

Actividad N°8: "Departamento de pisos"

Comenzamos a estudiar los hoteles "por dentro", en esta oportunidad trabajaremos sobre el departamento de pisos.

Luego de haber leído la bibliografía, responder:

1-¿Es correcto en un hotel asignar un grupo de personas a limpiar las habitaciones y áreas públicas y que éstos lo hagan sin seguir ningún sistema? Pensa, un ejemplo sobre que podría pasar si no existiese esta organización en dicho departamento.

2-¿De qué forma se vincula el Departamento de Pisos con aquel encargado de la calidad en un hotel?

3-Si la comunicación es inadecuada, ¿Cómo afectaría la eficiencia de este departamento y de aquellos con los cuales se vincula?

CAPÍTULO 7 DEPARTAMENTO DE PISOS

En *Sueño de Amor (Maid in Manhattan)*, Jennifer López interpreta a Marisa Ventura, madre soltera que se desempeña como camarera de un hotel de cinco estrellas en el corazón de Manhattan. Son justamente las camareras quienes sustentan el *background* de la trama. En una entrevista dada por la actriz, ella señala que hay algo que decir sobre el trabajo "invisible" de este departamento. A las personas de la prensa les indica que todo el tiempo que se permanece en el hotel, cada cual ocupado en sus asuntos, las camareras hacen todo correctamente para que uno se sienta a gusto pero pasan desapercibidas. El periodista le pregunta a continuación si a raíz de hacer el film ha logrado una nueva apreciación por las camareras, a lo que Jennifer señala que absolutamente sí; que es imposible no hacerlo cuando se hace algo así, y que siempre se termina aprendiendo algo. La actriz agrega que a pesar de haber vivido en hoteles en los últimos años, no sabía que cada hotel tenía videos que enseñan cómo tender las camas, colgar las toallas y dónde va cada cosa en la habitación, ni cómo son las suites y las habitaciones regulara. Ella señala que es muy similar a la enseñanza militar, agregando que su sensación sobre ello es "esto es como es y así se maneja nuestro hotel". Pero, a pesar de que las camareras pasen desapercibidas, su trabajo está lejos de ello. La limpieza es una de las dimensiones de la calidad más valorada por los turistas en el ámbito hotelero. Esto hace que el departamento que nuclea a las amas de llaves influya en la opinión que el cliente tenga acerca del hotel. Sin embargo, muchos hoteles descuidan la producción del mismo y el resultado es la pérdida de clientes, las quejas y demás.

En este capítulo veremos cómo se organiza el Departamento de Pisos; considerando los aspectos relevantes del mismo. Dicho departamento se conforma como uno de los departamentos de línea clave del hotel. Su objetivo es encargarse de que el cliente encuentre su habitación y las áreas comunes del hotel en condiciones ideales de aseo y presentación; esto es, se encarga del mantenimiento, orden y limpieza de la habitación.

ORGANIZACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE PISOS: ORGANIGRAMA

El Departamento de Pisos está dirigido por un ama de llaves ejecutiva, acompañada por supervisores, la encargada de repelería, un jefe de lavandería. El ama de llaves es responsable ante su jefe inmediato de la operación del departamento.

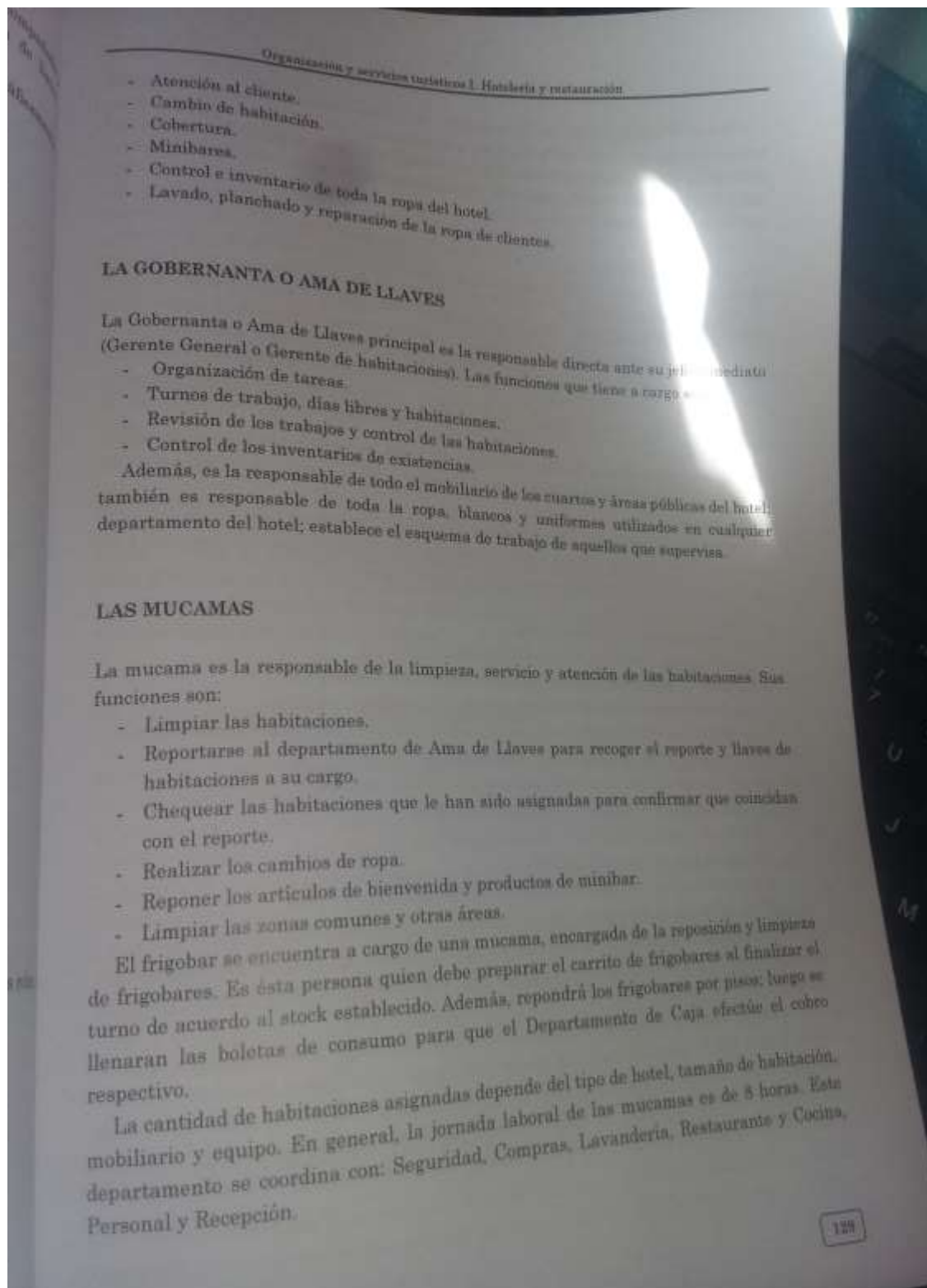
En términos generales, existen dos organigramas que muestran gráficamente la estructura de dicho departamento.

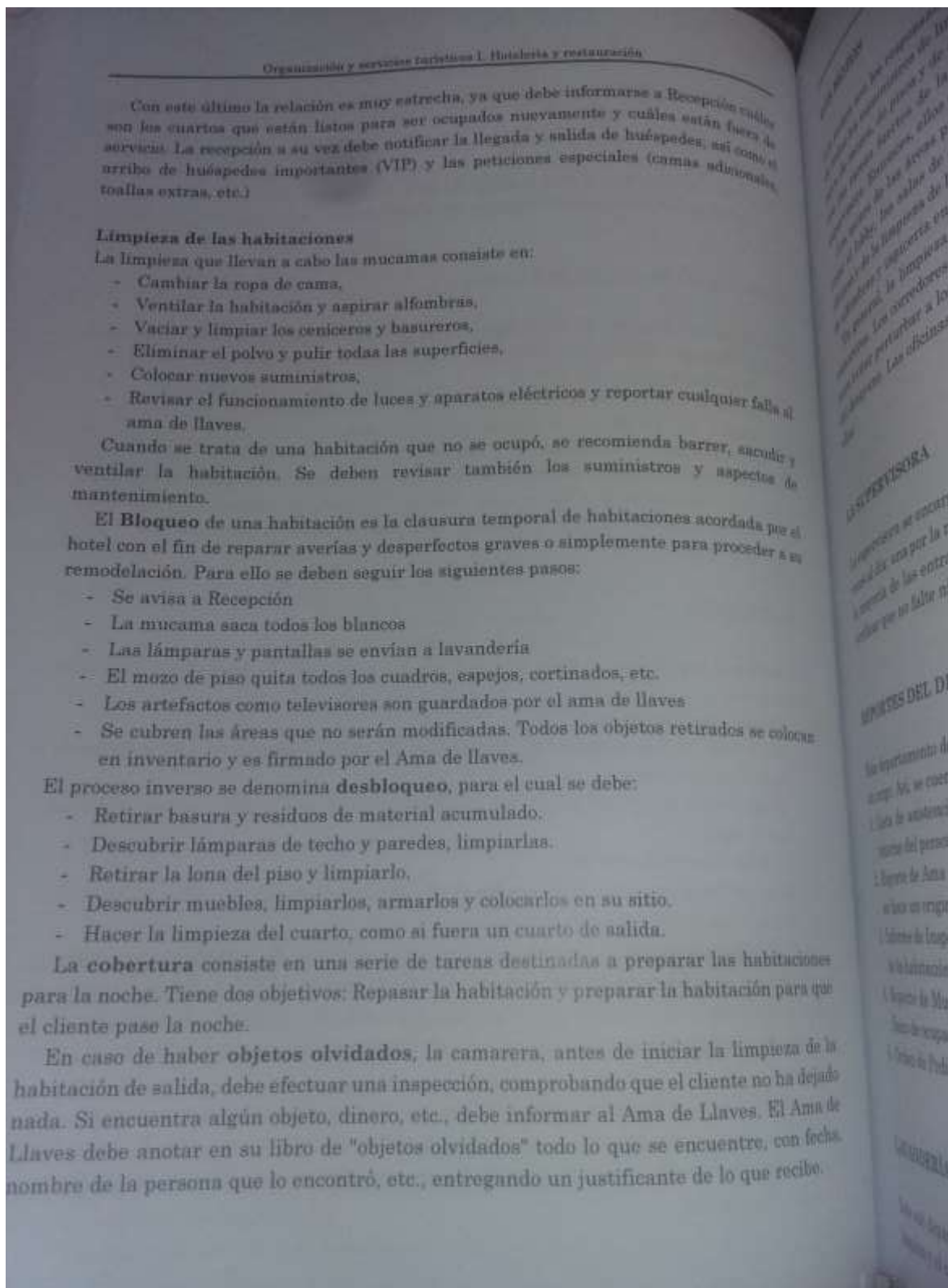


FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE PISOS

Las actividades que deben desempeñar quienes están a cargo, en sus diferentes roles, en este departamento son:

- Limpieza y mantenimiento de las unidades de alojamiento.
- Cambio de ropa.
- Reposición de artículos de acogida o bienvenida.
- Conservación de mobiliario.
- Limpieza de otras áreas
- Revisión de habitaciones (entrada-salida).
- Control de objetos olvidados.
- Control de inventarios de mobiliarios.





sectores como el almacén para stock, lavado y secado de ropa, planchado de ropa y costura de ropa.

Jefe de Lencería o Lavadero

Es quien debe llevar el control de entradas y salidas de blancos, tanto sucios como limpios; el lavado y planchado de blancos o, caso contrario, su envío a la lavandería. Además, es el encargado de la reparación de blancos. En algunos hoteles se ocupa también de lavar y planchar, o mandar a la lavandería, los uniformes del personal. Pueden tener a su cargo medistas, planchadoras, costureras, etc.

El cálculo para los lavaderos depende del tipo de hotel, produciéndose de 4 a 8 kg de ropa sucia por habitación por día. Existe una fórmula que nos permite saber la cantidad de lavadoras que se necesitan para poder cumplir satisfactoriamente con el trabajo, a saber:

$$Q = \frac{B \cdot F \cdot K \cdot O}{H}$$

Donde:

- Q = cantidad (en kg.) de ropa lavada por hora.
- B = cantidad de camas.
- F = frecuencia de cambio de blancos por semana.
- K = cantidad (en kg.) de blancos por cama.
- O = % de ocupación de camas del hotel.
- H = cantidad de horas laborables por semana en el lavadero.

Ejemplo:

Suponiendo un hotel con 200 camas, F: 3,5 (cada dos días); K: 3 kg por cama; O: 80%; H: 40; entonces $Q = 200 \cdot 3,5 \cdot 3 \cdot 0,8 / 40 = 42$ kg de ropa blanca por hora.

Ropería

Este área debe ubicarse junto a la lavandería, vestidores de empleados y oficina y ama de llaves. Está conformada por una Jefa de Ropería, un encargado de blancos y uniformes, costureras para blancos y uniformes, mozos de blancos y tapiceros.

A su vez, la ropería tiene una persona a cargo quien, entre sus principales tareas, debe:

- Ser responsable de la recepción y entrega de blancos en ropería.
- Supervisar el trabajo de las costureras.
- Llevar el control de uniformes de empleados.
- Llevar un control de los blancos enviados a lavandería.
- Elaborar inventarios periódicos de blancos y uniformes.

El control e inspección de blancos es un puente entre el Ama de Llaves y la Lavandería. Se encarga del cambio de lo limpio por lo sucio. Las formas más usuales de este intercambio pueden ser:

- El intercambio se realiza directamente sobre el mostrador.
- La entrega de blancos sucios con su lista correspondiente son llevados a una hora determinada del día.
- La ropa sucia es despachada por medio de un canal deslizador.

sectores como el almacén para stock, lavado y secado de ropa, planchado de ropa y costura de ropa.

Jefe de Lencería o Lavadero

Es quien debe llevar el control de entradas y salidas de blancos, tanto sucios como limpios; el lavado y planchado de blancos o, caso contrario, su envío a la lavandería. Además, es el encargado de la reparación de blancos. En algunos hoteles se ocupa también de lavar y planchar, o mandar a la lavandería, los uniformes del personal. Pueden tener a su cargo modistas, planchadoras, costureras, etc.

El cálculo para los lavaderos depende del tipo de hotel, produciéndose de 4 a 8 kg de ropa sucia por habitación por día. Existe una fórmula que nos permite saber la cantidad de lavadoras que se necesitan para poder cumplir satisfactoriamente con el trabajo, a saber:

$$Q = \frac{B \cdot F \cdot K \cdot O}{H}$$

Donde:

- Q = cantidad (en kg.) de ropa lavada por hora,
- B = cantidad de camas,
- F = frecuencia de cambio de blancos por semana,
- K = cantidad (en kg.) de blancos por cama,
- O = % de ocupación de camas del hotel,
- H = cantidad de horas laborables por semana en el lavadero

Ejemplo:

Suponiendo un hotel con 200 camas, F: 3,5 (cada dos días); K: 3 kg por cama; O: 80%; H: 40; entonces $Q = 200 \cdot 3,5 \cdot 3 \cdot 0,8 / 40 = 42$ kg de ropa blanca por hora.

Ropería

Este área debe ubicarse junto a la lavandería, vestidores de empleados y oficina y ama de llaves. Está conformada por una Jefa de Ropería, un encargado de blancos y uniformes, costureras para blancos y uniformes, mozos de blancos y tapicerías.

A su vez, la ropería tiene una persona a cargo quien, entre sus principales tareas, debe:

- Ser responsable de la recepción y entrega de blancos en ropería.
- Supervisar el trabajo de las costureras.
- Llevar el control de uniformes de empleados.
- Llevar un control de los blancos enviados a lavandería.
- Elaborar inventarios periódicos de blancos y uniformes.

El control e inspección de blancos es un puente entre el Ama de Llaves y la Lavandería. Se encarga del cambio de lo limpio por lo sucio. Las formas más usuales de este intercambio pueden ser:

- El intercambio se realiza directamente sobre el mostrador.
- La entrega de blancos sucios con su lista correspondiente son llevados a una hora determinada del día.
- La ropa sucia es despachada por medio de un canal deslizador.

PAUTAS DE RECHAZO EN LA ELECCIÓN DE UN HOTEL

Uno de los puntos clave por los cuales el hotel puede ser rechazado es la falta de limpieza. Además, se pueden presentar quejas y/o rechazo por:

- Problemas con el control de temperaturas.
- Equipamiento diario insuficiente.
- Ruidos.
- Camas incómodas.
- Problemas con el Televisor.
- Falta de lista de precios por los servicios adicionales.
- Falta de privacidad por la intromisión en la intimidad del cliente por el personal de planta
- Detección periódica en los pasillos de bandejas con comida.
- Mantenimiento inadecuado.

Los ejemplos más comunes de las quejas de los huéspedes pueden ser:

- Un huésped llama a la oficina del Ama de Llaves para reclamar que aún no se ha limpiado la habitación.
- Un huésped llama a la oficina del Ama de Llaves para informar el extravío de objetos personales que tenía guardados en un cajón.
- Un huésped llama a la oficina del Ama de Llaves pidiendo una cama extra que le prometieron los recepcionistas.
- Un huésped llama a la oficina del Ama de llaves para quejarse porque no hay agua caliente en su cuarto.
- Un huésped llama para quejarse de que no han retirado la vajilla sucia de su cuarto luego del servicio en habitación.