



(Jupiter Images Corporation)

DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES

» 8.1 Introducción

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 son 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 se tratarán los sistemas más importantes para lograr que el departamento de ama de llaves trabaje al mínimo costo pero prestando un excelente servicio al huésped.

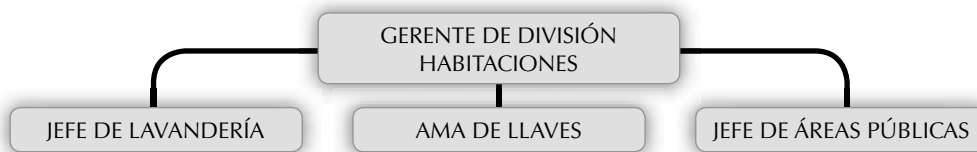
» 8.2 Organigrama

En términos generales, existen dos organigramas comunes para el departamento de Ama de llaves:

8.2.1 Organigrama No. 1



8.2.2 Organigrama No. 2



Nota importante:

En algunos hoteles, el departamento de lavandería está bajo la supervisión del ama de llaves, y en otros, del gerente de la división de habitaciones.

»» 8.3 Papelería utilizada

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

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

»» 8.4 Materiales

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

- Equipo*: aspiradoras, pulidoras, carritos para la camarista, camas extras, escaleras, etcétera.
- Blancos*: toallas, sábanas, fundas, tapetes, servilletas, manteles, etcétera.
- Utensilios de limpieza*: escobas, trapeadores, cepillos, franelas, esponjas, fibras, recogedores, botes para basura, guantes, etcétera.
- Productos de limpieza*: detergentes, desengrasantes, jabón líquido, limpiavidrios, desinfectantes, desincrustantes, quitamanchas, desmanchadores, sellador, etcétera.
- Suministros para las habitaciones*: ceniceros, limpiacalzado, plumas, ganchos, papel sanitario, tapetes de hule, jabón, cortinas de baño, bolsas de plástico, vasos, cerillos, bolsas para enviar ropa a lavandería, etcétera.
- Papelería para las habitaciones*: sobres, papel para escribir, libreta para apuntes, letrero de “No molestar”, directorio de servicios, lista para lavandería, tarjetas postales, etcétera.

»» 8.5 Suministro estándar 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:

- Cómoda*: En la parte superior habrá folletos de publicidad, un cenicero, una carterita de cerillos y un directorio del hotel.



- b) *Escritorio:* En la parte superior: un cenicero, una carterita de cerillos; dentro de los cajones: papel para correspondencia y seis sobres, dos tarjetas postales y una pluma.
- c) *Mesa de noche:* En la parte superior: un cenicero, una carterita de cerillos, menú de servicio en la habitación, block para anotaciones; en los cajones: directorio telefónico.
- d) *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)
- e) *Clóset:* Seis ganchos, dos bolsas para la lavandería, un cobertor extra, un limpiacalzado
- f) *Puerta:*
 - Un letrero de “No molestar”
 - Un letrero “Hacer la habitación”
- g) *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”

Para mejorar la colocación y la presentación de estos suministros, es conveniente que se tomen fotografías y videos que sirvan como base en el entrenamiento de las camaristas.

» 8.6 Asignación del trabajo a las camaristas

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, etcétera.

El criterio general es el siguiente: la camarista trabaja ocho horas, distribuidas 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 min.

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 conozca 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.



Figura 8.1 Papelería que se coloca en cada cuarto.



(Jupiter Images Corporation)

Figura 8.2 A a D, canastillas para colocar amenidades en el baño del huésped; E a H, llaveros; I, cama rodante diseñada por la compañía *Sico Incorporated* de Minneapolis, Estados Unidos.



»» 8.7 Revisión de las habitaciones

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

HABITACIÓN	CLAVE	SIGNIFICADO
101	O-2	Ocupada por dos personas
102	O-1	Ocupada por una persona
103	N M	Tiene aviso "No molestar"
104	O-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	Vacía y limpia
110	VS	Vacía 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

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.

»» 8.8 El carrito de la camarista

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

- Antes de realizar la limpieza de las habitaciones.* Tener una lista de suministros, productos y blancos que debe llevar la camarista (papel higiénico, plumas, vasos, ceniceros, cerillos, etcétera). 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.
- 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 debe dejarse abandonado en el pasillo, ya que son frecuentes los robos de materiales.
- 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.

»» 8.9 Prioridades en la limpieza

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

- Hotel con alta ocupación:*
 - Las habitaciones vacías y sucias.
 - Las habitaciones ocupadas que tienen preferencia.
 - Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no desocuparán la habitación ese día.
 - (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. En algunos sistemas de computadora, la misma camarista puede cambiar de VS (vacío y sucio) a VL (vacío y limpio) mediante el teléfono.

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.

»» 8.10 Limpieza de una habitación vacía y sucia (salida)

No existe un sistema 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, etcétera). A continuación se describe el sistema más común:

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

En el baño:

- | | |
|---------------------------------|---|
| 1. Limpiar el sanitario. | 5. Limpiar la zona de la tina o regadera. |
| 2. Lavar los vasos y ceniceros. | 6. Poner los suministros del baño. |
| 3. Lavar el lavabo. | 7. Limpiar el piso. |
| 4. Limpiar los espejos. | |

Al regresar a la habitación:

- | | |
|---|---|
| 1. Tender las camas. | 7. Acomodar los muebles. |
| 2. Barrer la terraza. | 8. Cerrar las ventanas y cortinas. |
| 3. Limpiar los vidrios de la terraza o ventana. | 9. Colocar aromatizante. |
| 4. Sacudir el cuarto. | 10. Revisión final. |
| 5. Colocar los suministros. | 11. Pasar la habitación de "sucia" a "limpia", si es posible, mediante el teléfono. |
| 6. Aspirar la alfombra. | 12. Cerrar el cuarto. |

»» 8.11 Limpieza de una habitación 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 esté 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 debe pedirle amablemente que le muestre la llave de la habitación.



Figura 8.3 A) Carrito para camarista. B) Modelos de aspiradoras. (Jupiter Images Corporation)

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.

»» 8.12 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, etcétera).
11. Cambiar el estatus del cuarto a "Listo".

»» 8.13 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 las habitaciones.
6. No abrir las habitaciones a personas extrañas.
7. No dar información confidencial a los huéspedes.

»» 8.14 Limpieza de las áreas 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 algunos pasos por seguir:

8.14.1 Limpieza de los baños públicos

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

8.14.2 Limpieza de los pasillos

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



8.14.3 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.

8.14.4 Limpieza del lobby

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

8.14.5 Mantenimiento de los pisos duros (mármol, granito, vitro-piso, mosaico, etcétera)

1. Lavar.
2. Pulir.
3. Sellar.
4. Encerar.
5. Abrillantar.

»» 8.15 Distribución del trabajo a los mozos y las afanadoras

Los mozos son las personas responsables de la limpieza de determinada área del hotel. El ama de llaves, conjuntamente con el jefe de mozos, asignará las diferentes áreas al personal correspondiente. Los mozos, a su vez, deben disponer de todos los suministros de limpieza en estaciones ubicadas cerca de su área de trabajo o en la ropería.

En ocasiones, resulta conveniente que el ama de llaves diseñe un recorrido con cada mozo durante su turno pues esto evitará que se les olvide alguna área.

Mozo 1 (7:00 a 15:00 h)

1. Baños del vestíbulo.
2. Vestíbulo.
3. Elevadores y escaleras eléctricas.
4. Entrada del hotel.
5. Oficina de recepción.
6. Oficina de reservaciones.
7. Oficina de ventas.
8. Gerencia.
9. Contabilidad.
10. Baños de oficina.
11. Teléfonos.
12. Concesionarios.
13. Estacionamiento.

Mozo 2 (7:00 a 15:00 h)

1. Vestidores para empleados.
2. Entradas de empleados.
3. Pasillo del área del departamento de ama de llaves.
4. Reloj checador.
5. Oficina de personal.
6. Oficina de compras.
7. Oficina de mantenimiento.
8. Almacén.
9. Zona de descarga de basura.
10. Elevadores de servicios.
11. Lavandería.
12. Calles laterales al hotel.
13. Limpieza de los jardines.
14. Salones de convenciones.

»» 8.16 Supervisión de las habitaciones

Ésta 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 izquierda a derecha)
Mantenimiento	Semanal o quincenal	Operador de cuartos de mantenimiento	Mantenimiento	Un listado (véase cap. 11)
Ejecutiva	Inesperada	Gerente div. habitaciones Subgerente Gerente general Ejecutivo de guardia	1) Limpieza 2) Suministros 3) Mantenimiento	Siguiendo un listado

Dentro de los aspectos a supervisar tenemos:

- » *Limpieza*: Se deben revisar los muebles, los vidrios, el baño, el piso, los closets, etcétera.
- » *Suministros*: Se debe revisar la papelería, los blancos, las bolsas, los vasos, las plumas, los souvenirs, directorios, etcétera.
- » *Mantenimiento*: Se debe revisar la pintura, los muebles, los teléfonos, el agua, los focos, el aire acondicionado, la televisión, el servibar, el sanitario, la música y la cerradura.

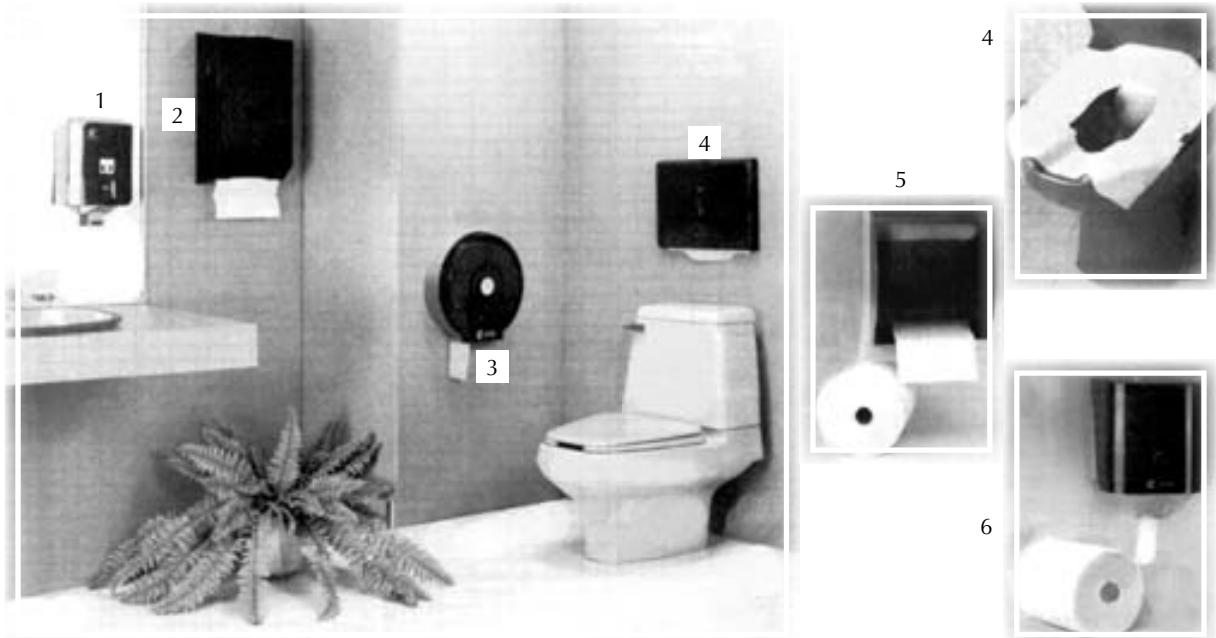


Figura 8.4 Equipo para baños públicos. 1) Dosificador doble de jabón. 2) Despachador de toalla interdoblada. 3) Portarrollo para papel higiénico jumbo. 4) Saniasientos. 5) Toallamatic. 6) Toalla fluido céntrico. (Crisoba Sistemas Institucionales).



»» 8.17 Bloqueo de las habitaciones

En ocasiones se deben cerrar las habitaciones, ya sea por estar realizando algún mantenimiento preventivo o correctivo.

Los casos más comunes son ocasionados por desperfectos en el baño, en la pintura de la habitación o por fallas en el sistema eléctrico.

Dependiendo del motivo por el cual se bloquea la habitación, la camarista deberá tomar ciertas medidas.

En el caso de una habitación que necesita pintarse, es necesario que:

1. El ama de llaves o la supervisora avisen a Recepción para que bloqueen el cuarto en la computadora o en el *rack* de la recepción. (El recepcionista anota la fecha del bloqueo y la fecha aproximada en que la habitación estará lista.)
2. Se notificará también a la camarista, quien deberá:
 - a) Sacar todos los blancos de la habitación: sábanas, fundas, cobertores y toallas.
 - b) Enviar a la ropería las lámparas y pantallas para que las limpien.
 - c) Dejar los ganchos, focos y ceniceros en los cajones de la cómoda (o retirarlos de la habitación).
 - d) Con ayuda del mozo quitará los cuadros, espejos, cortinas, etcétera.
 - e) Pedirle al mozo que acomode los muebles para evitar que se manchen y los cubrirá con un plástico.
 - f) Envolver el teléfono con papel para evitar que se manche.
 - g) Proteger la tina, el lavabo y el sanitario si se van a realizar trabajos de pintura en el baño.
 - h) Si la habitación está alfombrada, colocar en el piso las sábanas discontinuadas para que los empleados no maltraten la alfombra.

»» 8.18 Desbloqueo de las habitaciones

1. El empleado de mantenimiento debe reportar a su jefe la terminación del trabajo.
2. El jefe de mantenimiento debe revisar el trabajo.
3. En caso de estar correcto el trabajo, se debe reportar al departamento de Ama de llaves.
4. El ama de llaves debe enviar una supervisora para que lo verifique.
5. La supervisora debe avisar a la camarista para que limpien y efectúen el montaje de la habitación.
6. Después del arreglo de la habitación se debe reportar al ama de llaves para que la anote como vacía y limpia en el próximo reporte de ama de llaves (en caso de gran demanda de cuartos la camarista puede comunicarlo telefónicamente a recepción).

Nota importante:

Cualquier deterioro hecho por los empleados de mantenimiento al efectuar el trabajo, debe reportarse de inmediato al ama de llaves.

»» 8.19 Programación de la limpieza

Todo hotel debe tener programas adecuados de limpieza en sus áreas para evitar que algún objeto se encuentre sucio.

Un procedimiento aconsejable es el siguiente:

1. Bajo la supervisión directa del gerente se deberá tener una reunión de jefes de departamento para seleccionar las áreas y asignar a los departamentos responsables.

2. Cada jefe de departamento deberá anotar las áreas que están bajo su responsabilidad y elaborar un programa de limpieza.
3. Este programa debe incluir las áreas u objetos cuya limpieza se realice diariamente y aquellas en que se haga cada 7, 10, 15 o 30 días.
4. El programa deberá presentarse al gerente, con la firma del jefe de departamento responsable.
5. El gerente deberá realizar inspecciones periódicas para observar el cumplimiento del programa.

Un ejemplo de esta asignación de responsabilidades puede ser:

- | | |
|---|--|
| 1. Lavar la entrada del hotel. | 20. Limpiar la parte exterior de las ventanas de las habitaciones. |
| 2. Lavar el estacionamiento. | 21. Limpiar los muebles del área de la alberca. |
| 3. Lavar las banquetas. | 22. Limpiar las sombrillas del área de la alberca. |
| 4. Lavar los vestidores de los empleados. | 23. Lavar los baños del vestíbulo. |
| 5. Lavar la zona de descarga de basura. | 24. Lavar los baños de la cafetería. |
| 6. Lavar el área de recepción de almacén. | 25. Lavar los baños del bar. |
| 7. Lavar las alfombras de la entrada. | 26. Lavar los baños del restaurante. |
| 8. Lavar las alfombras de los pasillos. | 27. Limpiar las fuentes. |
| 9. Lavar las alfombras de los salones. | 28. Lavar la decoración del bar. |
| 10. Lavar las alfombras del restaurante. | 29. Limpiar las cortinas del vestíbulo. |
| 11. Lavar las alfombras del bar. | 30. Limpiar las cortinas del restaurante. |
| 12. Lavar las alfombras de las oficinas. | 31. Limpiar las cortinas de las habitaciones. |
| 13. Lavar el piso de la cafetería. | 32. Rotar los colchones. |
| 14. Lavar las alfombras de las habitaciones. | 33. Lavar las escaleras de servicio. |
| 15. Limpiar las paredes. | 34. Lavar los elevadores de servicio. |
| 16. Barrer las azoteas. | 35. Lavar la cafetería de los empleados. |
| 17. Limpiar las estaciones de las camaristas. | 36. Fumigar las habitaciones. |
| 18. Lavar el W.C. de los empleados. | 37. Fumigar las áreas de servicio. |
| 19. Limpiar las lámparas colgantes del vestíbulo. | |

»» 8.20 Reporte del ama de llaves

Con base en los reportes de las camaristas o en las inspecciones de las supervisoras (dependiendo del tipo de organización del hotel) el ama de llaves debe elaborar un reporte en el que se detalle el estado de cada habitación.

Este reporte se debe realizar 2, 3 o 4 veces al día, dependiendo del tipo de hotel, y generalmente se elabora en original y tres copias.

Se envía a:

- a) Recepción.
- b) Gerente de la división-habitaciones.
- c) Contabilidad (auditor de ingresos).
- d) Archivo del departamento de ama de llaves.

El reporte deberá ir firmado por el ama de llaves y, al entregarlo a los departamentos, se solicitará la firma de la persona que lo recibe.

Las claves utilizadas en este reporte son las mismas empleadas en el reporte de la camarista, estudiadas en la sección 8.7.



»» 8.21 Discrepancias

Este término se refiere a los casos en los que no concuerda el reporte del ama de llaves y el control de habitaciones de la recepción, por ejemplo, si en el reporte se indica que la habitación 203 está ocupada y el control de habitaciones de recepción indica que está vacía. En este caso se debe enviar a una persona para que revise la habitación.

Si la discrepancia subsiste se debe hacer una investigación de inmediato. En algunos hoteles con gran cantidad de habitaciones, existe una forma impresa especial para estos casos.

Es conveniente que esta segunda revisión la realice la propia supervisora o el ama de llaves.

»» 8.22 Cortesía nocturna

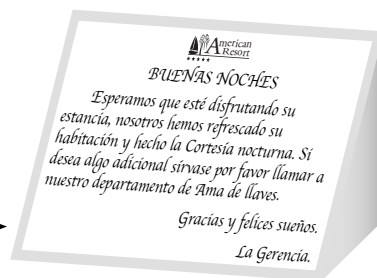
Todos los días, entre las siete y las ocho de la noche, una de las camaristas debe recorrer todas las habitaciones ocupadas para realizar la llamada *cortesía nocturna*. Este servicio puede realizarse en tres diferentes niveles:

1. *Nivel básico:*
 - »» Cerrar cortinas.
 - »» Encender la luz de la lámpara cercana a la cama.
 - »» Quitar la colcha y abrir la cama.
 - »» Colocar un chocolate, dulce o licor y un letrero de “Buenas noches”.
2. *Nivel intermedio:*
 - »» Las cortesías del nivel básico, más:
 - »» Sacar la basura de la habitación.
 - »» Limpiar los ceniceros.
 - »» Sacar la loza y la cristalería sucia.
3. *Nivel superior:*
 - »» Las cortesías de los niveles básico e intermedio, junto con los siguientes:
 - »» Sacar la basura del baño.
 - »» Cambiar los blancos sucios del baño.
 - »» Secar el baño.

Generalmente estas cortesías las aplican hoteles de categoría de 4 o 5 estrellas y gran turismo.

4. *Nivel muy superior* (añadir a las tres anteriores):
 - »» Colocar bata de baño arriba de la cama.
 - »» Colocar pantuflas de cortesía junto a la cama.
 - »» Encender la radio y sintonizar una estación con música ambiental.

Se coloca junto a las cortesías (fruta, chocolate, dulce o licor) un aviso al cliente, ejemplo:



»» 8.23 Reportes a Mantenimiento

Cuando por algún motivo (ya sea reportado por la camarista o por la supervisora de habitaciones) se encuentre alguna falla en el mantenimiento de las habitaciones, se debe enviar al departamento de Mantenimiento una orden de trabajo o la forma impresa *Reparación urgente*, la cual se elabora en original y copia, y se envían lo más pronto posible.

Al recibir la orden, el jefe de mantenimiento debe firmar la copia de recibido, anotar la fecha y la hora.

Las copias que debe conservar el departamento de Ama de llaves se archivarán en una carpeta especial llamada

Trabajos pendientes por ejecutar.



**HOJA DE INSPECCIÓN DE HABITACIONES
PARA AMA DE LLAVES**

FECHA: _____ HORA: _____ HABITACIÓN No. _____

	CLAVE		CLAVE
Portallave	_____	Caballote información telefónica	_____
Orejera "No molestar"	_____	Folleto incendio	_____
Ganchos (10)	_____	Menú de <i>room-service</i>	_____
Directorio Gdl. (Secc. Bca.)	_____	Caballote <i>Guest Service</i>	_____
Directorio turístico	_____	Caballote Camarista/Ahorro de energía	_____
Bolsa de lavandería y lista de precios (dosel)	_____	Energía	_____
Alfombra	_____	Hoja de comentarios huéspedes	_____
Botellón agua purificada	_____	Libreta de notas	_____
Vasos envueltos	_____	Limpiacalzado	_____
Espejo tocador	_____	Lista de precios lavandería (cama)	_____
Directorio de servicios	_____	Bolsa de lavandería (cama)	_____
Carta Dirección	_____	Volante promocional lavandería	_____
Volante promocional	_____	Colcha	_____
Folleto Hotel American Resort	_____	Cobertor	_____
Libro <i>Travelers Guide</i>	_____	Sábanas	_____
Libro <i>Best Western</i>	_____	Protector de colchón	_____
Guía Cancún	_____	Colchón	_____
Sección Amarilla directorio telefónico	_____	Fundas	_____
Reglamento interno	_____	Almohadas	_____
Papel carta (4)	_____	Cuadro decorativo	_____
Sobres	_____	Cesto para basura habitación	_____
Tarjeta postal (1)	_____	Limpieza basura habitación	_____
Ceniceros (2)	_____	Limpieza habitación	_____
Cerillos (2)	_____	Pañuelos desechables	_____
TV imagen satélite	_____	Toallas faciales (2)	_____
TV imagen cine	_____	Cesto para basura baño	_____
TV canales comerciales	_____	Jabón (2)	_____
Caballote TV y antena	_____	Gorro de baño (1)	_____
Caballote variedad Restaurante "PAVOS"	_____	Espejo baño (1)	_____
Lista de precios servibar	_____	Toallas de baño (2)	_____
Cortina gruesa	_____	Toallas de mano (2)	_____
Cristales ventana	_____	Papel higiénico (2)	_____
Cristales puerta balcón	_____	Cortina de baño	_____
Balcón	_____	Ganchos cortina de baño	_____
Maceta balcón	_____	Tapete felpa	_____
Teléfono	_____	Tapete de hule	_____

CLAVES:
 Despostillada: DP
 Desteñido: DE
 Flojo: FJ
 Manchado: MCH
 Quemado: QE
 Rayado: RY
 Roto: RT
 Sucio: SU
 No funciona: NF
 Faltante: FL
 Buen estado: OK

OBSERVACIONES: _____

CHECADO POR: _____

Figura 8.7 Hoja de inspección de habitaciones.

Copyright © 2009. Grupo Editorial Patria. All rights reserved.



CORTESÍAS NOCTURNAS TORRE A

PISO 3			PISO 4			PISO 6		
HAB.	CORT.	OBS.	HAB.	CORT.	OBS.	HAB.	CORT.	OBS.
1316			1423			1605		
1317						1606		
1318						1607		
1319			1501			1608		
1320			1502			1609		
1321			1503			1610		
1322			1504			1611		
1323			1505			1612		
			1506			1613		
			1507			1614		
1401			1508			1615		
1402			1509			1616		
1403			1510			1617		
1404			1511			1618		
1405			1512			1619		
1406			1513			1620		
1407			1514			1621		
1408			1515			1622		
1409			1516			1623		
1410			1517					
1411			1518					
1412			1519			1701		
1413			1520			1702		
1414			1521			1703		
1415			1522			1704		
1416			1523			1705		
1417						1706		
1418						1707		
1419			1601			1708		
1420			1602			1709		
1421			1603			1710		
1422			1604			1711		

ROPERÍA

VALE a ropería por _____

Cancún, Quintana Roo, a _____ de _____ de 200__

Vo. Bo.

Firma

OI-OOS-LG

Figura 8.8 Hoja de control de cortesías nocturnas.

REPORTE DE AMA DE LLAVES



REPORTE DE AMA DE LLAVES

A.M.

P.M.

FECHA _____

PLANTA BAJA			PRIMER PISO			SEGUNDO PISO			TERCER PISO		
11			101		131	201		231	301		331
12			102		132	202		232	302		332
13			103		133	203		233	303		333
14			104		134	204		234	304		334
15			105		135	205		235	305		335
16			106		136	206		236	306		336
17			107		137	207		237	307		337
18			108		138	208		238	308		338
19			109		139	209		239	309		339



REPORTE DE BAJAS O PÉRDIDAS

MES _____ AÑO _____

DÍA	LUGAR	REPORTADO POR	ARTÍCULO	OBSERVACIONES

AMA DE LLAVES



BUENAS NOCHES

Esperamos que esté disfrutando su estancia, nosotros hemos refrescado su habitación y hecho la Cortesía nocturna. Si desea algo adicional sírvase por favor llamar a nuestro departamento de Ama de llaves.

Gracias y felices sueños.

La Gerencia.

Figura 8.9 Reporte de ama de llaves. Reporte de bajas y pérdidas. Aviso que se coloca al hacer la cortesía nocturna.

Al terminar el trabajo, el departamento de Mantenimiento debe notificar al ama de llaves la terminación del trabajo. En caso de no tener una respuesta inmediata, se debe insistir ante el jefe de mantenimiento hasta que el problema se resuelva.

Los trabajos atrasados deben ser notificados por el ama de llaves al gerente de la división habitaciones.



»» 8.24 Rotación de colchones

Como una medida para evitar el deterioro del colchón en determinadas zonas, es conveniente rotarlo de manera periódica (cada 3 a 6 meses): el método es sencillo: primero deben numerarse las esquinas del colchón y, después de determinado tiempo, hay que cambiar el colchón de posición con la ayuda de los mozos o los empleados de intendencia. En las habitaciones que tienen dos camas también se pueden cambiar de lugar.

»» 8.25 Habitaciones VIP

Como se estudió en el capítulo 4 el término VIP se refiere a los huéspedes muy importantes (*Very Important Person*). Antes de la llegada de los huéspedes, el recepcionista o jefe de recepción debe avisar al ama de llaves para que revise o asigne a otra persona para revisar la habitación. Esta revisión incluye los tres aspectos estudiados con anterioridad: limpieza, suministros y mantenimiento.

Después de dar la aprobación se debe avisar a Recepción para que puedan asignar la habitación.

»» 8.26 Manejo de la ropería

8.26.1 Áreas de ropería

Para lograr un adecuado funcionamiento del departamento, es recomendable que esta área se ubique junto a las siguientes: lavandería, vestidores de empleados y oficina, y de ama de llaves.

8.26.2 Personal

Lo compone una encargada de ropería por turno y dos ayudantes que hacen la función de costureras (en los hoteles pequeños una sola persona realiza todas las funciones de ropería).

8.26.3 Procedimientos

- a) *Ropa para las camaristas.* Antes de empezar a arreglar las habitaciones asignadas, las camaristas deben recoger los blancos y los suministros que emplearán. Es responsabilidad de la encargada de ropería anotar la cantidad que se entregó.

La camarista deberá regresar la misma cantidad al terminar el turno. En caso de robo en las habitaciones, se deben reportar el mismo día.

- b) *Uniformes.* Todos los uniformes deben ser entregados a ropería (se recomienda tres para cada empleado). Las costureras se encargan de marcarlos y de darlos de alta en los inventarios.

La primera vez que se le entrega el uniforme al empleado se le debe pedir un vale firmado y autorizado por el jefe del departamento. El vale se debe archivar y el empleado, al entregar su uniforme sucio, recogerá a cambio uno limpio.

En caso de terminación del trabajo por renuncia o despido, debe entregar el uniforme y recoger su vale, antes de recibir su liquidación.

Es importante hacer notar a los empleados que los uniformes son propiedad del hotel y que, en caso de hacer mal uso de ellos, se deberán pagar.

- c) *Ropa, alimentos y bebidas.* Los manteles, servilletas, secadores, trapos, limpiadores, etcétera, también deben ser controlados por ropería (en algunos hoteles el departamento de camareros controla esta ropa).

- d) *Ropa para lavandería.* Ropería lleva el control de toda la ropa enviada y recibida de la lavandería (sin importar si la lavandería está dentro o fuera del hotel). El procedimiento para llevar este control se estudiará posteriormente.
- e) *Inventarios.* Cada mes la encargada de ropería deberá levantar los inventarios del material que está bajo su responsabilidad.
- f) *Vales de equipo.* En ropería se controlan las aspiradoras, escaleras, pulidoras, aparatos de fumigación, etcétera. La persona que solicite algún equipo debe firmar un vale y recuperarlo al regresar el equipo.
- g) *Control de camas extras.* Las camas extras y las cunas están bajo el control de Ropería. Se deben solicitar cuando un huésped lo requiera (previa autorización de Recepción).

»» 8.27 Bajas y pérdidas

Es conveniente que Ropería lleve un control de las bajas y las pérdidas.

- a) *Bajas:* cuando se observa que algún blanco está deteriorado.
- b) *Pérdidas:* cuando la camarista reporta el robo de algún blanco de una habitación o extravío de un blanco en las áreas de alimentos y bebidas.

Esto es importante ya que ayuda a aclarar los faltantes en los inventarios al terminar el mes.

Nota importante:

Algunos blancos que son dados de baja pueden seguir siendo de mucha utilidad para el hotel; por ejemplo, las toallas pueden ser prestadas a los empleados para usarlas en los baños de los empleados, las sábanas pueden utilizarlas para tapar muebles cuando se bloquea un cuarto o como cubrealfombras cuando se limpia.

»» 8.28 Inventarios

8.28.1 Introducción

Para tener un mejor control contable y administrativo es necesario levantar inventarios en todas las áreas del hotel.

La periodicidad puede variar pero se recomienda hacerlo mensualmente.

Con los inventarios realizados por el departamento de Ama de llaves se puede controlar:

- »» Faltantes.
- »» Posibles requisiciones al almacén o compras.
- »» Activos fijos reales.

8.28.2 Procedimientos

1. El primer día de cada mes se deben contar los blancos, suministros, artículos de limpieza y el equipo utilizado en el departamento de Ama de llaves (se recomienda hacerlo entre 3 y 5 p.m.).
2. En este conteo participa todo el personal de ama de llaves (camaristas, encargada de ropería, mozos, etcétera).
3. Se deben incluir los blancos que están en la lavandería.
4. La concentración de estas cantidades parciales es responsabilidad del ama de llaves o de alguna persona designada para tal fin.
5. El inventario final se debe enviar al gerente de la división habitaciones, a contabilidad y dejar una copia en el archivo del departamento (en los hoteles pequeños se envía al gerente y se deja una copia para el ama de llaves).



8.28.3 Materiales que se deben incluir en el conteo

- | | |
|--|---|
| a) Blancos (toallas, sábanas, fundas, etcétera). | e) Equipo de limpieza (pulidoras, aspiradoras, camas extras, etcétera). |
| b) Suministros de limpieza. | f) Papelería utilizada en el departamento. |
| c) Productos de limpieza. | g) Mobiliario y equipo de cada habitación. |
| d) Suministros para habitaciones. | |

8.28.4 Recomendaciones adicionales

1. Se aconseja separar los inventarios de blancos del departamento de ama de llaves de los del restaurante.
2. Se debe aprovechar el inventario para desechar aquellos blancos que estén deteriorados.
3. Se debe buscar un número de cuatro cambios en la ropería de las habitaciones.
4. Es conveniente enviar una copia del inventario de uniformes a los jefes de departamento respectivo.
5. Es conveniente marcar los blancos para lograr una identificación más adecuada.

»» 8.29 Control de las llaves de las habitaciones

La seguridad de los huéspedes es de máxima importancia; por eso es fundamental establecer un buen control de las llaves que abren las habitaciones.

Los diferentes tipos de llaves son: de cada habitación, de piso o sección, maestra y gran maestra.

Cada una de estas llaves se debe controlar de la siguiente manera:

a) *Llaves de cada habitación.*

Las originales las tiene el departamento de mantenimiento (marcadas con un color especial); la gerencia tiene un juego de llaves y recepción, dos juegos. En caso de robo o pérdida de las llaves, recepción debe enviar una requisición firmada a mantenimiento para que pueda reponerla.

b) *Llaves de piso o sección.*

Las originales las tiene el departamento de mantenimiento, la gerencia tiene un juego de llaves y el departamento de ama de llaves tres juegos (un juego para camaristas, otro para supervisoras y otro para el ama de llaves).

Es conveniente que se tenga una libreta de control para anotar a qué personas se entregan estas llaves y de esta manera poder responsabilizarlas del uso de ellas.

c) *Llave maestra.*

Esta llave abre todos los cuartos del hotel, pero no es efectiva cuando la cerradura de la habitación tiene el seguro puesto. El original de esta llave la debe tener el gerente general; Recepción debe tener una copia (la cual se controla con el libro de pendientes), y el ama de llaves una copia más.

d) *Llave gran maestra.*

Con esta llave se pueden abrir todas las habitaciones del hotel con o sin seguro. Es conveniente por motivos de seguridad que sólo tenga una llave el gerente general, el gerente de la división de habitaciones o el jefe de recepción.

»» 8.30 Objetos olvidados

Todo hotel debe establecer una política para los objetos olvidados por los clientes dentro de las áreas del mismo.

Todos los objetos que encuentren los empleados deberán depositarse en la oficina de ama de llaves.



Figura 8.11 Etiqueta para colocarse en un objeto olvidado.

3. Reportar a las personas sospechosas en las áreas del hotel.
4. No dejar las llaves olvidadas en los cuartos o en el carrito de la camarista.
5. Las terrazas de los cuartos deben quedar cerradas.
6. Hay que desconectar los aparatos eléctricos en los cuartos para prevenir incendios (planchas, secadoras, estufas eléctricas, etcétera).
7. Es preciso reportar los robos y daños en los cuartos.
8. Hay que reportar de inmediato a la operadora cualquier conato de incendio.
9. Evitar prestar las llaves de los cuartos.
10. Reportar de inmediato al ama de llaves los objetos olvidados de huéspedes.
11. Guardar el carrito de la camarista al ir a comer.
12. No dar información confidencial de los huéspedes a personas extrañas.

»» 8.32 Normas de seguridad e higiene en el trabajo

- a) No consumir sobrantes de alimentos ni bebidas.
- b) No levantar cosas muy pesadas.
- c) Cuidado al manejar blancos con sangre o líquidos orgánicos.
- d) Lavarse las manos al ir a comer y al terminar el trabajo.
- e) No mezclar las fibras limpiadoras (W.C., lavabos, cristalería).
- f) No usar las toallas como secadores.
- g) Usar guantes al limpiar el W.C.
- h) Si encuentra vidrios rotos, envuélvalos en periódico antes de tirarlos en la bolsa de la basura.
- i) Tener cuidado especial con jeringas encontradas en el cuarto.

»» 8.33 Prevención de accidentes

- a) Colocar avisos de piso mojado.
- b) No levantar perfumes del cliente.
- c) Usar calzado antiderrapante.

- d) No meter las manos en botes de basura.
- e) Reportar velas o veladoras en los cuartos.
- f) Limpiar de inmediato cualquier líquido derramado en el piso.
- g) No mezclar los productos de limpieza.
- h) Enrollar el cable de la aspiradora cuando no se esté utilizando.
- i) Al usar la escalera portátil debe estar bien colocada en el piso.
- j) No utilizar botellas de refresco para guardar productos de limpieza.
- k) No subir al borde de la tina, evite una caída.
- l) No tocar contactos eléctricos con las manos mojadas.
- m) No obstruir las salidas de emergencia y el equipo contra incendio.
- n) Cuidado al manejar ceniceros, puede haber colillas de cigarro encendidas.

»» 8.34 Control de toallas de alberca

Se debe establecer un sistema de préstamo de toallas a huéspedes mediante la firma de vales.

- a) Se debe establecer un horario para devolver la toalla.
- b) Se debe establecer un costo por cada toalla en caso de pérdida.
- c) Se llevará un reporte diario de las toallas cargadas a los huéspedes.
- d) Estas toallas serán de color distinto a las de las habitaciones.
- e) Se notifica al huésped del cargo hecho a su cuenta por no devolverlas.



VALE POR TOALLAS DE ALBERCA

Nombre del huésped _____ Cuarto _____

Cantidad de toallas _____ Fecha _____

Recibí del hotel _____ las toallas arriba mencionadas, mismas que devolveré antes de las 19:00 h.

De lo contrario, autorizo me sea cargada a mi cuenta la cantidad de \$ _____ por concepto de cada una.

 FIRMA DEL HUÉSPED



AVISO DE CARGO AL HUÉSPED

Fecha _____ Número _____

Nombre _____ Cuarto _____

Estimado huésped:

La cantidad de \$ _____, ha sido cargada a su cuenta personal por motivo de las toallas que se le proporcionaron en la alberca no fueron devueltas el mismo día.

Para cancelar el cargo, favor de regresar las toallas y este aviso al cajero de Recepción.

Muchas gracias.



»» 8.35 Fumigación

1. La fumigación en las áreas debe realizarse por lo menos una vez al mes.
2. Se deben fumigar: habitaciones, ropería, lavandería, estaciones de camaristas y pasillos.
3. En caso de tener cuartos ocupados, se debe avisar a los huéspedes desde el día anterior.
4. Al fumigar cuartos ocupados, deben entrar el técnico acompañado de una supervisora.

A continuación se muestra un aviso que se envía al huésped antes de la fumigación de su cuarto:

Estimado huésped:

En toda ciudad el control de plagas es muy importante para mantener higiénico y limpio su cuarto.

Nuestro hotel tiene programada una fumigación semanal para su habitación cada jueves, por lo que agradecemos nos permita entrar.

El producto aplicado tarda 30 minutos en mantener su eficacia y no es tóxico.

En caso de tener algun inconveniente, le agradecemos nos lo comunique a Recepción.

Esperamos que esté disfrutando su estancia.

Muchas gracias, la Gerencia

»» 8.36 Recomendaciones en grupos

Ejemplo: Llegará al hotel un grupo de estudiantes o deportistas que ocuparán 20 cuartos cuádruples.

En estos casos se modifican los estándares de suministros para adaptarlos al grupo.

1. Extraer de la habitación lo siguiente: cafetera, secadora, libro de turismo, carpetas, toallas faciales, toallas de mano, listas y bolsas de lavandería, etcétera.
2. Colocar en cada habitación: 4 toallas de baño, 4 jabones, 4 vasos, 4 botellas de agua purificada, 4 almohadas, etcétera.

Estas habitaciones se entregan al grupo y se revisan antes de la partida para detectar posibles robos o daños en las mismas.

»» 8.37 Códigos de colores en utensilios de limpieza

Para una mayor higiene y evitar contagios se establecen los siguientes colores para las fibras, cepillos y secadores.

VERDE: Para lavabos, tina y zona de regadera.

ROJO: Para W.C. y mingitorios.

BLANCO: Para la cristalería.

AZUL: Loza en habitaciones con cocineta.

»» 8.38 Marcado de la ropa

Es muy importante conocer el periodo de vida de los blancos para así programar las compras y también encontrar errores en su uso. Existen dos métodos para marcar la ropa:

- a) Colocar una etiqueta en cada prenda con la fecha en que se introdujo al servicio. Algunos fabricantes ya tienen ese servicio.

b) Marcar la ropa con hilos de determinados colores y anotar en una libreta de control.

Ejemplo: 200 toallas marcadas con hilo verde en una esquina entraron en servicio el 01/02/09.

>> 8.39 Avisos a huéspedes para el ahorro de agua y productos de limpieza

Se colocan estos avisos junto a las toallas o batas de baño.

Ejemplo:

Las sábanas que se lavan en miles de hoteles del mundo utilizan miles de galones de agua y toneladas de detergente.

Nosotros cambiamos las sábanas diariamente, si Usted considera que no es necesario, favor de dejar esta tarjeta en la almohada de la cama por la mañana y sus sábanas no serán cambiadas ese día.

ES SU DECISIÓN, GRACIAS

>> 8.40 Manejo de la basura en el departamento de Ama de llaves

A continuación materiales que **sí** o **no** podemos reciclar:

Materia orgánica:

Sí: Restos de café, frutas, verduras, hojas y cascarnes.

No: Carnes y grasas.

Papel y cartón:

Sí: Revistas, libros, cartón, folders, directorios, etcétera.

No: Papel carbón, celofán, papel W.C. y cartón plastificado.

Plástico:

Sí: Garrafones, botellas de limpiadores, botes de leche, juguetes, bolsas de plástico, mangueras.

No: Bolsas de frituras, plumas, discos, nieve seca, uncel, radiografías, platos y envases desechables.

Aluminio:

Sí: Latas de refresco, cerveza y jugos. Utensilios de cocina, marcos, puertas y ventanas.

No: Artículos de aluminio en combinación con otros metales, papel de aluminio, charolas desechables.

Acero:

Sí: Botes, partes de motor.

No: Artículos de acero mezclados con otros metales como el aluminio o el cobre.

Vidrio:

Sí: Botellas, frascos, envases de vidrio.

No: Vidrios de ventanas, espejos, lentes, focos, cristal de plomo, cinescopios, faros de autos, cristales de autos.

>> 8.41 Estudio de un caso real

El caso sucedió en un hotel de cinco estrellas en la ciudad de San Luis Potosí.

Al llegar a limpiar una habitación, los huéspedes indicaron a la camarera que no querían servicio de limpieza y le impidieron entrar al cuarto. Los huéspedes eran un grupo de secuestradores que habían privado a una persona de su libertad y la retenían en la habitación. La empleada sospechó algo fuera de lo normal y avisó de inmediato al ama de llaves y al departamento de Seguridad.

Después de ubicar los autos de los secuestradores, se llamó de inmediato a la policía judicial del estado y se pudo rescatar con vida al secuestrado.

La camarera recibió una recompensa de 10 000 dólares por parte de los familiares del secuestrado.

a) ¿En qué casos debe reportar huéspedes la camarera al departamento de Seguridad?

b) ¿Puede llamar la camarera a la policía?

c) ¿Qué hacer cuando no se le permite entrar a la camarera a limpiar el baño?



(Jupiter Images Corporation)

LAVANDERÍA

»» 9.1 Introducción

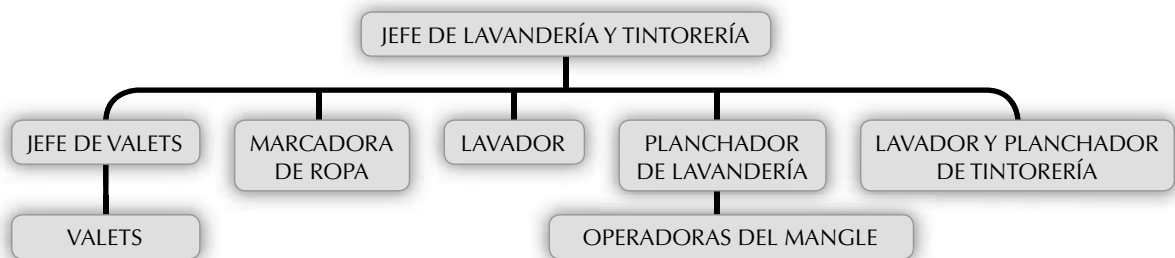
Desde que se planea un hotel, se debe hacer un estudio acerca de la conveniencia de situar una lavandería dentro del mismo, pues resulta improductivo realizar un fuerte gasto en equipo de lavado si la cantidad de trabajo va a ser reducida. Algunos hoteles prefieren contratar los servicios de alguna lavandería de la localidad.

En términos generales, los trabajos que se realizan en este departamento son los siguientes: lavandería y tintorería de blancos de ama de llaves, mantelería y servilletas en las áreas de alimentos y bebidas, ropa de los clientes y los uniformes de los empleados.

Algunos hoteles dan servicio de lavandería y tintorería a otros hoteles pequeños, lo que les permite un mayor porcentaje de utilización de su capacidad instalada.

»» 9.2 Organigrama

El organigrama más común en las lavanderías de los hoteles es el siguiente:



»» 9.3 Papelería

Las formas impresas que se utilizan con mayor frecuencia en este departamento son:

- a) Lista de lavandería y tintorería para huéspedes.
- b) Control de valet.