

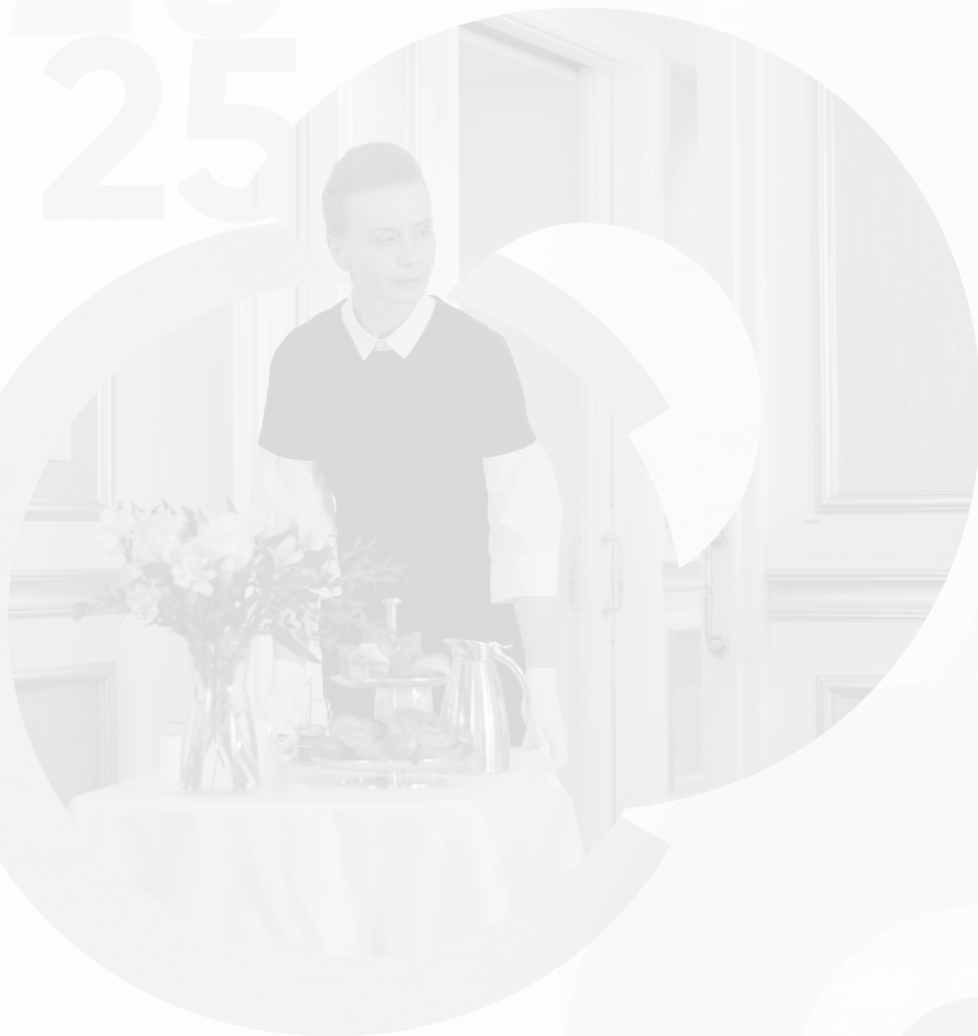
20
25



> Manual

Desarrollo de Habilidades
para Camareras

20
25



➤ Manual

Desarrollo de Habilidades
para Camareras



Desarrollo de habilidades para camareras - Versión 2

Dirección de capacitación y proyectos – COTELCO

Titular derechos morales: Martha Mercedes Leuro B

Este documento ha sido elaborado con fines académicos y contiene información recopilada de diversas fuentes. Por tal motivo, se encuentra protegido por derechos de autor y derechos conexos, conforme a lo establecido en los proyectos FNTTP-039-2022 y FNTTP-374-2024, aprobados por el Fondo Nacional de Turismo, así como en los contratos derivados de los mismos.

Diseño, diagramación: Liseth Cruz - 2022

Bogotá D.C, Colombia

AUTOR

MARTHA MERCEDES LEURO B

Administradora de empresas hoteleras y turísticas de la Universidad Externado de Colombia, con amplia experiencia en cargos operativos y gerenciales en hoteles, desempeñando cargos como: gerente de alojamiento, ama de llaves, jefe de reservas, jefe de recepción y jefe de banquetes; auditora y asesora de la NTSH 006 y de la NTS ST 002.

Con 25 años de experiencia impartiendo formación a profesionales del sector hotelero y turístico con COTELCO, FONTUR, SENA, Universidad Externado de Colombia y coordinadora del programa tecnológico del instituto ICSEF.

CONTENIDO

Introducción	6
Competencias	7
1 Quién conforma el equipo de ama de llaves y sus responsabilidades	8
2 ¿Cómo prestar un servicio profesional?	9
3 Seguridad y protección	13
4 Cuidado del medio ambiente	15
5 Planeación del departamento de ama de llaves	20
5.1. Lista de inventario de área	21
5.2. Frecuencia de programación	23
5.3. Normas de desempeño	25
5.4. Norma de productividad	44
5.5. Nivel de inventario	44
5.6. Con quién	45
6 Glosario	48
Referentes	53

INTRODUCCIÓN

La razón de ser de un establecimiento de alojamiento es ofrecer habitaciones ordenadas, limpias, higienizadas y a tiempo.

Este material es dirigido a amas de llaves, supervisores, camareras, personal de áreas públicas y profesionales que intervienen en la cadena productiva turística, interesados en la temática. Por medio de este curso se da una oportunidad de adquirir herramientas que permitirá desarrollar las tareas propias de una camarera y comprender la importancia y gran responsabilidad que tiene el personal del departamento de ama de llaves.

En este curso, obtendrán las instrucciones básicas del protocolo utilizado en hotelería, actitud de servicio, presentación personal, situaciones especiales que pueden atentar contra la seguridad del establecimiento, huéspedes y compañeros de trabajo y que hacer para evitarlas, cómo organizar las labores asignadas de tal manera que se realicen en forma productiva, efectiva y segura, teniendo en cuenta la protección del medio ambiente los activos del hotel y los intereses de los inversionistas.

Bienvenidos a esta gran experiencia.



COMPETENCIAS

Al finalizar este curso, los participantes desarrollarán capacidades para brindar un servicio de calidad acorde con los estándares determinados por los establecimientos hoteleros, prestando un servicio de habitaciones en forma amable, planeada, organizada, rápida, efectiva y oportuna, trabajando en equipo, teniendo conciencia de la importancia de realizar el trabajo en forma segura para la salud propia, de huéspedes y compañeros de trabajo y a la vez velando por la protección del medio ambiente e intereses de los inversionistas.

1. QUIÉN CONFORMA EL EQUIPO DE AMA DE LLAVES Y SUS RESPONSABILIDADES

El equipo de ama de llaves lo conforman: Ama de llaves y supervisoras (cuando las hay), camareras de habitaciones, personal de áreas públicas y personal auxiliar de lavandería.

El personal de ama de llaves es responsable del cuidado y el mantenimiento de las instalaciones. Así como del manejo y control de los inventarios (equipos, lencería, suministros) que para la empresa representan gran inversión y al hacer buen uso, manejo y control de estos inventarios el hotel ofrecerá un buen servicio a un costo razonable.



2. COMO PRESTAR UN SERVICIO PROFESIONAL

Servicio es la actividad o actividades que satisfacen las necesidades o deseos de los consumidores/clientes con respecto a uno o varios productos.

El cliente es una persona como usted o como yo; con valores propios con intereses particulares, conocedor de sus derechos y que procura invertir su dinero en donde obtenga mejores beneficios para él.

Las cuatro **características** propias del servicio son:

Intangibilidad: ¿quién vio un servicio? Es la principal diferencia! Los servicios no son objetos, son resultados de un proceso. No se pueden ver, degustar, sentir, oír ni oler antes de su adquisición. No hay forma de mostrarle al cliente una idea previa, ni enviarle una muestra, ni diferenciarse de la competencia por aspectos tangibles: la comodidad, la atención, la tranquilidad, la rapidez, el buen servicio, no pueden demostrarse con facilidad! Si bien las experiencias previas y las de otros clientes permiten dar una idea del resultado esperado y crear una reputación, el servicio en sí solo se presta cuando se contrata. Incluso, en muchos casos, el mejor servicio es aquel que no se nota (por ejemplo, un proceso sin conflictos o la organización efectiva de un evento).



Inseparabilidad: Muchos servicios se producen y consumen al mismo tiempo, esto genera que la interacción entre el cliente y la empresa sea un evento crítico, un momento de verdad: si se prestó bien el servicio, pocas veces el cliente lo destaca, pero si se prestó inadecuadamente, no se puede anular esa experiencia y crear una nueva (frente a los productos, que sí se pueden devolver o reemplazar).

Heterogeneidad: difícil de prestar siempre con la misma calidad. Cada prestación de servicios es una experiencia única! La alta variabilidad de los servicios es un problema para la estandarización. Aún con pautas y recursos similares, los resultados pueden ser muy variables de empleado a empleado, de cliente a cliente, de día a día. Esto dificulta asegurar una calidad uniforme, lo que puede ser una causa importante de insatisfacción del cliente.

Caducidad: si no se vende, se pierde. Los servicios no pueden almacenarse en un inventario, esperando que los clientes aparezcan. Si no se usa cuando está disponible, la capacidad del servicio se pierde.

Entonces, de la presentación personal, conocimiento de su establecimiento y su ciudad, forma como usted atiende a huéspedes, clientes y compañeros dependerá la impresión que huéspedes y visitantes se lleven al recibir el servicio pues Usted va a ser la imagen de del establecimiento. Por lo tanto se debe tener conocimiento de:

Reglamento interno. (Que debo hacer y que no debo hacer)

Misión _____

Visión _____

Ubicación del hotel (dirección) _____

Teléfono _____

Horarios de atención en oficinas. _____

Horarios de atención en restaurantes, gimnasio, piscina, otros

Presentación personal:

Cabello: _____

Accesorios: _____

Uñas: _____

Uniforme: _____

Zapatos: _____

Otras recomendaciones de su hotel: _____

Normas de cortesía: En hotelería no se tutea, no se da la mano para saludar a no ser que el huésped la ofrezca, se saluda mirando a los ojos sonriendo, se refiere al huésped como SEÑOR o SEÑORA..., nunca se refiere a él con apelativos como mono o mona, papi, mi amor, etc.

Se respeta la privacidad, al ingresar a una habitación siempre se golpea tres veces aun cuando la habitación se encuentre vacía.

Escriba otras normas de cortesía de su hotel:

Como trata a sus compañeros: _____

Un buen servicio también sabe dar información: Enuncie cinco sitios de interés turístico de su ciudad y comente en que consiste, horario y si hay cobro para ingresar cuánto cuesta.

3. SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

Para realizar las labores diarias se deberá poner en práctica las normas establecidas en el Sistema de gestión de Salud en el trabajo las cuales velan por el bienestar y seguridad del trabajador, como el personal de ama de llaves es el que se encuentra disperso por el hotel es el que más se debe preparar para enfrentar una emergencia por lo tanto se debe tener en cuenta:

Salidas de emergencia _____

Punto de encuentro _____

¿Qué hacer en caso de fuego? _____

Uso de extintor _____

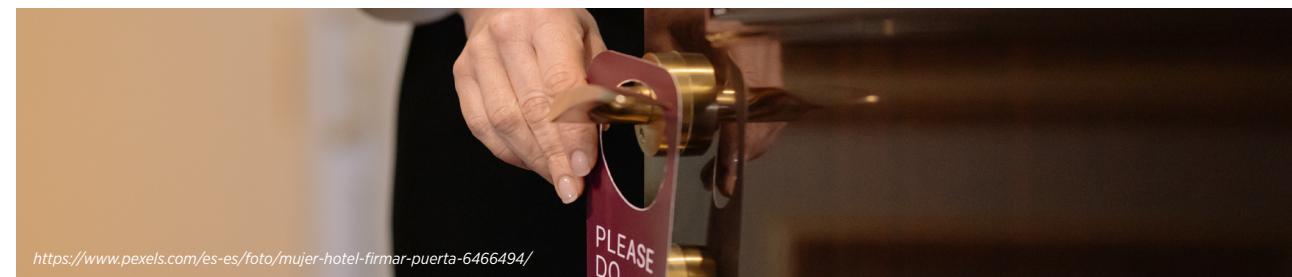
¿Qué hacer en caso de terremoto? _____

Elementos de protección: _____

Uso correcto de productos químicos: _____

Postura al trapear: _____

Postura al exprimir el trapero: _____



Postura al tender la cama _____

¿Cuántas veces se debe golpear para ingresar a una habitación? _____

¿Qué se debe hacer si alguien le pide que le abra una habitación? _____

¿Qué debe hacer si alguien entra a la habitación y la está arreglando? _____

¿Qué debe hacer si encuentra en una habitación a un menor de edad con un adulto? _____

¿Qué se debe hacer si queda un objeto olvidado en una habitación o en cualquier área? _____

¿Qué debe hacer si en una habitación está el colgante de no molestar por más de un día? _____

¿Qué debe hacer si encuentra armas, drogas, joyas o dinero? _____

4. CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE

El personal de ama de llaves debe contar con conocimiento y habilidades para el manejo de los recursos y cuidado del medio ambiente, teniendo en cuenta que esta área es responsable de implementar buenas prácticas en el uso eficiente del agua y la energía. Así como, de la disposición correcta de los residuos generados por la operación.

Actividades de ahorro de energía y agua

- Desconectar aparatos eléctricos que no se estén utilizando, como ventiladores, aires acondicionados, cafeteras, secadores de pelo, planchas, cargadores; también apagar luces. Estas acciones se realizan no solo para ayudar al medio ambiente sino también por seguridad.
- Abrir las cortinas para utilizar la luz del día mientras arreglan habitaciones.
- En las habitaciones que da el sol del atardecer, antes de salir de la habitación cerrar el black out, dejándolo unos 30 centímetros arriba para que la habitación no se caliente tanto y el huésped utilice menos el aire acondicionado.



<https://www.pexels.com/es-es/foto/hombre-planta-hoja-al-aire-libre-9324330/>

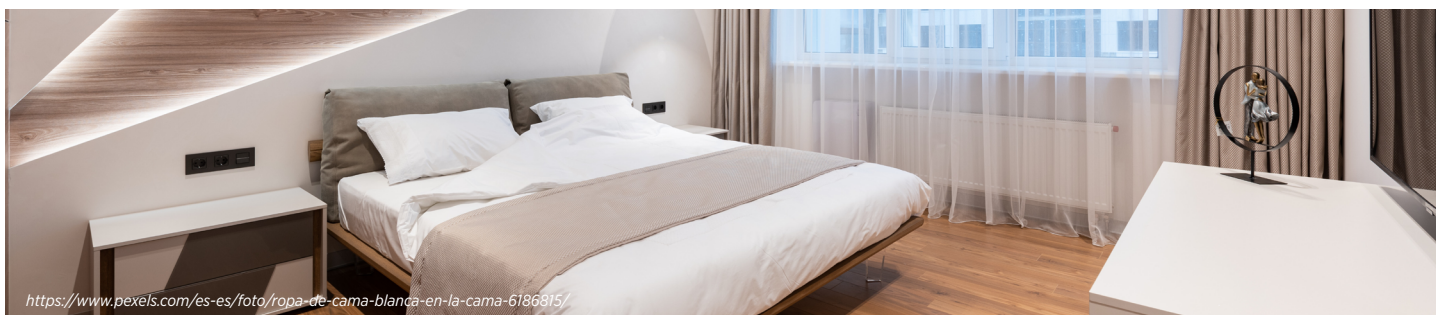
- Limpiar luces periódicamente, de esta manera aumenta la luminosidad.
- Limpiar los filtros y rejillas de la calefacción o aires acondicionados.

En la lavandería:

- Operar máquinas lavadoras y secadoras con carga completa.
- Si se necesita lavar poca ropa es mejor utilizar una lavadora casera.
- Los filtros de secadoras se deben limpiar varias veces al día para evitar incendios y también para que la secadora no se force disminuyendo su vida útil.
- Revisar constantemente el flujo y buen funcionamiento del gas de las secadoras.
- Los equipos que no estén en uso como rodillos apagarlos.
- Con relación al ahorro del agua utilizar máquinas eficientes de lavado ropa.

En habitaciones:

- Establecer un programa de reutilización de toallas y sábanas, lo cual ayuda en la disminución del uso de energía, agua y productos químicos.
- Instalar grifos y duchas ahorradores.



- Instalar Inodoros ahorradores con doble descarga.
- Al lavar baños utilizar solo el agua necesaria sin mantener las llaves constantemente abiertas.
- Para el lavado de baños utilizar productos químicos que sean desengrasantes y desinfectantes.
- Utilizar desengrasantes que no contengan fosfatos los cuales afectan el agua.

Gestión de Residuos

Es conveniente realizar la gestión de los residuos desde las habitaciones o desde el lugar en donde se estén generando, para esto se manejan las tres Rs: reciclar, reducir y reutilizar.

Reciclar: Es el proceso de recolección de residuos para que puedan ser transformados en nuevos productos.

Reducir: Evitar el consumo de productos que utilicen materiales desechables en exceso, por ejemplo: los empaques. En hotelería se está reduciendo el uso de amenities empacados en pequeños envases, en su lugar se utilizan dispensadores o se suministran los amenities a solicitud del huésped.

Reutilizar: Darle una segunda vida a los materiales u objetos antes de desecharlos, por ejemplo: el papel después de estar impreso por un lado se puede utilizar por el otro lado, sábanas

manchadas o deterioradas en un sector específico se pueden transformar en fundas o sábanas para cunas.

Tipos de Residuos

Reciclables: Son aquellos que después de servir su propósito pueden ser reutilizados o convertidos en materia prima para la fabricación de nuevos productos como el vidrio, plástico, cartón y papel.

Estos residuos deben depositarse en la caneca blanca.

Orgánicos: Son los biodegradables, por lo tanto se desintegran rápidamente, transformándose en otra materia orgánica los cuales se pueden utilizar en compostaje o lombricultura.

Estos son desperdicios sin procesar como cáscaras de frutas y verduras los cuales se depositan en la caneca verde.

Inorgánicos o no aprovechables: Son aquellos que no ofrece ninguna posibilidad de aprovechamiento o reutilización. No tienen ningún valor comercial, requieren un tratamiento y disposición final en los rellenos sanitarios de cada ciudad.

Ejemplos de estos residuos son envolturas y restos de comida, papel higiénico y servilletas de papel los cuales van en caneca negra.

Peligrosos – RESPEL: Son aquellos que por ser corrosivos, reactivos, explosivos, tóxicos o inflamables, pueden causar daños a la salud o al ambiente.

Ejemplo de residuos peligrosos generados en hotelería son: Aceites usados, Llantas usadas, pilas, baterías, bombillos ahorradores y luminaria de tubo que contienen mercurio y el argón, plaguicidas. A estos residuos se les debe dar un manejo especial, entregándolos a entidades especializadas en el su manejo. Van en caneca roja.



Fuente: Min Ambiente Colombia

Ejercicio: Identifique el tipo de residuo.

Latas de aluminio:	Baterías
Cartón	Botellas de plástico
Frascos de vidrio	Alimentos cocinados
Recipientes de icopor	Aceite de motor
Aceite de cocina	Teléfonos celulares

5. PLANEACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

La función más importante del personal de ama de llaves es la planeación para evitar una operación desorganizada y evitar un decrecimiento de la productividad y gastos excesivos.

La planeación es el ordenamiento del trabajo paso a paso. Para una efectiva planeación es conveniente hacer las siguientes preguntas y con base a ellas realizar los documentos correspondientes en cada proceso.

ACTIVIDADES BÁSICAS DE PLANEACIÓN

PREGUNTAS INICIALES DE PLANEACIÓN	DOCUMENTO RESULTANTE
Qué artículos deben ser limpiados o dar mantenimiento en esta área?	<i>Lista de inventario del área</i>
Con que frecuencia se deben limpiar o dar mantenimiento? Que se debe hacer para mantener la mayor cantidad de artículos limpios y con mantenimiento?	<i>Frecuencia de programación</i>
Que se debe hacer para mantener la mayor cantidad de artículos limpios y con mantenimiento?	<i>Normas de desempeño</i>
Cuánto le tomará a un empleado llevar a cabo la tarea asignada de acuerdo a las normas?	<i>Normas de productividad</i>
Qué cantidad de equipo y suministros serán necesarias para conseguir llevar a cabo las tareas con productividad de acuerdo a las normas?	<i>Nivel de inventario</i>

Fuente: Libro Administración de la operacion de ama de llaves - AHLGI



5.1 LISTA DE INVENTARIO DE ÁREAS

Es la lista de los objetos que se encuentran en cada una de las áreas asignadas, esta lista es conveniente realizarla con el material en que está elaborado cada objeto (ej, madera, vidrio, aluminio, etc.).

La lista de inventarios sirve para revisar y evaluar el estado en que se encuentran cada uno de los objetos de cada área, para desarrollar procedimientos de limpieza y mantenimiento según los materiales y evaluar el desempeño de cada uno de los colaboradores.

Taller:

Realice la lista de inventario de área de una habitación de su hotel.

En la página siguiente encontrará un ejemplo de valoración del trabajo realizado por las camareras con base a la lista de inventarios de una habitación.

Fecha:	
Camarera:	
Habitación:	
Supervisor:	
Puntos de control	Puntuación
Olor habitación	5
Aseo techo	3
Papelera	3
Bombillos - lámparas	4
Cubrelecho - piesero - faldón	5
Cojines - fundas - sabanas	5
Limpieza muebles	4
Gavetas - mueble	4
Minibar-cafétera-mug - mezclador	4
Ventana - black out	3
Limpieza alfombra	6
Espejos - cuadros	3
Impresos - hojas - esfero	3
Guía de servicios	2
Limpieza - presentación paredes	5
Tv - radio - teléfono	3
Control TV y black out	3
Closet - dotación	5
Mesón lavamanos - grifería	5
Inodoro - cisterna - cortapapel	5
Ducha - división baño	5
Piso - techo - paredes baño	5
Amenities	5
Toallas dotación	5
Puntuación total	
Observaciones	

Fuente: Elaboración propia

Ejemplo:

LOGO HOTEL	LISTA DE CHEQUEO DE OFICINAS			Código:	
				Versión:	
				Fecha:	
Camarera responsable:		Fecha:		Hora:	
ÁREAS	PUNTOS DE CONTROL	ESTADO DE ASEO			OBSERVACIONES
		B	M	R	
OFICINAS	Pisos				
	Paredes				
	Sillas				
	Papeles				
	Techos				
	Vidrios				
	Puertas				
	Ventanas				
	Teléfonos				
	Escritorios				

Fuente: Elaboración propia

5.2 FRECUENCIA DE PROGRAMACIÓN DE LIMPIEZA

Indica con qué frecuencia se debe limpiar o dar mantenimiento a cada uno de los artículos u objetos de la lista de inventario de áreas.

Existe el mantenimiento de rutina, mantenimiento preventivo y el profundo o programado.

Mantenimiento de rutina: Es aquel que se realiza a diario o semanalmente, básicamente es parte del ciclo de rutina de limpieza.

Mantenimiento preventivo: Es aquel que se realiza para prevenir el daño de un activo o instalación, por ejemplo: el cambio de un bombillo o la programación para que arreglen el escape de agua de un grifo.

Mantenimiento profundo o programado: Se realiza mensual, bimensual o de acuerdo a otro ciclo acordado y es programado como limpieza especial.

Esta programación es colocada en las fechas determinadas como un proyecto especial de limpieza. (Ver anexo No 1).

Para estos trabajos se debe tener en cuenta los horarios y el personal necesario para desarrollarlos. Se debe planear según la ocupación.

Anexo No 1: Ejemplo de lista de inventario de área con sus materiales y frecuencia de programación.

LISTA DE INVENTARIO DE ÁREA	MATERIAL	FRECUENCIA DE PROGRAMACIÓN	
		De rutina	Profunda
Puerta	Madera	Diaria	Quincenal
Colchones	Tela y espuma	Diaria	Trimestral
Piso	Mármol	Diario	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Una vez establecida la frecuencia de programación esta nos sirve para plasmarla en una planilla de programación de cada una de las actividades a realizar, como también se deja registro de las actividades realizadas (que y cuando).

Ejemplo de plan calendario de programación.

LOGO HOTEL		CRONOGRAMA DE MANTENIMIENTO												Código:		
														Versión:		
														Fecha:		
AÑO:																
CODIGO	ITEM	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	ESTADO	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NO V	DIC
MTTO 1	Jardines	Poda, quitar hojas secas, fumigar, abonar.	mensual	P				10	11	10	10	10	11	11	10	10
				E	10	10	10									
MTTO 2	Colchones	Rotación, aspirar, desinfectar, desmanche.	Trimestral	P			30			30			30			30
				E												

Fuente: Elaboración propia

P= Programado E= Ejecutado

Ejemplo de planilla de control de la tarea realizada (en este caso la fumigación)

LOGO HOTEL			PLANILLA CONTROL DE FUMIGACIÓN				Código:
							Versión:
							Fecha:
FECHA			LUGAR	HORA	PRODUCTOS APLICADOS	FIRMA Quien acompañó	FIRMA FUMIGADOR
DIA	MES	AÑO					
OBSERVACIONES:							

Fuente: Elaboración propia

5.3 NORMAS DE DESEMPEÑO

Es aquella que nos indica el **¿Qué debe hacerse?** para mantener limpios los artículos de cada área, el **¿Cómo debe hacerse?** (aquí depende del material y recomendaciones del fabricante).

Las normas de desempeño deben estar correctamente descritas y deben ser socializadas al personal a través del manual de procedimiento, las normas de desempeño son la base para el entrenamiento del personal que va a realizar las tareas. Esto asegura que todos los colaboradores estén desarrollando sus tareas en una forma consistente y eficiente. Estos procedimientos deben revisarse por lo menos una vez al año, para incluir nuevos productos, equipos o mejorar los procesos existentes.

Ejemplo de lista de tareas con la explicación de cómo se deben realizar cada una de las tareas típicas de la camarera.

Cada establecimiento desarrolla las tareas y desempeño de estas tareas.

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
1. Uniformarse	Con: uniformes asignados. Se coloca el uniforme completo de acuerdo con las prendas que lo conforman e identificación. Si hay un uniforme diferente para cada día verificar el horario al que corresponde. Se pueden apoyar en foto donde se establece el estándar.	Presentación de acuerdo con lo establecido.
2. Registrar hora de inicio de labores.	Con: Tarjeta, reloj o libro. Seguir las instrucciones del reglamento interno.	Registro de inicio de labores.
3. Recibir turno	Con: Reporte de ocupación. Recibe del jefe inmediato el reporte de ocupación, con las habitaciones para arreglar aquí sabe cuáles son las habitaciones ocupadas, cuales están en check out, cuales salen de mantenimiento, cuáles están asignadas para ser ocupadas, en cuales hay VIP. Reciba novedades e información adicional necesaria para el turno. Reciba llave maestra.	Para poder arreglar las habitaciones asignadas dentro del turno. Enterarse de información importante. Tener acceso a las habitaciones.

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
4. Alistar implementos de aseo y suministros	Con base a la información anterior, solicite al jefe inmediato, amenities y suministros y equipos de limpieza necesarios, atenciones para VIP, alista la lencería necesaria según cambios a realizar. Registra en la planilla de control de Amenities la cantidad de amenities que pide. Solicite estrictamente los amenities necesarios para el día. Reciba productos de aseo como desengrasante y desinfectante.	Para surtir carros de camarera con los amenities y lencería necesaria en el arreglo de las habitaciones asignadas. Brindar atenciones a VIP. Tener control de los amenities solicitados por las camareras. Tener los productos y utensilios necesarios para hacer un buen aseo en las habitaciones.
5. Alistar linos y suministros	Con: Lista de chequeo y lista de habitaciones asignadas. Se dirige a la lencería o guarda lino correspondiente y surta el carro con los linos necesarios para el trabajo asignado. Organice el carro de acuerdo al estándar (aquí se determina cuanto debe haber de cada cosa para que no haya exceso ni faltante de esta manera no se deterioran ni se pierde tiempo por desplazamientos innecesarios).	Tener los linos necesarios para el arreglo de todas las habitaciones asignadas, con la dotación establecida en el arreglo de cada una de las habitaciones.



FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
6. Arreglar habitaciones	<p>Con:</p> <ul style="list-style-type: none">• Suministros de aseo (desengrasante, desinfectante, limpia vidrios, ambientador, mantenedor de alfombra y/o tapicería, lustra muebles). Debidamente etiquetados y envasados.• <i>Implementos de aseo y seguridad:</i> Guantes para el baño y para la habitación, tapa boca, gafas de protección, trapos húmedos, secos, para el inodoro, cepillo para restregar, escobillón para el inodoro, zabra, escoba, trapero y/o mopa, aspiradora, etc. Según sean los determinados por cada empresa. <p>NOTA: Para su protección recuerde tratar todo como si estuviera contaminado.</p> <ul style="list-style-type: none">• <i>Linós:</i> Protector de colchón y de almohadas, sábanas, sobre sábanas, fundas, cobijas, cobertores, toallas de cuerpo, mano, faciales, roda pies, batas, etc, según lo establecido en cada hotel.• <i>Amenities:</i> Jabón para huésped, shampoo, gorro de baño, pantuflas, papel higiénico etc, los determinados en el hotel. <p>HABITACION EN CHECK OUT:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Golpee, no importa si se sabe que está vacía.2. Anote la hora en que ingresa en el reporte de ocupación.3. Encienda luces, televisor, radio y aire para verificar estado y funcionamiento.	<p>Tener habitaciones listas para que recepción pueda disponer de estas o para que los huéspedes las encuentren listas y organizadas.</p> <p>Habitaciones organizadas de acuerdo a los estándares.</p>

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<ol style="list-style-type: none">4. Abra cortinas, black out y ventanas para que se ventile. En caso en que en su propiedad se puedan abrir ventanas.5. Apague luces televisor, radio y aire; reporta o arregle cualquier anomalía.6. Use guantes asignados para el contacto de ropa sucia.7. Retire con guantes:<ul style="list-style-type: none">- <i>Basura:</i> depositela en la bolsa de basura correspondiente y en lo posible haga una clasificación de los materiales para el proceso de reciclaje. La basura del baño va en la bolsa destinada para esto sin hacer contacto.- <i>Loza:</i> déjela en el lugar asignado, y/o repórtela a room service para su recolección.- <i>Toallas:</i> Verifique el estado de cada una de ellas y si hay alguna manchada colóquela aparte para el proceso de lavado especial. <p><i>Retire tendidos:</i> Desvista la cama -de la siguiente forma:</p> <p>Retire las cobijas teniendo en cuenta de no hacer contacto por el lado donde el huésped ha tenido contacto.</p> <ul style="list-style-type: none">• Se dejan las cobijas sobre una mesa o silla. (nunca en el suelo).• Se retiran los blancos, si son para cambio y se colocan sobre el carro. (En una bolsa asignada para ropa sucia).• Se retiran la sobre sábana enrollando hacia adentro para no tener contacto por donde el huésped ha tenido contacto.	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<ul style="list-style-type: none">Se retira la sábana enrollando hacia afuera.Se retiran las fundas.Verifique que no haya objetos del huésped y el estado en que se encuentran. Si ha quedado algún objeto del huésped se llena el formato de objetos olvidados y se reporta al jefe inmediato.Como la habitación está vacía, desviste las camas para que se ventilen , sigue con el arreglo del baño y después arregla la habitación. <p>Lave baño:</p> <p>Nota: Evite el uso innecesario de agua, productos agresivos para la salud y el medio ambiente. En cada Check out se debe realizar limpieza profunda.</p> <ul style="list-style-type: none">Se ingresan todos los implementos necesarios para la limpieza y arreglo del baño para evitar desplazamiento innecesarios, como son: zabras (una solo para el inodoro y otra para ducha y lavamanos), escobillón para restregar la parte interna del inodoro, trapo para secar inodoro y otro para el área de ducha y lavamanos, desengrasante, desinfectante, limpiavidrios, escoba, trapero, toallas, papel higiénico y amenities para surtir el baño.	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<p>Lave inodoro</p> <ul style="list-style-type: none">Baje el agua del inodoro cuando no este limpio, aplique desengrasante a la parte interna y restriegue con el escobillón.Aplique desengrasante a la zabra asignada solo para el inodoro, restriegue la tapa del tanque, el tanque por fuera, la tapa del bizcocho y el bizcocho por ambos lados, la parte exterior del inodoro hasta llegar a la base.Con un trapo húmedo asignado para el inodoro, seque y retire el desengrasante en el mismo orden que lo limpio.Baje el agua.Desinfecte aplicándole a un trapo desinfectante y páselo por la superficie del bizcocho arriba y abajo por la parte externa del inodoro. Esto cuando en su propiedad no se utilice un producto que sea desengrasante y desinfectante a la vez. <p>Lave ducha/ tina.</p> <ul style="list-style-type: none">De derecha a izquierda y de arriba hacia abajo, inicie restregando las paredes ya sea con zabra o escoba, asegurándose que quede bien desengrasada. Si es tina no hacerlo con escoba ya que se rallaría. Observe bien las juntas y asegúrese que no hay acumulación de grasa de haberlo restregué con un cepillo asignado para esto (hay hoteles que utilizan los cepillos de dientes dejados por los huéspedes) esto facilita que la cerda ingrese a ranuras pequeñas.	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<ul style="list-style-type: none">• Restriegue con zabra la grifería y los accesorios del área de la ducha.• En una vasija coloque agua y viértala en la pared desengrasada, también de arriba hacia abajo y verificando que no le queden gotas en la pared lo cual indica que hay grasa todavía.• Continúe con el piso. Cuando es ducha puede restregarlo con la escoba y el residuo del desengrasante que cayó al enjuagar la pared y luego con la vasija con agua enjuague, asegurándose que no queda residuo de desengrasante y que la superficie queda limpia.• Luego trapee la superficie.• Aplique el desinfectante.• Si es tina aplique desengrasante a una zabra o esponja de malla (según se haya determinado) y restregué alrededor de esta, de arriba hacia abajo, enjuague verificando la limpieza, seque y aplique desinfectante. <p>Cuando hay cortina. Revise su estado. Con una solución de desengrasante lavar la cortina con la zabra o esponja de malla restregando de arriba hacia abajo. Cuando termina enjuague de arriba hacia abajo verificando que no quede grasa ni residuos de desengrasante. Pase un trapo seco y verifica que quede limpia y lisa. Si tiene suciedad acumulada, descuelguela y envíela a lavandería e instale una limpia.</p>	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<p>Limpie caneca. Aplique desengrasante a la zabra o esponja asignada para esto, se restriega y seca con un trapo húmedo.</p> <ul style="list-style-type: none">• Si se coloca bolsa plástica, ajústela al tamaño de la boca de la caneca. (Se toma el pedazo de bolsa sobrante y se le dan dos vueltas a la caneca, la parte sobrante se introduce debajo de la bolsa.• Se coloca al lado derecho del inodoro si el espacio lo permite. <p>El mesón del lavamanos y lavamanos. Aplique desengrasante a la zabra o esponja asignada para esto, restriega la parte superior del mesón, grifería y el lava manos, restriegue el tapón del desagüe y el desagüe (con el cepillo pequeño que permita restregar en espacios pequeños). Con un trapo húmedo retire el desengrasante del mesón y enjuague el desengrasante del lavamanos. Seque la grifería y el lavamanos (cuando se hace un buen trabajo de desengrase no hay necesidad de secar el lavamanos pues el agua escurre totalmente sin dejar marca).</p> <p>Surta los amenities y organícelos de acuerdo al estándar:</p>	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<p>1. Jabones 2. Gorros de baño 3. Shampoo 4. Rinses 5. Cremas de manos 6. Costureros 7. Lustra calzado 8. Pantuflas 9. Papel higiénico</p> <p>Etc. según cantidades y amenities que se haya determinado. hoy en día después de la pandemia hay hoteles que los maneja a solicitud del huésped.</p> <p>Toallas de acuerdo con el estándar coloque las cantidades y en la presentación determinada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Toallas de cuerpo • Toallas de mano • Roda pie (tapete) • Toalla(s) faciales • Bata(s) <p>Anote el número de toallas en la hoja de asignación de habitaciones o en la hoja de control de toallas.</p> <p>Límpie el piso.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Barra, asegurándose que no queda suciedad. En hoteles con playa esta actividad se realiza al inicio del arreglo del baño y al final para asegurar que no queda arena. • Restriegue el piso, rocíe con el atomizador el desengrasante en la superficie del piso y con la escoba restriegue de la parte más lejana hacia afuera. • Trapee de la parte más lejana de la puerta hacia afuera. 	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<ul style="list-style-type: none"> • Retire equipos de limpieza y productos de aseo. • Supervise de forma general el estado de la habitación una vez haya terminado de tal manera que cumpla con el estándar establecido. <p>Nota: es conveniente en este punto anexar foto del estándar establecido para que el personal observe como debe quedar.</p> <p>Viste la cama</p> <p>Con tendidos limpios, sin manchas ni rotos se trabaja de la siguiente forma:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se alista protector (si es de cambio) la sábana, sobre sabana, fundas cobijas y/o duvet, dejando todo cerca al lugar de la cama que se va a trabajar y así evitar desplazamientos. 2. Revise el protector y la cama, por encima, los lados y debajo. 3. Se ubica a los pies de la cama y se extiende el protector, ajustándolo en las esquinas de la parte baja de la cama. 4. Se extiende la sábana hacia arriba, verificando que queden aproximadamente 20 centímetros colgando abajo del nivel del colchón por todos los lados y si es ajustable se hace lo mismo que en el protector. 	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<p>5. De la misma forma se coloca la sobre sábana, verificando que quede un sobrante suficiente para doblar sobre la cobija. (aproximadamente 25 a 30 centímetros).</p> <p>6. Se colocan las cobijas, asegurándose que estas queden de 25 a 30 centímetros abajo de la cabecera.</p> <p>7. Se agacha, doblando las rodillas y teniendo la espalda recta. Mete debajo del colchón todas las partes que quedaron colgando al lado de los pies. Como lo muestra la</p>  <p>8. Luego ajusta las esquinas de la parte baja de la cama como lo muestra la foto.</p> <p>9. Se desplaza a la parte superior derecha y hala el protector, la sábana, la sobre sábana y las cobijas verificando que queden derechas.</p> <p>10. Se dobla la sobre sábana sobre las cobijas, de tal manera que quede de 25 a 30 cm de sobre sábana sobre la cobija. Se introduce la parte que queda colgando por los lados, debajo del colchón. Se desplaza al</p>	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<p>lado izquierdo de la cama y repite el paso anterior, verificando que la cama quede templada y la sobre sabana recta.</p> <p>11. Se toman las fundas, se colocan sobre la cama (nunca teniendo contacto con el cuerpo), se toman las almohadas, se abre el protector, introduce la almohada hasta el fondo, luego se sacude para que la almohada ente completamente y quede pareja.</p> <p>12. Se coloca el cobertor de abajo hacia arriba, se doble al nivel donde inicia la mesa de noche, se colocan las almohadas sobre el dobles del cubre cama, teniendo en cuenta que el cobertor quede unos 5 cm debajo de las almohadas para que esta seas la parte que quede debajo de las almohadas cuando se voltee el cubre-cama, que la abertura de las fundas queden hacia afuera de la cama. Se voltea el cubre cama, se empareja y verifica que quede sin arrugas.</p> <p>Cuando se trabaja con duvet, (Los duvets son unos forros que hacen la misma función que las fundas de las almohadas, protegen los plumones o cobijas que llevan en su interior. Son multifuncionales. Deben elaborarse con tela fresca y un poco más grande que las cobijas o edredones). Se siguen los mismos pasos exceptuando la colocación de la cobija.</p>	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<p>Sin embargo, hay hoteles que por el clima colocan cobija.</p> <p>El duvet remplaza al cobertor. Se abre y recoge hasta llegar al fondo, se introduce el plumón o cobija sintética al fondo del duvet, se va subiendo el duvet hasta que cubra el plumón o cobija, se empareja y abrocha ya sea con el velcro (sistema de apertura y cierre rápido que consta de dos cintas) o con los botones.</p> <p>Luego limpie y organice la habitación en forma circular, iniciando por la puerta y de izquierda a derecha y de arriba hacia abajo, hasta llegar nuevamente a la puerta. En este recorrido:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limpie polvo de puertas, muebles y cuadros. • Si hay que aplicar lustra muebles se aplica según lo programado. • Verifique limpieza de paredes. • Verifique papelería. • Reponga los faltantes. • Coloque el TV en el canal establecido. • Limpie el TV. • Limpie el closet por dentro y fuera • Verifique que los ganchos de ropa estén completos de acuerdo al estándar establecido, sean uniformes y todos hacia el mismo lado. • Verifique que la cajilla de seguridad este abierta y limpia. • Verifique que el mini bar este completo de acuerdo con el listado de mini bar. 	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<ul style="list-style-type: none"> • Verifique que la habitación cuente con todos los elementos establecidos como se relacionan a continuación: • Ruta de evacuación detrás de la puerta. • Un hablador de arreglo de habitación y/o favor no molestar colgada visible de acuerdo al estándar. • Vasos según el estándar. • Carta de restaurante en el lugar establecido. • Un directorio telefónico dentro del cajón de la mesa de noche al mismo lado del teléfono. <p><i>Nota: Si no cuenta con una foto que muestre cómo debe ser la presentación de las habitaciones, la papelería y sus accesorios se debe preguntar al jefe inmediato.</i></p> <p>HABITACIÓN OCUPADA</p> <p>Golpee tres veces y anuncie el servicio de camarera, de acuerdo al estándar establecido. Ej.: “SERVICIO DE HABITACIÓN”</p> <p>Si el Huésped está se saluda según el estándar Ej.: “BUENOS DÍAS SEÑOR.... DESEA QUE LE ARREGLE LA HABITACIÓN”?</p> <p>Si no quiere que le arreglen todavía la habitación, la camarera le pregunta a qué hora pueden hacerle la habitación y la anota en el reporte para hacerle seguimiento.</p>	

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<p>Cuando el huésped no está en la habitación y/o este pero quiere que le arregle la habitación, la camarera ingresa y arregla la habitación.</p> <p><i>Nota: cuando está ocupada, primero se viste la cama y arregla la habitación y luego se arregla el baño para dar una apariencia pronta de arreglada. Sin embargo, pregunte por las normas establecidas en su hotel.</i></p> <p><i>Nota: Por seguridad, nunca se debe meter en el closet o maletas las prendas y/o zapatos dejados por el huésped en forma desordenada. La excepción es cuando el huésped lo solicita.</i></p>	
7. Velar por la seguridad de las habitaciones	<p>Con: lista de habitaciones asignadas y ocupadas.</p> <p>Si el huésped regresa en el momento en que se está arreglando la habitación o haciendo cobertura, se le solicita muy amablemente que le permita la llave para asegurarse que sí corresponde a la habitación, diciendo, ej: “disculpe Sr. (a), me permite la llave de la habitación, por favor?” y le pregunta el nombre para verificarlo en el listado (pregunte cual es el método establecido en su hotel).</p> <p>Se le pregunta si desea que termine el arreglo de la habitación o retirarse. Si la persona no es el huésped de la habitación no se debe permitir la entrada a NADIE.</p>	Habitaciones y pertenencias de huéspedes seguras.

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
8. Recoger ropa para lavandería de huéspedes. (en algunos hoteles opcional)	<p>Con: Bolsa de lavandería, lista de lavandería.</p> <p>De acuerdo a la solicitud del huésped:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cuando el huésped requiera el servicio, la camarera retira la ropa asegurándose que el huésped diligenció el formato lista de lavandería. <p>Revisar cuales son los pasos establecidos en su hotel.</p> <p>Con: hoja de reporte de estado de habitaciones.</p>	Prestar el servicio que solicita el huésped.
9. Hacer reportes de estado de habitaciones	<p>Durante cada turno, la camarera hace la verificación del estado de cada una de las habitaciones a su cargo, revisando si está vacía, fuera de servicio, ocupada y si lo está, cuantas personas hay, si el huésped durmió, si hay personas que no estén registradas, cuantos adulto y cuántos niños, si tiene equipaje, anota en las observaciones cualquier situación especial como la presencia de armas, droga, joyas, dinero y cualquier situación que le hayan indicado en su establecimiento.</p> <p>Lo entrega al jefe inmediato para hacer la actualización en el sistema y/o lo reporta directamente a la recepción según sea la política de su hotel.</p>	<p>Tener actualizado el estado de las habitaciones en el sistema y recepción tenga habitaciones disponibles.</p> <p>Llevar control diario del estado de las habitaciones.</p>

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
10. Organizar elementos de trabajo.	<p>Con: elementos de trabajo utilizados y productos de limpieza.</p> <p>Una vez terminado el turno, lave traperos y trapos, limpie escoba y/ aspiradora o mopa, limpie el carro (si lo hay).</p> <p>Entregue los linos que se encuentran en mal estado para ser dados de baja y deje el carro y utensilios, limpios y listos para el siguiente día.</p> <p>Pregunte la política en su establecimiento sobre qué hacer con los amenities si hay que devolverlos y reportarlos o si continúan en el carro o tula.</p>	Dejar implementos de aseo y carro listos para el inicio de las labores del día siguiente.
11. Mantener limpios y ordenados los guarda linos	<p>Con: estantería, suministros, amenities, lencería.</p> <p>Limpie periódicamente estantería con trapo seco y luego con uno húmedo impregnado levemente con desengrasante, luego seque.</p> <p>Organice el guarda lino de acuerdo al orden establecido y demarcado en la estantería.</p>	Guarde linos limpios y ordenados.
12. Reportar los objetos que necesitan reparación.	<p>Con: Listado de habitaciones para arreglar.</p> <p>Hace anotación en el reporte de habitaciones de los objetos o superficies que se encuentren en mal estado y que necesitan reparación con su respectivo número de habitación y</p>	Mantener habitaciones en buen estado.

FUNCIONES PRINCIPALES (Que hace)	ACCIONES (Como lo hace)	RESULTADO ESPERADO (Para qué lo hace)
	<p>descripción del daño para que el jefe inmediato realice la orden de mantenimiento correspondiente y/o determine la urgencia de la reparación.</p> <p>Preguntar cuál es la política de su hotel.</p>	
13. Reportar objetos olvidados en habitaciones.	<p>Con: formato de objetos olvidados, bolsa, stickers.</p> <p>Anote en el formato de objetos olvidados, donde registra:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Código • Fecha • Hora • No de habitación • Nombre del huésped • Descripción del objeto • Nombre de quien lo encontró. <p>Tan pronto lo encuentre reportelo al jefe inmediato y si es de valor entréguelo inmediatamente a su jefe, para que haga el registro en el sistema y/o libro de objetos olvidados y sea guardado en el lugar asignado para los objetos olvidados.</p>	Llevar control de los objetos que dejan los huéspedes con el fin de poderlos devolver cuando lo reclamen o regresen.
14. Atender solicitudes de objetos en préstamo.	<p>Con: los objetos que en el hotel tienen para prestar a huéspedes, planilla de objetos en préstamo y/o sistema.</p> <p>Cuando el huésped solicite un objeto en préstamo, como secadores, planchas, etc. Se le presta de acuerdo a la política del hotel y se registra en la planilla de artículos en préstamo y/o se hace la anotación en el sistema.</p> <p>Preguntar cuál es la política de su establecimiento.</p>	Prestar el servicio al huésped y a la vez llevar control de los artículos

5.4 NORMAS DE PRODUCTIVIDAD

Las normas de productividad determinan la cantidad de tiempo a utilizar para realizar el trabajo de acuerdo con las normas de desempeño establecidas.

Como las normas de desempeño (calidad) varían en cada establecimiento e incluso dentro del mismo establecimiento, las normas de productividad (cantidad) también varían. Por ejemplo, no es lo mismo arreglar una habitación estándar que una suite o una junior suite.

5.5 NIVEL DE INVENTARIO

Después de planear lo que se debe hacer y cómo las tareas deben ser desarrolladas, se debe tener el equipo y suministro necesarios. Es decir, el Con que equipos y suministros se van a desarrollar las actividades necesarias con un buen desempeño y productividad.

Existen dos clases de inventario: reciclables y no reciclables.

Inventarios reciclables: Son todos aquellos que se utilizan en la operación en forma repetitiva como: linos, carros, aspiradora, máquinas rotatorias. El número de artículos reciclables que debe estar a la mano para asegurar una buena operación es expresado como PAR.

PAR: Se refiere al número de artículos que se debe tener para desarrollar las tareas diarias. Por ejem-



<https://www.pexels.com/es-es/foto/caja-papeles-fotos-con-gran-angular-plastica-6591157/>

plo un par de linos es el total necesario para atender todas las habitaciones.

Nivel par o stock es el total de pares disponibles para atender el hotel.

Usualmente se manejan tres pares: uno que este puesto, otro se está lavando y otro está en descanso; actualmente con el manejo de reutilización de linos se están manejando un nivel par de 2,5 en lugar de 3 pares.

Inventarios no reciclables: Son los suministros de limpieza, suministro de huéspedes y amenities. Los no reciclables son utilizados durante la operación. El nivel de estos inventarios está basado entre dos figuras: cantidad mínima y cantidad máxima.

La cantidad mínima es el mínimo número de unidades de compra que debe estar en un stock.

La cantidad máxima es el mayor número de unidades de compra que debe estar en stock. Para determinar la cantidad máxima se debe tener en cuenta el espacio disponible para el almacenamiento el dinero a invertir y la vida útil del producto.

5.6 CON QUIÉN

Con “buenos empleados”; personas con principios y valores que cuentan con las competencias necesarias para trabajar de manera eficiente y productiva. Adicionalmente, con motivación para crecer personal y profesionalmente.

Las siguientes características de un empleado, son claves para el mejoramiento del clima laboral y el crecimiento de las empresas:

1. Sentido de pertenencia: Siente que la empresa es parte de sí mismo y está dispuesto a lograr las metas como si fuera parte de ellas. Además, trabaja pensando en los logros colectivos, más que en los individuales.

2. Disposición para aprender: Alguien que piensa que ya lo sabe todo, tiene una visión muy corta de sus capacidades. Por el contrario, un buen empleado se destaca por estar en constante capacitación y aprendizaje, aprendiendo habilidades que le permitan impulsar los procesos de la empresa. Innova, propone y se instruye constantemente, conforme las competencias de su cargo y entorno, para ofrecer siempre el mejor servicio.

3. Flexible: Capacidad para adaptarse y trabajar en distintas situaciones y con personas diversas.

4. Capacidad para resolver problemas: Un buen empleado busca la resolución de problema, no espera que le resuelvan sus problemas, toma la iniciativa y es constructivo.

“Si vienes con el problema, pero no con la solución, entonces usted es el problema”.

5. Eficiente: Un empleado ejemplar busca optimizar los recursos, sobre todo el recurso del tiempo. No solo cumple con lo que le piden, sino que hace mucho con poco y obtiene buenos resultados.

6. Inteligencia emocional: Capacidad que nos ayuda a reconocer e identificar las propias emociones y la de los demás. Esta característica en el trabajo es importante porque permite conectar con las emociones y generar empatía tanto con los compañeros de trabajo como con los clientes.

7. Integrador y participativo: Opta por trabajar en equipo y conservar las buenas relaciones.

8. Tiene actitud: Una buena actitud implica otras cualidades, como ser responsable, puntual, servicial, positivo, líder y sobre todo, apasionado por lo que hace.

Anexo 2. Ejemplo planilla control amenities (Inventario No Reciclable)

LOGO HOTEL	PLANILLA CONTROL DE AMENITIES.					Código:
						Versión:
						Fecha:
Camarera _____ No Habitaciones Vacías _____ No Habitaciones Ocupadas _____ Fecha _____						
SUMINISTRO HUÉSPED	Código	Montaje Habitación	Cantidad entregado	Cantidad devuelta	Total Utilizado	Observaciones
Bolígrafos logotipo		1				
Bolsas higiénicas		1				
Cajas fósforos		2				
Costurero		1				
Enjuague bucal		1				
Gorro baño		1				
Jabón manos 20 gramos		1				
Jabón cuerpo		1				
Lustra calzado		1				
Pañuelo facial tocador		1				
Papel higiénico		2				
Crema de manos		1				
Shampoo - acondicionador		1				
Portavasos		3				
Peinillas		1				
Preservativos		1				
Estuche Dental		1				
Vasos desechables 10 oz.		2				
Vasos desechables 7 oz.		1				

Fuente: Elaboración propia

6. GLOSARIO

Ama de llaves. Persona encargada de habitaciones, siendo responsable de la limpieza y orden de habitaciones como también de todo el establecimiento. Encargada de gestionar y controlar el recursos humano necesario y materiales, de la conservación y mantenimiento del mobiliario, lencería, maquinaria y utensilios.

Amenities. Artículos que se encuentran en la habitación disponibles para el huésped de manera gratuita.

Camarera: Persona responsable la limpieza, orden protección y cuidado de equipos y áreas de un hotel.

Check In o registro y acomodación Proceso por medio del cual se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago.

Check Out o salida. Proceso por medio del cual, se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía.

Duvet: forros que hacen la misma función que las fundas de las almohadas, protegen los plumones o cobijas que llevan en su interior.

Habitación. Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento.

Habitación estándar. Habitación de un solo ambiente que está dotado de una o dos camas.

Habitación junior suite. Unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.

Habitación suite. Unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de seis personas.

Huésped. Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje.

Inventario (Par Stock). Número de elementos correspondientes a cada uno de los activos de operación (lencería y vajilla, entre otros) de acuerdo con la capacidad instalada para la prestación de un servicio.

Juego de cama. Se compone de la sábana, sobre sábana y funda de almohada.

Maquina rotatoria: maquina con un disco giratorio que sirve para dar mantenimiento de pisos y alfombras.

Medio ambiente: El medio ambiente es el espacio en el que se desarrolla la vida de los seres vivos y que permite la interacción de los mismos como también la suma de las relaciones culturales y sociales.



<https://unsplash.com/photos/FqqiAvJeJio>

Misión de la empresa: Es la razón de ser de la empresa, el motivo por el cual existe. Así mismo es la determinación de la/las funciones básicas que la empresa va a desempeñar en un entorno determinado para conseguir tal misión. Esta tiene sentido en tanto sea conocida por los colaboradores.

Mopa: Utensilio parecido al trapero que se usa para sacar brillo al suelo en seco.

pH: es una medida de la acidez o alcalinidad de una solución. El pH indica la concentración de iones hidronio $[H_3O^+]$ presentes en determinadas sustancias. La sigla significa “potencial de hidrógeno”.

PAD: disco en felpa de diferentes colores que se le coloca a la maquina rotatoria para hacer diferentes tipos de trabajos.



Programas de gestión ambiental: son la fórmula detallada necesaria para determinar los objetivos y las metas que establezca la organización (que quiere y puede hacer). Si se cumple la meta, el objetivo que se encuentra asociado también se cumplirá, la política ambiental cumplirá con la intención que declara.

Resiliencia: del término resilio que significa volver atrás, volver de un salto, resaltar, rebotar.

Sostenibilidad: satisfacer las necesidades de las generaciones actuales, pero sin afectar la capacidad de las futuras, y en términos operacionales, promover el progreso económico y social respetando los ecosistemas naturales y la calidad del medio ambiente.

REFERENTES

Primaria.

- ADMINISTRACIÓN DE AMA DE LLAVES EDUCATIONAL INSTITUTE Del American Hotel & Lodging Association. Tercera edición.

Secundaria.

- Perfil Profesional, Sector Hotelería Ama de llaves Abril 2010.
http://catalogo.inet.edu.ar/files/perfiles/hoteleria_gastronomia/Perfil%20Ama%20de%20llaves.pdf
- Wikipedia
<http://www.buenosnegocios.com/notas/2570-4-caracteristicas-los-servicios>
- Código de servicio de calidad.
<https://prezi.com/mryricrpe7yj/codigo-de-servicio-de-la-calidad/>

www.cotelco.org

VIAJA POR **COLOMBIA**  **EL PAÍS DE LA BELLEZA**