias como: grandes piscinas, gimnasios, restauran-

tes, entre otros, para finalizar la clasificación se hallan los hoteles de 5 estrellas, éstos tienen la característica de ofrecer servicios lujosos a sus clientes y destacan por en la exquisitez de la comida y bebida.

Cabe mencionar que los hoteles tienen como objetivo ofrecer un buen servicio a los huéspedes, y es por ello que el personal que conforma el hotel o cadena hotelera debe estar al tanto de todas las reglas y funciones de los departamentos, aspecto que es importante para mantenerse en el mercado y para que el turista se sienta a gusto al visitarnos.

Al considerar la importancia del tema para el país, nos motivamos a hacer el esfuerzo de producir, el presente libro, el cual pretende recoger aspecto de la gestión de los diferentes departamentos que integra el hotel. El mismo está dirigido a estudiantes y profesionales del área de hotelería, interesados en comprender la gestión hotelera; para ello se emplea un lenguaje claro y sencillo.

El libro está dividido por nueve (9) capítulos, donde se recoge información de los diferentes departamentos que conforman un hotel y, en cada uno de ellos se profundiza sobre elementos claves de su funcionamiento

En el Capítulo I: Se describe la importancia y funciones del gerente dentro del hotel.

Capítulo II: Se refiere a la gestión de talento humano necesario para la producción de satisfacciones en los clientes

Capítulo III: Asiste sobre el departamento de Alimentos y Bebidas, el cual describe los procesos a tener en cuenta para preparar los alimentos y la importancia de ofrecer un buen servicio al comensal.

Capítulo IV: Se describe el funcionamiento del departamento de Marketing, éste hace referencia al grado de contar con redes sociales y publicidad activa.

Capítulo V: Hace referencia al departamento de Compras, el cual se basa la negociación con grandes empresas para adquirir productos y alimentos de calidad a un buen precio.

Capítulo VI: Este capítulo trata sobre el departamento de Recepción, el cual especifica las funciones que cumple la persona encargada y la gran importancia que tiene éste al atender al huésped.

Capítulo VII: Describe el funcionamiento Del departamento de Ama de Llaves, la importancia que cumpla éste con la limpieza de las habitaciones y hotel en general.

Capítulo VIII: Hace mención al departamento de Cocina, la organización que existe dentro del departamento y la importancia de la planificación.

Capítulo IX: Trata sobre el departamento de Mantenimiento y Seguridad, éste se basa en las funciones que cumple las personas encargadas del departamento y el valor que tiene ofrecer seguridad dentro y alrededor de las estancias del hotel.

Esperamos que el libro sea de total agrado, interés y utilidad!

07 Capítulo **Gestión del departamento de ama de llaves**

Arlene Lazo Serrano; Augusta Andrade Ríos

En la literatura existente se exponen diversas maneras de nombrar al departamento de Ama de Llaves; camareras, pisos, lencería y lavandería, gobernanta, housekeeping, sin desmenuzar estas descripciones hay que centrarse en su función principal mantener a punto las habitaciones del hotel y sus áreas nobles. Este departamento es una de las áreas hoteleras operativo-administrativo de mayor relevancia en el campo del servicio y de contacto con el cliente, es quizás el más importante eslabón en la cadena de servicio en todas las categorías de establecimientos.

Arlene Lazo Serrano, Licenciada en Turismo. Magister en Administración de Empresas. Docente Titular de la Universidad Técnica de Machala en la Carrera de Turismo de la Unidad Académica de Ciencias Empresariales. Autora del Libro Geografía Turística del Ecuador, Primera edición: 2015, ISBN: 978-9942-24-005-7. Coordinadora de Grupo de Investigación GEOTUR 018

Augusta Andrade Ríos, Licenciada en Turismo. Magister en Planificación Turística. Consultor independiente. Ha desempeñado su actividad profesional vinculada a la actividad hotelera. Coautora de la publicación Historia del Agroturismo en el cantón Cuenca Vol. 13 N.º 5. Págs. 1199-1212. 2015 PASOS. Revista de Turismo y Patrimonio Cultural. ISSN 1695-7121

Desempeñar esta actividad requiere de aplicación de altos estándares y de una importante actitud de servicio. Sin embargo, desempeñarla con excelencia, competitividad y alto rendimiento requiere también de pasión y de ingredientes que le convierten prácticamente en un arte. En este sentido es necesario que los empleados cuenten con un ambiente laboral adecuado para desempeñar las funciones con plenitud.

Descripción del departamento

El departamento de Ama de Llaves es una de las piezas fundamentales e importantes en la cadena de los servicios de alojamiento, desempeñar esta actividad requiere de la aplicación de estándares de servicio, que, junto con la vocación de servir, la satisfacción de necesidades de huéspedes se obtienen servicios de calidad.

El personal que compone el departamento de Ama de Llaves se relaciona con todas las dependencias del hotel; el desarrollo, avance e implantación de la tecnología en los hoteles ha reducido el uso de formas impresas para los reportes de entrada y salida de habitaciones (Olmo, 2014), cuenta con el mayor número de colaboradores y su función es mantener la limpieza del hotel, habitaciones, áreas comunes, oficinas, pasillos, control de la ropa de las habitaciones, mantelería, uniformes y suministros necesarios para su operación, entre otros, hay que tener en cuenta que las habitaciones es el principal producto que comercializa este tipo de establecimientos, en este sentido estas actividades marcan el éxito o fracaso del establecimiento de alojamiento.

Estructura funcional del departamento de ama de llaves

Indistintamente de la categoría del establecimiento hotelero, el departamento de Ama de Llaves tiene funciones básicas que difícilmente pueden variar; mantener el orden y la limpieza de las habitaciones se ve reflejado en el pro-

ducto estrella que comercializa el hotel. Para esto es preciso que un establecimiento hotelero, como en toda empresa, mantenga una estructura organizativa (organigrama), que permita definir los flujos de comunicación, niveles jerárquicos y los puestos que precisa la organización (Vértice, 2008).

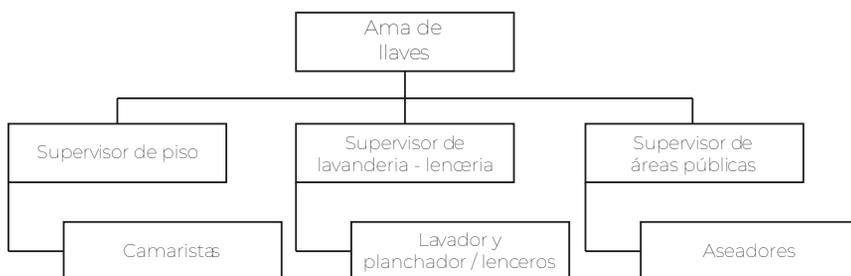
Cabe destacar que mientras más grande es la empresa hotelera la estructura será aún más diversa y compleja, debiendo enfocarse en una buena comunicación y coordinación que parte desde el nivel jerárquico más alto hasta el más bajo para conseguir un trabajo con eficiencia y eficacia y así obtener la satisfacción del huésped (Milio, 2003).

Para Rodríguez (2010) las empresas de alojamiento, deben guardar relación entre su estructura organizacional y las funciones que desempeña cada persona de acuerdo a los diferentes perfiles profesionales y/o competencias laborales.

Los organigramas para los departamentos de un hotel pueden variar, según la visión de cada autor o experto en hotelería o bien por los directivos de la empresa, sin embargo, hay algunos aspectos que son esenciales para toda empresa hotelera al momento de establecer su organigrama, para el caso del departamento de Ama de Llaves es importante considerar algunos aspectos, tales como la logística interna, coordinación, comunicación, apoyo al empleado, con base a las nuevas tendencias de dejar de ver al empleado como un mero recurso.

El organigrama del departamento de Ama de Llaves que se ha establecido desde el departamento de más alto nivel, ya que debe verse reflejado la interacción laboral y el eje de comunicación entre los diferentes departamentos con el de Ama de Llaves (Báez, 2009), el mismo se muestra en la ilustración 1.

Ilustración 1 Organigrama Departamento de Ama de Llaves



Fuente: Elaborado por los autores. Basados en el organigrama de (Báez, 2009)

Funciones del departamento de ama de llaves

Para Chiavenato (2008), antes de definir las funciones de un departamento primero se debe coordinar la logística interna, comunicación y mercadeo, apoyo al empleado (el mismo puede ser configurado como un socio), inteligencia comercial.

La función básica del departamento de Ama de Llaves consiste en limpiar habitaciones, mantener el orden y pulcritud en ciertas áreas determinadas del hotel, sería limitante creer que aquí termina el desarrollo de la actividad principal del departamento de Ama de Llaves. Dentro de éste departamento existe una subdivisión de áreas o se distinguen tres grupos: habitaciones, zonas nobles o interiores y lavandería-lencería, a pesar de pertenecer al departamento son independiente entre ellas (Torres, 2006).

Las habitaciones siempre deben mantenerse en buen estado, aquí se desarrollan las siguientes actividades: cambio de blancos, limpieza de polvo en el mobiliario, aspirar el polvo de las alfombras, lavado minucioso del baño, colocar los suministros de papelería, folletería y amenities.

En las zonas públicas y nobles la tarea se intensifica a 24 horas en hoteles de gran magnitud, es primordial mantener el vestíbulo impecable al igual que los lavabos públicos y otras áreas de uso de los clientes y personas que no se

encuentren alojadas. Por otro lado, si las áreas exteriores se encuentran bajo la responsabilidad del departamento es importante mantener en buenas condiciones el césped, flores, entre otros (Stewart, 2001).

Para Mas (2015) este departamento cumple dos funciones:

- Producción: Este departamento se encarga de producir una habitación limpia para postreramente ponerla en venta, al igual que los salones, servicio de lavado y planchado de ropa e incluso algunos establecimientos de alojamiento aprovechan para tener ingresos de los mini bares. En este sentido es conveniente recalcar que la mayor fuente de ingresos en los hoteles proviene de la venta de habitaciones.
- Soporte: La intervención de este departamento en las actividades diarias de las demás dependencias permite el perfecto funcionamiento del establecimiento, ya que brinda información de habitaciones, servicios de limpieza, suministra ropa limpia (uniformes, sala, cocina, etc.).

La persona encargada del desempeño de este departamento es la jefa de Ama de Llaves o también conocida como gobernanta; se ocupa de que el personal (camarista) cumpla con la labor diaria encomendada, bajo su responsabilidad también se encuentra la limpieza y control de las habitaciones, inventarios (lencería, cuadros, accesorios, etc.), menaje de cama, mobiliario, alfombras o tapetes, cortinas de dormitorio, cortinas de baño, amenities, entre otros (Hernández, 2017).

Relación interdepartamental

Todos los servicios prestados en el establecimiento hotelero es la suma de las actividades coordinadas que se realizan entre los distintos departamentos, sin lugar a duda es la clave para ofrecer servicios de calidad. No obstante, el departamento de Ama de Llaves evidencia una relación profunda con los diferentes departamentos del hotel, entre ellos:

Recepción: Es primordial la relación con este departamento y se requiere de una excelente comunicación. Asimismo es común que estos dos departamentos en forma conjunta lleven un control diario de las habitaciones para conocer el estado de las mismas, en correspondencia a la ocupación, disponibilidad para la venta, número de huéspedes, bloqueos y desbloqueos (Quiroga, 2013). Por su parte Navarro (2006) indica que recepción al tener un contacto permanente con el huésped antes, durante y después de hospedarse puede facilitar otro tipo de información al departamento de Ama de Llaves como datos acerca de las llegadas previstas o que realizar entrada (check in), número de personas por cada habitación, habitaciones bloqueadas o las que realizarán salida (check out), posibles cambios de habitación, clientes V.I.P., grupos de pasajeros, no shows, entre otros.

Restaurante: Para mantener la limpieza del restaurante durante la jornada de trabajo, además de realizar el lavado de la mantelería y ropa del personal.

Mantenimiento: Es fundamental para que los defectos encontrados sean reparados a la brevedad posible, coordinando el bloqueo y desbloqueo de las habitaciones, así como también establecer normas de utilización y conservación de las instalaciones.

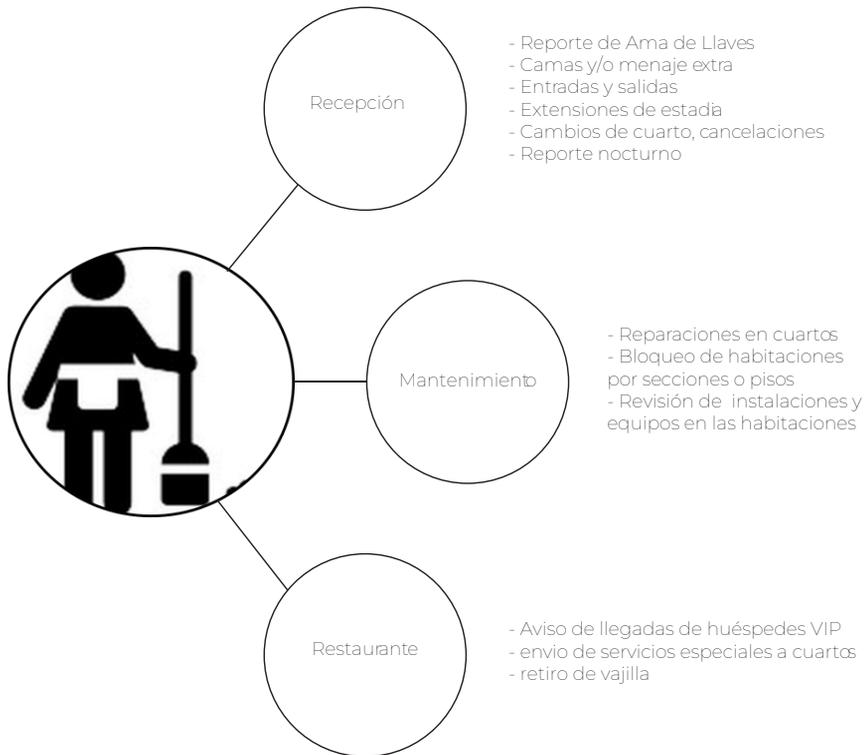
A simple vista suele parecer un trabajo individual la relación interdepartamental sin embargo requiere de trabajo en equipo (Báez, 1987) con un ambiente de compañerismo y cooperación entre ellos.

Hoy en día creer que los requisitos del personal como aseo personal, puntualidad, dicción, cortesía, buen servicio, conlleva la práctica solo en el contacto con el cliente es erróneo, las buenas relaciones laborales contribuyen a un buen equipo de trabajo y por ende a las relaciones interdepartamentales.

Los departamentos con los que se relaciona directamente el departamento de Ama de Llaves son la recepción, mantenimiento y restaurante. Aunque, hay otros departamentos

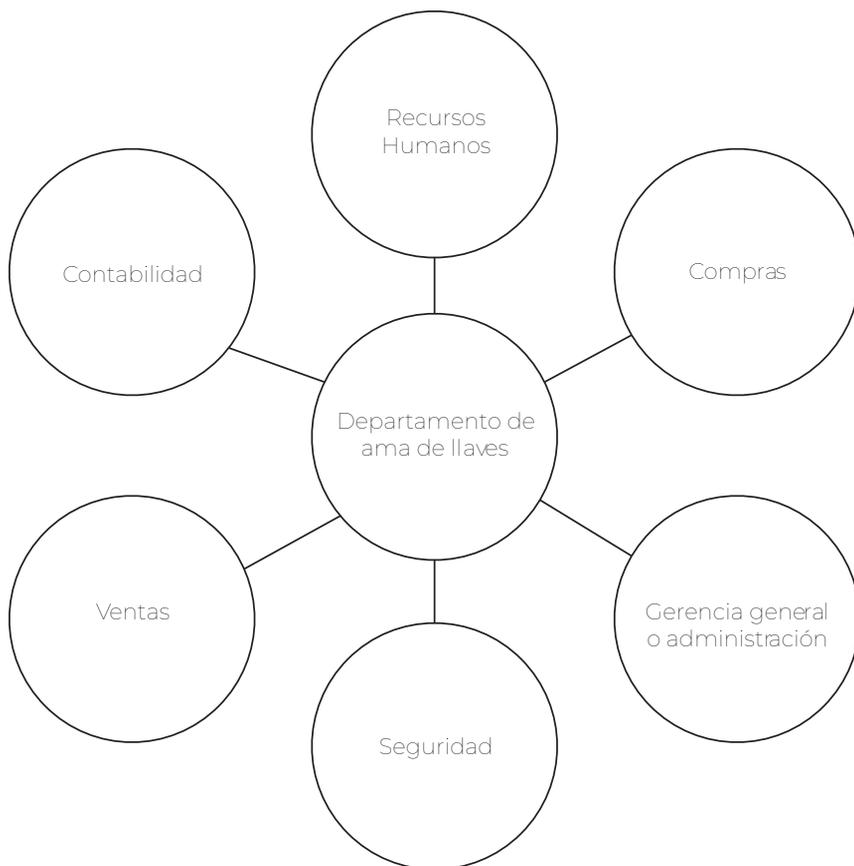
dentro de un hotel que eventualmente tendrán que trabajar con el departamento de Ama de Llaves como: Seguridad, Compras, Contabilidad, Recursos humanos, Gerencia General o Administración, Ventas (ver ilustración 2 y 3).

Ilustración 2: Relación interdepartamental directa con el Departamento de Ama de Llaves



Fuente: Elaborado por los autores. Basados en el organigrama de (Báez, 2009)

Ilustración 3: Relación interdepartamental indirecta con el Departamento de Ama de Llaves



Elaboración: Autores

En párrafos anteriores ya se destacó el enfoque que debe existir sobre una buena comunicación y coordinación, por ello hay que tomar en consideración que un trabajo en equipo contempla todos los departamentos del hotel (Ama de llaves, recursos humanos, compras, gerencia general, seguridad, ventas, contabilidad, entre otros), mantengan una relación directa o indirecta. Es en este punto donde la coordinación es importante y juega un papel primordial, este último concepto suele ser imperceptible y por ello no

cobra relevancia hasta que se registra una queja del cliente o no se concretó la venta de una habitación.

Asignación de horarios de trabajo

Los horarios en este departamento de acuerdo a la Norma Técnica Ecuatoriana NTE INEN 2 430:2007 (Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN, 2007) los elabora el Jefe de Ama de Llaves semanalmente para todo el personal del departamento.

Es uno de los departamentos más operacionales y según la magnitud y estructura del establecimiento de alojamiento se establecen los horarios, para Morales (2011) las actividades de trabajo se realizan en tres jornadas matutino, vespertino y nocturno, sin embargo, hay hoteles de menor capacidad y establecen turnos en dos turnos, mañana y tarde en una jornada de ocho (8) horas diarias que se encuentran distribuidas de lunes a domingo en la mañana de 08h00 a 16h00 y en la tarde de 15h00 a 11h00 (Zurbarán, 2012).

En relación a esto, el Manual de aplicación del Reglamento de Alojamiento Turístico vigente (marzo, 2015) en Ecuador, indica que dentro de los requisitos obligatorios para las tipologías de establecimientos hoteleros que no se encuentran determinadas como categoría única (categorización determinada como categoría única; refugio, casa de huéspedes y campamento turístico) deben proveer el servicio diario de limpieza, siendo el medio verificable un documento del establecimiento con los horarios diarios definidos del servicio de limpieza, este documento puede ser un informativo ofrecido al huésped en la habitación, o según las políticas o necesidades del establecimiento.

Funciones del personal del departamento de Ama de Llaves

Una vez definidas las funciones del departamento de Ama de Llaves, se establecen las funciones del personal que labora en él, para así no limitar únicamente a una función fija; preparar una habitación a diario es como crear un producto nuevo.

Ama de Llaves o Gobernanta

Es la persona responsable del departamento, su función es asegurar el buen funcionamiento del establecimiento y la prestación de servicios (Torres, 2006), entre sus responsabilidades se encuentran:

- Limpieza de las instalaciones del hotel
- Controlar el buen uso y conservación de los suministros de blancos, maquinaria, materiales y utensilios, mobiliario
- Custodiar las llaves maestras del hotel
- Gestionar el lavado y planchado de ropa
- Supervisa el lavado de ropa del personal que labora en el hotel
- Asistir a reuniones de la gerencia general con los jefes de otros departamentos
- Informar al departamento de mantenimiento de posibles averías o desperfectos en la zona que se encuentra a su cargo
- Supervisar el trabajo de su grupo asignado
- Elaborar reportes diarios de las habitaciones

El Ama de Llaves todos los días debe estar pendiente del listado de llegadas y salidas de habitaciones, cambios de habitaciones, colocación de camas extras o cunas, clientes V.I.P, servicios adicionales y lavandería. También se encarga de planificar los horarios del personal como también los días libres, horas extras y vacaciones (Sanisaca, 2012).

Supervisor de Ama de Llaves

El supervisor de Ama de Llaves es el encargado de vigilar el trabajo que realizan las camaristas ya sea en el área de habitaciones como también en las zonas comunes. El número de supervisores dependerá de la cantidad de habitaciones que tenga el hotel, generalmente se asigna un supervisor por cada dos pisos (Torre, 2009).

En el área de lavandería el supervisor dirige y supervisa los trabajos realizados por el lavador, lencero y planchador.

En las áreas públicas el supervisor tiene a su cargo a los aseadores y en algunas ocasiones a los jardineros.

Camaristas

La función principal de las camaristas es mantener la limpieza de las habitaciones y áreas a fines como baños, pisos, aspirar alfombras, reemplazar los blancos, montar el carrito, sacudir el mobiliario y asegurar que se las habitaciones se encuentren en perfectas condiciones para ser ocupadas.

Lavador, Lencero, Planchador

Este personal se ocupa del control de entrada y salida de ropa y le asigna los uniformes a los trabajadores, así como también realiza reporte de pérdidas y maltratos de lencería, clasifica la ropa sucia, manejo de lavadoras, secadoras, planchas y doblar y colocar la ropa planchada para entregarla a los clientes

Aseadores

Este personal limpia y mantiene las áreas de servicios y públicas en perfecto estado y orden usando correctamente sus materiales y equipos.

Perfil profesional y aptitudes del departamento de ama de llaves

En este apartado se considera la importancia del talento humano, los hoteles necesitan gran cantidad de personal capacitado para satisfacer las necesidades del huésped, y más aún el departamento de Ama de Llaves, aunque en otros departamentos del establecimiento de alojamiento el contacto o interacción con el cliente es directa, en este caso, las camaristas tienen un contacto muy limitado con los huéspedes, algunos suelen pedir la limpieza de la habitación en una hora determinada o incluso hay huéspedes

que no desean ser molestados. En forma general quienes trabajan en la industria del turismo, y en especial la hotelera deben poseer ciertas características para obtener el éxito deseado por la empresa y brindar el servicio esperado por el huésped: infalible entrega a su labor, amable, responsable, honesto, filosofía de servicio y comunicación, participación activa entre otros.

El departamento de Recursos Humanos debe conocer y establecer los requisitos del personal que va a trabajar en el departamento de Ama de Llaves, es importante que no solo el personal que tiene contacto directo con el huésped maneje pulcritud en la apariencia personal y uniforme (Báez, 2009).

Entre los principales aspectos a considerarse para contratación de personal en este departamento de acuerdo a su perfil profesional y aptitudes se encuentran:

Ama de llaves

- Poseer un título a fin en el área de Hotelería y Turismo
- Conocimientos de computación
- Manejo de personal
- Experiencia laboral en empleos similares o afines.
- Capacidad de desempeñarse en trabajo a presión
- Selección de personal
- Manejo de inventarios
- Saber el manejo del proceso administrativo
- Habilidad para la toma de decisiones
- Resolver conflictos entre compañeros de trabajo
- Ser un ejemplo de liderazgo.
- Excelente presencia
- Conocimientos de un segundo idioma.
- Confianza en sí mismo

- Ser Puntual.
- Tener iniciativa.
- Disposición a trabajar en equipo con todo el personal del hotel
- Habilidad para motivar al personal

Camareras

- Sexo femenino
- Conocimientos de limpieza y arreglo de habitaciones
- Iniciativa al realizar sus actividades
- Tener buen nivel de modales y cultural
- Ser cordial y atenta
- Proactivo y colaborador
- Atenta y dispuesta a realizar los trabajos a ella encomendada.
- Ser puntual y ágil en sus labores
- Organizada
- Discreta
- Honrada

Lavandería

- Sexo indistinto
- Conocimiento de computación
- Manejo de maquinaria
- Conocimiento de lavado, planchado, uso de detergentes
- Ser ágil en el trabajo y dispuesto o dispuesta a trabajar a presión
- Organizado
- Responsable
- Puntual

Procedimientos estándar del departamento de ama de llaves

Un establecimiento hotelero, cualquiera sea la categoría o clasificación debe cumplir con algunas actividades esenciales, puesto que, el producto estrella de un hotel son las habitaciones, por ello, el departamento de Ama de Llaves debe mantener procedimientos estándar para evitar el fracaso y corregir a tiempo errores en el día a día. No obstante, el cliente asocia la relación precio-calidad de acuerdo a la atención recibida por los miembros de la empresa, que puede ser de forma positiva o negativa, según la percepción de los servicios obtenidos.

Un procedimiento es la secuencia cronológica de acciones que se realizan para ejecutar una actividad determinada (Martín, 2014), para poder identificar los procedimientos del departamento de Ama de Llaves es preciso primero identificar las áreas del hotel en donde realizará el trabajo cada uno de los colaboradores, camaristas, lencero, aseadores, entre otros (Latino Hotel Association, s/f). Posteriormente se estandariza los procedimientos, de esta manera el personal del establecimiento hotelero se ajustará a la misma norma y secuencia de realizar las tareas previstas (Walker, 2015).

El Ama de Llaves es la persona encargada de establecer la manera de cómo se realizarán las actividades, debe elaborar un manual de procedimientos en conjunto con los diversos departamentos del hotel, este documento debe ser presentado al Gerente para la revisión y posterior aprobación.

Limpeza y arreglo de la habitación

La camarista antes de realizar las actividades debe preparar el carrito en el que trasladará todos los artículos necesarios para la limpieza (vasos, papel higiénico, amenities, blancos, otros). Las camaristas tendrán bajo su responsabilidad de 10 a 15 habitaciones diarias, y teniendo en cuenta el tamaño y la ocupación. El tiempo de arreglo de una habitación dependerá del estado de la misma, en una habitación ocupada el

tiempo de arreglo será de 20 a 30 minutos, en cambio que una habitación vacía y sucia tiempo promedio de 35 a 45 minutos.

Durante la jornada de trabajo es imprescindible cumplir el siguiente orden de trabajo:

- Recoger el parte diario de trabajo y llave o tarjeta maestra
- Dotar el carro de camarera
- Tareas en habitaciones (limpieza, cambio de blancos, utensilios y amenities).
- Tarea en otra zona
- Vaciar y recoger el carro

Prioridad de limpieza

Para Báez (2009) la prioridad de la limpieza dependerá de la ocupación del hotel, en los días de ocupación alta debe seguirse la siguiente secuencia:

- Habitaciones vacías y sucias
- Habitaciones ocupadas y tienen preferencia
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no realizarán check out
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes realizarán check out

En baja ocupación se usará la siguiente modalidad:

- Habitaciones ocupadas y tienen preferencia
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no realizarán check out
- Habitaciones vacías y sucias
- Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes realizarán check out

Bloqueo y desbloqueo de Habitaciones

Se considera bloqueo de una habitación cuando se restringe o se deshabilita una habitación de forma voluntaria por parte de la empresa de alojamiento y no podrá venderse hasta que se genere la habilitación de la misma. Los casos más comunes se consideran por avería, daño o desperfecto en una tubería, baño, fallas eléctricas; remodelación, cambio de pintura, colchones, mobiliario. El procedimiento debe ser ejecutado con total seriedad y notificar a todos los involucrados, siendo el Ama de Llaves la encargada de notificar a recepción para que se proceda a realizar el bloqueo de la habitación en el sistema, indicando fecha y hora de bloqueo y de desbloqueo; también se notificará a la camarista para ayudar a realizar algunas tareas.

Para proceder a desbloquear una habitación se debe seguir los siguientes pasos:

- Notificación del empleado de mantenimiento al jefe superior que la avería o desperfecto de la habitación fue reparada.
- El Jefe de mantenimiento revisará el trabajo realizado.
- Si se encuentra en perfecto estado se debe reportar al departamento de Ama de Llaves.
- Ama de Llaves envía a un supervisor a constatar las condiciones de la habitación.
- En caso de encontrarse correctamente, avisar a la camarista para realizar la limpieza.
- Una vez efectuada la limpieza y montaje de habitación notificar al Ama de Llaves.
- El Ama de Llaves reportará a recepción el nuevo estado de la habitación (vacía y limpia).

Control de llaves

El control de llaves (llave maestra, duplicadas) puede variar según el tipo de cerradura que maneje cada establecimiento. Sin embargo, no se debe descartar tratar el tema

ya que esto incide y cae en conjunto con la seguridad de las habitaciones. A continuación, en la tabla 1, se muestra un resumen de como el control de llaves se ha transformado por el uso de la tecnología en un hotel.

Tabla 1. Control de llaves

	Llaves duplicadas debidamente identificadas
Control de llaves común	Reportes impresos de estado de habitaciones, con envío y entrega de reportes para cada departamento
	Posible pérdida de llaves
Control de llaves por sistema electrónico	No es necesario llavero para camareras
	Se eliminan reportes impresos, por lo que el modo de comunicación entre departamentos se simplifica
	Control sobre ingresos a los cuartos.

Fuente: Elaborado por los autores

Reporte de Ama de Llaves

Es importante mencionar que este departamento debe realizar reporte de las actividades realizadas por las camaristas en la limpieza de las habitaciones.

En este sentido, la Jefe de Ama de Llaves, de acuerdo a la información reportada por las camaristas o inspecciones de supervisoras, elaborar un reporte detallado de cada habitación, generalmente lo realiza tres veces al día a las 12h00, 15h00 y 19h00, dependiendo del tipo de hotel y ocupación los horarios podrían variar.

Este reporte debe ser entregado en los departamentos de Recepción, Contabilidad, archivo del departamento de Ama de Llaves. En caso de que el reporte no se encuentre de acuerdo con recepción se debe volver a revisar la habitación de discrepancia hasta solucionar el error. La ilustración 4, es un ejemplo de reporte de camaristas:

Ilustración 4. Reporte de Camaristas



REPORTE DE LAS CAMARERAS

N° HAB	N° PAX	CLAVE	HORA	HAB	N° PAX	CLAVE	HORA	N° HAB	N° PAX	CLAVE	HORA
101				201				301			
102				202				302			
103				203				303			
104				204				304			
105				205				305			
106				206				306			
107				207				307			
108				208				308			
109				209				309			

CLAVES		FECHA: _____
CO=SALIDA SUCIA	NO=NO DURMIO	HORA: _____
SE=SIN EQUIPAJE	RP=REPARACIÓN	NOMBRE: _____
NM=NO MOLESTAR	L=LIMPIO-VACIA	
CS=CON SEGURO	O=OCUPADA	
OBSERVACIONES:		

Fuente: Elaborado por los autores

Objetos olvidados

Es muy frecuente que los huéspedes del establecimiento hotelero olviden alguna pertenencia en las habitaciones, sin dejar de lado que en las áreas públicas también podría suceder. Estos objetos no son visibles a simple vista, los clientes los dejan en los cajones de las mesas u en otro lugar con poca visibilidad. Es responsabilidad del hotel guardar el objeto, ya que los huéspedes realizarán algún reclamo, sea por vía telefónica o correo electrónico. Para resguardar el objeto olvidado es importante llevar un procedimiento, siendo el siguiente:

- La camarista llama a recepción a verificar si el huésped ya se retiró o dejó en custodia las maletas
- El objeto se guardará en una bolsa y dentro de ella un formato impreso
- El formato debe ser llenado con los todos los datos

- Se notifica al Ama de Llaves y recepción
- Se registra el libro de objetos olvidados

Estos objetos serán devueltos a sus clientes en una próxima estadía o caso contrario se enviarán por correo al domicilio (Navarro, 2006), a continuación, en la ilustración 5, un ejemplo de formato de objetos olvidados:

Ilustración 5. Formato Objetos Olvidados



**ACTA DE CONTROL DE OBJETOS
OLVIDADOS Y/O DEVUELTOS**
 000200

CÓDIGO _____

OLVIDADO: _____ **DEVUELTO:** _____

NOMBRE DE LA PERSONA: _____

FECHA: _____ **HORA:** _____ **LUGAR:** _____

DESCRIPCIÓN Y ESTADO DEL OBJETO: _____

FECHA: _____ **ENTREGA:** _____ **DEVOLUCIÓN:** _____

HORA: _____ **ENTREGA:** _____ **DEVOLUCIÓN:** _____

NOMBRE FIRMA DE QUIEN ENTREGA: _____

NOMBRE FIRMA DE QUIEN ENVÍA: _____

NOMBRRE FIRMA DE QUIEN RECIBE: _____

CORREO ELECTRÓNICO: _____

DIRECCIÓN DOMICILIARIA: _____

MEDIO DE ENTREGA

PERSONAL: _____ **TRANSPORTE:** _____

**DETALLE DE DOCUMENTOS ADJUNTOS: (COPIA DE CÉDULA, GUÍA DE ENVÍO,
CARTA DE AUTORIZACIÓN)** _____

Fuente: Elaborado por los autores

Lavado y planchado

Este trabajo requiere de gran responsabilidad, ya que un personal inexperto podría estropear los blancos, y demás lencería de la empresa de alojamiento y generar un gasto que no se haya presupuestado.

Esta actividad utiliza maquinaria industrial que debe ser manejada adecuadamente. El proceso de lavado y planchado de ropa del huésped debe ser minucioso y cuidando el manejo de las prendas (Mas, 2016). En este sentido antes de iniciar el proceso de lavado para posteriormente planchar la ropa, se debe tener las siguientes consideraciones:

- Seleccionar y separar la ropa de acuerdo a la textura
- Separar la ropa por colores
- Cerrar broches, cremalleras y ganchos de las prendas, si contiene cordones deben ser atados.
- Revisar bolsillos
- Lavar por separado prendas muy sucias
- Utilizar temperatura acorde a la prenda para el lavado
- Verificar el tipo de maquinaria para el planchado de acuerdo a la prenda
- Verificar la temperatura de la plancha

Es importante mencionar que para un buen resultado del planchado y extender la vida útil de la prenda existen dos maquinarias a ser utilizadas: plancha de prensa y plancha de rodillo.

Para proceder al lavado de ropa del cliente, este deberá colocar la ropa en la bolsa de lavandería que se encuentra ubicada en el interior del armario, además debe incluir el valet-recibo, las camaristas son las encargadas de revisar las prendas y comprobar que el número de prendas que se encuentran en el interior de la bolsa corresponde al escrito en el valet (Guillén, 2013; Vaquero, 2014), el formato utilizado puede variar de un hotel a otro, a continuación, la ilustración 6, se muestra un ejemplo:

Equipos, materiales, suministros básicos del departamento de ama de llaves

El desarrollo de tecnología para equipos, materiales y suministros que se utiliza en un hotel, ha cambiado la manera de trabajar, es así que el departamento de Ama de Llaves ha visto reflejada esta realidad, cambiando la manera de realizar las actividades usando equipos informáticos y software que facilitan el control de entrada y salida de habitaciones, también elimina cierto tipo de suministros como los racks y las formas impresas.

En este departamento los materiales que se utilizan se pueden dividir de la siguiente manera:

Blancos: Sábanas, fundas de almohadas, toallas, tapetes, servilletas, manteles, entre otros

Utensilios de limpieza: Escobas, trapeadores, esponjas, cepillos, fibras, tachos de basura, guantes,

Equipos: Aspiradoras, pulidoras, carrito de limpieza (camarista), camas extras, cunas, escaleras, lavadoras, centrifugadoras, secadoras, planchadores, máquinas de coser, etc.

Productos de limpieza: Detergentes, desinfectantes, quita manchas, desincrustantes, limpia vidrios, jabón líquido, etc.

Suministros para habitaciones: Papel higiénico, jabón, vasos, limpia calzado, ganchos, bolsas de envío de ropa a lavandería, entre otros.

Papelería: Papel para escribir, sobres, libreta, directorio de servicios y telefónico, lista de lavandería, letreros, folletos, formatos de uso en departamentos etc.

Referencia bibliográfica

- Atienza, V. (2012). *Procesos de gestión de departamentos del área de alojamiento*. Málaga: IC. doi:ISBN 978-84-16207-98-5
- Báez, S. (2009). *Hotelería*. México: Grupo Editorial Patria S.A. doi:ISBN 978-607-438-094-1
- Bayón, F., & Martín, I. (2004). *Operaciones y procesos de producción en el sector turístico*. Síntesis.
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano*. Madrid: McGraw-Hill. doi:ISBN 9789701073407
- Guillén, C. (2013). *Lavado de ropa en alojamientos*. Madrid: Paraninfo. doi:ISBN 9788428334549
- Hernández, M. (2017). *Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos*. Madrid: Paraninfo. doi:ISBN 9788428339797
- Instituto Ecuatoriano de Normalización, INEN. (2007). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de <http://www.normalizacion.gob.ec/>
- Latino Hotel Association. (s/f). *Estandares de desempeño. Manuales. Departamento de Ama de llaves. Recepción. Restaurante de tres comidas*.
- Martín, I. (2014). *Dirección y gestión de empresas del sector turístico*. Madrid: Pirámide. doi:ISBN 9788436831948
- Mas, M. C. (2015). *Organización del servicio de pisos en alojamientos*. Madrid: Paraninfo. doi:ISBN 9788428399296
- Mas, M. C. (2016). *Procesos de lavado, planchado y arreglo de ropa en alojamientos*. España: Paraninfo. doi:ISBN 978-84-9732-831-9
- Milio, I. (2003). *Organización y control del alojamiento*. Madrid: Paraninfo. doi:ISBN 84-9732223-1
- Morales, T. (2011). *Aprovisionamiento y organización del Office en alojamientos*. Málaga: Innova y Cualificación, S.L. doi:ISBN 9788483646069

- Navarro, A. (2006). *Manual para regiduría de pisos*. Madrid: Paraninfo. doi:ISBN 84-9732-491-9
- Olmo, M. (2014). *Departamento de gobernanta de Hotel, sistemas y procesos*. España: Síntesis. doi:9788477388548
- Quiroga, H. (Ed.). (2013). *Hotelería y Turismo. Manual de Administración Hotelera*. Málaga: Ediciones Daly. doi:ISBN 9788495818331
- Rodríguez, J. (2010). Estructuras organizativas hoteleras potenciadoras de la dirección del conocimiento organizativo. *Encuentros multidisciplinares*, 46-55. Obtenido de <http://www.encuentros-multidisciplinares.org/Revistan%BA36/JOSE%20MIGUEL%20RODRIGUEZ%20ANTON.pdf>
- Sanisaca, C. (2012). *Manual Operativo de procesos para hoteles*. Cuenca: Universidad de Cuenca. Obtenido de Tesis <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1721/1/tur77.pdf>
- Stewart, S. (2001). *Introducción a las actividades hoteleras*. Madrid: Paraninfo. doi:ISBN 9788428327909
- Torre, F. d. (2009). *Administración Hotelera 1: División de Cuartos*. México: Trillas. doi:ISBN 9789682451799
- Torres, M. (2006). *Limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas de pisos. El área de alojamiento: servicio y recursos*. España: Ideaspropias. doi:ISBN 978-84-96585-62-1
- Vaquero, J. (2014). *Lavado de ropa en alojamientos: Acondicionamiento y distribución de productos textiles*. Vigo: ideaspropias. doi:ISBN 978-84-9839-488-7
- Vértice, E. (2008). *Gestión de Hoteles*. Málaga: Vértice. doi:ISBN 9788492533732
- Walker, J. (2015). *Administración de la hospitalidad*. México: Pearson. doi:ISBN 9786073233484
- Zurbarán, D. (2012). Estandarización de los procesos de limpieza en las habitaciones del hotel Lincoln Suites. Caracas. Obtenido de <http://159.90.80.55/tesis/000158689.pdf>

Gestión del Sector
Alojamiento - Hotel
Edición digital 2017-2018.
www.utmachala.edu.ec

Redes

Redes es la materialización del diálogo académico y propositivo entre investigadores de la UTMACH y de otras universidades iberoamericanas, que busca ofrecer respuestas glocalizadas a los requerimientos sociales y científicos. Los diversos textos de esta colección, tienen un espíritu crítico, constructivo y colaborativo. Ellos plasman alternativas novedosas para resignificar la pertinencia de nuestra investigación. Desde las ciencias experimentales hasta las artes y humanidades, Redes sintetiza policromías conceptuales que nos recuerdan, de forma empeñosa, la complejidad de los objetos construidos y la creatividad de sus autores para tratar temas de acalorada actualidad y de demanda creciente; por ello, cada interrogante y respuesta que se encierra en estas líneas, forman una trama que, sin lugar a dudas, inervará su sistema cognitivo, convirtiéndolo en un nodo de esta urdimbre de saberes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

Editorial UTMACH

Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje

www.investigacion.utmachala.edu.ec / www.utmachala.edu.ec

ISBN: 978-9942-24-091-0

