



REPORTE FINAL DE ESTADÍA

Guadalupe De Felipe Castañeda

**Propuesta de mejora continua en procedimientos de ama
de llaves**



EDUCACIÓN
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



DET
Dirección de Educación
Tecnológica del Estado
de Veracruz

SEMSys
Subsecretaría de Educación
Media Superior y Superior

TSU en turismo área hotelería

Propuesta de mejora continua en procedimientos de ama de llaves

REPORTE FINAL DE ESTADÍA

QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO EN TURISMO ÁREA HOTELERÍA

Nombre del alumno: Guadalupe de Felipe Castañeda

ASESOR ACADÉMICO: MANF. JESSICA IRENE CARMONA

ASESOR INDUSTRIAL: L.A.E ÁLVARO TRUJILLO LEZAMA

CUITLÁHUAC, VER

AGOSTO, 2023

AGRADECIMIENTOS

Principalmente a mi pequeño y gran amor mi hijo Eduardo pues él ha sido mi motivación en todo el transcurso además de que quiero ser un ejemplo para él de que no hay imposibles. Por todo el amor incondicional que me da y todas las ganas que me da de seguir adelante y superarme.

Al papá de mi hijo, pues sin su apoyo en todo este tiempo no habría logrado estar en donde ahora estoy, y por todo su apoyo moral.

Mi mamá pues gracias a todos los valores que me dio, sus consejos, puedo llegar el día de hoy hasta aquí.

A la abuelita de mi hijo, pues gracias a toda su ayuda pude realizar mi estadía.

A mis asesores, pero sobre todo a L.A.E Álvaro, por sus enseñanzas, todo su apoyo incondicional en la realización de mi estadía y la elaboración de mi proyecto.

Resumen

El objetivo del presente proyecto es una propuesta de plan de mejora continua donde se definen todas las funciones y obligaciones que el personal debe desempeñar cada día en el Hotel Layfer ubicado en la ciudad de Córdoba, Veracruz, considerando la importancia de aplicar de manera detallada los procedimientos dentro de una organización, donde a través de ellos se pretenden evitar grandes errores que suele comentarse dentro de las tareas que realizan a diario las camaristas. Se cree que la mejora de la herramienta estratégica para dicha área el desempeño y calidad en el servicio del personal dentro del área de ama de llaves del hotel layfer tendrá una mejora notable, así como para el área de lavandería.

La investigación que se ha desarrollado es de tipo cualitativa como técnica principal se utilizó la observación directa y como instrumento un plan de mejora continua para dicha área la cual revela que las observaciones y propuestas que se hicieron en el departamento de Ama de llaves, arrojaron resultados donde se mostró que los procedimientos si pueden ser llevados a cabo. La capacitación beneficia tanto al departamento como a los empleados, así como también se tomó en cuenta la opinión de una servidora como la de las camaristas en la implementación de nuevos procesos mismo que son muy necesarios para que los empleados desempeñen sus actividades de una manera más eficiente y eficaz.

índice

CAPÍTULO I . INTRODUCCIÓN.....	1
1.2 Antecedentes de la empresa.....	4
1.3 Organigrama:	7
1.4 Análisis FODA.....	10
CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	11
2.1 Planteamiento del problema.....	11
2.2 Pregunta de investigación.....	12
2.3 Objetivo general.....	12
2.4 Objetivos específicos.....	12
2.5 Elaboración y justificación del problema.	12
2.6 Limitaciones y alcances del proyecto.....	13
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	14
3.1 Elaboración del estado de marco teórico.	14
3.2 Elaboración del marco conceptual	24
CAPÍTULO IV. DISEÑO DE PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA METODOLOGÍA.	26
4.1 Proceso de investigación	26
4.2 Enfoque de investigación	27
4.3 Tipo de investigación	27
4.4 Método	28
4.5 Técnicas y herramientas de investigación	28
4.6 Descripción de los instrumentos	28
4.7 Diseño de los instrumentos.....	29
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES	29

5.1 Resultados.....	29
5.2 Conclusión.....	33
Recomendaciones	34
Anexos.....	37
Bibliografía.....	63

Índice de imágenes

Imagen 1 Logo Hotel Layfer	5
Imagen 2: Análisis FODA Fuente: Elaboración propia	10
Imagen 3: Lluvia de ideas Fuente: Elaboración propia.....	39
Imagen 4: Presentación de habitación Fuente: Elaboración propia.....	54
Imagen 5: Habitación Fuente: Elaboración propia.....	54
Imagen 6: Presentación baño Fuente: Elaboración propia	55
Imagen 7: Presentación baño Fuente: Elaboración propia.....	55
Imagen 8: Carrito de camarista Fuente: Elaboración propia	57
Imagen 9: Reporte de camarera	58
Imagen 10: Reporte de ama de llaves	59
Imagen 11: Check List.....	60
Imagen 12: Formato de supervisión.....	61
Imagen 13: Formato de inventario	61

Índice de tablas y objetos

Tabla 1: Organigrama Fuente:	7
Tabla 2: Organigrama de ama de llaves	17
Tabla 3: Proceso de investigación	26
Tabla 4: Check list	29
Tabla 5: Check list	30
Tabla 6: Plan de mejoras.....	32
Tabla 7: Flujograma.....	38
Tabla 8: Áreas de mejoras	38
Tabla 9: Ama de llaves	40
Tabla 10: Área de mejora 1	41
Tabla 11: Área de mejora 2	42
Tabla 12: Área de mejora 3	42
Tabla 13: Área de mejora 4	43
Tabla 14: Dificultad de implantación	43
Tabla 15: Acciones de mejora	44
Tabla 16: Descripción del área.....	45
Tabla 17: Mapa estratégico	46
Tabla 18: Controles de camaristas.....	47
Tabla 19: Ocupada sucia.....	48
Tabla 20: Tendido de cama	50
Tabla 21: Reporte de lavandería	51

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente proyecto fue realizado en el Hotel Layfer, ubicado en la Ciudad de Córdoba, Veracruz el cual ha recibido el nombramiento de Pueblo Mágico, siendo esta una empresa prestadora de servicios del ramo hotelero. El proyecto se efectuó dentro del departamento de Ama de Llaves, con el objetivo de mejorar su herramienta estratégica donde se definen todas las funciones y obligaciones que el personal debe desempeñar cada día. El propósito del proyecto es incrementar la eficiencia del servicio brindado, con el grado de desempeño y consistencia de la calidad de los servicios, partiendo desde un análisis de la situación actual del desempeño de las camaristas hasta el punto de poder recomendar alternativas estratégicas que tengan impacto en la mejora y la productividad del departamento de ama de llaves.

Dicha investigación muestra de forma detallada donde se ubica el hotel, llevando a desarrollo el planteamiento del problema de dicho establecimiento y cómo llevar a cabo una propuesta de mejora continua a través de los objetivos mencionados. Con la ayuda de investigaciones detalladas se identifica la importancia de un manual y de ahí surge la propuesta de un plan de mejora continua para mejorar los procedimientos de ama de llaves. Llevando a cabo la información se da la realización de las herramientas con las cuales se podrán observar las áreas de mejora y se puede estandarizar los servicios de limpieza dentro del hotel.

Como resultado se obtuvo un plan de mejora continua que busca mejorar el desarrollo de las actividades y responsabilidades del departamento de ama de llaves.

Este proyecto beneficia al departamento en que se realizó, ya que regularmente en estos departamentos operativos el personal y sus ejecutivos adolecen del tiempo requerido para el desarrollo de estos propósitos. De igual manera lo ayudará, a que, por la evaluación, análisis y aplicación por escrito de estándares de calidad manejados, mejorar el servicio brindado a sus clientes, así como también beneficiar al alumno al aplicar sus conocimientos adquiridos durante su formación académica. A través del análisis que se realizó, se obtienen conclusiones donde los datos recabados informan que, dentro del departamento, se descubren las fortalezas, donde se encuentra el buen trato hacia los huéspedes. La responsabilidad que las camaristas tiene con las llaves de cada habitación, la realización de su trabajo de manera rápida y su compromiso por ofrecer un excelente servicio, se

determina que sus debilidades muestran poco alcance para limitar al departamento a ofrecer máxima calidad y mantener a Hotel Layfer como uno de los establecimientos de hospedaje con mayor prestigio en la ciudad de Córdoba, partiendo de esta información, se establecen las debilidades donde se encuentra que la principal cuestión que conlleva limitaciones en cuanto a mantener capacitadas a las camaristas es la falta de un manual de procedimientos donde especifique cómo realizar sus actividades diarias, ya que consecuentemente se obtienen ciertos descuidos y olvidos que suelen llegar a ser notorios al momento de realizar la revisión de habitaciones, cabe mencionar que el hotel cuenta con un manual propuesto en el cual el hotel hace caso omiso y no lo toma en cuenta.

Al tomar como decisión el mejorar una herramienta estratégica para el departamento de ama de llaves, cumple con el objetivo de contar con una herramienta clave al momento de la capacitación para el nuevo personal. Se comprende diferentes herramientas como parte de la herramienta estratégica, que ofrece una visión más completa de cómo realizar el trabajo de las actividades en el departamento y por ende ayuda a la comprensión para agilizar el trabajo, la mejora de la herramienta estratégica propuesta para el departamento de ama de llaves se encuentra de forma digital para ofrecer a las empleadas y supervisor de área una manera sencilla de contar con él y de recurrir a momento de solicitarlo, siendo así que tanto camaristas, como supervisor lo tendrán a su alcance de una manera sencilla y flexible.

1.1 Marco contextual.

Geografía

Córdoba está ubicado en el centro del estado de Veracruz, también conocida como la ciudad de los 30 caballeros ya que fue fundada por 30 miembros de familias importantes conocidas de la región, está ubicada a 860 metros sobre el nivel del mar y goza de un clima semi cálido, lluvias en verano con algunas tormentas que no afectan en absoluto a la ciudad debido a sus desagües naturales, los otoños son suaves con algunos vientos y el invierno es fresco con una temperatura promedio de 12 °C.

Hidrografía

Se encuentra regado por el río seco, que nace en el Citlaltépetl, pasa por Tomatlán, se inclina hacia el sur y después al norte siguiendo su curso al este, hasta su confluencia con el río Atoyac; río San Antonio que nace cerca de Chocamán, pasa a la orilla de la ciudad y desemboca en el río seco; y el río Blanco que tiene su origen en las cumbres de Acultzingo.

Cultura

Siendo Córdoba una ciudad fundada por 30 caballeros españoles, es natural que algunas tradiciones hispanas se practiquen en la localidad, de las cuales solo algunas se han conservado. Entre estas destacan los festejos de Covadonga, en septiembre, durante los cuales pasean por las principales calles de la ciudad un gran ramo de flores en forma de corona que posteriormente es depositada como ofrenda en un altar de la parroquia. Los participantes en este desfile portan trajes típicos españoles como gallegos, sevillanas, asturianas, etc.

Se efectúan algunas fiestas populares que tradicionalmente son celebradas por los pobladores de la región, un gran porcentaje de estas son las mismas que se celebran en todo el país y que forman parte de la tradición mexicana, como son El Día de Reyes, Día de la Candelaria, Semana Santa, Posadas, Día de muertos y Fiestas Patrias.

Turismo

La ciudad de Córdoba concentra atractivos característicos como historia, hermosas construcciones, ambiente cálido y agradable, gran actividad económica y comercial,

deliciosa cocina y una población alegre y tranquila, el tipo de turismo que se puede realizar en la ciudad es el ecoturismo, turismo recreativo y turismo gastronómico.

- Ecoturismo: Córdoba está regada por los Ríos Seco, San Antonio, Atoyac y Blanco, que tienen su origen en las montañas que la rodean.
- Turismo recreativo: La zona urbana cuenta con lugares como la Alameda Rafael Murillo Vidal, que es un gran parque con cientos de árboles, extensas áreas verdes, paseos, juegos rústicos para entrar en contacto con la vida natural.
- Turismo gastronómico: Los restaurantes mantienen su encanto y calidad de cocina, y conviven con modernas cafeterías dedicadas tanto a la cocina internacional como a la comida típica y el disfrute del café de la región.

La ciudad de los 30 caballeros es visitada por turistas que comparten el amor por aprender y empaparse con cultura, historia y costumbres, así como nuevas experiencias.

Lugares turísticos para visitar en la ciudad de Córdoba:

- Centro Histórico.
- Plaza de Armas.
- Plaza Principal en el Parque 21 de Mayo.
- Ex Casino Español.
- Iglesia de la Inmaculada Concepción.
- Palacio Municipal.
- Museo de la Ciudad.
- Parques ecológicos: “Paso Coyol” y la “Alameda Rafael Murillo Vidal”.

1.2 Antecedentes de la empresa

Nombre:

Hotel Layfer.

Categoría:

Hotel de 4 estrellas.

Ubicación:

Se ubica en avenida 5 entre calle 9 y 11, numero 908, Centro 94500, Córdoba Ver.

Slogan:

“Su casa en Córdoba”

Logotipo:



HOTEL LAYFER

CÓRDOBA CENTRO

Imagen 1 Logo Hotel Layfer

Razón Social:

HOTEL LAYFER S.A. DE C.V.

Año de apertura:

23 de junio de 1992

Propietario:

- María Luisa Fernández Ortiz
- Juan José Layún Fernández
- María Luisa Layún Fernández
- Gerardo Layún Fernández

Historia

La historia de HOTEL LAYFER es un relato de crecimiento en establecimiento, calidad y prestigio a lo largo de sus más de 25 años de vida, se ha convertido en una importante competencia en el hotelería urbano de Córdoba.

Su historia se remonta a 1992, cuando abre sus puertas este primer establecimiento del “Grupo de Hoteles Layfer” en Córdoba Veracruz, en manos de los actuales propietarios, la familia Layún Fernández.

En sus inicios el hotel contaba con habitaciones dobles y sencillas, más tarde se incluyó las habitaciones tipo suites, con el fin de elevar la calidad en los servicios que se ofrecen al huésped. Así mismo HOTEL LAYFER ha seguido buscando mantenerse a la vanguardia innovando los servicios y productos que ofrece, esto ha ocurrido de la mano de los avances tecnológicos.

Hoy en día HOTEL LAYFER está posicionado como uno de los mejores hoteles de la región, gracias al desempeño y dedicación de sus propietarios. La empresa ha crecido a pasos agigantados pues hacia el año 1997 se abrió un nuevo hotel con el nombre de “Villas Layfer”, precedido de “Suites Layfer” inaugurado en 2004, y por último se ha expandido con la creación de “Layfer Express” inaugurado en 2012. Con este acontecimiento se ha vuelto un hotel familiar de cadena, Grupo Layfer.

Filosofía organizacional

Misión:

Hotel Layfer es una empresa encargada de proveer a sus clientes un servicio de hotelería de primera calidad, haciendo todo lo posible porque los huéspedes se sientan en una extensión de su hogar, por medio de un trato amable y cálido. Además de brindarles un refugio de comodidad, tranquilidad y seguridad que los huéspedes necesitan durante una visita de placer o negocios. Tomando la excelencia y el cuidado de cada detalle como su carta de presentación.

Visión:

Hotel Layfer se ha fijado la importante meta de llegar a convertirse en un líder en el servicio de hotelería de la zona de Córdoba, Veracruz y sus alrededores. Garantizando la preferencia y satisfacción de sus clientes al ofrecer siempre un servicio integral e innovador que exceda sus expectativas.

Valores:

Los valores que posee la empresa Hotel Layfer son los que la representan para brindar a sus clientes una excelente atención.

- Excelencia
- Honestidad
- Calidad
- Identidad
- Compromiso
- Hospitalidad
- Confiabilidad

Objetivo:

“Nuestro principal objetivo es que cada huésped se sienta como en casa, ofreciéndole la mejor calidad en el servicio. Nos ubicamos en la ciudad de Córdoba, Ver.

1.3 Organigrama:

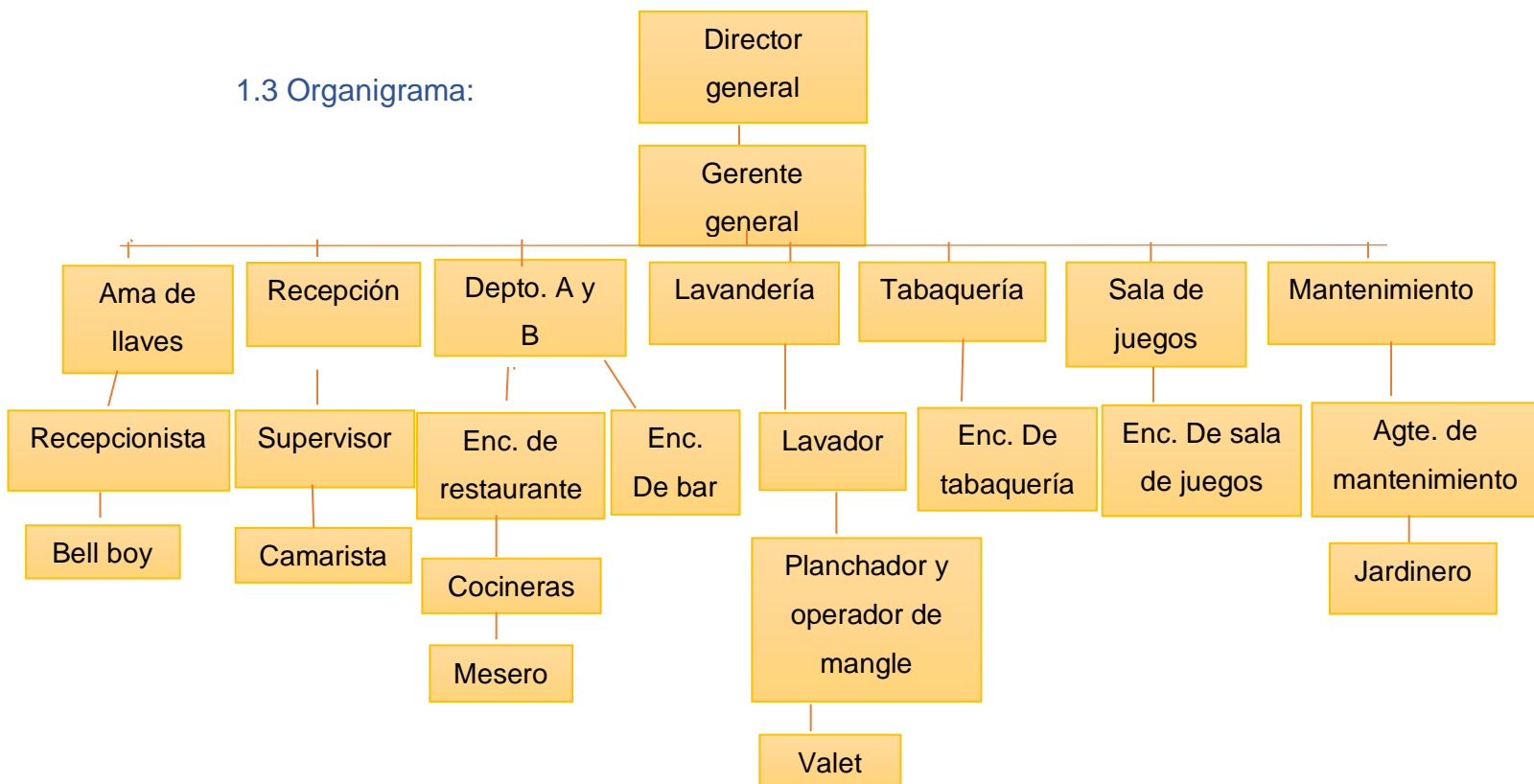


Tabla 1: Organigrama Fuente: Elaboración Propia

Servicios que ofrece

General

- Wi-fi
- Guardaequipajes
- Servicios 24 horas
- Comida/ bebida
- Servicio de traslado
- Fitness/ gimnasio
- Piscina

Comida

- Desayuno en la habitación
- Restaurante
- Barra de bocadillos
- Bar/salón
- Almuerzo para llevar
- Menús de dietas especiales

Spa y Ocio

- Piscina exterior
- Terraza solárium
- Jardín
- Ocio/sala de tv
- Masaje
- Baño público

Actividades y deportes

- Gimnasio
- Billar/ billar americano
- Ping – pong

Negocios

- Centro de negocios
- Instalaciones para reuniones/ banquetes

- Fax/ fotocopias

Vistas

- Vista a la piscina

Niños

- Juegos de tablero
- Zona de juegos para niños
- Sala de niños

Habitación

- Aire acondicionado
- Minibar
- Zona de estar
- Patio
- Terraza
- Mueble de jardín
- Servicios de té/ café
- Mesa de comedor
- Servicios de plancha

Cuarto de baño

- Artículos de baño gratis

Multimedia

- Televisor LCD
- Teléfono
- Radio despertador AM/FM

Servicios

- Servicios de traslado (de pago)
- Servicio de habitaciones
- Tareas de mantenimiento
- Lavandería
- Limpieza en seco

- Asistencia en excursiones/ servicios de entradas
- Servicio de compra de ultramarinos (Layfer, 2023)

1.4 Análisis FODA

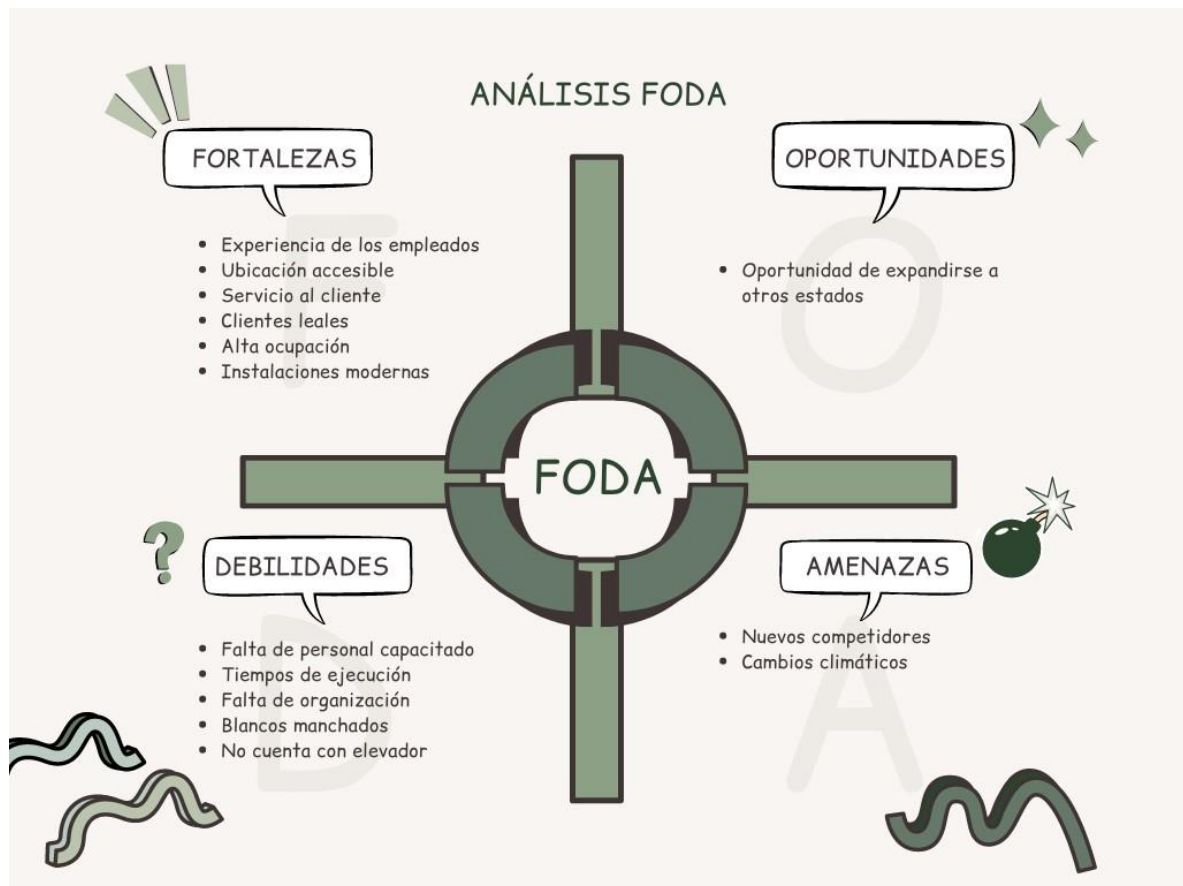


Imagen 2: Análisis FODA Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

2.1 Planteamiento del problema.

El departamento de ama de llaves tiene como actividades específicas la limpieza y presentación de las habitaciones, así como el control de la ropa de las habitaciones, la mantelería, los uniformes y suministros necesarios para su operación. Su misión será atender con auténtico espíritu de servicio y hospitalidad a todos los clientes por igual, manteniendo limpias a conciencia las habitaciones y buscando en todo momento la mejor forma de atender las necesidades de los huéspedes durante su estancia en el hotel.

De ahí la importancia de la limpieza en un hotel pues es una de las prioridades más importantes para los gerentes generales y los jefes de departamento ya que la limpieza de un hotel u habitación garantiza la satisfacción del huésped, comentarios positivos en redes sociales y recomendaciones, habitaciones salubres y limpias que atraen a los huéspedes de negocios y convenciones además de un ambiente acogedor y limpio, tanto para los huéspedes como para el personal interno.

La importancia de un manual de procedimientos de ama de llaves, es sumamente necesario ya que este ayuda en el control y la organización de cómo se debe de limpiar una habitación, siempre dependiendo de la ocupación del hotel.

En los diferentes departamentos que conforman al hotel layfer se pueden detectar áreas de mejora en cuanto a la limpieza, departamento de ama de llaves es uno de ellos, en ocasiones se observan blancos manchados, habitaciones empolvadas al término de la limpieza entre otras cosas más, aspectos que dejan mucho que desear en cuanto calidad y comodidad hacia los huéspedes. Sin duda alguna ama de llaves es uno de los departamentos más importantes, pues contribuye a la buena organización del mismo e influye notablemente en la opinión que un huésped puede llegar a tener acerca del hotel, es por ello que se deben mejorar los aspectos antes mencionados. Además de no contar con un manual de procedimientos que ayude a la organización de la limpieza de las habitaciones, ya que dependiendo de la ocupación del hotel las camaristas tienen menos tiempo para realizar una habitación con limpieza completa, pues a veces cuando solo son

3 camaristas les tocan de a 14 habitaciones y para una habitación completamente limpia varían de 40 minutos a 1 hora para estar limpia en su totalidad.

2.2 Pregunta de investigación

¿Cómo se pueden optimizar los procedimientos de ama de llaves?

2.3 Objetivo general

Elaborar un plan de mejora continua para el departamento de ama de llaves a partir de los procesos establecidos para la calidad en el servicio.

2.4 Objetivos específicos.

Analizar los procedimientos de ama de llaves.

Verificar que procedimientos se llevan a cabo.

Proponer un plan de mejora continua.

2.5 Elaboración y justificación del problema.

El Hotel Layfer se caracteriza por ser un hotel de alta calidad en todos sus servicios, así como también la confiabilidad, hospitalidad, compromiso y excelencia, siendo esta el principal motivo de dicha investigación, misma que será beneficiada con un plan de mejora continua para ama de llaves que facilitará la realización de procesos en el área, ya que se busca mejorar los tiempos en los que se realicen cada una de las actividades, la manera en que se efectúen y el orden en el que se desarrollen.

Las partes beneficiadas con dicha investigación son el hotel el cual se le otorgará una propuesta de mejora continua para ama de llaves. Ya que le ayudará en sus procesos dentro del establecimiento en dicha área durante el tiempo que permanecerá como practicante a través de su asesor industrial y colaboradores del hotel.

Esta herramienta estratégica para el departamento de ama de llaves mejorará la calidad del trabajo, el tiempo y la forma en la que se ejecuten las tareas, facilitará las labores y creará estandarización al momento de la realización de las actividades de cada una de las camaristas.

Dicha investigación permitirá conocer el funcionamiento dentro del hotel Layfer, lo que respecta a la descripción de tareas y actividades que se llevan a cabo. Esto a su vez aumentará en la eficiencia y eficacia de las camaristas y colaboradores, indicando lo que

deben hacer detalladamente, esto con el fin de mejorar el tiempo de ejecución de sus actividades además de la calidad de limpieza dentro de las habitaciones, mismas que benefician al hotel.

2.6 Limitaciones y alcances del proyecto.

- Esta investigación servirá para mejorar los servicios que se brindan en el hotel layfer de acuerdo a la calidad en la limpieza que se le brinda al huésped, para que esta sea de su comodidad y seguridad, es de suma importancia que se realice en el hotel ya que su principal actividad es el comercio donde diariamente se efectúan gran número de ventas, donde se brinda un servicio. En primera estancia los beneficiados serán los huéspedes al recibir un servicio de calidad por el cual pagaron.
- Una de las limitaciones que se detectaron fue que el personal de ama de llaves no cuenta con un manual de procedimientos, donde se les especifique cómo debe ser el aseo de las habitaciones y por qué empezar, además de no llevar un reporte de ama de llaves diario, pues debido al tiempo y ocupación del hotel no siempre se limpian las habitaciones con profundidad, provocando que en ocasiones haya blancos manchados, polvo en muebles, entre otras cosas.
- Otra limitación es que el día de descanso de alguna camarista, hay más carga de trabajo para las demás, lo que lleva a tener menos tiempo en el aseo de las habitaciones, y solo hacer lo esencial, como cambiar camas, lavar baños, barrer y trapear pisos.
- Además de no haber buena comunicación entre compañeros de lavandería y camaristas, puesto que deberían de estar al pendiente de no entregar los blancos manchados.

CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

3.1 Elaboración del estado de marco teórico.

¿Qué es un ama de llaves?

Los deberes del ama de llaves en un hotel o su término en inglés Housekeeping o Housekeeper son probablemente los deberes más importantes que tienen lugar en un hotel a diario. Si el ama de llaves no ha hecho su trabajo según sus expectativas, el hotel podría perder mucho dinero.

Los huéspedes del hotel esperan que sus habitaciones se limpien con la máxima precisión y atención al detalle. La limpieza de un hotel es el factor clave de venta.

Las funciones del ama de llaves y todo el departamento de limpieza debe mantener los más altos estándares de limpieza y calidad al igual cuenta con el apoyo de su asistente o supervisora según el organigrama de cada empresa. (Mateos, 2023)

Calidad

El sistema de calidad de un hotel se basa en las políticas, estándares y protocolos, tanto en las auditorías internas y externas, que debe poner en práctica y delimitar un establecimiento para ejercer una mejora constante en la calidad de los productos y servicios que ofrece en cada uno de sus departamentos.

Para lograrlo el reto está, no solo en centrarse en el producto. La calidad en un servicio hotelero empieza desde casa, es decir que debe ser una máxima trabajar en la formación de los empleados para que conozcan y sientan el servicio tan suyo que a la hora de venderlo transmita esa sensación de confianza que hará que el cliente jamás dude de la calidad de dicho producto.

Estos procesos internos son los que hacen posible el éxito de la gestión de la calidad. Además, estos procesos optimizan la administración del trabajo y el personal mediante herramientas que modernizan las dinámicas laborales en todos los sentidos. (Ostelea, 2022)

¿Qué es mejora continua?

Es un método que sirve para analizar, revisar y adecuar los procesos dentro de una empresa para optimizar la cadena productiva. Se sustenta en la idea de evolución continua,

que considera que el diseño del proceso, la ejecución, el control y los ajustes, son necesarios para obtener el resultado que se espera.

Paso a paso de un día laboral de un ama de llaves.

Al comienzo de cada día laboral, un ama de llaves del hotel rellenará su carrito con toallas de baño, toallas de mano, paños, sábanas ajustables, sabanas planas, fundas de almohadas y cualquier otra ropa de cama requerida en cada habitación.

Retirar blancos de la habitación.

La primera parte para limpiar la habitación de un hotel, consiste en quitar todas las mantas, sábanas y almohadas de todas las camas en la habitación. También sacar del baño todas las toallas usadas.

Luego tendrá que asegurarse de que estas sábanas usadas lleguen a la ropa, estas se lavan con extrema higiene para su reutilización.

Hacer las camas.

Cada hotel tendrá un estilo y una forma específicos de hacer las camas en la habitación. El ama de llaves hará cada cama en la habitación de acuerdo con el estilo ordenado por el hotel.

Basura.

La camarista tendrá que vaciar los botes de basura en la habitación y reemplazar las bolsas de basura por bolsas nuevas. También limpiará toda la basura que se encuentre alrededor de la habitación.

Limpiar el baño.

El baño de la habitación recibe una atención muy merecida. Después de que cada huésped salga de la habitación, el ama de llaves debe limpiar y desinfectar a fondo el inodoro, el lavabo, el área de baño y el piso del baño.

Últimos retoques.

Después de que el ama de llaves complete todo lo anterior, pasará la aspiradora a la habitación. Muchos hoteles usarán ambientadores antes de informar al personal de recepción que la habitación está limpia y disponible para el próximo huésped.

Reglas de oro del departamento de limpieza en el manual.

Existen reglas de oro que el perfil de ama de llaves en un hotel debe poner en práctica.

- Alcanzar siempre la máxima eficiencia posible para garantizar la comodidad de los clientes y estar sin problemas durante la estadía del huésped.
- Establecer siempre una atmósfera reconfortante y relajante y garantizar servicios confiables y corteses de todos los demás miembros del personal del departamento.
- Asegura siempre los máximos estándares de limpieza y mantenimiento general en todas las áreas.
- Siempre respeta la idea de que el huésped del hotel es un invitado, y que la habitación del hotel es su propio hogar. Hacerlo sentir bienvenido en todo momento.
- Asegúrate siempre de que se cumplan todas las pautas de seguridad necesarias para la satisfacción del cliente.
- Siempre proporciona ropa de cama limpia y mantén el inventario para el mismo.
- Siempre atiende a los requisitos de lavado de los huéspedes y mantén la decoración de la habitación al mejor nivel.
- Coordina siempre la renovación de la propiedad del hotel de acuerdo con las normas proporcionadas por la gerencia y los diseñadores de interiores.
- Siempre asegúrate de una buena relación de trabajo con otros departamentos.

La gestión de la limpieza, está en el centro de todas las operaciones vitales del hotel y puede marcar la diferencia entre un hotel querido y uno que los huéspedes no volverán a visitar como se aclara en el manual. (travel, 2023)

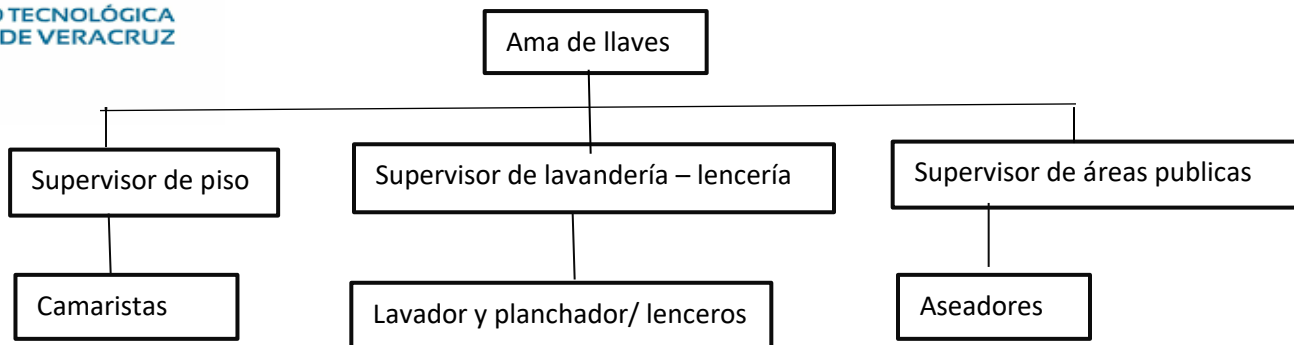


Tabla 2: Organigrama de ama de llaves Fuente: Elaboración propia

Funciones del departamento de ama de llaves.

Antes de definir las funciones de un departamento primero se debe coordinar la logística interna, comunicación y mercadeo, apoyo al empleado (el mismo puede ser configurado como un socio), inteligencia comercial.

La función básica del departamento de ama de llaves consiste en limpiar habitaciones, mantener el orden y pulcritud en ciertas áreas determinadas del hotel, sería limitante creer que aquí termina el desarrollo de la actividad principal del departamento de ama de llaves. Dentro de este departamento existe una subdivisión de áreas o se distinguen tres grupos; habitaciones, zonas nobles o interiores y lavandería-lencería, a pesar de pertenecer al departamento son independientes entre ellas.

Las habitaciones siempre deben mantenerse en buen estado, aquí se desarrollan las siguientes actividades; cambio de blancos, limpieza de polvo en el mobiliario, aspirar el polvo de las alfombras, lavado, minucioso del baño. Colocar los suministros de la papelería, folletería y amenities.

En las zonas públicas y nobles la tarea se intensifica a 24 horas en hoteles de gran magnitud, es primordial mantener el vestíbulo impecable al igual que los lavabos públicos y otras áreas de uso de los clientes y personas que no se encuentre alojadas. Por otro lado, las áreas exteriores se encuentran bajo la responsabilidad del departamento es importante mantener en buenas condiciones el césped, flores, entre otros.

Para más este departamento cumple dos funciones.

- Producción. Este departamento se encarga de producir una habitación limpia para posteriormente ponerla en venta, al igual que los salones, servicio de lavado y planchado de ropa e incluso algunos establecimientos de alojamiento aprovechan para tener ingresos de los mini bares. En este sentido es conveniente recalcar que la mayor fuente de ingresos en los hoteles proviene de la venta de habitaciones.
- Soporte. La intervención de este departamento en las actividades diarias de las demás dependencias permite el perfecto funcionamiento, ya que brinda información de habitaciones, servicios de limpieza, suministra ropa limpia (uniformes, sala, cocina, etc.) (Repositorio, 2023)

Elementos bases del sistema de servucción:

1. El cliente o beneficiario. Sujeto activo del servicio, brinda información acerca de su necesidad, expectativa o deseo. La calidad y precisión de la información son condiciones necesarias, aunque no suficientes de la calidad de servicio prestado, que además evalúa. Es por ello que la total satisfacción de las necesidades del cliente es el primer elemento en el sistema de servucción, este debe sentirse estimulado y motivado para solicitar el servicio que se vaya a prestar.
2. El soporte físico: (elementos tangibles de la servucción) lo constituye el soporte material necesario para la producción del servicio como instalación constructiva, accesos, locales, mobiliario, infraestructura general y de equipamiento, tecnología, piezas componentes y accesorios, materiales útiles, herramientas, medios de protección, entre otros.
3. El personal: son las personas empleadas por la empresa para brindar el servicio acorde a la información del beneficiario de acuerdo a sus conocimientos del proceso y las habilidades adquiridas. Este personal puede ser de contacto, de apoyo y de dirección. La atención personalizada al cliente es un punto de suma importancia en la servucción; el personal encargado debe ser idóneo y estar preparado para satisfacer a cabalidad las necesidades de los consumidores.
4. El servicio: es el resultado de la interacción de los tres elementos de base que son el cliente, el soporte físico y el personal. Este resultado constituye un beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente, es indispensable que se realice una

estrategia interna en la cual se identifiquen todos los puntos a mejorar, comunicar todo lo que se va a hacer para que todos vayan hacia el mismo lado hacia la consecución del objetivo final.

Es importante destacar que el departamento de ama de llaves es uno de los más importantes para el buen funcionamiento hotelero, es el encargado de:

Controlar, mantener el ordenamiento y la limpieza de todas las áreas al igual que la decoración y ambientación de la instalación, velar por el confort y la imagen de la misma, proporcionando al mismo tiempo un servicio de calidad y profesionalismo. El funcionamiento del departamento de regiduría de pisos en cualquier hotel es siempre muy complicado y está formado por diversos procesos y actividades que garantizan que se cumplan sus misiones y objetivos.

Este proceso abarca la limpieza de las habitaciones, el suministro de la lencería, la dotación del aseo personal, la ambientación, el embellecimiento de áreas y habitaciones, el reporte de roturas y otros problemas de mantenimiento, así como otras muchas actividades que implican la conexión o interrelación del departamento de pisos con otros departamentos y áreas de una instalación hotelera.

Un aspecto de gran importancia en el funcionamiento del departamento de pisos es la organización interna o distribución de la carga y horarios de trabajo de sus miembros.

Por otra parte, Olmo Garre, María José destaca en su libro... La opinión del cliente es valiosísima para el hotel, de ella se aprende y de ella se sacan muchas conclusiones sobre las necesidades y su grado de satisfacción, lo que ayuda a mejorar el servicio continuamente. Para saber el estado de opinión de los clientes se puede utilizar diferentes vías; las encuestas, los cuestionarios, el libro de quejas y sugerencias o las valoraciones. Sobre la actividad que desarrollamos en el departamento se puede sugerir sobre el equipamiento, las instalaciones, la imagen, el servicio y la limpieza.

Algunas consideraciones se basan en:

- Comodidad de las habitaciones.

- Estado de las instalaciones.
- Cantidad de detalles de bienvenida.
- Calidad de la lencería.
- Discreción del personal.
- Amabilidad.
- Rapidez para realizar el servicio.
- Pulcritud de su apariencia.
- Rapidez del servicio de lavandería.
- Eficacia en el servicio de habitaciones.
- Limpieza de zonas comunes.
- Limpieza de habitaciones.
- Limpieza del baño.

Es bueno recordar que el cliente no ve la servucción sino el resultado. Él es el protagonista principal. El departamento de pisos tiene en cuenta además determinados servicios especiales, cobertura, conserjería, mayordomía, teniendo en cuenta la importancia del servicio personalizado a los clientes. Debemos tener en cuenta las vocales del hotelaría.

Las vocales de la hostelería.

A-Acogida, bienvenida indispensable.

E- Entorno agradable.

I-Intención verdadera de prestar servicio.

O- Oferta adecuada.

U-Unidad de equilibrio entre precio y calidad.

Representan.

A-El espíritu, la filosofía del negocio.

E-La necesidad de sentirse a gusto. Transmitir el espíritu en hechos tangibles.

I-La vocación.

O-El oficio, la profesionalidad. (Soto, 2011)

La importancia del departamento de ama de llaves.

El personal de ama de llaves, quien lleva a cabo la limpieza de un hotel, es el activo más valioso del mismo.

- Ellos necesitan las herramientas y el entrenamiento adecuado para hacer mejor su trabajo.
- Es un trabajo duro, pero que también conlleva a amistosas interacciones con los clientes que derivan en experiencias positivas para los huéspedes.
- El departamento de ama de llaves es el que ayuda a mantener las instalaciones de nuestro establecimiento en óptimas condiciones.
- Cómo hacer su trabajo de manera más eficiente.
- Sabes cómo hacer su trabajo de manera eficiente y cuál debe ser el resultado al realizar cada limpieza o repaso de una habitación.

Importancia del personal de ama de llaves.

- Son las personas que entienden al pasajero más que nadie.
- Ellos son los que observan cómo esa persona se encuentra en su espacio más íntimo durante los días que se encuentre hospedado.
- El ejemplo más objetivo es lo que pasa cuando un huésped mueve un mueble de su habitación dado que le resulta más cómodo durante su estadía.
- Solo es el personal de ama de llaves quien comprende que ese mueble no puede ser puesto nuevamente en su lugar, hasta que se retire el pasajero.

En muchas oportunidades, tiene la habilidad de anticiparse a las necesidades del huésped. (W, 2021)

Asignación de horarios de trabajo

Es uno de los departamentos más operacionales y según la magnitud y estructura del establecimiento de alojamiento se establecen los horarios, las actividades de trabajo se realizan en tres jornadas matutino, vespertino y nocturno, sin embargo, hay hoteles de menor capacidad y establecen turnos en dos turnos, mañana y tarde en una jornada de ocho horas diarias que se encuentran distribuidas de lunes a domingo en la mañana de 08h00 a 16h00 y en la tarde de 15h00 a 11h00.

En relación a esto, el manual de aplicación del reglamento de alojamiento indica que dentro de los requisitos obligatorios para las tipologías de establecimientos hoteleros que no se

encuentran determinadas como categoría única (categorizaciones determinadas como categoría única; refugio, casa de huéspedes y campamento turístico) deben proveer el servicio diario de limpieza, siendo el medio verificable un documento del establecimiento con los horarios diarios definidos del servicio de limpieza, este documento puede ser un informativo ofrecido al huésped en la habitación, o según las políticas o necesidades del establecimiento. (Repositorio, 2023)

Procesos estratégicos

Proceso administración

Subproceso: Planificación estratégica

Objetivo: Determinar estrategias para el buen funcionamiento del departamento de ama de llaves.

Actividad:

- Elaborar las funciones del personal
- Elaborar las políticas de calidad
- Elaborar los objetivos que se deben de cumplir en el departamento de ama de llaves
- Elaborar los procesos de las diferentes actividades de ama de llaves

Auditoría interna

Evaluar e informar sobre el cumplimiento de los objetivos y procesos

Actividad:

- Evaluar la ejecución de los objetivos
- Evaluar el cumplimiento de todos los procesos
- Informar sobre la ejecución de los objetivos y procesos

Proceso: Ama de llaves

Subproceso: dirección y control

Objetivo: Determinar, planificar y controlar las actividades del departamento

Actividad:

- Planificar las actividades de las áreas del departamento de ama de llaves

- Elaborar los objetivos que se deben cumplir en el departamento de ama de llaves en coordinación con el administrador
- Elaborar los procesos del departamento en coordinación con el administrador
- Elaborar un cronograma anual de mantenimiento preventivo
- Elaborar un cronograma de limpieza profunda para las diferentes áreas de ama de llaves en coordinación con el supervisor
- Elaborar un cronograma de capacitaciones para el personal de ama de llaves
- Elaborar una estrategia para motivar a los empleados, como por ejemplo al mejor trabajador del mes
- Supervisar todo el personal para que se cumplan todos los objetivos planteados
- Supervisar y controlar el cumplimiento de los procesos de las diferentes actividades del departamento de ama de llaves.

Proceso: Supervisión

Subproceso: Supervisión y coordinación

Objetivo: Supervisar el cumplimiento de todo lo planificado

Capacitar al personal a los colaboradores

Actividad:

- Entrega al inicio de la jornada laboral los reportes de las actividades y materiales a los colaboradores de ama de llaves
- Supervisar a todo el personal para que se cumplan todos los objetivos planteados
- Supervisar y controlar el cumplimiento de los procesos de los diferentes servicios del departamento de ama de llaves
- Aplicar el cronograma de capacitaciones para capacitar al personal para que desarrollen correctamente todo lo planificado, como son la ejecución de los objetivos y los procesos
- Coordinar con la ama de llaves para la ejecución del cronograma anual de mantenimiento preventivo
- Coordinar con la ama de llaves para aplicar el cronograma de limpieza profunda para las diferentes áreas de ama de llaves.

3.2 Elaboración del marco conceptual

Camaristas

La función principal de las camaristas es mantener la limpieza de las habitaciones y áreas afines como baños, pisos, aspirar alfombras, reemplazar los blancos, montar el carrito, sacudir el mobiliario y asegurar que las habitaciones se encuentren en perfectas condiciones para ser ocupadas.

Lavador, lencero, planchador

Este personal se ocupa del control de entrada y salida de ropa y les asigna los uniformes a los trabajadores, así como también realiza reporte de pérdidas y maltratos de lencería, clasifica la ropa sucia, manejo de lavadoras secadoras, planchas y doblar y colocar la ropa planchada para entregar a los clientes.

Aseadores

Este personal limpia y mantiene las áreas de servicio y públicas en perfecto estado y orden usando correctamente sus materiales y equipos.

Gobernanta

Es la persona responsable del departamento, su función es asegurar el buen funcionamiento del establecimiento y la prestación de servicios. (Repositorio, 2023)

Discrepancia

El control de discrepancias, se refiere a cruzar información sobre la ocupación de las habitaciones de un hotel. Este control no tiene que ver con el estado de limpieza de las mismas, sino con el estado de ocupación. Su objetivo es corroborar que la información virtual sobre la ocupación de habitaciones, coincida con la información real o física. (Menna, 2020)

Check-in

El proceso de check-in en un hotel es un proceso por el cual se registra la llegada de huéspedes al hotel. Aquí termina la toma de datos personales para su posterior envío a las autoridades.

Check-out

Por el contrario, el check out hace referencia al momento de la salida del huésped del hotel; durante el cual debe dejar la habitación y abandonar el establecimiento. El horario del

check-out varía en función del establecimiento; aunque suele estar en torno a las 11h o 12h. En cualquier caso, muchos hoteles cuentan con un servicio de late check-out o servicio de consigna, ideal para aquellos que quieran abandonar las instalaciones fuera de las franjas horarias establecidas. (Check In, 2018)

Amenities

Los amenities son productos de pequeño formato que los hoteles ponen a disposición de los huéspedes para que su estancia sea más cómoda y confortable. Estos amenities pueden variar desde productos de aseo como gel de baño, shampoo o jabón, hasta productos de bienvenida como pueden ser chocolates, dulces o champán.

Su principal función de los amenities es satisfacer las necesidades de los huéspedes, haciendo que su estancia sea más fácil y agradable; son colocadas en la habitación para darle la bienvenida al huésped.

Los hoteles proceden a renovar los amenities en la habitación en los siguientes casos:

- El huésped llama a recepción y solicita que los repongan.
- Se han utilizado y los envases se han gastado o están vacíos.
- Cuando el huésped ha terminado su estancia. (Reina, 2023)

Bell boy

Un botones en un hotel, también conocido como maletero de hotel, mozo de equipaje, bellboy, bell man y bell hop, es la persona responsable de ayudar a los clientes de un establecimiento hotelero con el manejo de sus maletas u otros servicios personalizados, como solicitar taxis. El botones en un hotel ofrece sus servicios desde la entrada hasta la salida del huésped, siendo en muchos casos la primera persona que interactúa con estos, dependiendo del tamaño del hotel, puede formar parte del departamento de botones o del departamento de recepción.

Sus principales funciones en un hotel son esenciales, debido a que es la persona que asiste y recibe de manera inmediata a los clientes que se hospedan u hospedan en el establecimiento hotelero. Las principales funciones del botones en un hotel son las siguientes.

- Ayudar a los huéspedes con su equipaje y acompañarlos a sus respectivas habitaciones, aquí debe explicarles cómo funcionan las luces, aires acondicionados y otros servicios.
- Atender al cliente desde su entrada al hotel hasta su salida del mismo.
- Colocar un sticker en cada maleta con la información del huésped y número de habitación.
- Manejar el carro de maletero de hotel (puede ser similar a un carrito de golf o ser por empuje). Este sirve para colocar varias valijas e ir las distribuyendo en cada habitación.
- Asistir a los cambios de habitación.
- Entregar periódicos y mensajería a los huéspedes y empleados del hotel.
- Entregar y recibir las llaves de los huéspedes.
- Asistir a las necesidades y orientar al cliente acerca de los servicios del hotel (restaurantes, bares, gimnasio, entre otros).
- Preparar y ofrecer toallitas perfumadas y bebidas no alcohólicas, entre otros. (Turística, 2023)

CAPÍTULO IV. DISEÑO DE PROCESO DE INVESTIGACIÓN Y DETERMINACIÓN DE LA METODOLOGÍA.

4.1 Proceso de investigación

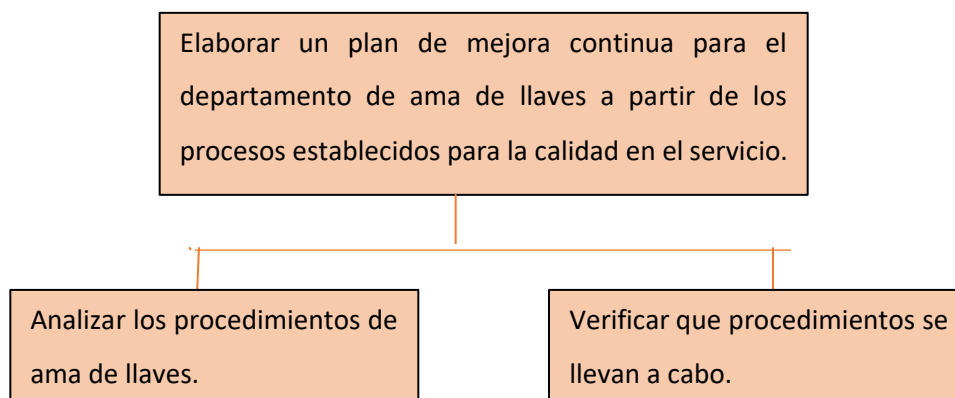


Tabla 3: Proceso de investigación Fuente: elaboración propia

4.2 Enfoque de investigación

La presente investigación corresponde al enfoque cualitativo, según Hernández Sampieri (Sampieri, 2023) nos dice que “en este enfoque las variables no se definen con la finalidad de manipular experimentalmente, y esto nos indica que se analiza una realidad subjetiva además de tener una investigación sin potencial de réplica y sin fundamentos estadísticos. Este enfoque se caracteriza también por la no completa conceptualización de las preguntas de investigación y por la no reducción a números de las conclusiones sustraídas de los datos, además busca sobre todo la dispersión de la información en contraste con el enfoque cuantitativo que busca delimitarla”.

Es de estudio cualitativo ya que se describen los hábitos, acciones y sucesos que se lleven a cabo en el departamento acerca del tema de estudio. Pues se realiza bajo la realización de un instrumento para recoger información como entrevistas, checklist, imágenes, observaciones en los que se describen las actividades diarias de las camaristas.

4.3 Tipo de investigación

La investigación descriptiva se encarga de puntualizar las características de la población que está estudiando. Esta metodología se centra más en el que, en lugar del porqué del sujeto de investigación.

El tipo de investigación utilizada en el proyecto es la investigación descriptiva ya que la base del proyecto se realiza a base de una búsqueda de información en investigaciones similares de establecimientos de hospedaje de cómo debe ser la calidad del servicio de limpieza y de la importancia de una propuesta de mejora continua dentro de él. (Olivares, 2023)

4.4 Método

El método aplicado en este proyecto es el método deductivo, de acuerdo a que los resultados que se obtendrán a través de la herramienta de investigación se establecerá una conclusión que apoye el desarrollo del plan de mejora continua dentro del Hotel Layfer, siendo de manera asertiva en los resultados deseados para la calidad del servicio ya que parte de la información obtenida de la herramienta.

4.5 Técnicas y herramientas de investigación

La herramienta de investigación que se utilizará para medir y cumplir los objetivos es la siguiente:

Herramienta

- Los listados de control, listados de chequeo, check list u hojas de verificación, siendo formatos generados para realizar actividades repetitivas, controlar el cumplimiento de un listado de requisitos o recolectar datos ordenadamente y de manera sistemática. Se utilizan para hacer comprobaciones sistemáticas de actividades o productos asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante. (innova, 2023)

4.6 Descripción de los instrumentos

- Un check list

Este instrumento se realizó con técnicas de observación directa en el Hotel Layfer, además de una ardua búsqueda de información, constantes revisiones y mucha empatía siempre pensando en los colaboradores que efectúan estas áreas, con el objetivo de hacer más fácil y sencillo su trabajo, tomando en cuenta futuras aspirantes y camaristas que desconozcan algún proceso, de igual manera buscando cumplir con uno de los dos objetivos específicos con los que cuenta este proyecto.

4.7 Diseño de los instrumentos

- Check list

Dormitorio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Observaciones
Puerta entrada											
Alfombra											
Tapicería											
Cama											
Mesitas											
Teléfono											
Interruptores											
Cortinas											
Lámparas											
Calefacción/AA											
Armario y ropa											
Mesas											
Sillas											
Papeleras											
Bombillas											
Televisión											
Cristales											
Baño											
Sanitarios											
Grifería											
Bañera/ lavabo											
Toallas											
Cisterna											
Suelo											
Cancel											
Espejos											
Botiquín											
Complementos											

Tabla 4: Check list Fuente: Elaboración propia

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

5.1 Resultados

Dormitorio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Observaciones
Puerta entrada	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Depende de la ocupación del hotel.
Alfombra			x	x	x	x		x	x	x	No siempre se levanta la alfombra.

Tapicería				x				x			No siempre limpian la tapicería.
Cama	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se cambian las sábanas siempre, menos las colchas.
Mesitas		x	x	x	x	x	x	x	x		Normalmente se limpia la principal.
Teléfono	x			x			x			x	No se checa, a menos que la utilicen las camaristas.
Interruptores	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Al ingresar, siempre se prenden las luces.
Cortinas	x	x	x		x	x	x	x	x		No siempre se abren las cortinas.
Lámparas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se prenden al ingresar a la habitación.
Calefacción/AA	x	x			x			x	x	x	Normalmente lo dejan prendido.
Armario y ropa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se checa todos los días al realizar check out.
Mesas	x	x		x	x		x	x		x	Las mesas se checan a diario.
Sillas	x	x		x	x		x	x		x	Igual se checan a diario.
Papeleras	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se checa todos los días, para reponer.
Bombillas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se prenden al ingresar a la habitación.
Televisión											No se checa.
Cristales					x						No se limpian seguido.
Baño											
Sanitarios	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Todos los días se lavan los baños.
Grifería	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se lavan todos los días.
Bañera/ lavabo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Todos los días se lavan y se secan muy bien.
Toallas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Todos los días se cambian toallas.
Cisterna											
Suelo	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Se barren todos los días y se trapea.
Cancel	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Igual se lava, y debe secarse muy bien.
Espejos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Todos los días se limpian sin dejar pelusa.
Botiquín	x									x	No siempre es utilizado.
Complementos	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	Todas las cortesías y amenidades, siempre son surtidas.

Tabla 5: Check list Fuente. Elaboración propia

1. La aplicación de un check list a las camaristas en el área de ama de llaves del Hotel Layfer fueron cruciales en la identificación de los procesos más importantes realizados en dicha área tenido como propósito realizar mejoras en el área de ama de llaves, los resultados obtenidos según el check list aplicado, el proceso con más peso en el área de ama de llaves es la limpieza general de las habitaciones ya que es el lugar donde permanece más tiempo el huésped llevándose las primeras impresiones de la calidad en la limpieza teniendo como base que Hotel Layfer se caracteriza por la calidad en los servicios que ofrecen siendo uno de los hoteles más prestigiosos de la ciudad de Córdoba, Veracruz. Un dato importante que se logró observar en el check list es que las camaristas necesitan renovar algunos detalles de sus procedimientos tales como la implementación de cambiar colchas más seguido, no utilizar blancos manchados, limpiar muebles más seguido, además de

la entrada a la habitación ocupada. Los resultados que salieron después de 10 días de observación en diferentes procesos que realizan las camaristas en la limpieza de la habitación fue que depende de la ocupación del hotel es lo que se le da prioridad en cuanto a la limpieza, los días registrados fueron días con ocupación elevada. En el cual se priorizo la limpieza del sanitario, cambio de cama y cuarto, dejando de lado todos esos días la limpieza de muebles, ventanas sin limpiar. Cabe mencionar

que no siempre se limpian ventanas, además de que no siempre se cambian colchas, caramelos o caminos. Los días con más baja ocupación a veces suelen cambiarlos, pero no siempre hacen la limpieza en general cuando usualmente tienen más tiempo.

2. Las áreas de mejora

Las áreas de mejora que se observan dentro del hotel:

- El ingreso a la habitación puesto que la camarista suele tocar dos veces a lo mucho, siendo una habitación ocupada.
- Los blancos manchados es otra área de mejora, puesto que se suelen poner las colchas así, o los caramelos, caminos y fundas de almohadas.
- La limpieza de habitaciones es de suma importancia, ya que no se le da la prioridad necesaria, ya que tiene detalles que parecen mínimos, pero sí afectan la calidad del servicio brindado, pues se observaron áreas sin limpiar y blancos sin cambiar inclusive manchados.
- Los muebles sin limpiar, es de esencial importancia puesto que al entrar a la habitación suele ser un poco más notable el polvo a sus alrededores.

PLAN DE MEJORAS N- (N+X)							
Acciones de mejora	Tareas	Responsable de tarea	Tiempos (inicio-final)	Recursos necesarios	Financiación	Indicador de seguimiento	Responsable seguimiento
Ingreso a la habitación.	Depende su ocup. a) Tocar 3 veces b) ingresar	Camarista	Inmediato	Llave maestra	_____	Todos los días	Supervisor
Blancos manchados.	a) Distinguir manchas. b) utilizar el quitamanchas hasta quitarla	Lavandería	Inmediato	Cloro Jabón Vanish Pinol Jabón zote	_____	Todos los días	Supervisor
Limpieza en las habitaciones.	a) empezar por baños, cancel, sanitario, espejos, lavabo. b) barrer y trapear los pisos. c) limpiar muebles (y todo lo que conlleva), ventanas d) poner sellos de sanitizado. e) aromatizar habitación. f) poner sello en la puerta de sanitizado.	Camarista	Todos los Días	Pinol Escoba Trapeador Trajos	_____	Todos los días	Supervisor
Muebles sin limpiar.	a) Limpiar todos los días los muebles, cuadros, sillas, lámparas, closet, tv, etc.	Camarista	Todos los Días	Pinol Trajos Agua	_____	Todos los días	Supervisor

Tabla 6: Plan de mejoras Fuente: Elaboración propia

La elaboración de la herramienta para el departamento de ama de llaves del Hotel Layfer resultó rentable dentro de este establecimiento de hospedaje ya que se busca lograr el objetivo de mejorar el funcionamiento del área haciéndolo más amigables, ordenado, rápido y eficaz, proporcionándole a colaboradores futuros y actuales una herramienta de manera digital que facilita su manipulación desde el supervisor del hotel hasta las camaristas, en donde ellas mismas podrán llevar su propio control de la limpieza de las habitaciones por día, ya que contando con esta herramienta reduce la posibilidad de olvidar alguna tarea haciendo hincapié en eso ya que durante la estancia como practicante a menudo se pudo notar cierta omisión o descuido de algún procedimiento o bien falta de una mejor ejecución dependiendo la ocupación del hotel.

5.2 Conclusión

De las observaciones que se hicieron en el departamento de Ama de llaves, arrojaron resultados donde se mostró que algunas sí podrían ser llevadas a cabo, además de que se propuso un plan de mejora continua en donde se observó más en qué procesos se requiere una gran mejora, pues es la imagen del hotel, pues estos son muy necesarios respecto a la primera impresión que se lleva el huésped al entrar la habitación, pues busca su comodidad además de que paga por un servicio de calidad. Las camaristas realizan estas actividades de manera diaria y estas deben ser realizadas de manera eficiente y eficaz.

Al inicio de la estadía resultó complicado comprender el proceso de aquellas actividades que se realizan en el departamento de ama de llaves, ya que solo conocerlo de manera visual resulta un tanto difícil en cuanto a no contar con la noción de todas las responsabilidades que recaen en el departamento al momento de ofrecer el servicio de hospedaje. La idea de proponer una herramienta estratégica para el departamento resultó benéfica no solo para esa área en especial, sino también para los huéspedes y para el hotel en general, ya que ayudará a incrementar el nivel de calidad de limpieza y seguridad en cuanto al servicio ofrecido.

Recomendaciones

Se recomienda al hotel aplicar el plan de mejora para elevar la calidad de los servicios en el departamento de ama de llaves, ya que con la observación no participativa a los colaboradores y las entrevistas semi estructuradas al administrador del hotel y al supervisor de ama de llaves se evidencio que necesitan aplicar el plan de mejora.

Se recomienda aplicar el plan de mejora para que contribuya en la gestión de la alta dirección, ya que, mediante la definición de políticas de calidad, definición de los perfiles y funciones del personal, así como también tomar acciones preventivas va a ayudar a mejorar el departamento de ama de llaves del hotel.

Se recomienda al hotel aplicar el plan de mejora continua para que contribuya en el nivel de equipamiento de las habitaciones del hotel, ya que, mediante la definición de la presentación de las habitaciones, de los procesos y procedimientos de cómo realizar la limpieza de las habitaciones y de cómo realizar los inventarios, es fundamental para mejorar los servicios del departamento de ama de llaves.

Propuesta de plan de mejora continua

Hotel Layfer



HOTEL LAYFER



SU CASA EN CÓRDOBA

Introducción

La presente propuesta es un plan de mejora, para contribuir a elevar la calidad de los servicios del departamento de ama de llaves del Hotel Layfer. Esta propuesta es con el fin de mejorar la gestión del departamento de ama de llaves.

El departamento de ama de llaves es el responsable de controlar el buen funcionamiento de las habitaciones, de las áreas públicas, de la lavandería y ropería del hotel; así como también se encarga de la conservación, mantenimiento, cuidado, mejora del equipamiento y atención al cliente o huésped alojado.

Inicio

Revisión de bitácora de novedades de la supervisora del turno anterior.

Llevar a cabo el plan de limpieza del

Revisar la lista de asistencia del personal para preparar el proceso de asignación de tareas.

Asignar a las camaristas las tareas del día, así como sus materiales de limpieza.

Supervisar el cumplimiento de las políticas, estándares y reglamento del proceso de limpieza de habitaciones.

Supervisar el estado, la limpieza y mantención de las habitaciones, así como revisar el orden y la limpieza de los carritos de las camaristas además de la limpieza de su equipo.

Reportar a la ama de llaves las habitaciones que van quedando limpias.

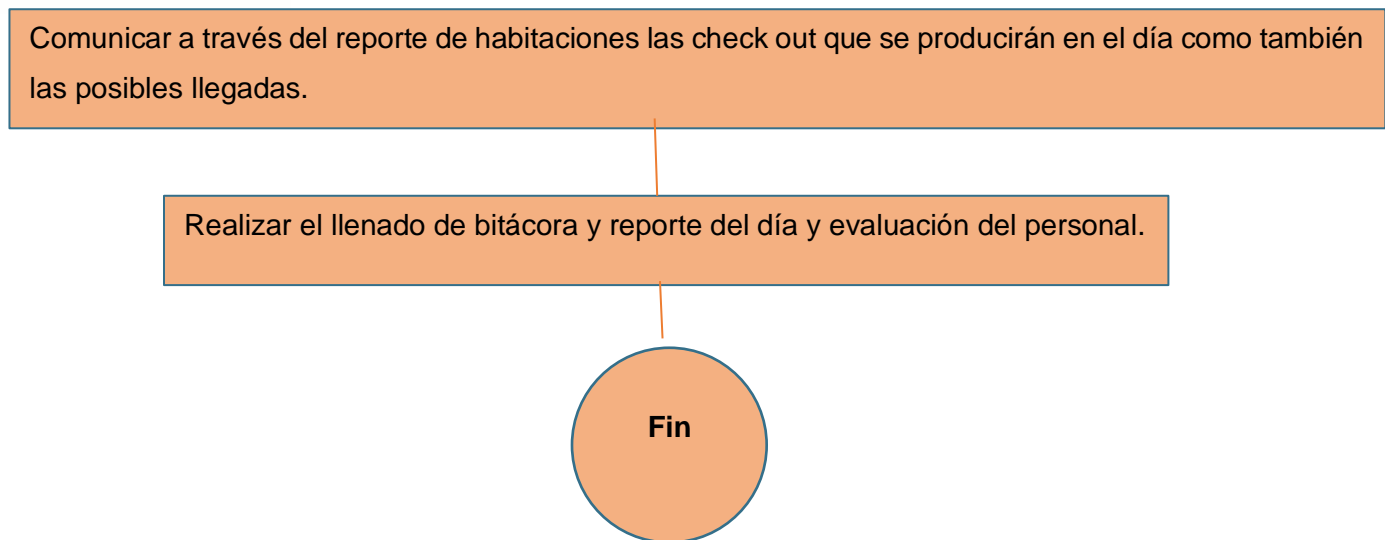


Tabla 7: Flujograma Fuente. Elaboración propia

Identificar las áreas de mejora

Fortalezas	Debilidades	Áreas de mejora
No es un hotel muy grande.	No contar con un manual de procedimientos.	Se pretende mejorar la propuesta de manual que ya se le otorgó al hotel.
Las habitaciones suelen ser en su mayoría pequeñas.	Contar con poco tiempo para realizar una habitación al 100%.	Dependiendo la disponibilidad del hotel, ir limpiando a profundidad las habitaciones.
Son camaristas con experiencia.	Tener menor personal para la realización de las tareas completas.	No se busca contratar más personal, pero sí capacitar a sus empleados para tratar de realizar las habitaciones completas.
	Dar permisos, fuera de los días de descanso.	Dar solo los días de descanso correspondientes, ya que cuando falta una las demás se saturan de trabajo hablando de cuando el hotel está en su totalidad ocupado.

Tabla 8: Áreas de mejoras Fuente: Elaboración propia

Detectar las principales causas del problema.

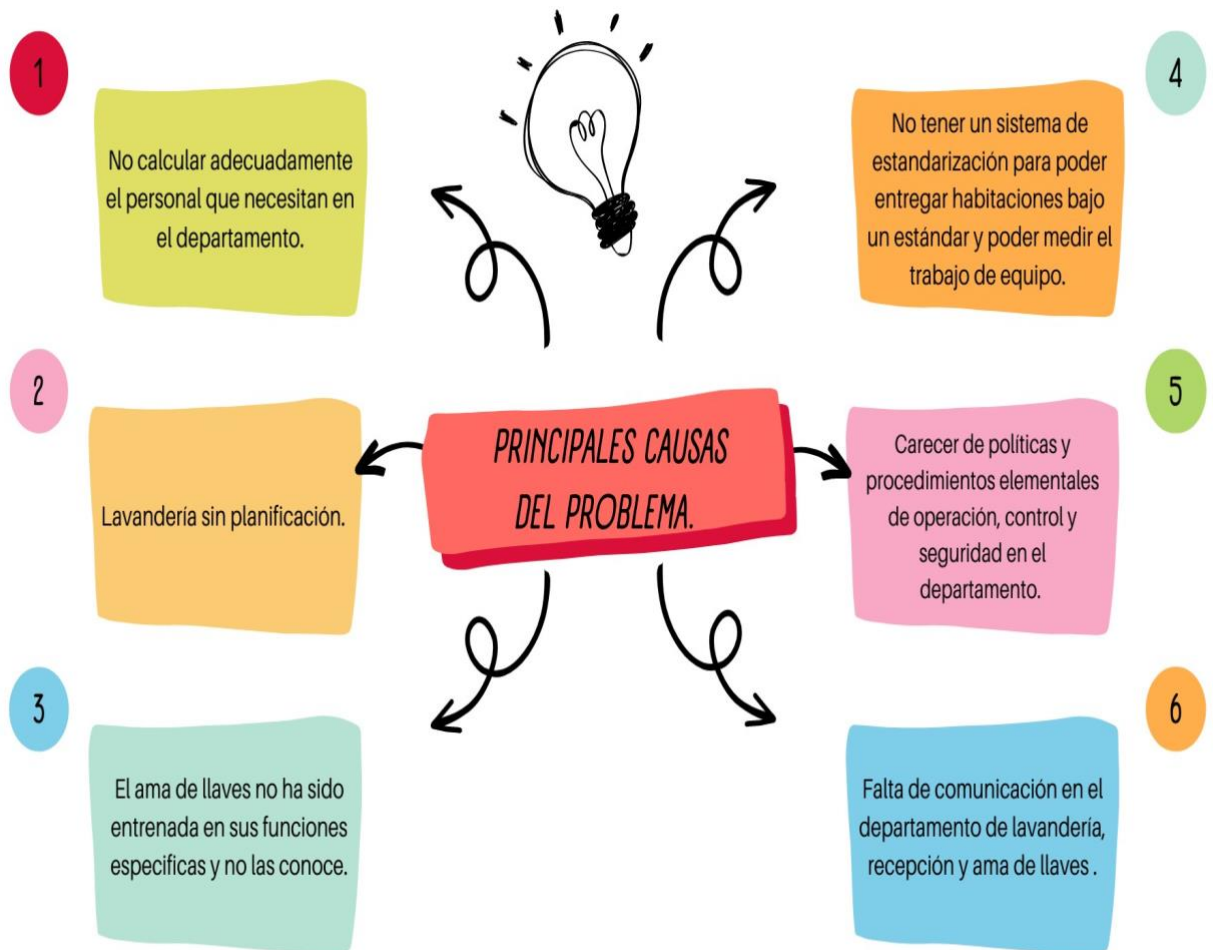


Imagen 3: Lluvia de ideas Fuente: Elaboración propia

Objetivo general:

El objetivo de la propuesta es mejorar la calidad del servicio en el departamento de ama de llaves en el Hotel Layfer.

Objetivos específicos:

Mejorar todas las actividades del departamento, mediante la propuesta de mejora del manual de procedimientos de ama de llaves.

Elaborar estrategias para el buen funcionamiento de la gestión del departamento de ama de llaves.

Organigrama jerárquico del departamento de ama de llaves

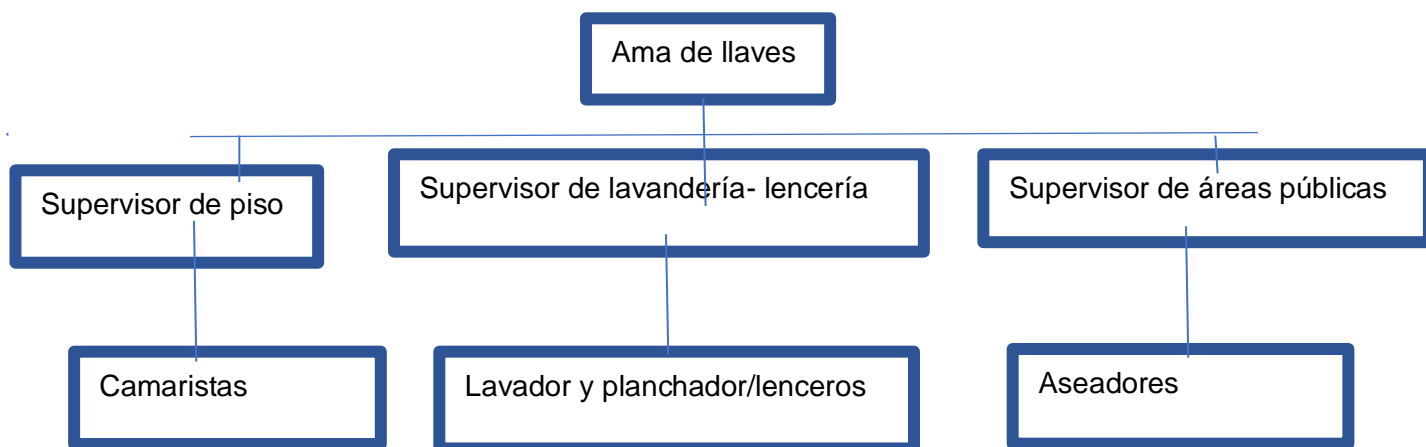


Tabla 9: Ama de llaves Fuente: Elaboración propia

Selección de acciones de mejora.

- Seleccionar las posibles alternativas de mejora para posteriormente, priorizar las más adecuadas.

Área de mejora N° 1	
Descripción del problema	Tocar la puerta al ingresar. Ya que suele tocar la puerta de 1 a 2 veces la puerta y no esperan a que el huésped responda, suelen pasar después de haber hablado dos veces.
Causas que provocan el problema	En una habitación ocupada se debe tocar 3 veces a veces las camaristas tocan de 1 a 2 veces y proceden a entrar.
Objetivo a conseguir	Que las camaristas sigan el protocolo de tocar 3 veces la puerta antes de ingresar. Ya que a veces suele ser molesto para el huésped.
Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Checar si la habitación está vacía u ocupada. 2. Proceder a tocar 3 veces hasta que el huésped responda, de no ser correspondido entrar y decir que entrará.
Beneficios esperados	Se espera que la camarista conozca y lleve a cabo los procedimientos correctos para entrar a la habitación depende su ocupación

Tabla 10: Área de mejora 1 Fuente: Elaboración propia

Área de mejora N° 2	
Descripción del problema	Blancos manchados. Muchas veces los blancos como sábanas, colchas, caminos y caramelos, suelen estar manchados.
Causas que provocan el problema	Los blancos suelen estar manchados ya sea de tinta u otras sustancias, además de que suelen cambiar la colcha en caso de estar sucia aun después de ya haber sido usada.
Objetivo a conseguir	Que la limpieza de las camas sea de calidad, cambiando y desmanchando los blancos cada vez que se utilice la habitación.

Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eliminar las manchas de las colchas, sábanas, caminos y caramelos. 2. Cambiar más seguido las fundas de almohadas y caramelos. 3. Cambiar siempre las colchas después de que la habitación ha sido ocupada.
--------------------	--

Tabla 11: Área de mejora 2 Fuente: Elaboración Propia

Área de mejora N° 3	
Descripción del problema	La limpieza de la habitación suele ser solo por encima pues dependiendo de la ocupación del hotel y la habitación es como se hace la limpieza profunda, si la habitación está ocupada solo se barre y trapea por encima. Si es libre a veces se suele mover la cama para barrer atrás de ella, pero suele ser muy raro.
Causas que provocan el problema	Dependiendo la ocupación del hotel son las recámaras que les tocan a las camaristas, pues a veces les tocan de 8 a 10 habitaciones y también depende de cuantas camaristas lleguen, siendo ese un gran motivo por el cual no hacen la limpieza profunda pues varía de 40 minutos a 1 hora en hacer una habitación completa.
Objetivo a conseguir	Tener una habitación de calidad, puesto que la limpieza también es un servicio que se paga.
Acciones de mejora	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tener más tiempo en cuanto a la limpieza hablamos. 2. Mayor organización a la hora del reparto. 3. No otorgar tantos permisos, solo con los días correspondidos de descanso.
Beneficios esperados	Tener un mayor control de limpieza dentro de la habitación.

Tabla 12: Área de mejora 3 Fuente: Elaboración propia

Área de mejora N° 4	
Descripción del problema	No se suelen limpiar los muebles, más que el principal, ya que se ha observado los respaldos de la cama con polvo, además de lámparas, sillas, closet, cuadros, etc. Cubiertos de polvo. Además de que los vidrios tienden a tener polvo o manchas de manos
Causas que provocan el problema	Por no tener suficiente tiempo y menos personal no se puede limpiar la habitación a fondo, y solo queda limpiar superficialmente y lo principal.
Objetivo a conseguir	Que la habitación esté limpia al 100%, pues el huésped se merece y paga por un servicio de calidad.
Acciones de mejora	1.Tener más tiempo para realizar las habitaciones en su totalidad.
Beneficios esperados	Se espera tener una habitación completamente limpia y que el huésped reciba un servicio de calidad. Además de que las camaristas tengan más tiempo en la realización de sus habitaciones.

Tabla 13: Área de mejora 4 Fuente: Elaboración propia

Realizar una planificación

Dificultad de la implantación

DIFICULTAD			
1 MUCHA	2 BASTANTE	3 POCA	4 NINGUNA

PLAZO			
1 LARGO	2 MEDIO	3 CORTO	4 MUCHO

IMPACTO			
1 NINGUNO	2 POCO	3 BASTANTE	4 MUCHO

Tabla 14: Dificultad de implantación Fuente: Elaboración propia

N°	Acciones de mejora a llevar a cabo	Dificultad	Plazo	Impacto	Priorización
1	Ingreso a la habitación.	4	3	3	10
2	Blancos manchados.	2	1	4	7
3	La limpieza de las habitaciones	4	3	4	11
4	Muebles sin limpiar	4	3	4	11

Tabla 15: Acciones de mejora Fuente: Elaboración propia

Descripción de cada área del departamento de ama de llaves.

Área	Funciones
Habitaciones o pisos	<p>Limpieza de habitaciones ocupadas/salidas/vacantes.</p> <p>Bloqueos y desbloques.</p> <p>Recoger y salvaguardar los objetos olvidados.</p> <p>Trabajos programados de limpieza.</p> <p>Cambiar habitaciones.</p> <p>Cuidado y limpieza de equipos, utensilios y áreas comunes.</p> <p>Reposición de frigo bares (algunos hoteles)</p> <p>Aseo y dotación de los office.</p> <p>Atención al huésped.</p> <p>Reformas y reparaciones.</p> <p>Verificación del estado de cada una de ellas.</p>

<p>Áreas públicas</p>	<p>Esta área está conformada por:</p> <p>A) Zonas nobles, esta zona es de uso exclusivo del huésped y sus responsabilidades son las siguientes: Aseo de zonas comunes, lobby, ascensores, entre otros. Aseo de zonas de descanso, sala de estar, entre otros. Limpieza de salones Limpieza y mantenimiento de servicios públicos</p> <p>B) Zonas internas, esta zona es de uso del personal administrativo y operativo del hotel y sus responsabilidades son las siguientes: Limpieza de oficinas Aseo de zonas de indumentaria y comedor de personal.</p> <p>C) Zonas externas, son los lugares exteriores del hotel y sus responsabilidades son las siguientes: Limpieza del frontis del hotel Limpieza de zonas especiales como: valet parking, azotea, entre otros.</p>
<p>Lavandería</p>	<p>Lavado y planchado de la ropa de habitaciones, ropa de huéspedes, uniformes del personal del hotel y otras prendas que se usan en el hotel. Lavado al seco Recojo, comprobación y marcado de la ropa Facturación del servicio de lavado</p>
<p>Ropería o lencería- costura</p>	<p>Almacenamiento y control de la ropa de las distintas áreas del hotel Distribución de la ropa a las distintas áreas del hotel. Arreglos de costura a ropa de huéspedes Repaso y costura de uniformes y otros.</p>

Tabla 16: Descripción del área Fuente: Elaboración propia

Objetivos organizacionales

Mapa estratégico

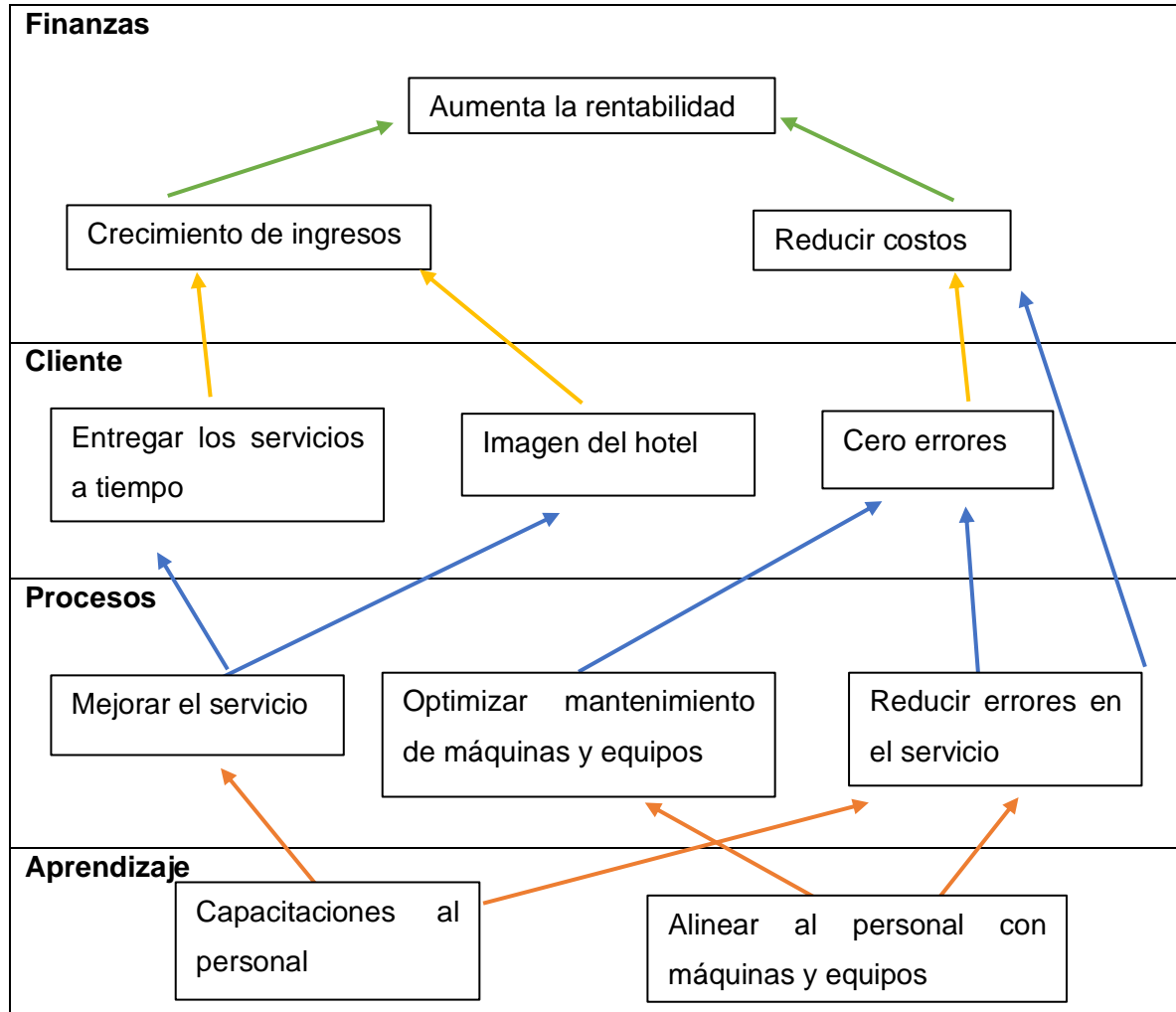


Tabla 17: Mapa estratégico Fuente: Elaboración propia

Proceso: Habitaciones

Subproceso: Limpieza de habitaciones

Vacía sucia (VS)

Controles Reporte de camaristas		
Entrada Correctamente uniformado Recibir llave maestra de las habitaciones a su cargo Recibir materiales y lencería Recibir información relacionado al trabajo	Actividad 1. Ventilar la habitación 2. Revisar si hay objetos olvidados y reportarlo 3. Recoger la ropa sucia de cama y de baño 4. Recoger la basura 5. Revisar luces y equipos electrodomésticos 6. Limpiar y desinfectar el baño 7. Colocar las toallas y los amenities en el baño 8. Tender la cama 9. Limpiar y desinfectar la habitación Presentar la habitación	Salida Habitación limpia
	Recurso Materiales de limpieza, de desinfección y equipos de protección personal	Indicadores Meta: tiempo de ejecución 42 minutos Cumplimiento 100%

Tabla 18: Controles de camaristas Fuente: Elaboración propia

Proceso: Habitaciones

Subproceso: Limpieza de habitación

Ocupada sucia (OS)

Controles Reporte de camaristas		
Entrada Correctamente uniformado Recibir llave maestra de las habitaciones a su cargo Recibir materiales y lencería Recibir información relacionado al trabajo	Actividad 1. Tocar la puerta tres veces 2. Mantener la puerta abierta durante el servicio de limpieza 3. Ventilar la habitación 4. Enviar ropa para lavandería si el huésped lo solicita 5. Recoger la ropa sucia de cama y de baño 6. Recoger la basura/revisar luces y equipos electrodomésticos 7. Limpiar y desinfectar el baño y colocar toallas limpias y amenities 8. Tender la cama con lencería limpia 9. Limpiar y desinfectar la habitación 10. Cerrar y asegurar la habitación	Salida Habitación ocupada limpia
	Recurso Materiales de limpieza, de desinfección y equipos de protección personal	Indicadores Meta: tiempo de ejecución 27 minutos Cumplimiento 100%

Tabla 19: Ocupada sucia Fuente: Elaboración propia

Proceso: Habitaciones

Subproceso: Tendido de cama

Controles Reporte de camaristas		
<p>Entrada: Correctamente uniformado Ingresar a la habitación Recibir lencería</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Destender la cama 2. Retirar la colcha o cubrecama, siempre revisando su estado y si es necesario cambiarlo. Colocarlo sobre una silla 3. Retirar los forros y fundas de las almohadas 4. Retirar las sábanas por las esquinas, luego junto con las fundas envolverlo en forma de pelota, evitando arrasar por el piso y colocarlo en una bolsa de ropa sucia 5. Revisar colchón y protector de colchón y ver en qué estado está y si es necesario cambiar el protector del colchón 6. Tender la sabana con la sábana bajera y formar ángulos en cada esquina y luego tender y templar la sábana encimera 7. Colocar los forros y las fundas en las almohadas 8. Tender y templar la colcha o cubrecama y hacer un bosquejo con las almohadas <p>Presentar cama</p>	<p>Salida Cama tendida</p>
	<p>Recurso Lencería y equipos de protección personal</p>	<p>Indicadores Meta: tiempo de ejecución 7 minutos Cumplimiento 100%</p>

Tabla 20: Tendido de cama Fuente: Elaboración propia

Proceso: Habitaciones

Subproceso: Repaso de habitaciones (R)

Proceso: Lavandería

Subproceso: Lavado de ropa de habitaciones

Control		
Reporte de lavandería		
Entrada	Actividad	Salida
<p>Correctamente uniformado Recibir productos para lavado de ropa</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recoger la ropa sucia de las habitaciones y transportarlo a lavandería 2. Separar y clasificar la ropa por suciedad, color, tejido y tipo en contenedores 3. Pesar la ropa, cargar a la lavadora y programar la lavadora para el lavado y desinfectado de acuerdo con la clasificación de la ropa de cama o ropa de baño 4. Cargar la ropa lavada a la secadora y programar el secado de acuerdo al tipo de ropa y tejido 5. Retirar la ropa de la secadora y depositarlo en contenedores para ropa limpia 6. Planchar la ropa si lo requiere, separar por tipo y tamaño de ropa, doblar la ropa, empaquetar en 	<p>Ropa de habitaciones limpia</p>

	bolsas de plástico y enviar a lencería o ropería.	
	Recurso Carrito para transportar la ropa, contenedores anti-olor para la ropa sucia, contenedores para la ropa limpia (para evitar la contaminación cruzada), productos para lavado de ropa, máquinas lavadoras, secadoras, calandras, planchas y equipo de protección personal.	Indicadores Meta: entregar la ropa limpia a tiempo a lencería Cumplimiento 100%

Tabla 21: Reporte de lavandería Fuente: Elaboración propia

Políticas de calidad

En las políticas de calidad para el departamento de ama de llaves se considera a la ISO 9001: 2015 y son las siguientes:

- El enfoque principal es el cliente, porque es la razón del hotel
- Liderazgo de la ama de llaves y el trabajo en equipo, es fundamental para que el servicio funcione bien para su satisfacción del cliente o huésped
- Compromiso y participación de todos los colaboradores del departamento de ama de llaves. El compromiso es de hacer bien las cosas para lograr los estándares de calidad propuestos y lograr cumplir las expectativas de los clientes o huéspedes
- El enfoque basado en procesos de todas las tareas que se realizan en el departamento de ama de llaves, para lograr la calidad de los servicios
- Mejorar lo que no está funcionando bien en el departamento de ama de llaves
- Toma de decisiones y dar solución a las quejas y reclamos de los huéspedes
- Gestión de las relaciones, la comunicación entre las diferentes áreas del hotel con ama de llaves y con los proveedores.

Acciones preventivas

Las acciones preventivas sirven para evitar las quejas de los huéspedes y se recomienda tener un cronograma anual de acciones preventivas. Como por ejemplo un cronograma de revisión mensual de equipos y maquinarias, muebles, cañerías y otros.

Evaluación a los colaboradores

Las evaluaciones a los colaboradores del departamento de ama de llaves es para mejorar las actividades que realizan diariamente; también se debe de controlar su imagen personal ya que esto también es imagen para el hotel, las evaluaciones deben ser continuas y realizadas por el ama de llaves o la supervisora, en las evaluaciones debe considerar lo siguiente:

- Presentación personal
- Puntualidad
- Responsabilidad
- Actitud para hacer su trabajo
- Comportamiento con sus compañeros
- Trabajo en equipo
- Iniciativa

Presentación de habitaciones

La presentación de las habitaciones es de vital importancia, porque eso ayuda a la comodidad y la satisfacción del huésped, la calidad del servicio que se ofrece al huésped en un hotel no depende de la categoría del hotel, el servicio de calidad al huésped debe ser dado en cualquier categoría.

En la presentación de las habitaciones se recomienda que todas las habitaciones deben estar correctamente presentadas y vestidas y tener en cuenta lo siguiente:

- Tarimas de las camas en buen estado y presentables
- Colchones en buen estado y limpios. Recomendable tener colchones de 30 centímetros de altura, con resortes y material visco elásticos
- Forros de colchones en buen estado y limpios
-

- Almohadas en buen estado y limpias (Evitar que estén demasiado blandas o duras). Recomendable tener almohadas de material visco elástico
- Forros de almohadas en buen estado y limpias. De preferencia de color blanco.
- Fundas en buen estado y limpias. De preferencia de color blanco, da seguridad de limpieza al huésped. Recomendable tela de 200 hilos (composición de 70 % algodón y 30% poliéster).

- Sábanas bajas y encimeras deben de estar en buen estado y correctamente planchadas y limpias, de preferencia blancas, dan seguridad de limpieza al huésped. Recomendable tela de 200 hilos (composición de 70% algodón y 30% poliéster)
- Cubrecama o colcha en buen estado y limpias. De preferencia de un solo color en todas las habitaciones
- Veladores en buen estado y presentables en cada lado de la cama
- Lámpara de noche ubicadas en el velador
- Closet con 6 ganchos por pax de un solo color
- Una frazada adicional en reserva, ubicada en el closet de las habitaciones. Debe estar limpia en bolsa.
- Una almohada adicional en bolsa ubicada en el closet
- Dos bolsas para ropa sucia ubicada en el closet
- Una boleta de lavandería con los precios ubicada en el closet
- Un espejo de cuerpo entero
- Un escritorio con una silla en buen estado y presentable
- Cortinas limpias y en buen estado
- Televisor con control remoto en buen estado y funcionando correctamente
- Reglamento del hotel, ubicación y salidas de emergencia ubicado detrás de la puerta de la habitación
- Cartel de no molestar plastificado o acrílico (resistente al agua)
- Ventilador en buen estado y funcionando
- Teléfono en buen estado y funcionando (para la comunicación interna del hotel)
- Frigo bar en buen estado y funcionando en todas las habitaciones
- Un sofá



Imagen 4: Presentación de habitación Fuente: Elaboración propia



Imagen 5: Habitación Fuente: Elaboración propia



Baño

- Dos toallas de baño por pax, en buen estado, limpias y de preferencia de color blanco y 100% algodón. Recomendable con las siguientes medidas: 0.80 x 1.50 metros.
- Dos toallas de mano por pax, en buen estado, limpias y de preferencia de color blanco y 100% algodón. Recomendable con las siguientes medidas: 0.40 x 0.70 metros.
- Dos toallas de rostro o facial por pax, en buen estado, limpias y de preferencia de color blanco y 100% algodón. Recomendable con las siguientes medidas: 0.30 x 0.30 metros.
- Una toalla de piso o tapete en buen estado, limpias y de preferencia de color blanco y 100% algodón, recomendable con las siguientes medidas: 0.55 x 0.70 metros.
- Un espejo de medio cuerpo
- Cortinas de baño antimoho en buen estado y limpias o cancel
- Amenities que pueden ser jabón, shampoo, reacondicionado, una mini pasta de dientes, alcohol gel y dos vasos de vidrio
- Rollos de papel higiénico
- Tacho limpio con bolsa transparente y en buen estado



Imagen 7: Presentación baño Fuente: Elaboración propia



Imagen 6: Presentación baño Fuente: Elaboración propia

Supervisión

La supervisión en el departamento de ama de llaves deber ser continua ya que de eso depende la calidad de los servicios que se ofrecen al huésped

Las supervisiones de las habitaciones son muy importantes porque ayuda a que se cumpla todo lo planificado y a la vez ayuda a verificar el trabajo de los cuartereros y camareras, así como evita los errores que podrían haber cometido la camarista en las habitaciones y que pueden ser percibidos por el huésped.

La supervisión en áreas públicas también debe ser continua, verificando el buen desempeño de los colaboradores y el buen funcionamiento y presentación de todas las áreas públicas.

La supervisión en lavandería y ropería también debe ser constante, se debe revisar la realización de todos los procesos y procedimientos, de esa manera se logrará la calidad de los servicios en el departamento de ama de llaves. Recomendable utilizar los formatos de supervisión para tener un control de la lavandería y la ropería.

Los inventarios

Los inventarios sirven para controlar y saber qué es lo que tiene el departamento de ama de llaves, los inventarios de los insumos, las máquinas y equipos y los enseres se deben realizar mensualmente ya que de esa manera se mantienen controlados y evita que no haya faltantes; en el caso de los inventarios de ropa se recomienda que se realicen diario, para que de esa manera se controle el estado de la ropa para su uso; ya que si estuvieran deterioradas se tendrían que dar de baja y anotarlo en el inventario para su reposición, cuando se realizan los inventarios se debe de hacer uso de los formatos de inventario de lencería y para un mejor control lo deben tener separados de la siguiente manera:

Inventario de insumos: Se debe tener un stock mínimo y un stock máximo, eso dependerá del nivel de consumo de cada artículo y deben de tener inventarios de.

- Artículos de limpieza de habitaciones
- Artículos de limpieza de áreas públicas
- Artículos de limpieza para huésped
- Artículos de limpieza para el lavado de ropa

Inventarios de máquinas y equipos. – Los inventarios de las máquinas y equipos se deben realizar en un momento en que todas estén guardadas, se debe de consultar las fichas técnicas y comprobar en el propio lugar en donde estén las máquinas y equipos deben de tener inventarios de:

- Máquinas de limpieza
- Máquinas de lavandería
- Máquinas de costura

Inventario de enseres. – Deben de tener inventarios de:

- Muebles
- Utensilios

Inventario de ropa. – Se recomienda que debe de tener inventarios de:

- Sábanas
- Fundas
- Toallas
- Cubrecamas
- Uniformes
- Mantelería

Carrito de camaristas

Se ocupa de llevar todo el material necesario que ocupa la camarista, así como las cortesías que debe reponer.



Imagen 8: Carrito de camarista Fuente: Elaboración propia

Auditorias

Para verificar el cumplimiento y el correcto desarrollo de todo lo planificado es necesario hacer auditorias cada cierto tiempo en todo el departamento de ama de llaves y se recomienda que lo realice el administrador o un profesional especializado en auditorías internas; mediante la realización de las auditorías se va a garantizar el buen funcionamiento de todo el departamento de ama de llaves, así como también ayudará a mejorar lo que no está funcionando bien y de esa manera de lograr obtener un servicio de calidad en el departamento de ama de llaves.

Formatos y reportes

El uso de formatos y reportes permiten una mejor planificación del trabajo en las diferentes áreas del departamento de ama de llaves, facilita la información ante posibles discrepancias y a la vez se tiene una visión global del área asignada, como también se identifica la elaboración de cada habitación, la limpieza de áreas públicas, el servicio de lavandería y lencería día a día y es elaborado y ejecutado por la ama de llaves o el supervisor.

Reporte de camarera:

Reporte de Camarera			
O	Ocupada	ND	No durmió
V	Vacante	LG	Limpieza General
SS	Salida Sucia	Bq	Bloqueada
OSE	Ocupada Sin Equipaje		
Hab. No	Clave		No Pax

Imagen 9: Reporte de camarera

Reporte de ama de llaves

Se basa en los reportes de camareras, siempre escribiendo la fecha y hora en que se realiza el informe; así como las claves de identificación que correspondan.

Este reporte se envía dos veces al departamento de recepción: aproximadamente a las 09.00 am y a las 03:00 pm.

Este reporte sirve de control para poder evitar las discrepancias entre el departamento de recepción y ama de llaves.

Es muy importante anotar el número de las habitaciones donde el huésped manifiesta “no querer servicio de camarera”, así como el de las habitaciones con cartel de “no molestar”

REPORTE DE AMA DE LLAVES					
HAB.	No PAX	ESTATUS	HAB.	ESTATUS	No PAX
V: Vacante					
O: Ocupada					
OSE: Ocupada sin Equipaje			Fecha:		
SS: Salida sucia			Hora:		
Bq: Bloqueada			Ama de Llaves:		

Imagen 10: Reporte de ama de llaves

Check list

Son listas para el control u hojas de verificación, son formatos creados para realizar actividades repetitivas. Se usan para comprobar de forma sistemática que el estado de las habitaciones sea el adecuado para su ocupación, asegurándose de que el trabajador o inspector no se olvida de nada importante.

Si se hace buen uso y seguimiento de las check list, los huéspedes no deberían tener quejas de nuestras habitaciones.

IMPRESO DE REVISIÓN DIARIA DE HABITACIONES											
										DIA ____/____/____	
										PLANTA _____	
DORMITORIO	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	OBSERVACIONES
Puerta entrada											
Alfombra											
Moqueta											
Tapicería											
Cama											
Mesitas											
Teléfono											
Interruptores											
Cortinas											
Lámparas											
Calefacción / AA											
Armario y ropa											
Mesas											
Sillas											
Papeleras											
Bombillas											
Televisión											
Cristales											
Dotaciones											
BAÑO											
Sanitarios											
Grifería											
Bañera-lavabo											
Toallas											
Cisterna											
Suelo											
Complementos											

Imagen 11: Check List

Formato de supervisión de habitaciones

La calidad en el servicio proporcionado de un hotel se refleja de hecho en la presentación y limpieza de sus habitaciones. Para asegurar que el estándar de montaje marcado por la dirección es observado fielmente en todos y cada uno de los tipos de habitaciones del hotel y que la calidad del trabajo de limpieza se lleve a cabo de una forma esperada por parte de las camaristas es imprescindible que exista una inspección cotidiana de su estado.

Fecha: 30/mayo/2006 **HOTEL TUXPAN**

Supervisora: Sandra Ramos Reporte de supervisión

Piso 2º.

Habitación	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Toalla de baño	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓	✓	✓	X
Shampoo	✓	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	✓	✓
Jabón	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Crema	✓	✓	✓	✓	✓	✓	X	✓	✓	✓
Agua embotellada	X	✓	✓	X	X	✓	✓	✓	✓	X

Nombre y firma del supervisor: _____

Imagen 12: Formato de supervisión

Formato de inventario de lencería

El formato de control de inventario, es un documento de control que permite detallar las existencias de publicaciones que se encuentran bajo custodia en cada dependencia.

Q	ITEM	HAB	STOCK LI	TOTAL	STOCK LE	TOTAL	<i>Legenda:</i>
1	Sábana bajera	100	300	400	400	500	<i>LI: Lavandería interna</i>
1	Funda nórdica	100	300	400	400	500	<i>LE: Lavandería externa</i>
2	Fundas almohadas	200	600	800	800	1000	<i>Q: Cantidad</i>
2	Toallas baño	200	600	800	800	1000	<i>Hab: Habitaciones</i>
2	Toallas mano	200	600	800	800	1000	
1	Alfombrín	100	300	400	400	500	
2	Toallas bidé	200	600	800	800	1000	
1	Toallas cara	100	300	400	400	500	

Imagen 13: Formato de inventario

Conclusiones

En la investigación se evidencia que el plan de mejora continua contribuye a elevar la calidad de los servicios en el departamento de ama de llaves.

La falta de conocimiento relacionado a la gestión por parte de la alta dirección hace que existan carencias de la definición de un organigrama, objetivos, procesos, inducción y capacitación al personal, la falta de formatos y reportes para el control y verificación de las actividades, la falta de definición de políticas de calidad, de perfiles y funciones así como también la falta de implementar acciones preventivas; todas estas deficiencias hacen que no haya una buena gestión y a su vez evita que haya una planificación y organización en el departamento de ama de llaves. En conclusión, el plan de mejora contribuye en la gestión de la alta dirección del Hotel Layfer.

Para tener estandarizado las habitaciones no debe haber deficiencias en la definición de los procesos de cómo deben de limpiar las habitaciones, tampoco debe existir deficiencia en la realización de los inventarios de la ropa de habitaciones, uniformes, equipos, maquinarias y otros, debido a estas deficiencias se evita dar un servicio de calidad al huésped, el plan de mejora contribuye en el nivel de equipamiento de las habitaciones.

Para obtener un buen nivel de desempeño de los colaboradores no debe haber carencia de materiales de trabajo como son: artículos de limpieza, desinfectantes, equipos y maquinarias que les ayuden a realizar correctamente sus habitaciones, áreas públicas y lavandería, también la carencia de equipos de protección personal para los colaboradores influye en el desempeño laboral, en conclusión el plan de mejora contribuye a elevar el nivel de desempeño de los colaboradores del departamento de ama de llaves del Hotel Layfer.

Bibliografía

- Arias, F. G. (7 de noviembre de 2021). *Fidias arias*. Obtenido de Fidias Arias:
<http://fidiasarias.blogspot.com/2021/>
- Check In*. (15 de Julio de 2018). Obtenido de Chekin: <https://chekin.com/blog/el-proceso-de-check-in-y-check-out-en-hoteles/>
- Concepto y definición*. (21 de junio de 2023). Obtenido de Concepto y definición:
<https://conceptodefinicion.de/discrepancia/>
- García, I. G. (agosto de 2022). *Plan de mejora continua para el hotel Mansur Business y Leisure*. Obtenido de Plan de mejora continua para el hotel Mansur Business y Leisure:
<http://reini.utcv.edu.mx/bitstream/123456789/1383/1/20203M101086%20-%20TUH.pdf>
- H, S. (26 de junio de 2023). Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- innova, G. I. (30 de Julio de 2023). *Grupo ISG innova*. Obtenido de Grupo ISG innova:
<https://www.isotools.us/2018/03/08/que-es-un-checklist-y-como-se-debe-utilizar/>
- Layfer, H. (14 de mayo de 2023). *Hoteles Layfer*. Obtenido de Hoteles Layfer:
<https://hoteleslayfer.com.mx/contacto/>
- Mateos, F. (8 de agosto de 2023). *CEUPE Magazine*. Obtenido de CEUPE Magazine:
<https://www.ceupe.com/blog/ama-de-llaves-de-un-hotel.html>
- Menna, L. (20 de febrero de 2020). *Hotel y Spa Management*. Obtenido de Hotel y Spa Management:
<https://hotel-spamanagement.com/controles-operativos-en-un-hotel-discrepancias/>
- Olivares, D. (8 de agosto de 2023). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro:
<https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-descriptiva/#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20se%20encarga,qu%C3%A9%20del%20sujeto%20de%20investigaci%C3%B3n.>

- Ostelea. (1 de marzo de 2022). *Ostelea*. Obtenido de Ostelea: <https://www.ostelea.com/actualidad/blog-turismo/direccion-hoteleria/sistema-de-gestion-de-calidad-de-un-hotel-que-es-y-como-funciona>
- Reina, F. J. (24 de junio de 2023). *Ingeniería de menú*. Obtenido de Ingeniería de menú: <https://ingenieriademenu.com/que-son-los-amenities-en-un-hotel/#:~:text=Los%20amenities%20son%20productos%20de,ser%20chocolates%2C%20dulces%20o%20champ%C3%A1n.>
- Repositorio. (21 de junio de 2023). *Repositorio*. Obtenido de Repositorio: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14366/1/Cap.7-Gesti%C3%B3n%20en%20el%20departamento%20de%20ama%20de%20llaves%20.pdf>
- Sampieri, H. (26 de junio de 2023). *static*. Obtenido de static: <https://static1.squarespace.com/static/6454d0e3f3bc4754dc7070f4/t/647f037aadfd0914599e7e6f/1686045563047/33654485805.pdf>
- Soto, M. D. (4 de agosto de 2011). *Gestiopolis*. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/manejo-proceso-servicio-ama-llaves-para-hoteles/>
- travel, G. H. (8 de junio de 2023). *Grand Hotelier food and travel*. Obtenido de Grand Hotelier food and travel: <https://grandhotelier.com/ama-de-llaves/>
- Turística, G. (24 de junio de 2023). *Guía Turística*. Obtenido de Guía Turística: <https://guiaturistica.org/botones-en-un-hotel-conoce-las-funciones-del-bellboy/>
- VUribe, H. (3 de marzo de 2019). *Course Hero*. Obtenido de Course Hero: <https://www.coursehero.com/file/38547878/Hoteles-Layfer-SA-de-CV-2docx/>
- W, A. R. (25 de abril de 2021). *Scribd*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/504780090/LA-IMPORTANCIA-DEL-DEPARTAMENTO-DE-AMA-DE-LLAVES#>