

**Manual de
procedimientos
Departamento de Ama de llaves**

Complejo Turístico Tilajari

Elaborado por

Royner Villalbos Rojas.

Agosto 2012.

2. RESUMEN DEL DEPARTAMENTO

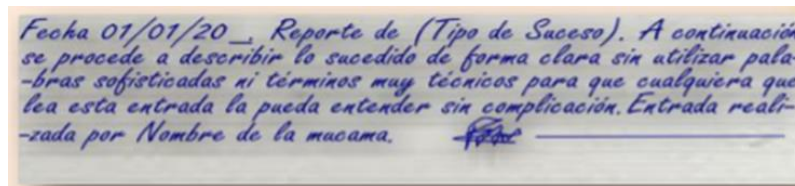
Cuando alguien se pregunta cuál de todos los departamentos del hotel es el más importante, realmente es muy difícil contestar, pues todos contribuyen a la buena Organización del mismo con el fin de que ofrezca servicios de la mejor calidad posible. Sin embargo, existe el departamento de Ama de Llaves, el cual influye notablemente en la opinión que el cliente tiene acerca del hotel.

En muchos hoteles no se le da la importancia debida a este departamento y simplemente cuentan con un grupo de personas que se dedican a limpiar las habitaciones y las áreas de-servicio, sin seguir ningún sistema. Cuando existen faltantes de blancos, la limpieza deja mucho que desear y las quejas de los clientes múltiples. En muchos de estos hoteles no existe un equipo estándar, la asignación de áreas es inadecuada, no se realiza la inspección de los blancos, no se levantan inventarios, etcétera; en conclusión, estos hoteles tienen muchas pérdidas en este departamento y el servicio que proporcionan al huésped es malo.

En este capítulo revisaremos los procesos más importantes para lograr que el departamento de ama de llaves trabaje al mínimo costo pero prestando un excelente servicio al huésped.

3. MANEJO DE BITÁCORA DE SUCESOS

Se debe manejar un registro de sucesos (Libro de Actas) donde cada entrada hecha por el personal del departamento en turno se identifique fácilmente a través de la fecha del suceso, tipo de suceso (Conflictos con clientes, averías, accidentes, etc.) , nombre y firma de quien realiza la entrada. El siguiente ejemplo trata de demostrar el formato ideal de una entrada a la bitácora de sucesos.



Fecha 01/01/20__ Reporte de (Tipo de Suceso). A continuación se procede a describir lo sucedido de forma clara sin utilizar palabras sofisticadas ni términos muy técnicos para que cualquiera que lea esta entrada la pueda entender sin complicación. Entrada realizada por Nombre de la macama. *[Firma]*

Ilustración 1 Ejemplo entrada Bitácora de sucesos

Una vez realizada la entrada, junto a la última línea registrada, firmará el responsable de turno. Este instrumento será revisado diariamente por el encargado del departamento, si así lo considera, dará parte de lo registrado a la gerencia general. De igual forma, si gerencia general así lo requiriera, podrá solicitar la bitácora en cualquier momento para revisar o registrar sucesos.

Todas las entradas deberán tener la firma y/o sello del encargado del departamento.

Los registros deberán escribirse a mano con letra legible, no deberán tener espacios entre cada registro. Se deberá utilizar lapicero azul únicamente, no deberán

Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del
Complejo Turístico Tilajari. S.A

tener tachones, manchas de corrector ortográfico, ni podrán existir folios perdidos o rotos ya que este es un documento legal que se podrá utilizar en caso de que acontezca cualquier situación que requiera la recopilación de evidencias.

3.1. MANEJO DE BITÁCORA DE OBJETOS PERDIDOS

Igual que el registro de sucesos, este instrumento tiene como fin principal poder ubicar, de manera eficaz, aquellos objetos reportados como olvidados por el personal de cuartos o áreas públicas.

Podemos usar como referencia la ilustración 1 del punto 2.1 para entender el formato sugerido para realizar una entrada en la bitácora así como las consideraciones para la administración de esta herramienta.

4. PAPELERIA UTILIZADA

Las formas impresas que más comúnmente se utilizan en el departamento de ama de llaves son:

- a) Reporte del ama de llaves.
- b) Reporte del camarista.
- c) Reporte de discrepancias.
- d) Inspección de habitaciones.
- e) Orden de reparación urgente.
- J) Vale a ropería.
- g) Conteo de ropa a camaristas.
- h) Reporte diario de costureras.
- i) Reporte de bajas y pérdidas.
- j) Lista de asistencia.
- k) Requisición al almacén.
- l) Solicitud de compra.
- m) Autorización de tiempo extra.
- n) Etiquetas para objetos olvidados.
- ñ) Inventarios.

5. MATERIALES

Los materiales que utiliza el departamento de ama de llaves se pueden clasificar de la siguiente manera:

- a) **Equipo:** aspiradoras, pulidoras, carritos para la camarista, camas extras, escaleras, etcétera.
- b) **Blancos:** Toallas, sábanas, fundas, tapetes, servilletas, manteles, etcétera
- c) **Utensilios de limpieza:** Escobas, trapeadores, cepillos, franelas, esponjas, Fibras, recogedores, botes para basura, guantes, etcétera.
- d) **Productos de limpieza:** detergentes, desengrasantes, jabón líquido, limpia vidrios, desinfectantes, desincrustantes, quita manchas, desmanchadores, sellador, etcétera.

Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del
Complejo Turístico Tilajari. S.A

- e) **Suministros para las habitaciones:** ceniceros, limpia calzado, plumas, ganchos, papel sanitario, tapetes de hule, jabón, cortinas de baño, bolsas de plástico, vasos, cerillos, bolsas para enviar ropa a lavandería, etcétera.
- f) **Papelería para las habitaciones:** sobres, papel para escribir, libreta para apuntes, letrero de "no molestar", directorio de servicios, lista para lavandería, tarjetas postales, etcétera.

5.1. SUMINISTROS PARA CADA HABITACIÓN

De acuerdo con su categoría y sus especificaciones de calidad, cada hotel debe diseñar los suministros que se colocarán en cada una de las habitaciones. A continuación se presenta un ejemplo:

- a) **Cómoda:** En la parte superior habrá folletos de publicidad, un cenicero, una carterita de cerillos y un directorio del hotel.
- b) **Escritorio:** dentro de los cajones: papel para correspondencia y seis sobres, dos tarjetas postales y una pluma.
- a) **Mesa de noche:** En la parte superior: menú de servicio en la habitación, block para anotaciones; en los cajones: directorio telefónico y nuevo testamento.
- b) **Camas:**
 - colchas (una en cada cama)
 - cubre colchón (uno en cada cama)
 - cobertor (uno en cada cama)
 - sábanas (dos en cada cama)
 - almohadas (dos en cada cama)
 - fundas (dos en cada cama)
- c) **Clóset:**
 - seis ganchos
 - dos bolsas para la lavandería
 - un cobertor extra
 - un limpiacalzado
- d) **Puerta:**
 - un letrero de "No molestar"
 - un letrero "Hacer la habitación"
- e) **Baño:**
 - dos toallas de baño
 - dos toallas de manos
 - dos toallas faciales
 - un tapete de tela
 - una cortina de baño
 - dos rollos de papel sanitario (uno colocado en el portarrollo, y uno sobre el gabinete)
 - dos jabones de 18 g sobre el gabinete
 - un jabón de 25 g junto a la regadera
 - un cenicero (opcional)
 - un cesto para papeles
 - un letrero "sanitario esterilizado"

Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del
Complejo Turístico Tilajari. S.A

6. ASIGNACION DE TRABAJO PARA LAS CAMARERAS

El número de habitaciones que se deben asignar a cada camarista es muy variable, dependiendo del tipo de hotel, del tamaño de la habitación, del mobiliario y del equipo.

El criterio general es el siguiente: la camarista trabaja ocho horas, distribuida de la siguiente manera:

- Media hora para arreglar el carrito y revisar qué habitaciones están bajo su responsabilidad.
- Media hora para ir a comer.
- Siete horas para realizar la limpieza de habitaciones (considerando 30 minutos para cada habitación, nos da un total de 14 habitaciones).
- El tiempo de 30 minutos por cada habitación es sólo un promedio, ya que al limpiar una habitación ocupada la camarista puede tardar de 20 a 25 minutos y en las habitaciones vacías y sucias (salida) la limpieza puede tomar de 40 a 45 minutos.

Se recomienda que la lista de habitaciones que se entregue a la camarista para su limpieza incluya la fecha de salida programada de cada uno de los huéspedes, con el fin de que ésta sepa cuáles huéspedes tienen programada su salida ese día (es común que se realicen algunos cambios en las fechas de salida).

En los periodos de baja ocupación a la camarista también se le asignan las habitaciones vacías y limpias.

7. REVISION DE LAS HABITACIONES

Antes de empezar a limpiar las habitaciones que le corresponden a la camarista, se encargará de revisar cada una de las habitaciones y de llevar un reporte como el que se muestra a continuación:

HABITACIÓN	CLAVE	SIGNIFICADO
101	0-2	Ocupada por dos personas
102	0-1	Ocupada por una persona
103	N M	Tiene aviso "No molestar"
104	0-3 Cx	Ocupada por tres personas con cama extra
105	P	Habitación con pasador
106	O-ND	Ocupada, no durmió (camas tendidas)
107	F	Fuera de servicio por reparación
108	O-Cu	Ocupada con cuna
109	VL	Vacia y limpia
110	VS	Vacia y sucia (salida)
111	O-1 S E	Ocupada, con poco equipaje o sin equipaje
112	O-N S	Ocupada, no desea servicio de limpieza

Ilustración 2 Formato de Revisión de Cuartos

Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del
Complejo Turístico Tilajari. S.A

Las claves se pueden cambiar por otras que tengan el mismo significado. Este reporte se entrega a la supervisora o ama de llaves y sirve de base para la elaboración del primer reporte del día.

8. EL CARRITO DE LIMPIEZA

Para aprovechar este equipo de una manera más adecuada, se recomienda lo siguiente:

- a) **Antes de realizar la limpieza de las habitaciones.** Se recomienda tener una lista de suministros, productos y blancos que debe llevar la camarista (papel higiénico, plumas, vasos, ceniceros, cerillos, etc.). Esta lista debe revisarse antes de empezar la limpieza, ya que es común que la camarista pierda mucho tiempo debido a la falta de materiales.
- b) **Al ir a comer.** El carro debe guardarse en alguna estación de servicio o meterlo a una habitación vacía y sucia (no se debe rentar); por ningún motivo se debe dejar abandonado en el pasillo, ya que son frecuentes los robos de materiales.
- c) **Al terminar la limpieza de las habitaciones.** El carrito debe quedar guardado y limpio, con el fin de evitar robos. Toda la ropa sucia se enviará a la ropería o lavandería de acuerdo con los procedimientos del hotel.

9. PRIORIDADES EN LA LIMPIEZA

El tipo de habitación a la cual le debe dar prioridad la camarista dependerá de la ocupación que tenga el hotel ese día:

a) Hotel con alta ocupación:

- 1. Las habitaciones vacías y sucias.
- 2. Las habitaciones ocupadas que tienen preferencia.
- 3. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no desocuparán la habitación ese día.
- 4. (Último) las habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparán ese día.

Nota importante:

Las habitaciones vacías y sucias se deben limpiar de inmediato e irlas reportando vacías y limpias al departamento de ama de llaves o a recepción

b) Hotel con baja ocupación:

- 1. Habitaciones ocupadas con preferencia.
- 2. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no las desocupan ese día.
- 3. Habitaciones vacías y sucias.
- 4. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparán ese día.

10. LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN VACÍA SUCIA (SALIDA)

No existe un protocolo único para realizar la limpieza de una habitación vacía y sucia pues esto depende del tipo de hotel del que se trate (suites, moteles, departamentos de tiempo compartido, etc.). A continuación se describe el más común:

1. Tocar la puerta.
2. Dejar la puerta abierta.
3. Abrir las ventanas y cortinas para ventilar el cuarto.
4. Apagar las luces y los aparatos.
5. Contar la ropa y observar posibles daños.
6. Revisar si hay objetos olvidados.
7. Extender camas.
8. Sacar la ropa sucia y meter la limpia.
9. Sacar la basura.

- En el baño:

1. Limpiar el sanitario.
2. Lavar los vasos y ceniceros.
3. Lavar el lavabo.
4. Limpiar la zona de la tina o regadera.
5. Poner los suministros del baño.
6. Limpiar el piso.

- Al regresar a la habitación

10. Tender camas.
11. Barrer la terraza.
12. Limpiar los vidrios de la terraza o ventana.
13. Sacudir el cuarto.
14. Colocar los suministros.
15. Aspirar la alfombra.
16. Acomodar los muebles.
17. Cerrar las ventanas y cortinas.
18. Colocar aromatizante.
19. Revisión final.
20. Pasar la habitación de "sucia" a "limpia", si es posible, mediante el teléfono,
21. Cerrar el cuarto.

11. LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN SUCIA OCUPADA

Básicamente, para realizar la limpieza de una habitación ocupada se sigue el mismo procedimiento que el utilizado en las habitaciones de salida; sin embargo existen algunas recomendaciones importantes:

1. Se debe procurar que no se encuentre el huésped cuando la camarista está limpiando la habitación.
2. Si llegara el huésped en el momento en que la camarista está limpiando su cuarto, tenemos dos opciones:
 - a. Si la camarista ya lo ha visto antes, debe pedir su autorización para seguir, o bien volver más tarde.
 - b. Si la camarista no ha visto anteriormente al huésped le debe pedir amablemente que le muestre la llave de la habitación.
3. La ropa tirada se debe acomodar en una silla.
4. Los periódicos tirados en el piso se deben colocar sobre la cómoda o el buró
5. Antes de tirar la basura se debe revisar el contenido.
6. No se debe enviar a la lavandería ropa de huéspedes sin la lista correspondiente.
7. No se deben tocar joyas, valores ni dinero.
8. Se debe reportar a los huéspedes indecentes.
9. Se debe reportar a los huéspedes que no llegaron a dormir la noche anterior.
10. Se deben reportar las habitaciones que tengan el letrero de "No molestar" a la 1 p.m., al ama de llaves.
11. Se debe reportar el exceso de personas en la habitación.
12. Se debe reportar a los huéspedes que cocinan en las habitaciones.
13. Se debe reportar a los huéspedes que no quieren el servicio de la camarista.
14. Se debe reportar la presencia de animales domésticos en las habitaciones.

12. LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN QUE NO SE RENTÓ

Algunas habitaciones duran varios días sin ocuparse y deben asignarse a las camaristas para su limpieza. En estos casos se hace lo siguiente:

1. Ventilar la habitación.
2. Barrer.
3. Sacudir.
4. Trapear o aspirar el piso (dependiendo del tipo de piso).
5. Lavar el sanitario o cambiarle el agua.
6. Regar las plantas.
7. Limpiar las terrazas.
8. Limpiar o lavar los vidrios de las ventanas según el caso.
9. Revisar los suministros del cuarto.
10. Revisar el mantenimiento del cuarto (luces, aire, agua, televisión, teléfono, etc.).
11. Cambiar el estatus del cuarto a "listo".

13. OTRAS RECOMENDACIONES PARA LA CAMARISTA

1. Llamar al restaurante o al servicio a la habitación, cuando haya loza y cristalería en ella.
2. Separar los blancos sucios secos y los blancos sucios mojados.
3. No prestar las llaves de las habitaciones.
4. Reportar a las personas sospechosas en los pasillos y las habitaciones.
5. Reportar al departamento de seguridad la presencia de personas armadas en habitaciones.
6. No abrir las habitaciones a personas extrañas.
7. No dar información confidencial a los huéspedes.

14. LIMPIEZA DE LAS AÉREAS PÚBLICAS.

A continuación se presentan algunos procedimientos de trabajo para la limpieza de estas áreas: En este tipo de limpieza se debe poner especial atención en los baños, ya que existen hoteles lujosos que tienen baños con muy mal aspecto y esto afecta la imagen ante el huésped. A continuación se detallan algunas series de pasos por seguir:

14.1. Los baños públicos

1. Preparar los materiales.
2. Preparar el área y colocar letrero correspondiente.
3. Barrer.
4. Sacar la basura.
5. Sacudir.
6. Lavar los espejos.
7. Lavar los acrílicos.
8. Lavar los mingitorios.
9. Lavar los sanitarios.
10. Lavar los lavabos.
11. Colocar los suministros.
12. Limpiar el piso.
13. Dejar secar el piso y los muebles de baño.
14. Revisar las luces y los extractores de aire.
15. Abrir el área.
16. Hacer revisiones constantes durante todo el turno.

14.2. Los pasillos.

1. Limpiar los ceniceros.
2. Regar las plantas.
3. Barrer.
4. Sacudir.
5. Trapear.
6. Arreglar los muebles.

14.3. Limpieza de las oficinas.

1. Sacar los vasos, tazas y botellas.
2. Limpiar los ceniceros.
3. Sacar la basura.
4. Barrer.
5. Sacudir.
6. Trapear (o aspirar).
7. Acomodar los muebles.

Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del
Complejo Turístico Tilajari. S.A

14.4. Limpieza del lobby

1. Limpiar ceniceros.
2. Barrer.
3. Sacudir.
4. Limpiar los vidrios y espejos.
5. Trapear o aspirar, dependiendo del tipo de piso.
6. Acomodar los muebles.

15. SUPERVISIÓN DE LAS HABITACIONES

Esta es una de las labores más importantes en el hotel pues sirve para mantener los estándares de calidad y, como consecuencia, brindar un servicio esmerado al huésped.

Se debe considerar que el principal objeto para la venta en el hotel es la habitación, por lo que ésta debe mantenerse en óptimas condiciones. A continuación se mencionan los diversos tipos de supervisión de las habitaciones:

TIPO DE SUPERVISIÓN	PERIODICIDAD	PERSONA QUE LA REALIZA	ASPECTOS A SUPERVISAR	TÉCNICAS PARA LA SUPERVISIÓN
Ama de llaves	Diariamente	La supervisora de ama de llaves y el ama de llaves	1) Limpieza 2) Suministros 3) Mantenimiento	1) Siguiendo su listado. 2) En círculo (de izq. a derecha)
Mantenimiento	Semanal o quincenal	Operador de cuartos de mantenimiento	Mantenimiento	Un listado (ver Cap. 11)
Ejecutiva	Inesperada	Gte. div. habitaciones Subgerente Gte. gral. Ejecutivo de guardia	1) Limpieza 2) Suministros 3) Mantenimiento	Siguiendo un listado

Ilustración 3 Tipos de supervisión de cuartos

16. PERFIL DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO

16.1. Ama de Llaves:

Esta persona debe tener experiencia previa trabajando en Clubes y Hospitales, haber tenido personal a cargo, excelente relaciones interpersonales, trabajo en equipo, liderazgo, toma de decisiones, planeación y organización, adaptabilidad y manejo de Presión, compromiso organizacional. Ingles 70 %. Excelente imagen

Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del
Complejo Turístico Tilajari. S.A

personal , capacidad de mando, capacidad de expresarse con claridad, educación, discreción, responsabilidad, ser observador, nivel cultural adecuado.

16.1.1. Funciones:

Planificación de la plantilla en función de las necesidades del hotel.

Ventilar recoger objetos olvidados, retirar todo lo que no pertenezca a la habitación, quitar ropa de cama y baño.

Limpieza de cristales.

Limpiar teléfono, cuadros, mobiliario y aspirar la habitación.

Hacer las camas.

Aspirar el cuarto de baño, limpiar sanitarios, azulejos, reponer ropa, dotaciones, refregar el cuarto de baño.

Reponer propagandas, dotaciones, revisar el estado de la habitación, correr cortinas.

16.2. Camarista

El Área de Ama de Llaves es quizás el más importante eslabón en la cadena de servicio en todas las categorías de establecimientos. Desempeñar esta actividad requiere de aplicación de estándares y de una importante actitud de servicio que ha distinguido a los trabajadores de nuestro país. Sin embargo, desempeñarla con excelencia, competitividad y alto rendimiento requiere también de pasión y de ingredientes que le convierten prácticamente en un arte.

La persona idónea para este puesto debe tener una buena actitud de servicio, buen trato con los clientes, eficiencia, ser responsable, honesta y discreta.

16.2.1. Funciones:

1. Revisar si el huésped ha olvidado algo.
2. Comprobar si el cliente se ha llevado algo y comunicarlo, por teléfono a recepción.
3. Limpieza de habitaciones y baños.
4. Reposición de suministros.
5. Cambio de toallas, jabones, papel higiénico, etc.
6. Informar al ama de llaves sobre cualquier objeto roto o descompuesto.
7. Llenar los formatos correspondientes.
8. Recolección de las bolsas de ropa sucia de los huéspedes para la lavandería.
9. En el turno nocturno, hacer la "cortesía", distendiendo camas y cerrando Cortinas.