

## **CAPÍTULO V: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA LA LIMPIEZA DE HABITACIONES**

Una vez que la nueva camarista ingresa al Hotel, inicia su proceso de capacitación.

- a) Durante la primer semana:
  - ⇒ Primeramente se le da la inducción general a la organización
  - ⇒ Se le proporciona el manual del área para que lo lea
  - ⇒ Se le asignan actividades generales para que se vaya involucrando en la dinámica del departamento
  - ⇒ El jefe de ama de llaves le enseña de manera práctica la forma de hacer el aseo de la habitación
  
- b) Durante la segunda semana:
  - ⇒ Se le asigna un tutor, que es una de las tres mejores camaristas para que la acompañe todo el día por dos días, y de igual manera con las otras dos mejores camaristas, con la finalidad de que aprenda de ellas la manera de hacer las cosas y que estrechen lazos de compañerismo.
  
- c) De la tercer semana en adelante, se le van asignando la mitad de habitaciones que cada camarista debe hacer (solo 6), esto porque a pesar de que ya sabe que y como hacer las cosas, la habilidad aún no está desarrollada.
  
- d) Conforme va adquiriendo destreza, el jefe de ama de llaves va incrementándole el número de habitaciones para limpiar, sin que pasen 15 días después de andar sola, para que se le asignen las 12 habitaciones que debe limpiar diariamente.
  
- e) Durante este tiempo, el jefe de ama de llaves está diariamente con ella revisando las habitaciones que hace y enseñándole los detalles que debe considerar y mejorar, hasta que domina el proceso.
  
- f) Los siguientes dos meses en la empresa, ayudan a la camarista prepararse totalmente para estar en disposición de obtener el incentivo al servicio de la camarista, obteniendo los niveles de calificación establecidos.
  
- g) Por lo menos una vez por año se imparte el taller “servicio de calidad de la camarista”, con la finalidad de mantener un estándar de limpieza en las habitaciones, esto mediante la eliminación de vicios o desvíos en el proceso que se van generando por las camaristas al paso de los días y que se manifiesta en las auditorías de limpieza realizadas.

## V.1. Taller: “Servicio de calidad de la camarista”

*Duración total del curso:* 16 Horas, distribuidas en una sesión por semana de 2 horas.

*Metodología:* Práctica / participativa / expositiva.

*Objetivo:* El participante conocerá el proceso de limpieza de la habitación del Hotel. Comprenderá la importancia de la limpieza de la habitación como parte fundamental del servicio al huésped y realizará la limpieza de la habitación en base al procedimiento establecido.

*Recursos:* Hojas, plumas, gafetes, plumones, rotafolio, revistas, pegamento, tijeras, marcadores, cinta p/pegar, material del participante, galletas, café, servilletas, cucharas, salón amplio, sillas, mesas, diplomas.

*Contenidos educativos:*

SESIÓN I		
Actividades	Objetivos	Horario
Encuadre	Los participantes conocerán los temas y reglas del grupo.	5 min.
Dinámica 1: ¿Te conozco?	Los participantes conocerán un poco mas de sus compañeros	15 min.
Tema 1. Cultura de trabajo	Los participantes conocerán y comprenderán el alcance de la misión del Hotel.	40 min.
Tema 2. Valores del Hotel	Los participantes comprenderán la importancia de vivir los valores establecidos por la cultura del Hotel, como base de las relaciones de trabajo.	50 min.
Evaluación	Los participantes integrarán los aprendizajes del día.	10 min.

SESIÓN II		
Actividades	Objetivos	Horario
Recordatorio	Los participantes recordarán las ideas significativas del día anterior.	10 min.
Tema 3. Perfil de la camarista	Los participantes conocerán y valorarán las características y habilidades necesarias para que la camarista realice con efectividad su trabajo.	50 min.
Tema 4. Relación con otras áreas	Los participantes conocerán la importancia de la relación con otras áreas para la efectiva realización de su trabajo.	50 min.
Evaluación	Los participantes integrarán los aprendizajes del día.	10 min.



<b>SESIÓN III</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Horario</b>
Recordatorio	Los participantes recordarán las ideas significativas del día anterior.	10 min.
Tema 5. Políticas internas del área	Los participantes conocerán y comprenderán la importancia del cumplimiento de las políticas internas del departamento.	40 min.
Tema 6. Políticas de atención al Huésped	Los participantes conocerán y comprenderán la importancia del cumplimiento de las políticas de atención al huésped.	20 min.
Dinámica 2. Representación del Servicio	Los participantes resaltarán e identificarán las políticas anteriores.	40 min.
Evaluación	Los participantes integrarán los aprendizajes del día.	10 min.

<b>SESIÓN IV</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Horario</b>
Recordatorio	Los participantes recordarán las ideas significativas del día anterior.	10 min.
Tema 7: Procedimiento para el surtido del carrito de la camarista	Los participantes conocerán y comprenderán el procedimiento para el surtido "COMPLETO" del carrito de camarista.	30 min.
Tema 8. "Procedimiento de recorrido p a la limpieza de habitaciones"	Los participantes conocerán y comprenderán la forma de realizar la revisión de habitaciones previa a la limpieza.	30 min.
Dinámica 3. Que le falta a mi carrito	Los participantes identificarán en el tiempo establecido que y cuantos artículos les hacen falta para salir a su trabajo.	40 min.
Evaluación	Los participantes integrarán los aprendizajes del día.	10 min.

<b>SESIÓN V</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Horario</b>
Recordatorio	Los participantes recordarán las ideas significativas del día anterior.	10 min.
Tema 9. Preparación para la limpieza de la habitación	Los participantes, conocerán y comprenderán la importancia de seguir el proceso de preparación de la habitación para su limpieza, con el propósito de asegurar una buena atención al huésped, el buen funcionamiento de los equipos en la habitación y reducir los tiempos de recorrido.	50 min.
Dinámica 4. A las carreras y bien hecho	Los participantes vivirán la preparación para la limpieza de la habitación, con el objetivo de reconocer su importancia y diluir las trabas mentales del tiempo.	50 min.

Evaluación	Los participantes integrarán los aprendizajes del día.	10 min.
------------	--	---------

<b>SESIÓN VI</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Horario</b>
Recordatorio	Los participantes recordarán las ideas significativas del día anterior.	10 min.
Tema 10. Limpieza del área de baño	Los participantes, conocerán y comprenderán la importancia de seguir el proceso de limpieza del área de baño, con el propósito de asegurar el estándar de calidad establecido.	50 min.
Dinámica 5. Limpiando limpiando	Los participantes vivirán el proceso de limpieza del área de baño, con el objetivo de reconocer su importancia y hacerlo parte de su trabajo diario.	50 min.
Evaluación	Los participantes integrarán los aprendizajes del día.	10 min.

<b>SESIÓN VII</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Horario</b>
Recordatorio	Los participantes recordarán las ideas significativas del día anterior.	10 min.
Tema 11. Limpieza de alcoba	Los participantes, conocerán y comprenderán la importancia de seguir el proceso de limpieza del área de alcoba, con el propósito de asegurar el estándar de calidad establecido.	50 min.
Dinámica 6. Consintiendo al Huésped	Los participantes vivirán el proceso de limpieza del área de alcoba, con el objetivo de reconocer su importancia y hacerlo parte de su trabajo diario.	50 min.
Evaluación	Los participantes integrarán los aprendizajes del día.	10 min.

<b>SESIÓN VIII</b>		
<b>Actividades</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Horario</b>
Recordatorio	Los participantes recordarán las ideas significativas del día anterior.	10 min.
Tema 12. Limpieza fuera de la habitación	Los participantes, conocerán y comprenderán la importancia de la limpieza del exterior de la habitación, como parte final en el proceso, asegurando así el estándar de calidad establecido	10 min.
Tema 13. La importancia del detalle	Los participantes, conocerán y comprenderán la importancia del cuidado de los detalles en la habitación como forma de pulir el servicio otorgado.	30 min.
Dinámica 7.	Los participantes aprenderán, vivirán y	60 min.

Hechos con Amor	estandarizarán el cuidado de los detalles en la habitación.	
Evaluación	Los participantes integrarán los aprendizajes del día.	10 min.

### **V.1.1. Cultura de trabajo y valores del Hotel**

#### **ENCUADRE (5 min)**

Se da una breve reseña de la importancia del taller y se explican los objetivos que se persiguen

RESEÑA: El presente taller está diseñado especialmente para Ti que eres un eslabón muy importante en la cadena de servicios del Hotel.

Como ya sabes, El Hotel es una empresa de servicios, y por ello, lo mas importante es: que lo que se ofrece a los huéspedes sea lo que reciban. Ofrecemos limpieza, seguridad, tranquilidad, confort, confiabilidad, buen trato, etc., y todo esto es para lograr que nuestro Huésped descanse. Estos atributos permiten que nos distingamos por el servicio que ofrecemos.

Como ves, tu trabajo es valorado por el Huésped y es uno de los elementos indispensables para que regresen y por supuesto, nos recomienden.

#### **OBJETIVOS**

Que la camarista:

1. Conozca la importancia de su trabajo diario en el servicio que El Hotel ofrece
2. Valore el servicio que ofrece al huésped
3. Aplique la virtud del servicio en el ambiente que lo rodea
4. Aplique los procedimientos de trabajo establecidos para asegurar el servicio al huésped

#### **REGLAS DEL GRUPO**

Se define en conjunto con ellos las reglas del grupo: no celulares, llegar a tiempo, si se pueden tomar aperitivos durante el curso o prefieren hacer recesos, si faltan dos sesiones no se entrega reconocimiento de curso concluido, etc.

#### **DINÁMICA 1: ¿TE CONOZCO? (15 min)**

Materiales: una pelota, un rotafolio con hojas y marcadores, un salón con montaje en auditorio y todas las personas paradas distribuidas alrededor del montaje.

- ⇒ Se pide un voluntario.
- ⇒ El voluntario toma la pelota y la lanza a uno de sus compañeros.
- ⇒ El compañero que la recibe, presenta a una de las personas del grupo (quien elija) con su nombre completo y dice que es lo que mas le gusta de cómo hace el trabajo, PE: me gusta como deja los cromos, me gusta como lava lavar la tina, me gusta que no pierde el tiempo, me gusta que siempre lleva todo lo que requiere y no da vueltas, etc.
- ⇒ Se repite el punto tres hasta que hayan terminado de presentarse todos.
- ⇒ El instructor va anotando en el rotafolio las características que van mencionando de cada participante.

⇒ Al final el instructor retroalimenta y resalta todas las cosas positivas que tiene el equipo y que pueden compartirse con sus compañeros para hacer las cosas mejor.

### **TEMA 1: MISIÓN DE LA ORGANIZACIÓN (40 min)**

Que cada participante lea una de las frases siguientes y el instructor pregunta como se ve esto en El Hotel; al final de cada punto da una breve explicación.

#### **FRASES**

1. Aquí en El Hotel vivimos los valores de respeto, confianza, lealtad, honradez, integridad como las guías, que nos permiten mantenernos unidos, haciendo del trabajo en equipo la base para el logro de nuestros objetivos, con la herramienta de la mejora continua, como la única manera de alcanzar el nivel de calidad en el servicio.
2. Siempre tratamos a los demás como nos gustaría ser tratados, comprendiendo los errores de los demás y los nuestros, como una oportunidad para aprender y ser mejor.
3. Consideramos que la mejor manera de aprender es siendo inquieto, por lo que, la capacitación es la forma de mantenernos actualizados y competitivos. Así como las ideas creativas e innovadoras de todos para mejorar nuestro trabajo y lograr el desarrollo personal.
4. Buscamos el entusiasmo y una sonrisa sincera como nuestra mejor fuente de energía y así creemos en ti como el futuro de la empresa, y como el único elemento de la organización que nos hace ser diferentes ante la competencia.
5. El sistema de calidad está basado en un ahorro considerable de recursos, al hacer las cosas bien desde la primera vez, lo que produce un bienestar interno que sirve de base para otorgar un servicio de calidad a nuestros clientes y a nuestra familia.
6. Para ello requerimos gente congruente, con valores, que busque su superación constante, que viva una vida tranquila y ordenada, prudente, que posea actitud de apertura, de buen trato, laborioso, con habilidad de trabajar en equipo, que prevenga y busque solución a los problemas.

## MISIÓN:

Que cada participante lea una de las frases siguientes y el instructor pregunta las palabras clave: ¿Que es hospitalidad, trabajo en equipo, ambiente familiar? ¿Cuales son los valores típicos mexicanos?; ¿Que prestigio tenemos y cual queremos? Al final de cada párrafo, el instructor da una amplia y clara explicación.

1. Lograr la satisfacción del cliente mediante nuestra hospitalidad, trabajando en equipo en un ambiente familiar personalizado.
2. Creando un Hotel que conserve los valores típicos mexicanos.
3. Promoviendo el desarrollo integral del personal mediante la capacitación y fomento de nuestros valores.
4. Para de esta manera contribuir dar solidez, rentabilidad y prestigio a la organización.

## ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:

El instructor presenta el diagrama organizacional y pregunta, para quien trabajas y deja que los participantes respondan, anotando sus respuestas en el rotafolio.

Posteriormente coloca el siguiente diagrama y les explica lo siguiente:

1. El Cliente dirige la organización.
2. El jefe es facilitador, responsable de que cada quien tenga lo que requiere para hacer bien su trabajo.
3. Del cliente al gerente de hotel es la parte que nos hace diferente de otras organizaciones, maquiladoras, supermercados, fabricas, es la columna vertebral del negocio.
4. Contabilidad, personal y mantenimiento, son áreas especializadas, comunes el todas las organizaciones y son quien brindan apoyo a las áreas del Hotel para la toma de decisiones basadas en el cliente.
5. No trabajamos para el jefe, trabajamos para el cliente.
6. Se queda bien con el jefe si se atiende bien al cliente y este se va satisfecho.

## **TEMA 2: VALORES DEL HOTEL (50 min)**

El instructor pregunta a los participantes que significa ser persona y que nos distingue de los animales, va anotando las respuestas. Al final de las participaciones concluye.

**PERSONA:** Ser único irreplicable, dotado de dignidad, que posee inteligencia y voluntad que le permite elegir libremente. Y son precisamente estas características las que nos distinguen de los animales. La persona es el único ser que puede ir incluso en contra de su propia naturaleza.

Como personas y tenemos derechos así como obligaciones:

DERECHOS	OBLIGACIONES
A vivir en paz y con libertad	De ser mejores cada día
A trabajar	De ayudar a quien lo necesita
A tener bienes	De responsabilizarnos de nuestros actos
A pensar por nosotros mismos	De cumplir con nuestro trabajo
A decidir lo que uno piensa	De respetar a los demás
A reunirnos y asociarnos con otros	De emplear bien nuestro tiempo
A movernos de un lado a otro	De educar a nuestros hijos
A casarnos y formar una familia	De divertirnos sanamente
A la educación, a tenerla y a escogerla	De vivir la vida con valores
A tener y practicar nuestra religión.	De cumplir con los valores cívicos
A la diversión, tiempo libre y justo descanso, etc.	De dar amor, etc.

El instructor pregunta a los participantes que es un valor y va anotando las respuestas, al final de las participaciones concluye.

**VALOR:** es un bien verdadero, intangible que es reconocido como algo benéfico y que es bueno para mí y que no daña a los demás. Es objetivamente bueno. Con frecuencia nos sentimos atraídos por algo que parece un bien pero que en realidad no lo es.

Ejemplo: Un drogadicto ve como valor drogarse porque así se siente bien, pero si vemos eso que creemos un valor, de una manera objetiva, nos damos cuenta de que el drogadicto en realidad está dañando su cuerpo, por lo que objetivamente drogarse no le trae un bien. (no es un valor).

Los valores sirven para vivir con armonía haciendo el bien (porque nos ayudan a conducirnos con rectitud). Todas las personas actúan o se comportan según sus valores, cuando encontramos algo que es bueno, tendemos a alcanzarlo y cuando lo tenemos lo atesoramos, esto hace que los valores se vuelvan principios para nuestra manera de actuar.

## CONFIANZA

El instructor pregunta a los participantes que es la confianza, como se da la confianza, y va anotando las respuestas. Al final de las participaciones concluye con las definiciones.

La confianza es creer en uno mismo y en la buena voluntad de los demás, es creer en los demás como en uno mismo, empieza en la seguridad que yo tengo en mi mismo, si no confié en mi no puedo confiar en la gente (me limito).

La persona que actúa siempre como ha dicho que es, nos inspira confianza. Para tener confianza en el jefe, se necesita que predique con el ejemplo, sea honesto, que tome en cuenta las ideas de los demás.

En las organizaciones, los altos mandos necesitan confiar en su gente para delegar actividades que ellos solos no podrían abarcar.

En quien debemos centrar entonces nuestra confianza. Si la centramos en los demás siempre actuaremos para cubrir las expectativas de otros con lo cual cambiaremos siempre según la situación y a largo plazo no seremos confiables.

## RESPECTO

El instructor pregunta a los participantes que es el respeto, como se da el respeto, y va anotando las respuestas. Al final de las participaciones concluye con las definiciones.

Respeto es: Actúa o deja actuar, procurando no perjudicar ni dejar de beneficiarse a sí mismo ni a los demás, de acuerdo con sus derechos, con su condición y con sus circunstancias, en otras palabras, tratar a los demás como quiero ser tratado.

Podemos ver como el respeto por uno mismo se basa en no tratarnos como si fuéramos cosas, no hacer nada de lo que yo me pueda avergonzar. En otras palabras, es cuidar de nuestra persona, no vendernos, no corrompernos.

Algunos ejemplos donde se falta el respeto los podemos ver en el abuso del poder de la autoridad, en la empresa y en el gobierno, además de en nuestra casa.

La comunicación, es la mejor manera de responder a una falta de respeto, siendo honestos con la persona que nos faltó al respeto, decirle en que nos ofendió en que nos afecta su ofensa, y en que le afecta a él. La otra persona debe estar abierta a la sugerencia y querer modificar su conducta para seguir mejorando como persona.

Tal vez una de las responsabilidades más grandes que tenemos al ser personas es aceptar que nuestros vecinos, nuestros compañeros, nuestro jefe, nuestra

esposa y nuestros hijos, tienen todos la misma dignidad. ¡TODOS SON PERSONAS Y NO COSAS!

Se respeta al prójimo dejando que él también construya su propia vida, que elija y decida cómo hacerlo.

## HONRADEZ

El instructor pregunta a los participantes que es la honradez, como se da la honradez, y va anotando las respuestas. Al final de las participaciones concluye con las definiciones.

**La persona honrada es fiel primero a sí misma y luego lo refleja a los demás, es coherente con su vocación de ser comunitario y su vida está basada en el pilar del respeto. Piensa, decide y actúa en una misma línea orientado al bien.**

Honrado viene de la voz latina honor, cuando el hombre armoniza las palabras con los hechos, es como debe ser, actúa como debe actuar, es auténtico, elige en virtud del ideal que orienta su vida y no a impulsos de sus intereses particulares, por lo mismo es confiable y digno de creerle por lo que tiene <<palabra de honor>> y, por lo mismo inspira confianza.

Esta condición de honradez en la vida de la persona la hace ser honorable y respetada, a la vez se despliega de ella una gran sensación de confiabilidad. Este tipo de persona se aleja de toda falsedad, incoherencia y doblez, y por lo mismo se le confiere una personalidad fuerte digna de ser admirada por los otros.

Vivir la honradez desprende un valor muy importante, la veracidad. La cual es una aptitud práctica para decidir con honestidad entre la conducta digna e indigna, es en pocas palabras el amor a la verdad. No se puede decir que soy honesto en la empresa mientras que por otro lado me robo los objetos de él.

Podemos ver que se toman actitudes deshonestas como: la hipocresía, aparentando lo que no somos, el mentir continuamente, el simular trabajar o estudiar y no hacerlo, el no guardar confiadamente algún asunto del que hemos hecho la promesa de no revelarlo; no cumpliendo con la palabra dada, siendo infieles, etc.

Al hablar de falta de honradez lo podemos hacer en dos sentidos; por un lado en cuestión física (robar o adquirir ilícitamente algo) y por otro en el sentido de omisión (callar y así no decir la verdad).

## LEALTAD

El instructor pregunta a los participantes que es la lealtad, como se da la lealtad, y va anotando las respuestas. Al final de las participaciones concluye con las definiciones.

Este valor involucra una actitud de la persona a seguir las reglas del honor, de la rectitud y de la fidelidad, se encuentra inspirada por la honradez.

**La lealtad es un valor necesario en las relaciones humanas y depende de un proceso en la inteligencia, es un acto pensado que implica en muchas ocasiones actuar a favor del otro, aunque el otro no se encuentre presente y esto es una convicción y no un sentimentalismo.**

No demostramos tener lealtad cuando al perder nuestro equipo terminamos hablando mal o peleándonos con nuestro compañero.

La lealtad supone buscar y conocer los valores permanentes para cualquier situación humana. Si no se aceptan los valores permanentes no tiene sentido la lealtad. Proteger o referir una serie de valores supone desarrollar todos los otros valores, por eso la lealtad es un valor de la persona madura.

**La lealtad es importante en la empresa por diversos motivos;**

- 1. la empresa tiene valores permanentes, los cuales son dignos de admirar y asumir como son; la perseverancia, el liderazgo, la laboriosidad, etc. Por ende la lealtad a alguno de estos u otros aspectos son importantes,**
- 2. Por otro lado la empresa no esta hecha por la estructura física sino por su gente, de esta forma ser leal significa; responder al reto de un conjunto de personas que van a un mismo fin, ¡por esto ya vale la pena!**

Una persona leal siempre será digna de tomarse en cuenta; a una persona que refleje deslealtad o chismosa, tal vez sea agradable platicar con ella, pero nunca será tomada en cuenta en las decisiones realmente importantes.

En las organizaciones la lealtad es básica para mantener relaciones sólidas entre los miembros de un equipo, y esta no se presenta a través de hechos exteriores sino de una convicción interna la cual debe cultivarse.

## INTEGRIDAD

El instructor pregunta a los participantes que es la Integridad, como se da la integridad, y va anotando las respuestas. Al final de las participaciones concluye con las definiciones.

No podemos pensar en que una persona es íntegra, sin que esta sea verdaderamente ella misma, o sea, que una persona auténtica es aquella que

piensa, dice y actúa de la misma forma, dentro de la ley natural. Este es el primer elemento del valor de la integridad. Una persona puede imitar a otro, pero nunca será la otra persona al mismo tiempo.

Integral viene del latín *integer*, entero, completo. Siendo su sinónimo entero y su antónimo falto, incompleto. Por esta razón al hablar de una persona íntegra estamos pensando en una persona llena de virtudes, una persona que siempre está luchando por ser mejor y que vive armónicamente con lo que tiene. Es un ser que se rige por principios que le dan solidez y lo hacen ser pleno y por lo mismo lo hace obrar de un modo racional, coherente; sabe distinguir entre lo verdadero y falso, lo bueno de lo malo.

El hombre íntegro se comporta fiel a sí mismo, a las condiciones, exigencias y naturaleza de su ser. Esa fidelidad inspira *honestidad* facilitando la realización del ideal de la naturaleza humana, el cual crea una unidad en la persona. Dándole una coherencia básica que le confiere una sólida identidad. Es todo un hombre quien se manifiesta como un ser humano cabal, pleno, íntegro. Y, lo demuestra cuando vive abierto a los demás, creando con ésta apertura ámbitos de libertad, comunicación, comprensión y ayuda.

### ***EVALUACIÓN DE LA SESIÓN (10 min)***

### **V.1.2. Perfil de la camarista y relación con otras áreas**

#### **RECORDATORIO (10 min)**

El instructor pregunta a los participantes que aprendieron la sesión pasada, los deja que expliquen y que todos participen.

#### **TEMA 3: PERFIL DE LA CAMARISTA (50 min)**

Materiales: hojas de trabajo, lápices, rotafolios y marcadores.

- ⇒ El instructor entrega a los participantes la hoja de trabajo y les pide que individualmente escriban en esa hoja cual es la finalidad (misión) de una camarista en El Hotel y las características que ellas consideran debe tener para que pueda elaborar bien su trabajo. Les da 10 minutos para que escriban exhaustivamente lo que cada quien piensa.
- ⇒ Después de esto, hace equipos de 4 personas (considerando que queden mezcladas las personas de nuevo ingreso con las que ya tienen tiempo) y les pide que discutan los puntos y hagan una lista común en el rotafolio y la enumeren en orden de importancia.
- ⇒ Al final cada equipo las presenta al grupo.
- ⇒ El instructor complementa con el acetato de las características en base a perfil y las definiciones.

#### **FINALIDAD DEL PUESTO DE UNA CAMARISTA DE CARA AL HUÉSPED**

Crear un ambiente de hospitalidad para los huéspedes. Manteniendo en óptimas condiciones de limpieza y funcionalidad las habitaciones a través del buen uso de sus herramientas y productos químicos de limpieza, así como el suministro completo de blancos y amenidades.

#### **CARACTERÍSTICAS PERSONALES:**

- a) **ABIERTO:** Persona flexible, dispuesta a aprender de los sucesos cotidianos. No realiza prejuicios ante un hecho.
- b) **AGRADABLE:** Sensación que se origina de una persona positiva y amigable, la cual transmite confiabilidad y deseos de estar con ella.
- c) **AUTÉNTICO:** Aquél que actúa de acuerdo a la naturaleza humana. Persona que manifiesta actitudes y pensamientos originales, las cuales son guiadas por el bien y la verdad.
- d) **CON VALORES:** Persona que en forma consciente aplica principios universales a su vida diaria.
- e) **CONGRUENTE:** aquél que piensa, dice y hace, en un mismo sentido dentro del marco de la ley natural. Persona que dice, siente y piensa en un sentido específico que lo lleva al bien permanente.
- f) **HABILIDAD DE TRABAJAR EN EQUIPO.** Capacidad de escuchar y dialogar (en grupo), para la consecución de un trabajo, aunque no esté de acuerdo con este.

- g) **LABORIOSO:** Persona perseverante, dispuesta y capaz para resolver sus tareas cotidianas, orientado al logro.
- h) **PROACTIVO:** Persona que detecta los problemas futuros dando una respuesta anticipada a ellos.
- i) **PRUDENTE:** Persona que sabe decir la verdad en el momento, modo y circunstancias adecuadas.
- j) **REALIZADO:** Persona plena, la cual acepta de manera positiva su persona y circunstancias, mostrando paz interior.

#### CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS:

- a) **RESPONSABLE:** Persona capaz de asumir las consecuencias de sus actos y palabras.
- b) **COMPROMETIDO:** Persona capaz de involucrar sus pensamientos, sentimientos y actitudes para el logro de una causa específica que el considera un bien.
- c) **DETALLISTA:** Persona observadora, que cuida el detalle, tanto en ella, cómo en la relación interpersonal.
- d) **EMPÁTICO:** Capacidad de ponerse en la situación y nivel del otro.
- e) **ESPÍRITU DE SERVICIO:** Disposición permanente de buscar el BIEN del otro.
- f) **DISCIPLINADO:** Cumple con las leyes y ordenamientos de la naturaleza humana y con las normas establecidas.
- g) **ORDENADO:** Da a cada cosa su peso, a cada actividad su prioridad y a cada afecto el espacio que le corresponde.

#### **TEMA 4: RELACIÓN CON OTRAS ÁREAS (50 min)**

Materiales: rotafolios y marcadores.

- ⇒ El instructor modifica los equipos de trabajo y pide que escriban en la hoja de rotafolio en base a la finalidad (misión) de una camarista en El Hotel, las áreas con las que tienen relación y cual es esa relación (tanto del área hacia ellas como de ellas hacia en área).
- ⇒ Al final cada equipo las presenta al grupo.
- ⇒ El instructor complementa con el acetato de las relaciones entre departamentos.

#### LAVANDERÍA

Contar con blancos limpios y en buen estado para el reemplazo en las habitaciones.

Y su responsabilidad es: entregarlos a lavandería acorde a lo requerido: fundas sin voltear, no pisarlos, etc.

#### MANTENIMIENTO

Que todos los equipos en la habitación funcionen: aire, focos, tv, teléfono, etc.

Que las instalaciones no estén deterioradas: tapiz, puertas, mobiliario, plafones, cromos, tinas, etc.

Y su responsabilidad es reportar de inmediato las fallas urgentes y al final del día los deterioros encontrados.

***EVALUACIÓN DE LA SESIÓN (10 min)***



### **V.1.3. Políticas generales y departamentales**

#### **RECORDATORIO (10 min)**

El instructor pregunta a los participantes que aprendieron la sesión pasada, los deja que expliquen y que todos participen.

#### **TEMA 5 Y 6: POLÍTICAS INTERNAS DEL ÁREA Y DE ATENCIÓN A HUÉSPEDES (60 min)**

Materiales: rotafolios y marcadores.

El instructor hace equipos de 4 personas (considerando que queden mezcladas las personas de nuevo ingreso con las que ya tienen tiempo). Pide que escriban en una hoja de papel las políticas del área de ama de llaves (15 minutos).

El instructor pide un equipo que mencione una de las políticas que anotaron, después el la escribe en el rotafolio, pasa con el segundo equipo y le pide de igual manera que le diga una política; si están repetidas, que le de otra. Se continúa de esta manera hasta terminar con cada una de ellas.

Uno de los participantes va ayudando a marcar en la lista las políticas que ya mencionaron los participantes y complementa en el rotafolio las que faltaron.

El instructor pregunta cual es la importancia de cada política y para que existe, los participantes responden y si hay que reforzar algo, lo hace el instructor, hasta terminar con cada una de ellas.

#### **POLÍTICAS INTERNAS DEL DEPARTAMENTO:**

1. Tocar hasta tres veces en las habitaciones y anunciarse como "camarista" antes de entrar.
2. Pedir autorización del huésped cuando este se encuentre en la habitación para hacer la limpieza o regresar mas tarde.
3. Entregar todos los objetos olvidados por los huéspedes a su jefe directo.
4. Reportar los faltantes o daños en habitaciones a recepción y a su jefe directo inmediatamente como son detectados.
5. Los sanitarios de las habitaciones son para el uso exclusivo de huéspedes.
6. El teléfono de la habitación solo puede ser usado por la camarista para comunicarse a una extensión interna por cuestiones de trabajo, no para llamadas particulares.
7. Por higiene y salud, los alimentos deben ser tomados en el área asignada para ello y no mientras se esta trabajando.
8. La televisión solo se enciende para verificar su buen funcionamiento.
9. Acomodar el carrito de camarista con el freno puesto pegado a la puerta de la habitación para evitar la entrada de cualquier persona sin autorización de la camarista.

10. Es responsabilidad de la camarista cualquier persona que entra a la habitación mientras ella la limpia.
11. Cualquier anomalía detectada debe ser reportada inmediatamente a su jefe o a recepción.
12. Por seguridad utilizar únicamente los períodos de descanso y las áreas asignadas para fumar no mientras se está trabajando.
13. Utilizar únicamente los artículos de limpieza proporcionados por la empresa para el aseo de las habitaciones.

#### **POLÍTICAS PARA ATENCIÓN AL HUÉSPED:**

1. La limpieza de la habitación se hace entre las 9:00 y las 17:00 hrs.
2. Las habitaciones bloqueadas no deben ser abiertas a los huéspedes, se mandan a recepción para que le atiendan.
3. No proporcionar información de los huéspedes a personas ajenas, canalizarlos a recepción.
4. Ofrecer el servicio de tintorería a los huéspedes y no lavar personalmente su ropa.
5. Sugerir al huésped las cajas de seguridad cuando hay artículos de valor en la habitación.
6. El vencimiento de la renta de una habitación es a las 13:00 hrs.
7. Para salidas entre las 13:00 y 15:00 horas se cobra \$100.00.
8. Para salidas entre las 15:00 y 18:00 horas se cobra el 50% de la renta.
9. Para salidas después de las 18:00 horas se cobra la renta completa.
10. Se permiten dos menores gratis en compañía de dos adultos en la misma habitación.
11. Hasta once años cumplidos, se considera como menor.
12. Todos los requerimientos y solicitudes de huéspedes que esté en sus manos resolver, se atienden de manera inmediata.
13. Todos los requerimientos y solicitudes de huéspedes que no este en sus manos resolver, se comunican a recepción para que sean atendidos.
14. No perder la amabilidad y cortesía sea cualquiera la situación que se presente.
15. Siempre regalar a cualquier persona una sonrisa sincera.

#### ***DINÁMICA 2: REPRESENTACIÓN DEL SERVICIO (40 min)***

Materiales: Sobres con las instrucciones de lo que realizará cada equipo, un salón amplio, una cámara para filmar las presentaciones. Los utensilios y equipos requeridos, los conseguirá cada equipo durante la dinámica.

- ⇒ Uno de los instructores será el encargado de filmar las presentaciones de los equipos, estando además muy pendiente de la dinámica para retroalimentar.
- ⇒ Se hacen tres equipos tratando de mezclar a los participantes nuevos con los de más antigüedad.
- ⇒ Se entrega a los equipos un sobre con las instrucciones, se les dan 20 minutos Para preparar su presentación.

- ⇒ Se dan 5 minutos a cada equipo para hacer su representación.
- ⇒ Se retroalimenta a cada equipo.

***EVALUACIÓN DE LA SESIÓN (10 min)***

**REPRESENTACIÓN 1: UDS. REPRESENTARÁN UN CASO DE UN HUÉSPED QUE TERMINA MOLESTO POR EL SERVICIO BRINDADO DE PARTE DE LA CAMARISTA, DEBIDO A QUE ELLA NO UTILIZÓ O PISOTEÓ LAS POLÍTICAS DURANTE EL SERVICIO OTORGADO. (UTILIZAR LAS POLÍTICAS AQUÍ DESCRITAS)**

1. La limpieza de la habitación se hace entre las 9:00 y las 17:00 hrs.
2. Las habitaciones bloqueadas (que no abren) no deben ser abiertas a los huéspedes, se canalizan a recepción para que le atiendan.
3. No proporcionar información de los huéspedes a personas ajenas, canalizarlos a recepción.
4. Ofrecer el servicio de tintorería a los huéspedes y no lavar personalmente su ropa.
5. Sugerir al huésped las cajas de seguridad cuando hay artículos de valor en la habitación.
6. El vencimiento de la renta de una habitación es a las 14:00 hrs.
7. Para salidas entre las 14:00 y 20:00 horas se cobra media renta.
8. Para salidas después de las 20:00 hrs. se cobra renta completa.
9. Se permiten dos menores gratis en compañía de dos adultos en la misma habitación.
10. Hasta once años cumplidos, se considera como menor.

**REPRESENTACIÓN 2: UDS. REPRESENTARÁN UN CASO DE UN HUÉSPED QUE TERMINA AGRADECIDO POR EL SERVICIO BRINDADO DE PARTE DE LA CAMARISTA; PARA ELLO, UTILICE DE LAS POLÍTICAS VISTAS LAS QUE SE ENUMERAN AQUÍ ABAJO.**

1. Cualquier anomalía detectada debe ser reportada inmediatamente a su jefe o a recepción.
2. El volteado de colchones se realiza cada seis meses.
3. Las cortinas de alcoba ó baño, colchas, cobertores, protectores de almohadas y de colchón, se cambian al menor indicio de suciedad o mal olor.
4. Las alfombras y vestiduras de sillas se lavan al menor indicio de suciedad o mal olor.
5. Por seguridad utilizar únicamente los períodos de descanso y las áreas asignadas para fumar no mientras se está trabajando.
6. Utilizar únicamente los artículos de limpieza proporcionados por la empresa para el aseo de las habitaciones.
7. Todos los requerimientos y solicitudes de huéspedes que esté en sus manos resolver, se atienden de manera inmediata.
8. Todos los requerimientos y solicitudes de huéspedes que no este en sus manos resolver, se canalizan a recepción para que sean atendidos.
9. No perder la amabilidad y cortesía sea cualquiera la situación que se presente.
10. Siempre regalar a cualquier persona una sonrisa sincera.

**REPRESENTACIÓN 3: UDS. REPRESENTARÁN UN CASO DE UNA CAMARISTA QUE POR NO APLICAR LAS POLÍTICAS PROVOCA UNA GRAN MOLESTIA EN EL HUÉSPED, PERO QUE CON LA AYUDA DE UNA COMPAÑERA HACEN QUE CAMBIE DE PARECER Y TERMINE SATISFECHO Y AGRADECIDO; PARA ELLO, UTILICE DE LAS POLÍTICAS VISTAS LAS QUE SE ENUMERAN AQUÍ ABAJO.**

1. Tocar hasta tres veces en las habitaciones y anunciarse como “camarista” antes de entrar.
2. Pedir autorización del huésped cuando este se encuentre en la habitación para hacer la limpieza o regresar mas tarde.
3. Entregar todos los objetos olvidados por los huéspedes en su habitación o fuera de ella a su jefe direto.
4. Reportar los faltantes o daños en habitaciones a recepción y a su jefe inmediatamente como son detectados.
5. Los sanitarios de las habitaciones son para el uso exclusivo de huéspedes.
6. El teléfono de la habitación solo puede ser usado por la camarista para comunicarse a una extensión interna por cuestiones de trabajo, no para llamadas particulares.
7. Por higiene y salud, los alimentos deben ser tomados en el área asignada para ello y no mientras se esta trabajando.
8. La televisión solo se enciende para verificar su buen funcionamiento.
9. Acomodar el carrito de camarista con el freno puesto pegado a la puerta de la habitación para evitar la entrada de cualquier persona sin autorización de la camarista.
10. Es responsabilidad de la camarista cualquier persona que entra a la habitación mientras ella la limpia.

#### **V.1.4. Procedimientos previos a la limpieza**

##### **RECORDATORIO (10 min)**

El instructor pregunta a los participantes que aprendieron la sesión pasada, los deja que expliquen y que todos participen.

##### **TEMA 7: PROCEDIMIENTO PARA EL SURTIDO DEL CARRITO (30 min)**

Preguntar a la camarista el propósito del procedimiento y anotarlo en rotafolio.

Pedir que indiquen como hacen actualmente el procedimiento y anotarlo en rotafolio.

Presentar el procedimiento correcto y establecer la diferencia con el que actualmente aplican, indicando el porque de las modificaciones.

Hacer el compromiso de que de hoy en adelante así se realizará.

Entregar el formato de artículos en el carrito para que sea colocado en una parte visible del mismo por la camarista.

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO DE SURTIDO DE CARRITO: Hacer efectivo el trabajo de las camaristas disminuyendo los tiempos de recorrido al llevar completo el material que requiere para hacer la limpieza de las habitaciones que le corresponden.

2. PROCEDIMIENTO:

- a) El día anterior la camarista debe dejar su carrito y equipo (aspiradora, trapeador, cubetas, etc.) completamente limpio.
- b) Es responsabilidad de la camarista surtir su carrito en día anterior o el día de trabajo a primera hora con todos los artículos que requiere para hacer la limpieza de la habitación.
- c) Una vez que la camarista sabe cuantas habitaciones le corresponden ese día, completa el surtido del carrito.
- d) En el carrito debe llevar las cantidades necesarias de los siguientes materiales para las habitaciones que hará o para medio día si la demanda es mucha:

1. Sábanas
2. Fundas
3. Toallas de baño
4. Toallas de mano
5. Toallas faciales
6. Tapete de baño
7. Botellas de agua
8. Kleenex
9. Papel de baño

10. Cortina de baño

*La canasta de amenidades del carrito debe contener:*

1. Costurero
2. Cepillo de dientes
3. Crema
4. Rastrillo
5. Jabón de baño
6. Jabón de tocador
7. Lustra calzado
8. Shampoo y enjuague
9. Bolsa para tintorería
10. Bolsa para bote de basura
11. Cerillos
12. Ceniceros
13. Vasos desechables en bolsa
14. Plumas

*De artículos de papelería debe llevar lo siguiente:*

1. Calcomanía para papel de baño
2. Menú en acrílico
3. Menú en inglés
4. Caballete de mantenimiento
5. Tarjeta de no molestar
6. Formato como nos califica
7. Gancho de tintorería
8. Lista de tintorería
9. Hojitas para recados
10. Caballete de tarifas telefónicas
11. Caballete de camarista
12. Tira sanitaria
13. Caballete "podemos ayudarle en algo?"
14. Tarjeta de no molestar
15. Tarjeta de lavado diario de blancos
16. Orden de servicio de mantenimiento

*Artículos para la limpieza y mantenimiento de la habitación que debe llevar en el carrito:*

1. Atomizador con líquido limpia baños
2. Atomizador con líquido limpia muebles
3. Atomizador con aromatizante
4. Limpiones y sacudidores
5. Escoba
6. Trapeador
7. Aspiradora
8. Cubeta
9. Mota p/lavar sanitario
10. Esponja

- 11. Fibra
- 12. Mechudo

- e) El encargado de lavandería registra en el control diario de blancos la cantidad de blancos que le dio a cada camarista.  
*De igual manera a lo largo del día registra si alguna camarista:*  
 ⇒ Le solicita mas blancos porque le faltaron.  
 ⇒ Le solicita mas blancos porque algunos de los que le dio estaban fuera de especificación de limpieza.
- f) Una vez que el carrito está surtido, verifica que no le falte nada utilizando la lista de artículos en el carrito.

<b>ARTÍCULOS EN EL CARRITO</b>		
<b>Sábanas</b>	<b>Lustra calzado</b>	<b>Tira sanitaria</b>
<b>Fundas</b>	<b>Shampoo y enjuague</b>	<b>Tarjeta de no molestar</b>
<b>Toallas de baño</b>	<b>Bolsa para tintorería</b>	<b>Caballote “podemos ayudarlo en algo?”</b>
<b>Toallas de mano</b>	<b>Bolsa para bote de basura</b>	<b>Tarjeta de lavado diario de blancos</b>
<b>Toallas faciales</b>	<b>Cerillos</b>	<b>Atomizador con líquido limpia baños</b>
<b>Tapete de baño</b>	<b>Ceniceros</b>	<b>Atomizador con líquido limpia muebles</b>
<b>Cortina de baño</b>	<b>Vasos desechables en bolsa</b>	<b>Atomizador con aromatizante</b>
<b>Botellas de agua</b>	<b>Menú de acrílico</b>	<b>Limpiones y sacudidores</b>
<b>Kleenex</b>	<b>Lápices</b>	<b>Escoba</b>
<b>Papel de baño</b>	<b>Caballote de mantenimiento</b>	<b>Trapeador</b>
<b>Calcomanía para papel de baño</b>	<b>Tarjeta de no molestar</b>	<b>Aspiradora</b>
<b>Costurero</b>	<b>Formato como nos califica</b>	<b>Cubeta</b>
<b>Cepillo de dientes</b>	<b>Gancho de tintorería</b>	<b>Mota p/lavar sanitario</b>
<b>Crema</b>	<b>Lista de tintorería</b>	<b>Esponja</b>
<b>Rastrillo</b>	<b>Hojitas para recados telefónicos</b>	<b>Fibra</b>
<b>Jabón de baño</b>	<b>Caballote de tarifas telefónicas</b>	<b>Mechudo</b>
<b>Jabón de tocador</b>	<b>Caballote de camarista</b>	<b>Orden de servicio de mantenimiento</b>

## **TEMA 8: PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE HABITACIONES (30 min)**

Preguntar a la camarista el propósito del procedimiento y anotarlo en rotafolio.

Pedir que indiquen como hacen actualmente el procedimiento y anotarlo en rotafolio.

Poner el procedimiento correcto y establecer la diferencia con el que actualmente aplican, indicando el porque de las modificaciones.

Hacer el compromiso que de hoy en adelante así se realizará.

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO DE VERIFICACIÓN DE HABITACIONES: Verificar el estado de habitaciones y las necesidades específicas en cada una de ellas.

2. PROCEDIMIENTO:

a) En base a la hoja de trabajo diario, la camarista realiza un recorrido por las habitaciones que le corresponden verificando que el estado que aparece en el formato sea el que físicamente tiene la habitación.

<b>CLAVE</b>	<b>ESTADO</b>
VS	Vacío sucio
OS	Ocupado sucio
OL	Ocupado limpio
VL	Vacío limpio
ONM	Ocupado "no molestar"
OP	Ocupado con pasador

b) Si existe alguna discrepancia, anota en la hoja de trabajo, la clave del estado físico de sus habitaciones.

c) Si la habitación tiene colocado el gancho de no molestar o el pasador puesto, se deja su limpieza para el final.

d) Si al final del día, continúa la habitación en la misma situación (con gancho de no molestar o el pasador puesto), se le llama por teléfono, para preguntarle si le permite hacer la limpieza.

e) Si no contestan, se procede a abrir con mucha precaución la puerta para ver si esta desocupado y hacer el cuarto; ó si está el huésped dormido, dejarlo así.

f) Si la habitación tiene colocado el gancho de servicio de limpieza, se le da prioridad y es por donde se inicia.

g) Si la habitación tiene colocado el gancho de mantenimiento, se verifica que es lo que requiere y llena la orden de servicio de mantenimiento e inmediatamente después de concluido el recorrido previo, se pasa el reporte a mantenimiento para que atienda esta solicitud.

h) Si la habitación está ocupada verifica si hay ropa para tintorería; si la hay:

- ⇒ Recoge la bolsa y las tres hojas de la lista de servicio de tintorería, dejando el talón original para el huésped.
- i) Verifica si hay daños o faltantes de blancos en la habitación, de ser así, de la misma habitación lo reporta a recepción para que realice el cargo respectivo al huésped y registra la información en su hoja de trabajo.
- j) Si la habitación ha sido desocupada y se encuentra algún objeto olvidado por el huésped, se aplica el procedimiento para objetos olvidados.
  - ⇒ El o los objetos se colocan en una bolsa con una etiqueta que especifique el número de habitación, la fecha y el nombre de la camarista que lo encontró.
  - ⇒ Llama al ama de llaves para informar de lo encontrado por si es reclamado antes de llevarlo.
  - ⇒ Tan pronto como regresa a la lavandería lleva el objeto encontrado y lo entrega a su jefe directo para su custodia.
  - ⇒ Cuando el objeto sea un valor (joyas, dinero, etc.) de igual manera se registra en la bitácora de objetos olvidados especificando que fue entregado al contador para su custodia, y se intenta localizar al huésped para su envío.
  - ⇒ Si es dinero, el contador lo deposita en el banco, y se contabiliza en una cuenta especial donde se especifica el nombre del huésped, cantidad y habitación para ser devuelto cuando lo reclame.
  - ⇒ Si se trata de otro tipo de objeto valioso lo guarda en una caja de seguridad del hotel.
  - ⇒ El jefe de ama de llaves, registra en la bitácora el objeto olvidado tan pronto lo reporta la camarista.
  - ⇒ Informa a recepción del objeto por si llama el huésped a reclamarlo, además al final de día, el ama de llaves entrega a recepción una lista de los objetos encontrados.
  - ⇒ Una vez que recibe el objeto olvidado de parte de la camarista, imprime del sistema los datos de hospedaje del huésped y engrapa la hoja a la bolsa.
  - ⇒ Cuando el huésped viene por el objeto olvidado, recepción lo entrega pidiéndole identificación a quien lo recoge y le saca copia.
  - ⇒ Quien lo recoge firma de recibido en la hoja de los datos de hospedaje que fue colocada por el ama de llaves.
  - ⇒ Además el recepcionista que lo entregó firma el mismo documento.
  - ⇒ Al final del turno de recepción, el recepcionista entrega al jefe de ama de llaves, la hoja de los datos de hospedaje engrapada con la identificación.
  - ⇒ Después de 30 días de espera por la reclamación del objeto olvidado, si nadie llama, se le entrega a la camarista que lo encontró (siempre y cuando no se trate de valores o dinero). De no estar ya en el hotel, se sortea entre el resto de las camaristas.
  - ⇒ Si se trata de valores, no existe límite de tiempo para su custodia.
- p) Una vez concluido el recorrido por todas las habitaciones que le fueron asignadas, regresa a la lavandería. Entrega la ropa de tintorería e informa al jefe de ama de llaves de las anomalías detectadas en la inspección.

- q) El jefe de ama de llaves genera el reporte del departamento con la información de las hojas de trabajo de camarista y lo entrega al recepcionista en turno para verificar y corregir el estado y discrepancias de las habitaciones en el sistema de ser necesario.

### ***DINÁMICA 3: QUE LE FALTA A MI CARRITO (40 min)***

Materiales: Cinco carritos de camarista vacíos disponibles para ser llenados de material, dos cronómetros o reloj digital con segundero, 5 hojas de camarista con diferentes cantidades de cuartos asignados y 12 listas de artículos en el carrito.

- ⇒ Se trasladan al área de ama de llaves.
- ⇒ Tres camaristas toman su carrito y la hoja de habitaciones asignadas, lo surten siguiendo la lista de artículos en el carrito, las otras dos lo hacen sin lista de artículos (en ambos casos se toma el tiempo de surtido por alguna de las camaristas disponibles).
- ⇒ El resto de las camaristas, cada una toma una lista de artículos en el carrito y verifica si todo está completo para la cantidad de habitaciones asignadas (se toma el tiempo de verificación por alguna de las camaristas disponibles).
- ⇒ Se pasa al salón, se retroalimenta el proceso y se analizan los tiempos tomados.

### ***EVALUACIÓN DE LA SESIÓN (10 min)***

### **V.1.5. Procedimientos previos a la limpieza**

#### **RECORDATORIO (10 min)**

El instructor pregunta a los participantes que aprendieron la sesión pasada, los deja que expliquen y que todos participen.

#### **TEMA 9: PREPARACIÓN PARA LA LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN (50 min)**

Indicar a los participantes que después de haber visto el procedimiento para llenado del carrito y ahora que lo están aplicando, el siguiente paso en el proceso de su trabajo es la preparación para la limpieza de la habitación, que este es el primer paso a realizar al llegar a la habitación y que la idea es que podamos reportar de inmediato a mantenimiento las fallas detectadas para que al llegar el huésped todo funcione bien y la habitación luzca como nueva. Además pedirles que desde mañana lo hagan de la forma como lo especifica el procedimiento, solicitando de manera inmediata lo que requieran o les falte para hacerlo así.

Preguntar a la camarista que cosas dentro de la habitación se debe verificar que funcionen bien, hacer la lista en el rotafolio.

Preguntar a la camarista que cosas dentro de la habitación se debe verificar que estén en buen estado de presentación, hacer la lista en el rotafolio.

Ahora pedir que digan honestamente quien hace esto siempre y si no, porque no lo hacen.

Poner el procedimiento correcto de “preparación para la limpieza de la habitación” en acetato y establecer la diferencia con el que actualmente aplican, indicando el porque o para que de las modificaciones.

1. PROPÓSITO DEL PROCEDIMIENTO PREPARACIÓN PARA LA LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN: Mantener el buen estado y funcionamiento de la habitación, mediante la detección fallas y de deterioro del estado físico, que permita ofrecer al huésped una habitación que siempre luzca como nueva.
2. PROCEDIMIENTO:
  - a) Llega la camarista con su carrito a la habitación.
  - b) Si la habitación la encuentra abierta, anotarlo en la hoja de camarista.
  - c) Si está cerrada, toca hasta tres veces la puerta y se anuncia como “camarista” antes de proceder a abrir con su propia llave.
  - d) Si el huésped se encuentra en la habitación, se le pregunta si quiere el servicio de limpieza en ese momento o si desea que vuelva más tarde.
  - e) Si el huésped no desea el servicio ese día, se le pide firme el formato de no limpieza, mismo que entrega al ama de llaves al final del turno. (ojo, especificar que si el huésped cambia de opinión cuando aún es horario hábil, se debe hacer la habitación).

- f) Entra a la habitación.
- g) Coloca el carrito pegado frente a la puerta.
- h) Enciende y verifica que funcionen bien:
- i) Las luces (que no haya focos fundidos), si los hay, cambia los que estén a su alcance.
- j) La TV y el control remoto (verificar que la imagen esté clara y que el control remoto funcione).
- k) El aire acondicionado (que enfríe o caliente).
- l) El teléfono (que tenga línea y que no haya mensajes grabados).
- m) Apaga la TV y el aire acondicionado si no es necesario que esté encendido.
- n) Si detecta alguna anomalía en la habitación (equipo en mal funcionamiento o deterioro en muebles, tapiz, alfombra, pintura, cortinas caídas, alfombra sucia o despegada, muebles dañados o que no abran bien cajones, sillas flojas o sucias, cristales rotos o despostillados, techo manchado o deteriorado, accesorios de cromo manchados u oxidados, menos de 6 ganchos en portatraje, rejillas y resumideros deteriorados, tapa de WC suelta o floja, etc.):
  - ⇒ Si es mal funcionamiento de equipo o algún detalle que perjudique el confort del huésped y deteriore la imagen del cuarto, en ese momento llena la orden de servicio de mantenimiento y les llama para pasar el reporte y la urgencia de la reparación, ya sea al ama de llaves a directamente a mantenimiento.
  - ⇒ Si es deterioro en tapiz, pintura, etc., en ese momento llena la orden de servicio de mantenimiento que guarda para ser entregada al final del turno al jefe de ama de llaves.
- o) Retira los blancos sucios de camas y baño y los deposita en la bolsa destinada para ello que se encuentra en el carrito.
- p) Recoge del carrito los blancos limpios necesarios para hacer la cama y los deja encima de ella.
- q) Registra los blancos sucios retirados de la habitación y los limpios recogidos del carrito en su hoja de trabajo.
- r) Retira la basura de los ceniceros (si es habitación de fumar) y cestos; la deposita en la bolsa destinada para ello que se encuentra en el carrito.
- s) Lleva los ceniceros y botes de basura al lavamanos.

De los porques no lo hacen especificados arriba, preguntar ahora, que necesitan para hacerlo tal y como lo indica el procedimiento, hacer la lista en el rotafolio.

Hacer el compromiso con fechas de solucionar o atender sus requerimientos para facilitarles el seguir el procedimiento y establecer que de hoy en adelante así se realizará.

Especificar que el hecho de que mantenimiento no resuelva los problemas de inmediato, no es justificación para que ellas no revisen y reporten una y otra vez lo mismo que encuentran en la habitación, que comprendemos que es muy molesto y desgastante estar haciendo eso, pero que les pedimos no desanimarse, que nosotros haremos lo que corresponda para que eso se solucione, que solo nos den tiempo.

#### ***DINÁMICA 4: A LAS CARRERAS Y BIEN HECHO (50 min)***

Materiales: una o de ser posible varias habitaciones que se encuentre sucias, block de órdenes de mantenimiento, lápices para cada camarista, cronómetro, un carrito surtido de blancos.

- ⇒ Se deben provocar fallas en la habitación para que la camarista las detecte. Varias de las opciones siguientes y algunas otras que a Uds. se les ocurran (quitar el cable de teléfono, aflojar focos de las lámparas, quitar las pilas al control ó ponérselas al revés, desconectar el cable telefónico, dejar mensajes en el teléfono (este punto hacérselo para todas), desconectar la refrigeración, quitar algunos ganchos de la cortina, desconectar TV, aflojar tapa de WC, etc.).
- ⇒ A la primera habitación se le hacen todos los movimientos que se pueda porque en esta se hará la práctica general.
- ⇒ Se sortean los lugares para ver que camarista hará primero la práctica.
- ⇒ Se trasladan todos a una de las habitaciones, una a una, cada camarista va pasando a la habitación a inspeccionar, hace todo el procedimiento hasta el inciso "g", el instructor observa y anota las áreas de mejora.
- ⇒ Al terminar cada camarista, entrega la o las órdenes de mantenimiento al jefe de ama de llaves, quien va determinando que se les paso a cada una.
- ⇒ Se van un momento al salón, dan retroalimentación de lo que a cada una le falto verificar y de cómo estuvo su desempeño, además se analiza de las fallas detectadas, cuales pueden resolver solas y como hacerle, cuales deben reportar de inmediato y cuales al final del día.
- ⇒ Posteriormente, se realiza la práctica individual, la primera camarista se traslada junto con el instructor a otra de las habitaciones y ahora si realiza todo el procedimiento junto, como si ya estuviera haciendo la habitación. Se toma tiempo a cada camarista.
- ⇒ Posteriormente, se retroalimenta a la camarista que acaba de hacer el procedimiento.
- ⇒ Se repite lo mismo con cada una.
- ⇒ Se pasa al salón, se retroalimenta el proceso y se analizan los tiempos tomados.

#### ***EVALUACIÓN DE LA SESIÓN (10 min)***

### **V.1.6. Limpieza del área de baño**

#### **RECORDATORIO (10 min)**

El instructor pregunta a los participantes que aprendieron la sesión pasada, los deja que expliquen y que todos participen.

#### **TEMA 10: LIMPIEZA DEL ÁREA DE BAÑO (50 min)**

Indicar a los participantes que después de haber visto la preparación para la limpieza de la habitación, ahora si ya entramos en acción y lo primero por donde se inicia la limpieza de la habitación es por el baño, debido a que así damos oportunidad a que todo se seque bien y detectar mas fácilmente fallas o errores en la limpieza. al igual que la sesión pasada, se requiere el compromiso de todos para que a partir de mañana lo hagan de la forma como se especifica, por lo que hay que les pedimos que analicen que necesitan para hacerlo así.

Preguntar a la camarista el procedimiento actual de limpieza de: TINA, SANITARIO, LAVAMANOS, y anotarlo en rotafolio.

Poner el procedimiento correcto en acetato y establecer la diferencia con el que actualmente aplican, indicando el porque de las modificaciones.

#### **PROCEDIMIENTO PARA LA LIMPIEZA DEL ÁREA DE BAÑO**

##### **1. PREPARACIÓN**

- a) Para el lavado de baño, se ponen los dispositivos de seguridad (lentes, guantes, cubre boca, red en cabello etc.) y se hace lo siguiente:
- b) Se pone líquido limpia baños en la tina, sanitario por fuera y lavamanos y sarricida por dentro del sanitario.
- c) Se retiran las amenidades de la tina y lavamanos.
- d) Si las amenidades están usadas y:
  - ⇒ Si la habitación está aún ocupada se ponen en algún lugar de donde puedan ser tomadas nuevamente para dejárselas al huésped.
  - ⇒ Si la habitación ya fue desocupada, se retiran todas las amenidades. Los jabones se colocan en el depósito de recolección para lavandería y el resto se depositan en la bolsa destinada para ello que se encuentra en el carrito.

##### **2. LIMPIEZA DE TINA**

- a) Se talla la tina (que previamente se le puso líquido limpia baños, con la esponja de baño), por dentro y por fuera, además las paredes, toallero, tubo de cortina y agarradera de tina.
- b) Los cromos (llaves, regadera, tapón de tina, etc.) con una esponja suave.
- c) Si la cortina de baño está sucia o mojada se cambia por una limpia.
- d) Se enjuaga y se seca muy bien todo.
- e) Se coloca la cortina de baño del lado opuesto al toallero.
- f) Se colocan blancos y amenidades correspondientes en la tina:

- ⇒ Jabón grande nuevo en la jabonera si es habitación vacía.
- ⇒ Jabón grande, shampoo y acondicionador usados en la jabonera si es habitación ocupada.
- ⇒ Tapete con cortesía hecha se coloca sobre la cortesía de la cortina de baño.
- ⇒ Dos toallas en el toallero de la regadera con su cortesía hecha y si es suite cuatro (cuidar que tengan la misma tonalidad de blanco).

### 3. LIMPIEZA DE SANITARIO:

- a) El sanitario (que previamente se le puso líquido limpia baños), se talla por dentro con la mota ó fibra verde y por fuera con la esponja suave, cuidando limpiar perfectamente el depósito, la tapa, base del WC, palanca cromada de WC, zoclo, rejilla de resumidero y cualquier mancha en tapiz.
- b) Se enjuaga y se seca todo.
- c) Se limpia el apagador, gancho para toalla, lámpara y rejilla de extracción con trapo húmedo.
- d) Se limpia puerta y marco completos con trapo húmedo, verificando contra luz que no quede chorreada.
- e) Si es habitación desocupada, se pone la tira sanitaria en la tapadera de la tasa.
- f) Se hace la cortesía en el rollo de papel sanitario que está en uso acorde a lo establecido y si es habitación desocupada se coloca la calcomanía en la cortesía.
- g) Se coloca encima del depósito de agua del WC un rollo nuevo de papel.

### 4. LIMPIEZA DE LAVAMANOS:

- a) Se retiran los artículos personales del huésped que se encuentren encima del lavamanos.
- b) Se talla el lavabo (que previamente se le puso líquido limpia baños), la base, los cromos, el cespól, el zoclo alto y bajo, con esponja suave.
- c) Se limpia en espejo con líquido para vidrio o solo agua, asegurando que con el reflejo de la luz no se vea rayado.
- d) Se lava la hielera.
- e) Se lavan los ceniceros y botes de basura de toda la habitación.
- f) Se enjuaga y se seca todo, poniendo especial cuidado al secado de cromos y cristales.
- g) Se limpian y acomodan los artículos personales del huésped cuidando el detalle en el acomodo.
- h) Se colocan las amenidades correspondientes:
  - ⇒ Si es habitación vacía, en canasta de amenidades se colocan: un jabón de tocador, un limpia calzado, una botella de shampoo y una de acondicionador nuevos.
  - ⇒ Si es habitación ocupada, se coloca en la canasta un jabón grande nuevo, ya que el usado quedó en la regadera, y el jabón de tocador usado se deja en el lavamanos así como el limpia calzado.
  - ⇒ Se coloca una toalla de manos en el toallero bajo lavamanos.

- ⇒ Si es suite, se colocan dos botellas de shampoo, dos de acondicionador, dos jabones de tocador, dos jabones grandes, un limpia calzado, un rastrillo, una crema, un cepillo dental, un costurero, dos toallas de manos, una toalla facial bajo amenidades en canasta grande.
- ⇒ Se verifica el contenido de kleenex en la caja y si ya no tiene o hay muy pocos se cambia. Se hace cortesía a los kleenex acorde a lo establecido.
- ⇒ Una botella de agua.
- ⇒ Dos vasos desechables en su bolsa.
- ⇒ Una hielera limpia.
- ⇒ El bote de basura, bajo el mueble del lavamanos.
- ⇒ Se limpian con trapo húmedo:
  - Apagador
  - Contactos
  - Secadora si es suite
  - La lámpara tubular
  - El reglamento
  - El porta trajes con seis ganchos para colgar la ropa. En uno de los ganchos se coloca la bolsa para tintorería, el gancho de lavandería y el formato de registro de prendas de tintorería.
- ⇒ Se verifica el estado del caballete ¿podemos ayudarle en algo? que va colocado encima de la hielera en el lavamanos y si está maltratado se cambia.
- ⇒ Se coloca agua en resumidero tras WC.
- ⇒ Se trapea y aromatiza toda el área de sanitario y lavamanos, cuidando no rociar los muebles con el aroma ya que quedarían manchados y aparentemente sucios

### ***DINÁMICA 5: LIMPIANDO, LIMPIANDO (50 min)***

Materiales: 4 fundas fuera de servicio, de ser posible 10 habitaciones que tengan solo el baño sucio, 5 reloj, 10 hojas blancas y lápices, 10 bolsas con los materiales requeridos para la limpieza de baño y su cubeta con los utensilios.

- ⇒ Se dividen en dos grupos de igual número de personas.
- ⇒ Se pide a un miembro de cada equipo que se enfunde los pies y jugaremos carreras de relevos a lo largo del salón. El equipo que llega primero, será quien observe en primer lugar el nuevo procedimiento de limpieza de baño.
- ⇒ Se les asigna a cada participante la habitación que limpiarán.
- ⇒ Se trasladan en parejas el que hace la habitación y el que lo observa.
- ⇒ El participante que hará la habitación inicia y el observador “no puede hablar”, solo mide el tiempo y toma nota de lo que haya observado de diferencia del proceso visto y la forma en que realizó la limpieza la camarista. El instructor dan vueltas por las diferentes habitaciones para observar.
- ⇒ Al terminar, el observador entrega la hoja de tiempo y anotaciones al instructor.
- ⇒ Se hace lo mismo solo que ahora los observadores serán los que limpiarán el baño y se rotan las parejas de observadores.

⇒ Se pasa al salón, se retroalimenta el proceso y se analizan los tiempos tomados.

***EVALUACIÓN DE LA SESIÓN (10 min)***

### **V.1.7. Limpieza de alcoba**

#### **RECORDATORIO (10 min)**

El instructor pregunta a los participantes que aprendieron la sesión pasada, los deja que expliquen y que todos participen.

#### **TEMA 11: LIMPIEZA DE ALCOBA (50 min)**

INDICAR A LOS PARTICIPANTES QUE DESPUES DE HABER VISTO LA LIMPIEZA DEL BAÑO, PASAMOS AL TENDIDO DE CAMAS.

Preguntar a la camarista el procedimiento actual de tendido de camas y anotarlo en rotafolio.

Poner el procedimiento correcto en acetato y establecer la diferencia con el que actualmente aplican, indicando el porque de las modificaciones.

#### **PROCEDIMIENTO PARA EL TENDIDO DE CAMAS**

##### **1. PREPARACIÓN**

- a) La cama ya está sin blancos ya que al inicio del procedimiento se retiraron.
- b) Antes de iniciar el tendido, se limpian las cabeceras de las camas con un trapo con líquido limpia madera.
- c) Se limpian los cuadros (los marcos con líquido limpia madera y los cristales con limpia vidrios o solo agua verificando que no se vean rayas contra la luz).
- d) Se revisa que estén limpios todos los blancos que se reusan (cubre colchón, cubre almohadas, cobertor y colcha).
- e) Se revisa el colchón para verificar su limpieza y la fecha de volteado del mismo.

##### **2. TENDIDO DE CAMAS (ver Anexo 1)**

- a) Si son dos camas y el huésped usó una, solo esa se tiende.
- b) Si solo utilizó las almohadas de la segunda cama, se cambian las fundas y se arregla la cama.
- c) Si se detectan manchas o mal olor en las colchas, cobertores, cubre colchón o forros de almohadas, se cambian.
- d) Se jala el colchón despegándolo de la cabecera.
- e) Se tiende la primer sábana (con etiqueta hacia los pies y hacia abajo) encajonándola en el colchón en la parte superior y cuidando que quede bien estirada.
- f) Se coloca la segunda sábana (con la etiqueta hacia los pies y hacia arriba), dejando la orilla de la sábana una cuarta mas larga del tope del colchón hacia el lado de la cabecera y cuidando que quede bien estirada.

- g) Se coloca el cobertor (con la etiqueta hacia los pies y hacia abajo) y se voltea encima el sobrante de sábana (un dobléz aproximado de 40 cm. ó dos cuartas).
- h) Se hace un medio sobre y se encajona el cobertor de la parte de los pies y en los laterales cuidando que quede bien estirado.
- i) Se colocan las almohadas (ya con las fundas limpias y hecho el dobléz hacia adentro) verificando que sean de la misma altura. El dobléz de la funda de las almohadas debe quedar de frente y hacia el medio de la cama; y si son tres almohadas dos quedan con el dobléz de frente y la tercera con el dobléz hacia el centro de la cama. Nunca deben quedar las almohadas con el dobléz de funda hacia el borde de la cama.
- j) Se pone la colcha cuidando que quede el mismo largo de cada lado así como que las almohadas queden bien cubiertas y acomodadas.
- k) Cuidar la caída de la colcha en las esquinas de la cama, que no quede encajonada o mal acomodada.
- l) Verificar que los buroes no queden muy pegados a la cama para evitar que la colcha se haga bolas.

### ***DINÁMICA 6: CONSINTIENDO AL HUÉSPED (50 min)***

Materiales: habitación vacías para ser tendidas las camas, 10 hojas blancas y lápices.

- ⇒ Se trasladan todos los participantes a una habitación
- ⇒ Se pide un voluntario que realice primero el tendido de cama.
- ⇒ Durante el proceso se van haciendo ver los detalles que hay que cuidar.
- ⇒ Se distiende la cama y cada participante realiza el tendido.
- ⇒ Se toma tiempo de cada participante.
- ⇒ Se pasa al salón, se retroalimenta el proceso y se analizan los tiempos tomados.

### ***EVALUACIÓN DE LA SESIÓN (10 min)***

### **V.1.8. Limpieza por fuera de la habitación y la importancia del detalle**

#### **RECORDATORIO (10 min)**

El instructor pregunta a los participantes que aprendieron la sesión pasada, los deja que expliquen y que todos participen.

#### **TEMA 12: LIMPIEZA POR FUERA DE LA HABITACIÓN (10 min)**

INDICAR A LOS PARTICIPANTES QUE DESPUÉS DE HABER VISTO LA LIMPIEZA DEL BAÑO, TENDIDO DE CAMAS Y LIMPIEZA DE ALCOBA.

Se presenta el procedimiento de limpieza por fuera de la habitación a los participantes

Preguntar a la camarista en que difiere del procedimiento actual anotarlo en rotafolio.

Se pide que indiquen que es lo mas importante que se debe cuidar en la limpieza por fuera y en el detalle de la habitación.

Hacer el compromiso de que hoy en adelante así se realizará.

#### **1. PREPARACIÓN**

a) Se toma un limpión mojado con el líquido requerido y uno seco para pulir.

#### **2. LIMPIEZA FUERA DE LA HABITACIÓN**

a) Se limpia la puerta incluyendo el marco.

b) Se limpia la ventana, incluyendo marco, cristal y corniza.

c) Se limpia el tapete de entrada con el mechudo o trapeador.

d) Se limpia la refrigeración.

e) Se limpia el número de habitación.

#### **TEMA 13: LA IMPORTANCIA DEL DETALLE (30 min) (ver anexo 2)**

Se pasa la presentación de las fotos de acabados en la habitación

El instructor va explicando los detalles de los acabados

#### **DINÁMICA 7: HECHOS CON AMOR (60 min)**

Materiales: 10 rollos de papel de baño, 10 canastas para amenidades, 10 cajas de kleenex, 10 limpia calzado, 10 etiquetas, 10 botellitas de shampoo y acondicionador, 10 jaboncitos, 2 canastas grandes de suite 2 toallitas faciales, 2 de cada producto que va en canasta de suite, 2 toallas de las nuevas y viejas de los siguientes tipos: manos, baño, tapete.

⇒ Se arman en el salón las canastas, papel de baño, kleenex, toallas de baño, toallas de mano, tapetes, tal y como deben quedar en la habitación.

- ⇒ Se les asigna una habitación a cada participante, se les pide que se trasladen todos a una de las habitaciones, quien la tiene asignada revisa el detalle y acomoda, anotando en una hoja todo lo que encontró.
- ⇒ En habitación se revisa:
1. cortesía en toallas
  2. cortesía en papel de baño y acomodo del extra
  3. acomodo de jabón grande en nicho
  4. acomodo de tapete de baño y toalla de manos
  5. acomodo de botellas de agua y hielera
  6. acomodo de caballete de podemos ayudarlo
  7. acomodo de papelería para tintorería
  8. acomodo de papelería en buró
  9. acomodo de papelería en escritorio
  10. acomodo de cerillos y cenicero en mesa de ocasión
  11. acomodo de caballete de camarista
  12. acomodo de tarjeta no molestar y gancho de mantenimiento
  13. tendido de camas
  14. acomodo de cortinas
  15. acomodo de sillas
- ETC.
- ⇒ Se pasa al salón, se retroalimenta y se analiza el proceso.

***EVALUACIÓN DE LA SESIÓN (10 min)***