



ALGUNAS REFLEXIONES SOBRE LAS TÉCNICAS DE LIMPIEZA EN LA HOTELERÍA.

Autor: MSc. Maithé del Toro Soto.

*Profesor metodólogo del Centro de Capacitación Delegación del
Ministerio de Turismo de Varadero.*

*Profesora adjunta del Departamento de Turismo de la
Universidad de Matanzas. Email: maithe.toro@ehtv.co.cu*

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Maithé del Toro Soto, (2017): "Algunas reflexiones sobre las técnicas de limpieza en la hotelería", Revista Caribeña de Ciencias Sociales (septiembre 2017). En línea: <http://www.eumed.net/rev/caribe/2017/09/tecnicas-limpieza-hoteleria.html>

Resumen.

El Departamento de Pisos tiene como misión más importante, la satisfacción del cliente, asegurando una imagen impecable del hotel y garantizando la limpieza, servicio y estado de mantenimiento de las áreas de alojamiento y zonas nobles. Se debe lograr que el cliente vuelva a confiar en nosotros en cada viaje ofreciéndoles niveles de confort y bienestar. Para este departamento es de vital importancia alcanzar niveles de excelencia que satisfaga y exceda las expectativas de los clientes. Este departamento trabaja en la sombra para que el cliente sienta la sensación de placidez, orden y seguridad.

La aplicación de nuevas técnicas que permitan importantes mejoras productivas y de eficiencia resulta de vital importancia para los profesionales de la actividad hotelera. El estudio que se presenta a continuación pretende profundizar en conceptos relacionados con la materia y presentar algunas técnicas que favorecen el cumplimiento de los objetivos del Departamento de Pisos.

Palabras claves: Departamento de Pisos, limpieza, higienización, técnicas. Hotelería.

Summary.

Customer satisfaction is the most important goal of the Housekeeping Department, ensuring an impeccable image of the hotel and guaranteeing the cleanliness, service and maintenance of the accommodation areas and noble areas. We must gain the trust of the client in each trip

offering levels of comfort and well-being. For this department it is vitally important to reach levels of excellence that meet and exceed customers' expectations. This department works in the shade so that the client feels the sensation of placidness, order and security.

The application of new techniques that allow important productive and efficient improvements is of vital importance for hotel professionals. The study presented below aims to deepen on concepts related to the subject and present some techniques that favor the fulfillment of the objectives of the Department of Floors.

Key words: Department of Floors, cleaning, sanitation, techniques. Hotel industry.

Introducción

En un mercado cada vez más competitivo se impone la calidad del servicio, y para lograrla, la limpieza e higienización es una necesidad insoslayable, ya que sólo así podremos ganarnos la ocupación. Lo único que no perdonan a un hotel son las deficiencias en este sentido. La limpieza es un factor fundamental para la imagen del hotel, por lo que la misión fundamental del Departamento de Pisos es garantizarla, para ello la camarera deberá cumplir con pasos y procedimientos que están reglamentados para realizar dicha actividad, aplicando tipos, formas, principios y técnicas que hacen posible un resultado exitoso.

La limpieza es el aspecto más valorado por los huéspedes, indistintamente de la categoría del hotel en el que se alojen. La limpieza en los hoteles, es tan importante como el servicio. Al visitar un lugar, ya sea áreas comerciales, gastronómicas, hospitalarias o de hospedajes en uno de los aspectos que más se valora.

La aplicación de nuevas técnicas que permitan importantes mejoras productivas y de eficiencia resulta de vital importancia para los profesionales de la actividad hotelera. El estudio que se presenta a continuación pretende profundizar en conceptos relacionados con la materia y presentar algunas técnicas que favorecen el cumplimiento de los objetivos del Departamento de Pisos

Desarrollo.

La limpieza garantiza y conserva el ambiente, logrando la higiene. Con ella se evita la aparición de infecciones y se preserva el valor de los edificios. Vela por la imagen del hotel y niveles de satisfacción del cliente, pues la limpieza produce bienestar.

Hoy en día se va imponiendo la profesionalidad en el servicio de Regiduría de Pisos. Con el fin de conseguir eficiencia y calidad, las técnicas de avanzada para la limpieza profesional tienen como objetivo limpiar todo lo necesario con mayor comodidad, reducción de esfuerzo, minimizar el tiempo a invertir en el proceso de limpieza y ocasionar el menor daño al medio ambiente, empleando para ello productos biodegradables y disminuir los daños a la salud del trabajador.

El texto de Regiduría hotelera, 2007 hace referencia a las labores de higienización, acondicionamiento y embellecimiento de las habitaciones y áreas comunes y exteriores, que no han escapado a la preocupación de los profesionales de la limpieza que han dedicado toda una industria destinada a facilitar las condiciones de trabajo del personal encargado de estas tareas, elevar el rendimiento de la jornada laboral y acrecentar los resultados de calidad en el servicio terminado.

La limpieza, según términos médicos es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso. Escobar Aguiar, Eduardo Felipe, 2010.

La figura 1.1 muestra el círculo de Sinner.

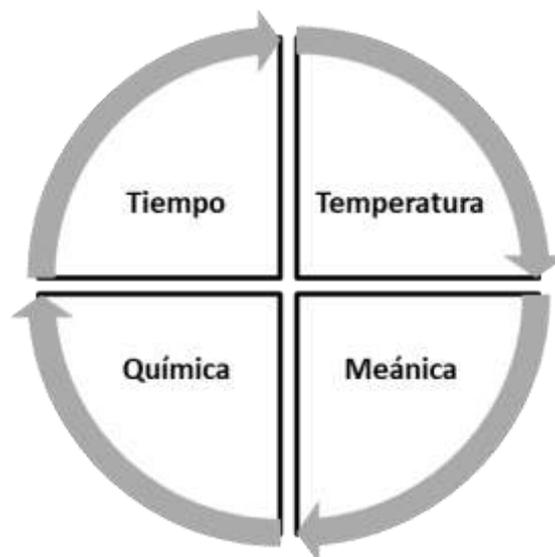


Figura 1.1. Círculo de Sinner.

Fuente: Elaboración propia.

Cuando se limpia se eliminan suciedades, pero también se ordena y se ambienta, ir al detalle es más que limpiar como está estipulado, es que cada uno de los elementos que conforman la ambientación de un lugar, parezca que se estrena en el momento en que el cliente lo utiliza.

Para los investigadores Jorge Valera y Cruz Trujillo (S.A), la limpieza está estrechamente vinculada con la prevención de enfermedades, o sea, con la higiene. Aunque el turista mencione a esta dimensión de la calidad con el término "limpieza del hotel", se trata de limpieza e higiene de todas las áreas o superficies que puedan entrar en contacto con el turista y que puedan provocar contaminaciones y enfermedades.

La figura 1.2 muestra las diferencias entre limpieza y desinfección:

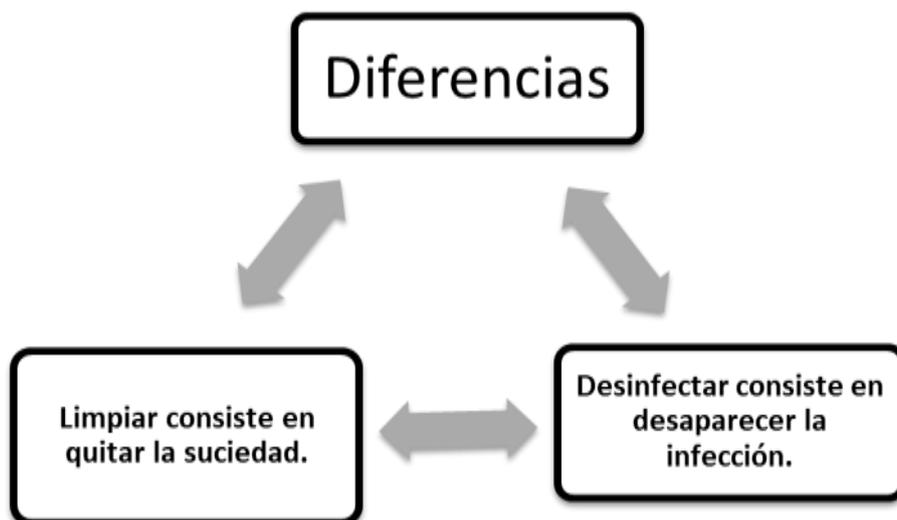


Figura 1.1. Diferencias entre la limpieza y desinfección.

Fuente: Elaboración propia.

Para Rodrigo Martínez. 2016, es fundamental conocer muy a las claras las necesidades en cuanto a recursos humanos presentes en cada hotel y una vez hecho este cálculo, el siguiente

paso sería el de incorporar soluciones innovadoras que pueden o no estar relacionadas con la tecnología y que irán destinadas a cubrir los siguientes objetivos:

- Optimizar el proceso de limpieza en el hotel
- Mejorar la calidad de servicio y estado de las instalaciones
- Emplear los recursos humanos para funciones de valor real relacionadas con el servicio al cliente
- Posicionar al hotel como una empresa de vanguardia en la gestión de operaciones.

Para lograr la adecuación de la higiene a lo esperado se deberá tener en cuenta las siguientes exigencias:

La figura 1.3 Adecuación de los niveles de limpieza a lo esperado por los clientes.



Figura 1.1. Exigencias para lograr la limpieza.

Fuente: Elaboración propia a partir de Olmo Garre, 2001.

El lavado es una de las formas de conseguir la limpieza, usualmente con agua. Esta se utiliza como disolvente, es el agente principal de la limpieza: da brillo, a altas temperaturas elimina microorganismos y grasa, así como el mejor solvente que se conoce. La utilización agua ionizada, permite la limpieza con los limpiadores más fuertes, al limpiar y desinfectar a la vez.

La selección de los útiles, es primordial, pues no todos se emplean para lo mismo, ya que cada superficie, sea de objeto, mueble o equipo es de diferente materia. Es significativo señalar, la contribución de la microfibr, en sustitución de los elementos de algodón. Una de las principales cualidades que se otorgan a la microfibr, destacada por, Valentín Casas, Presidente de Itel, es que en la mayor parte de superficies puede trabajar sin uso de detergentes o productos de limpieza, evitando así efectos irritantes en personas alérgicas, los efectos perjudiciales de los productos químicos en la industria alimentaria por su contacto con los alimentos así como las ventajas de poder ser usadas en superficies delicadas.

El cuidado y manipulación de los productos de limpieza, es otro de los aspectos a tener en cuenta ya que estos pueden dejar su estela de olores que podrían ocasionar reacciones de incomodidad a los clientes pues no todos tienen olor agradable además si se ha empleado al descuido la situación es más grave además de dañar la salud de la camarera para esto tomará las precauciones necesarias en el empleo de los medios de protección, ellos son los guantes, las gafas y el naso buco. También tendrá en cuenta el PH de los productos, la figura que se presenta a continuación lo ilustra el contenido:

La figura 1.3 muestra el PH de los productos de limpieza:

• pH de 0 a 3	Ácido fuerte.
• pH de 3 a 6	Ácido débil.
• pH de 6 a 10	Neutro.
• pH de 10 a 12	Alcalino débil.
• pH de 12 a 14	Alcalino fuerte.

Figura 1.4. PH de los productos de limpieza.

Fuente: Elaboración propia.

En recientes investigaciones se insiste en las posibilidades de la nanotecnología. Soluciones que, además de mejorar el mantenimiento del mobiliario, la moqueta, el suelo, las paredes, etc. crean un sistema de aislamiento de materiales con la finalidad de proteger y limpiar superficies, y con esto conservar las propiedades de los materiales ante las inclemencias del tiempo, suciedad y microorganismos.

Para la organización del trabajo, según Rodrigo Martínez. 2016, es recomendable la utilización de sistemas muy dirigidos a la mejora operativa como Tritón Housekeeping, integrado con sistemas operativos (PMSs) como Ópera que permite mantener un control a tiempo real de estado de limpieza de habitaciones, a la par que contar con avisos de incidencias en habitaciones en dispositivos móviles o mejorar la comunicación entre departamentos.

La sofisticación de los sistemas de aspiración y su eficiencia en comparación con los sistemas tradicionales. Los sistemas a través de vapor que se basa en la potente combinación de presión, velocidad y temperatura. Las microscópicas partículas de vapor penetran incluso en las hendiduras de difícil acceso y en los orificios más pequeños para desprender a fondo las partículas de suciedad. En la limpieza con vapor no se utiliza ningún detergente químico, por lo que no se dejan residuos que puedan provocar alergias en las superficies limpias. Esto supone una importante medida de seguridad. La utilización del Ozono se ha ido imponiendo para corregir la calidad ambiental. Por su poder oxidante, es bactericida, virulicida y germicida.

En el Departamento de Pisos es fundamental el compromiso del personal y su permanente capacitación. No olvidemos que una de las tareas más importantes de una empresa dedicada a la hospitalidad consiste en desarrollar el servicio al mismo tiempo que el negocio, es decir, desarrollar una cultura sólida del servicio. Crear una cultura, sensibilizar al personal de limpieza de llegar al detalle cuando se limpia y acondiciona, cuando ofrece un servicio, es llegar a la calidad es acercarse a la excelencia, es crear una cultura de servicio. Las supervisiones minuciosas, cumpliendo estrictamente con el protocolo, permite no sólo la detección de las irregularidades, sino realizar su labor formativa.

El Programa de Limpieza y Desinfección permite la planificación, organización, ejecución y control del trabajo. El horario debe planearse junto con el equipo para llegar a un consenso. De acuerdo con la cantidad y variedad de objetos o elementos que poseen las áreas y habitaciones, es necesario reflejar en un modelo una serie de interrogantes que permiten una gestión eficiente de la actividad de limpieza.

La Tabla 1.1 muestra la estructura del Programa de limpieza y desinfección:

¿Qué?	¿Cuándo?	¿Con qué?	¿Cómo?	¿Quién?

Tabla 1.1. Estructura del Programa de limpieza y desinfección

Fuente: Elaboración propia.

En el cumplimiento de esta actividad se debe tener en cuenta los principios, formas, métodos y tipos de limpieza. También la secuencia de pasos y procedimientos, reflejados en los manuales de procedimientos. Resulta una buena práctica del departamento, el desarrollo de talleres y eventos que posibilite la generalización de las nuevas técnicas y la introducción de cambios en las labores de higienización de áreas y habitaciones.

Conclusiones:

Un hotel debe caracterizarse por su limpieza, higiene y confort para propiciar al cliente bienestar y comodidades. La limpieza es un parámetro medible entre los que comprende la imagen de la instalación.

La aplicación de nuevas técnicas que permitan importantes mejoras productivas y de eficiencia resulta de vital importancia para los profesionales de la actividad hotelera.

Estas técnicas necesitan de una correcta programación y del compromiso de los trabajadores.

Bibliografía:

- Casas Brucart, Valentín. (S.A). La calidad ambiental derivada de la limpieza y desinfección. Disponible en [:https://www.cresca.upc.edu/sites/default/files/docs/11.Valent%C3%AD%20Casas_ITEL.pdf](https://www.cresca.upc.edu/sites/default/files/docs/11.Valent%C3%AD%20Casas_ITEL.pdf)
- Colectivo de Autores.2007 Regiduría Hotelera. Ediciones Balcón.

- Del Toro Soto, Maithé. (2016) Contribución del departamento de pisos a la satisfacción del cliente. Disponible en <http://www.monografias.com/docs110/departamento-pisos-satisfaccion-cliente-hoteleria/departamento-pisos-satisfaccion-cliente-hoteleria.shtml>
- Del Toro Soto, Maithé. 2011. Calidad en el servicio en el área de alojamiento hotelero. <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/calidad-servicio-area-alojamiento-hotelero.htm>
- Del Toro Soto, Maithé. 2011. La limpieza y el confort higiénico en los hoteles. Revista Electrónica de la Agencia de Medio Ambiente. <http://ama.redciencia.cu/articulos/21.05.pdf>
- Del Toro Soto, Maithé. 2012. Calidad en las habitaciones y servicio de excelencia. Mercadeo y ventas. Información sobre el servicio al cliente. <http://hablemosdemercadeo.blogspot.com/2011/02/calidad-de-las-habitaciones-del-hotel-y.html>
- Del Toro Soto, Maithé. 2013. Buenas prácticas ambientales en el el departamento de pisos del hotel. <http://www.gestiopolis.com/marketing-2/buenas-practicas-ambientales-en-el-departamento-de-pisos-del-hotel.htm>
- Del Toro Soto, Maithé. 2014. Algunas consideraciones de la oferta alojamiento. Revista Caribeña de Ciencias Sociales. <http://xn--caribea-9za.eumed.net/oferta-alojamiento/>
- Del Toro Soto, Maithé.2012. Servicio Hotelero. Diario Hotelero. <http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/detalle/servicio-hotelero->
- Escobar Aguiar Eduardo Felipe. 2010. La limpieza como una importante dimensión de la calidad en la hotelería. Revista TuryDes, Vol 3 No 8, 2010. <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/efea.htm>
- Escobar Aguiar Eduardo Felipe. 2011El confort como una importante dimensión de la calidad en la hotelería. Revista TuryDes. Vol 4, No 9,2011.
- Gallego, Jesús Felipe. 2002. Gestión de hoteles una nueva visión. La gestión de alojamiento capítulo 8. Ed. Thomsom Paraninfo, España, Pág. 411 a la 509.
- González Hernández, Mercedes de la Caridad.2011 El detalle en la limpieza de instalaciones hoteleras. <http://www.gestiopolis.com/el-detalle-limpieza-en-instalaciones-hoteleras/>
- Jorge Valera, José Antonio y Cruz Trujillo, Acela. (S.A)La limpieza en el hotel y la prevención de enfermedades. Revista Digital News Caribbeam. Disponible en <http://www.caribbeannewsdigital.com/noticia/la-limpieza-en-el-hotel-y-la-prevencion-de-enfermedades>
- López Collado, Asunción.1990. La gobernanta. Manual de hotelería. Madrid.
- Manuales y procedimientos de las cadenas.
- Normas de Categorización de los Hoteles.2014. 127 Norma Cubana.

- Olmo Garre, María José. 2001 Departamento de gobernanta de hotel. Sistemas y procesos. España. 2001. Pág. 213.229.
- Rodrigo Martínez. 2016. El futuro de la limpieza: De la calculadora a la robótica. Disponible en <http://www.ithotelero.com/blog/el-futuro-de-la-limpieza-en-hoteles-de-la-calculadora-a-la-robotica/>
- Román Zayas, Romelia. 2014. Limpieza e higiene en la hotelería. <http://www.monografias.com/trabajos103/limpieza-e-higiene-hoteleria/limpieza-e-higiene-hoteleria.shtml>