

La limpieza y el confort higiénico en los hoteles. Cleanliness and hygienic comfort in hotels.

MSc. Maithé del Toro Soto.

Profesora del Departamento de Alojamiento. Graduada de Licenciatura en Historia. Superación: Master en Ciencia de Educación Superior. Cursos de Computación, Inglés, Diplomado en metodología de la investigación. Diplomado en Gestión de alojamiento. Post grado de Marketing, de Calidad Total. Postgrado Los procesos en el Alojamiento. Diplomado en Gestión de Empresas Turísticas. Diplomado Nacional en Dirección Académica. Cursos de Supervisora y Ama de llaves. Profesora Principal de Escuela de Hotelería y Turismo de Varadero. Escuela de Hotelería y Turismo Varadero José Smith Comas. maithe.toro@ehtv.co.cu.

RESUMEN

Las actividades de limpieza para lograr el confort higiénico de todas las áreas y habitaciones del hotel es un tema que requiere una atención especial, pues cuando alguien emite juicios sobre la calidad de un hotel, los criterios de limpieza siempre están presentes, un lugar limpio ayuda a sentirse bien y proporciona bienestar a la vez de resultar más atractivo. El presente material fundamenta la importancia de esta actividad para lograr la satisfacción de nuestros clientes y que quieran regresar por la pulcritud y limpieza.

Palabras claves: LIMPIEZA; PRODUCTOS DE LIMPIEZA; CONFORT HIGIENICO; HIGIENE; AMBIENTE.

Abstract

Cleanup activities to ensure the comfort of all toilet rooms and areas is an issue that requires special attention, because when someone makes judgments about the quality of a hotel, the cleanup criteria are always present, a clean aid feel good and provides comfort while being more attractive. This material underlying the importance of this activity to achieve the satisfaction of our customers and want to come back for neatness and cleanliness.

Key words: CLEANLINESS; CLEANUP PRODUCTS, HYGIENIC CONMFORT; HYGIENE; ENVIRONMENT.

INTRODUCCION

El turismo como industria es un fenómeno que ha adquirido una creciente dinámica en la economía internacional, para muchos países constituye su actividad fundamental, generadora de ingresos, empleo y desarrollo. Este hecho ha significado que las empresas turísticas avancen hacia un camino mucho más profesional, en el que cada detalle cuenta.

La frase "calidad en el servicio" tiene mucho significado en los hoteles modernos, los cuales se esmeran en brindar al huésped la mayor de las comodidades en un ambiente agradable y limpio, pues saben que la pulcritud que reflejen lo motivará a regresar. En este sentido, el buen hotelero, consciente de la importancia y trascendencia que tiene la

limpieza de su inmueble, no sólo busca productos que ayuden al Ama de Llaves en la difícil misión de mantener impecable cada una de las áreas que conforman el hotel, sino resolver sus necesidades de manera integral, por eso, en el mercado hay diversos distribuidores que tienen como prioridad satisfacer de manera completa y eficiente los requerimientos de productos de limpieza y aseo de los grandes hoteles.

Sin embargo, hoy en día la relevancia alcanzada por el puesto de Ama de Llaves, ha permitido que las herramientas, como la capacitación y la planificación, ayuden a identificar en qué parte de la actividad debe existir una mejor capacitación o una mayor integración para el cumplimiento de los requerimientos de las condiciones de limpieza, uso eficiente de los productos y labores de higienización.

Ahora bien, no basta la buena voluntad del Ama de Llaves para mantener presentable el hotel, el entrenamiento del personal a su cargo es la base del éxito de todo lugar limpio, porque una máquina o producto por sí solo no limpia, se necesita la mano humana, por eso, la actualización y los cursos de capacitación que el hotelero proporcione a sus empleados, sobre todo al Gerente del hotel y al Ama de Llaves redundará en tres grandes beneficios: el huésped tendrá mayor comodidad, no se desperdicia dinero y la tarea será menos complicada.

El material que presentamos propone fundamentar la importancia de la labor de limpieza en los hoteles para lograr índices de confort higiénico. El cliente al llegar a un establecimiento de servicio, obviamente necesita o desea un servicio, pero sobre todo busca felicidad, seguridad, confort de habitaciones y áreas del hotel.

DESARROLLO

El texto de Regiduría hotelera, 2007 refiere sobre el tema que... las labores de higienización, acondicionamiento y embellecimiento de las habitaciones y áreas comunes y exteriores, 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...

Los clientes internacionales exigen cada vez más calidad de los servicios turísticos y el proceso de alojamiento como un macro proceso clave dentro de la hotelería debe tener ello muy en cuenta y asegurar la calidad de todos los elementos del producto turístico.

Para que nuestros clientes sienta seguridad de vida, se necesita labores de higienización con responsabilidad en la tarea y que las habitaciones y áreas del hotel logren convencer por su pulcritud. Sin la limpieza la imagen del negocio fracasa. La limpieza no se consume, pero satisface.

Uno de los objetivos del Departamento de la Gobernanta es la limpieza de todas las instalaciones del hotel, para lograr esta importante tara necesita recursos materiales, dentro de los que ocupan un lugar destacado los productos de limpieza, el volumen de su consumo en el hotel es tan importante que incide en los resultados del departamento, también en la organización de prevención de riesgos y en la política medioambiental del hotel.

Olmo Garre, María José, 2001 analiza elementos interesantes sobre la limpieza... tiene un efecto multiplicador, porque en un lugar limpio la tendencia de las personas es a mantenerlo limpio...va más allá de la simple eliminación de la suciedad pues tiene como

objetivo final la higiene, que se consigue al crear un conjunto de normas y sistema de trabajo dirigidas a mejorar la salud y a prevenir las enfermedades...

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.

Los objetivos de la limpieza son: Garantizar y conservar el ambiente limpio e higiénico. Preservar el valor de los edificios y bienes. Preservar las áreas libres de impurezas. Prevenir la aparición de infecciones. Responder a las exigencias de higiene, estética y confort que requiere la instalación hotelera.

Limpieza + Seguridad +Comodidad + Higiene = CONFORT

PUEDEN ENCONTRARSE DOS TIPOS DE SUCIEDADES:

- 1 Suciedad física.
- 2 Suciedad psíquica.

La suciedad física se detecta cuando observamos presencia de polvo, moho o incrustaciones en los azulejos, pisos, cristales, espejos, lámparas, en la falta de brillo, en las marcas de pisadas, en los techos y paredes cuando observamos manchas de grasas, crayón, telarañas.

La suciedad psíquica está dada por el desorden, la no armonía en la decoración, cortinas desprendidas, mala colocación de muebles y cuadros que a la vista hacemos rechazo.

Ante la existencia de la suciedad sobre la superficie se necesitan los productos químicos para que actúe. Hay que tener en cuenta el tipo de suciedad para saber con que compuesto trabajar así como las características de la superficie.

¿Qué es un producto? Es cosa producida. Son compuestos químicos industrializados
Formas del producto: crema, polvo, líquido gelatinoso, pasta, granulado.

¿Cuál es el P/H de un producto?

Es el grado de acidez o alcalinidad de producto o sustancia que se mide en rango de:



- 0-3 Ácidos Fuertes
- 3-6 Ácidos Débiles
- 6-10 Neutro
- 10-12 Alcalinos Débiles
- 12-14 Alcalinos Fuertes

Aplicación de los Productos según su P/H:

- a) Los alcalinos: son Desengrasantes (lejías, amoniacos)

b) Los neutros son mantenedores: Son los más utilizados en las instalaciones y los menos agresivos (gel de baño, shampoo de moqueta,).

c) Los ácidos: son desincrustantes (sal fuman y otros) para eliminar incrustaciones.

Los agentes químicos desinfectantes destruyen todos los elementos patógenos y realiza las acciones de: Germicidas, destrucción de microorganismos en general. Bactericida, destrucción de bacterias. Viricida, destrucción de virus. Fungicida, destrucción de hongos. Alguicida, destrucción de algas

Acción de un Limpiador:

Acción de Mojado: para romper tensión superficial

Acción de Penetración: llega a todas las capas.

Acción de Emulsificación o emulsión: forma de emulsión (se unen las partículas)

Acción de Suspensión: retirar del lugar no deseado.

Teniendo en cuenta lo analizado con anterioridad, de la limpieza depende muchísimo la seguridad ambiental, la seguridad del cliente del hotel, la higiene de la comunidad. Esta tarea requiere de un personal preparado y consciente de la importancia de la higiene, personas convencidas del trabajo que realizan y, por tanto, motivadas a realizarlos con calidad.

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.

La limpieza requiere por lo menos de cuatro factores básicos, que conforman el llamado círculo de Sinner y que son:

Acción química, acción mecánica, tiempo y temperatura.



La camarera en el cumplimiento de sus tareas debe respetar los procedimientos, principios, métodos, tipos y formas de limpieza. En el cumplimiento de sus funciones debe ser responsable y exigente con la labor que desempeña. El cliente valora mucho la dedicación y entrega en las actividades de limpieza donde juega un rol importante su desempeño profesional.

Otro elemento de vital importancia está relacionado con la planificación del trabajo, los programas de limpieza y desinfección. No basta con los productos de limpieza utilizados y los procedimientos empleados, la organización de las tareas permite mayor rendimiento en las labores y por supuesto mayor calidad.

En encuestas aplicadas a clientes. La limpieza es el aspecto más valorado por los huéspedes, indistintamente de la categoría del hotel en el que se alojen.

Para desarrollar las labores de higienización se debe tener en cuenta temperatura: 55°C.

La acción de los detergentes se multiplica con el aumento de temperatura que permite el inicio de determinados procesos:

1. Se disminuye la tensión superficial del agua. La tensión superficial hace referencia a la tendencia que tienen las moléculas de agua a permanecer unidas
2. Se aceleran todas las reacciones químicas.
3. Las grasas se saponifican con más facilidad, es decir, se facilita la reacción química que se produce entre un ácido graso y una base para obtener como producto principal la sal componente del ácido graso. También se facilita su hidrólisis.
4. Se facilita la penetración del detergente gracias a que se fluidifican las grasas y ceras.
5. Produce agitación térmica por movimientos de convección y ebullición.
6. La desinfección también se facilita.

En la limpieza el agua es fundamental 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.

Otro aspecto que merece especial atención tiene que ver con los olores. Ellos pueden hacer más que simplemente hacer recordar a la gente imágenes o sonidos. Esto es porque nuestro órgano nasal está en contacto directo con el sistema donde están centradas nuestra memoria y emociones. Es por eso que los olores están a menudo relacionados con los estados de ánimo.

La higiene tiene como objetivo mantener las condiciones óptimas para la vida del hombre, logrando que el individuo y la población en general disfruten de un adecuado estado de salud. Creando las condiciones higiénicas contribuimos a garantizar un estado de bienestar físico mental y social del cliente interno y externo.

No debemos olvidar que el ambiente que rodea al hombre está constituido por un conjunto de factores, en los cuales se desenvuelve la vida del hombre desde su nacimiento. El organismo disfruta de un estado de salud, pero cuando por cualquier motivo no puede responder satisfactoriamente a dichas agresiones, se produce la enfermedad.

En las encuestas de satisfacción aplicadas en los hoteles los clientes comentan en algunos casos, lo referente a la limpieza, presencia de polvo, de cabellos, de machas y esto se debe entre otras cosas a la poca sistematicidad de la camarera y a la no exigencia de las supervisoras y responsables del departamento. Existe otro elemento además y tiene que ver con las expectativas del cliente. Una instalación que no proyecte una imagen agradable, por el mantenimiento, en ocasiones parece falta de higiene.

Necesitamos además entusiasmo en la labor que realizamos. Quien trabaja con alegría, trabaja bien; es productivo, logra más en menos tiempo y así tiene un espacio para sí mismo y sus otros intereses: el amor, la familia, la diversión, los amigos, etc. Trabaja

con alegría y puede vivir con alegría. El que trabaja por carga, como no ama lo que hace, no logra hacer bien las cosas a la primera vez y se cansa más. El factor humano en los servicios debe estar motivado por la actividad que desempeña.

CONCLUSIONES

- Es importante para desarrollar las labores de higienización los conocimientos necesarios sobre estas temáticas, donde se impone la cultura del detalle.
- La capacitación constante del personal que labora en la hotelería es fundamental.
- Las labores de limpieza marcan la diferencia y hacen que el cliente quiera regresar.
- Con la higiene ambiental se logra proyectar una imagen agradable.
- Este tema debe ser analizado con sistematicidad por directivos y trabajadores, para lograr la excelencia en los servicios.

BIBLIOGRAFIA

- Alonso Almeida, Mar; Barcos Redín, Lucía y Martín Castilla, Juan Ignacio :Gestión de la calidad de los procesos turísticos
- Báez Casilla, Sixto. Departamento de Ama de Llaves. Editorial C.E.C.S.A, 1989. México.
- Bibliografía de apoyo: Martí Pilar y María Luisa de Andrés. Prácticas de regiduría de pisos. Madrid. 1997 Pág. 46, 50.
- Chase R., Aquilano N. y Jacobs R. Administración de producción y operaciones. Octava edición. McGraw Hill. Santa Fé de Bogotá, 2000.
- Chequeo de Listado del Mintur.
- Departamento de gobernanta de hotel. Sistemas y procesos.
- Escobar Aguiar Eduardo Felipe. La limpieza como una importante dimensión de la calidad en la hotelería.2010
- Gaceta oficial de la República de Cuba. Ley 13. Protección e higiene del trabajo. <http://www.eumed.net/rev/turydes/08/efea.htm>.
- ISO 9000:2000, Normas de gestión de la calidad.
- Maldonado T. (2000). Portales OMD, Mucho más que información en un único site. En 1 er Taller Nacional de Tecnologías aplicadas al sector hotelero. Madrid, España.
- Manuales y procedimientos de las cadenas..
- Normas de Categorización de los Hoteles. 127 Norma Cubana.
- Olmo Garre, María José. España. 2001. Pág. 213.229.
- Picazo, L.F. y F. Martínez. Ingeniería de servicios. McGraw Hill, México.
- Zeithami V., Parasuraman, A. y Berry, L.; Calidad Total en la Gestión de los Servicios. Editorial Díaz de Santos. 1995