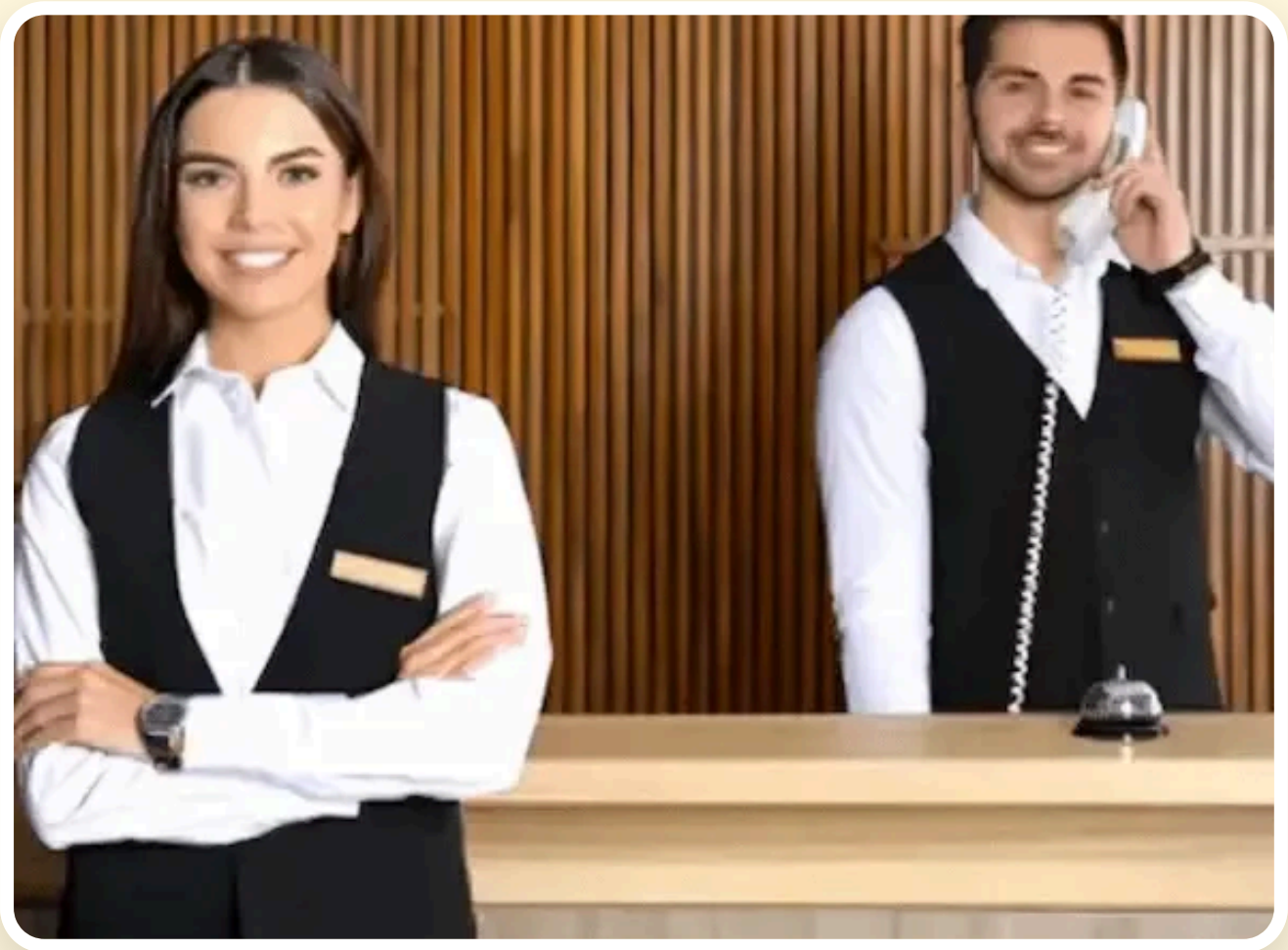
MANUAL DEL CURSO

Manual de Gobernanta de hotel

Equipo, limpieza, inventarios, atención al cliente, calidad y seguridad en el departamento de pisos



Lee este manual online, gratis y sin registro

academia-formacion.com/manual-curso-gobernanta-hotel/

Cuando termines, haz el examen y obtén tu certificado en academia-formacion.com

Índice

Toca un título para saltar directamente a esa parte del manual.

MÓDULO I **Introducción a la industria hotelera y al housekeeping** 3

Unidad I. La industria hotelera y el departamento de housekeeping 3

Unidad II. La gobernanta de hotel: roles y responsabilidades 4

Unidad III. Objetivos y funciones del departamento 6

Unidad IV. Limpieza, higiene y presentación 7

MÓDULO II **Organización y gestión del personal** 9

Unidad V. La organización del equipo de housekeeping 9

Unidad VI. Selección y contratación del personal 10

Unidad VII. Formación y desarrollo del personal 11

Unidad VIII. Programación de turnos y asignación de tareas 13

Unidad IX. Rendimiento y motivación del equipo 14

MÓDULO III **Procesos de limpieza y mantenimiento** 16

Unidad X. Limpieza de habitaciones 16

Unidad XI. Áreas públicas y áreas de servicio 17

Unidad XII. Equipos y productos químicos 19

Unidad XIII. Mantenimiento preventivo y correctivo 20

Unidad XIV. Gestión de residuos y reciclaje 21

MÓDULO IV **Control de inventarios y suministros** 24

Unidad XV. Inventario de lencería y amenities 24

Unidad XVI. Almacenamiento, rotación y control 25

Unidad XVII. Productos de limpieza y consumibles 26

Unidad XVIII. Compra y recepción de suministros 27

Unidad XIX. Costes y presupuesto del departamento 28

MÓDULO V **Atención al cliente y resolución de problemas** 31

Unidad XX. La importancia del servicio al cliente en housekeeping 31

Unidad XXI. Técnicas de comunicación y atención al huésped 32

Unidad XXII. Manejo de quejas y reclamaciones 33

Unidad XXIII. Resolución de problemas y toma de decisiones 36

MÓDULO VI **Gestión de calidad y mejora continua** 38

Unidad XXIV. Estándares de calidad y procedimientos operativos 38

Unidad XXV. Formación del personal y supervisión 39

Unidad XXVI. Auditorías de calidad 40

Unidad XXVII. Evaluación del desempeño y reconocimiento 41

Unidad XXVIII. El ciclo de mejora continua 42

Unidad XXIX. Seguimiento y retroalimentación de los resultados 43

MÓDULO VII **Salud y seguridad en el trabajo** 45

Unidad XXX. Marco de la seguridad y la salud laboral 45

Unidad XXXI. Identificación y prevención de riesgos 46

Unidad XXXII. Equipos, productos químicos y ergonomía 47

Unidad XXXIII. Equipos de protección individual (EPI) 48

Unidad XXXIV. Emergencias y primeros auxilios 49

Unidad XXXV. Un entorno de trabajo seguro y saludable 51

MÓDULO VIII **Tendencias y desarrollo profesional** 53

Unidad XXXVI. Innovaciones tecnológicas en housekeeping 53

Unidad XXXVII. Desinfección avanzada, formación inmersiva y pandemia 54

Unidad XXXVIII. Diseño sostenible y certificaciones ambientales 55

Unidad XXXIX. Carrera profesional y oportunidades 56

MÓDULO IX **Glosario de housekeeping** 58

Unidad XL. Organización y personal 58

Unidad XLI. Limpieza y mantenimiento 59

Unidad XLII. Calidad y sostenibilidad 60

REPASO **Datos clave para el examen del curso de Gobernanta de hotel** 62

MÓDULO I

Introducción a la industria hotelera y al housekeeping

Este módulo te sitúa en el mundo en el que vas a trabajar: qué es el housekeeping, por qué pesa tanto en el negocio de un hotel, qué hace la gobernanta y qué se espera del departamento. Es la base sobre la que se apoya el resto del curso.

UNIDAD I

La industria hotelera y el departamento de housekeeping

1 Qué es la industria hotelera

La industria hotelera es el sector económico que ofrece **alojamiento y hospitalidad** a personas que viajan, ya sea por ocio, por trabajo o por otros motivos. Un hotel no vende solo una cama: vende una experiencia completa, y esa experiencia se construye entre varios departamentos que trabajan a la vez.

RECEPCIÓN

Primer y último contacto con el huésped: reservas, llegadas, salidas y atención.

HOUSEKEEPING

Limpieza, orden y presentación de habitaciones, zonas comunes y exteriores.

MANTENIMIENTO

Instalaciones y equipos: reparaciones, averías y conservación del edificio.

ALIMENTOS Y BEBIDAS

Restaurante, cafetería, bar y servicio de comidas.

2 Qué es el housekeeping

Housekeeping es el nombre en inglés del departamento de pisos, el responsable de que todas las áreas del establecimiento estén **limpias, ordenadas y bien presentadas**: habitaciones, zonas públicas, restaurantes, áreas de servicio y zonas exteriores. En español se habla de «departamento de pisos» o de «gobernanta» para referirse a la persona al frente.

! CORREGIDO

El manual de origen llama al departamento «de limpieza y mantenimiento». En la práctica hotelera son dos departamentos distintos: housekeeping se ocupa de la limpieza y la presentación, y mantenimiento, de las reparaciones y el estado técnico de las instalaciones. Se coordinan a diario, pero no son lo mismo. (Aviso añadido a este manual.)

3 Por qué importa tanto

Aspecto	Qué aporta el housekeeping
Experiencia del cliente	El huésped espera una habitación limpia, cómoda y bien equipada. Cumplirlo mejora su satisfacción y su disposición a recomendar el hotel.
Reputación	Los hoteles con altos estándares de limpieza suelen recibir mejores opiniones y valoraciones, lo que puede traducirse en más demanda y mejores tarifas.
Funcionamiento diario	Sin habitaciones listas a tiempo, recepción no puede dar entrada a los clientes: el departamento condiciona toda la operación.

4 Trabajo en coordinación

Housekeeping nunca trabaja aislado. Una buena comunicación con los demás departamentos evita errores y acelera las respuestas al huésped:

- **Con recepción:** estado de las habitaciones (libre, ocupada, pendiente de limpiar, lista), salidas previstas y peticiones especiales.
- **Con mantenimiento:** aviso de averías y desperfectos detectados durante la limpieza.
- **Con alimentos y bebidas:** limpieza de salones y áreas de restauración, lencería de mesa y servicios especiales.

! EJEMPLO

Un hotel boutique de lujo en una zona turística destaca por su housekeeping: habitaciones muy cuidadas, amenities de calidad y atención al detalle. Una cadena internacional, en cambio, apuesta por la mejora continua: formación regular del personal, auditorías de calidad y opiniones de los huéspedes como guía. Los dos caminos persiguen lo mismo: un estándar alto y constante.

UNIDAD II

La gobernanta de hotel: roles y responsabilidades

1 Quién es la gobernanta

La **gobernanta** (en el manual de origen, también «directora de housekeeping») es la responsable de dirigir y supervisar el departamento: desde la planificación y la organización hasta el control del personal y del nivel de limpieza y servicio.

! DATO AÑADIDO

En hoteles grandes el departamento tiene varios niveles: una gobernanta general, subgobernantas o ayudantes, supervisoras de zona o de planta, y camareras de pisos, además de personal de lavandería, lencería y limpieza de zonas comunes. En hoteles pequeños, una misma persona puede reunir varias de estas funciones. (Aviso añadido a este manual.)

2 Sus seis grandes responsabilidades

Supervisión del personal

Selecciona y contrata (según la estructura del hotel), forma y supervisa al equipo. Asigna las tareas diarias, organiza los turnos y evalúa el rendimiento. Debe asegurarse de que cada persona domina las técnicas de limpieza, el manejo de equipos y los procedimientos de seguridad.

Gestión de inventario y suministros

Lleva un registro exacto de las existencias de productos de limpieza, amenities, ropa de cama y toallas, y hace los pedidos a tiempo para reponer. También vigila que el almacenamiento sea adecuado y cumpla las normas de seguridad.

Control de calidad

Comprueba que habitaciones, zonas públicas y áreas de servicio cumplen los estándares fijados: hace inspecciones periódicas, detecta qué se puede mejorar y aplica medidas correctivas. Vela además por que el equipo siga los procedimientos operativos estándar (SOP) y las normas de higiene.

Coordinación entre departamentos

Acuerda con recepción los tiempos de limpieza, informa a mantenimiento de las reparaciones necesarias y gestiona con compras la reposición de suministros.

Políticas y procedimientos

Define y mantiene por escrito los estándares de limpieza y presentación, reparte funciones y crea protocolos para emergencias y eventos especiales. Después, se asegura de que todo el equipo los conoce y los tiene actualizados.

3 Resumen para repasar

Área	Pregunta que se hace la gobernanta
Personal	¿Hay gente suficiente, formada y bien repartida hoy?
Inventario	¿Tengo existencias para toda la semana?
Calidad	¿Se cumple el estándar y cómo lo compruebo?
Coordinación	¿Saben recepción y mantenimiento lo que necesitan saber?
Procedimientos	¿Está escrito y el equipo lo conoce?

! EJEMPLO

La gobernanta de un hotel de lujo forma a su equipo en técnicas de limpieza especializadas para conservar la elegancia de habitaciones y zonas comunes. En un hotel boutique, otra gobernanta impulsa un programa de control de calidad con inspecciones y auditorías regulares para que el estándar se mantenga alto día tras día.

Objetivos y funciones del departamento

1 Los cinco objetivos

LIMPIEZA Y PRESENTACIÓN

Todas las áreas libres de suciedad, polvo y desorden, y con buen aspecto.

COMODIDAD Y SEGURIDAD

Habitaciones limpias, bien mantenidas y equipadas, con instalaciones que funcionan.

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Servicio amable, respuesta rápida a las peticiones y atención personalizada.

COLABORACIÓN

Trabajo conjunto con recepción, mantenimiento, alimentos y bebidas, y ventas y marketing.

CALIDAD Y CUMPLIMIENTO

SOP, normas de salud y seguridad e inspecciones periódicas.

2 Funciones habituales

Para lograr esos objetivos, el departamento realiza tareas como:

- Aspirar, fregar los suelos y quitar el polvo.
- Cambiar la ropa de cama y las toallas.
- Limpiar y reponer los baños.
- Limpiar zonas públicas, restaurantes, áreas de servicio y exteriores.
- Comprobar que funcionan la iluminación, el aire acondicionado, el televisor y las cerraduras, y avisar de lo que no vaya bien.
- Atender las peticiones de los huéspedes: almohadas extra, cunas, objetos olvidados, etc.

! IMPORTANTE

La camarera de pisos no repara, pero sí **detecta y comunica**. Una bombilla fundida, una cerradura que falla o una gotera avisadas a tiempo se corrigen antes de que las sufra el huésped. Cada hotel tiene su sistema de parte de averías: úsalo siempre.

3 La prioridad: habitaciones listas a tiempo

Una de las metas más concretas del departamento es que cada habitación esté **lista para el check-in en hora y en perfectas condiciones**. Otra función esencial es coordinar la limpieza de vestíbulos, pasillos y recepción, porque son lo primero que ve el cliente al entrar y marcan su primera impresión.

DATO AÑADIDO

Para alcanzar el objetivo del check-in, el equipo suele priorizar las habitaciones según la situación: salidas del día y llegadas previstas primero, habitaciones ocupadas después, y tareas de fondo cuando hay menos carga. El orden concreto lo fija el hotel. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD IV

Limpieza, higiene y presentación

1 Tres conceptos que conviene distinguir

Concepto	Significa	Ejemplo en una habitación
Limpieza	Eliminar la suciedad visible: polvo, manchas, restos.	Aspirar la moqueta y quitar el polvo de las superficies.
Higiene	Reducir los gérmenes para proteger la salud, aunque no se vean.	Desinfectar grifos, inodoro y mandos a distancia.
Presentación	Cómo se ve y se siente el conjunto: orden, estética, detalles.	Cama bien hecha, toallas dobladas y amenities colocados.

2 Por qué son tan importantes

- **Satisfacción y fidelidad del cliente:** una falta de limpieza arruina la estancia; un ambiente impecable aumenta la comodidad y las ganas de volver.
- **Reputación:** la limpieza es un tema recurrente en las reseñas en línea, y condiciona la imagen del hotel y la captación de nuevos clientes.
- **Salud y seguridad:** un entorno limpio ayuda a prevenir la propagación de enfermedades infecciosas. Además, pasillos, escaleras y zonas comunes ordenados reducen el riesgo de caídas y accidentes, tanto para huéspedes como para el personal.
- **Diferenciación:** cuando hay mucha oferta, la atención al detalle puede decidir dónde se aloja el cliente.
- **Primera impresión y recomendación:** la habitación limpia al entrar condiciona la valoración global del hotel y la probabilidad de que el cliente recomiende o repita.

EJEMPLO

Un hotel de lujo cuida cada detalle de limpieza y presentación, con habitaciones impecables y zonas comunes elegantes. Un hotel boutique ofrece una experiencia más personal, con habitaciones temáticas y espacios diseñados con estilo. Ambos compiten con la misma herramienta: la excelencia en lo básico.

3 Comprobación rápida antes de dar una habitación por lista

1. Mira la habitación desde la puerta, como lo haría el huésped al entrar: orden general y olor.
2. Revisa que las superficies, el suelo y el baño estén limpios, sin pelos, manchas ni marcas.
3. Comprueba que la cama está bien hecha y que hay toda la lencería y los amenities previstos.
4. Prueba luces, aire acondicionado, televisor y cerradura; anota y comunica cualquier fallo.
5. Cierra con una última mirada de conjunto: nada fuera de sitio.

! ATENCIÓN

La normativa sobre prevención de riesgos laborales, productos químicos, residuos y protección de datos cambia con el tiempo y cada hotel aplica sus propios protocolos. Comprueba siempre la normativa vigente y las instrucciones del establecimiento. Con los productos de limpieza, sigue la etiqueta y la ficha de seguridad, y no mezcles nunca productos distintos. Ante una emergencia, llama al 112.

! RECUERDA

El housekeeping sostiene la experiencia del huésped y la reputación del hotel: la gobernanta dirige, el equipo ejecuta y todos coordinan. Limpieza, higiene y presentación son tres cosas distintas que se cuidan a la vez.

MÓDULO II

Organización y gestión del personal

La gobernanta no limpia sola: dirige un equipo. Este módulo explica cómo se organiza el departamento de housekeeping, cómo se incorpora y se forma a las personas, cómo se reparten turnos y tareas y cómo se mantiene el rendimiento y la motivación del equipo.

UNIDAD V

La organización del equipo de housekeeping

1 Jerarquía: quién hace qué

El departamento sigue una cadena de mando sencilla. Cada nivel responde ante el superior y transmite las instrucciones al inferior.

GOBERNANTA

Dirige el departamento: gestión general, planificación y supervisión de todo el equipo.

SUPERVISIÓN DE PISOS

Vigila el día a día en la zona que tiene asignada y hace de enlace entre la gobernanta y el personal de limpieza.

PERSONAL DE LIMPIEZA

Realiza la limpieza y el mantenimiento diario bajo la supervisión de los supervisores de piso.

! DATO AÑADIDO

En hoteles pequeños la estructura se simplifica: la gobernanta puede ejercer también de supervisora, e incluso limpiar en días de mucha carga. En los grandes aparecen más niveles y funciones especializadas (áreas públicas, lavandería, lencería). (Aviso añadido a este manual.)

2 Las cinco funciones de la organización

Función	En qué consiste	Quién la lidera
Asignación de tareas	Dar a cada persona tareas concretas (habitaciones, áreas públicas, zonas de servicio, exteriores, limpiezas a fondo, mantenimiento preventivo) según carga de trabajo, habilidades y necesidades del hotel.	Gobernanta

Función	En qué consiste	Quién la lidera
Planificación y programación	Fijar horarios, repartir las habitaciones a limpiar y coordinar el mantenimiento de zonas comunes según la ocupación, los estándares de limpieza y los procedimientos establecidos; atender peticiones especiales de huéspedes o recepción.	Gobernanta
Supervisión y control de calidad	Inspeccionar con regularidad habitaciones y áreas comunes, comprobar que se cumplen los estándares de limpieza y presentación, detectar mejoras y dar feedback y formación.	Supervisión de pisos
Comunicación y coordinación	Mantener contacto abierto con otros departamentos (ver el punto siguiente).	Todo el equipo
Mantenimiento de estándares	Que el resultado sea el mismo cada día y con cualquier persona del equipo.	Toda la cadena

3 Coordinación con otros departamentos

- **Recepción:** sincronizar entradas y salidas, y avisar cuando una habitación está lista.
- **Mantenimiento:** comunicar averías y desperfectos que se detectan al limpiar.
- **Alimentos y bebidas:** mantener limpios restaurante y salones de eventos.

> **! EJEMPLO**
>
> En un hotel boutique de lujo, un equipo muy formado y motivado ofrece un servicio personalizado a cada huésped. En una cadena internacional, los supervisores asignan y siguen las tareas en tiempo real desde dispositivos móviles, lo que agiliza la operación y facilita comprobar los estándares.

UNIDAD VI

Selección y contratación del personal

Un hotel vale lo que vale su equipo. Por eso, elegir bien a las personas es una de las decisiones más importantes de la gobernanta y de recursos humanos.

1 El proceso paso a paso

1. **Definir el perfil del puesto.** Para cada puesto (housekeeping, recepción, alimentos y bebidas, mantenimiento…) se concretan las habilidades, la experiencia y las cualidades que hacen falta.
2. **Reclutar candidatos.** Se publican ofertas en portales de empleo, redes sociales, bolsas de trabajo locales, universidades y centros de formación profesional, o se acude a ferias y eventos de empleo.

3. **Evaluar las solicitudes.** Recursos humanos revisa currículos y cartas: experiencia relevante, formación, competencias específicas y disponibilidad para el horario requerido.

4. **Entrevistar y evaluar.** Los preseleccionados pasan por entrevistas individuales o de grupo, pruebas de aptitud, evaluaciones psicométricas o simulaciones de situaciones reales de trabajo, para valorar su idoneidad y su encaje con la cultura del hotel.

5. **Comprobar referencias.** Antes de decidir se contrasta lo que ha dicho el candidato: empleadores anteriores, títulos y certificaciones.

6. **Ofrecer y contratar.** Se hace una oferta formal (salario, beneficios, responsabilidades, condiciones) y, si se acepta, se firma el contrato y la persona se incorpora.

2 Qué mirar en una candidata de housekeeping

- Experiencia previa en limpieza, hostelería o servicio al cliente.
- Actitud positiva, atención al detalle y capacidad de trabajar en equipo.
- Resistencia física y disponibilidad para los turnos del hotel.
- Discreción y honradez: el personal entra en las habitaciones y maneja objetos de los huéspedes.

! ATENCIÓN

El original menciona verificar antecedentes penales «según sea necesario». En España no se puede pedir cualquier dato personal a cualquier candidato: la protección de datos y la normativa laboral limitan qué se puede solicitar y para qué puestos. Antes de pedir referencias o documentos, comprueba con recursos humanos o asesoría laboral qué es legal. Tampoco se puede discriminar en la selección. Consulta siempre la normativa vigente y el convenio aplicable.

! EJEMPLO

Un hotel de lujo en un destino turístico internacional aplica varias rondas de entrevistas, evaluaciones y pruebas prácticas para los puestos clave. Un hotel boutique familiar prioriza la experiencia en atención al cliente y la actitud positiva, y ofrece posibilidades de crecer dentro de la empresa.

UNIDAD VII

Formación y desarrollo del personal

Formar al equipo asegura un servicio de calidad, mejora la satisfacción del huésped y ofrece a los empleados una carrera dentro del hotel. La formación no termina el primer día: es un proceso continuo.

1 Las etapas de la formación

Etapa	Contenido	Objetivo
Inducción y orientación	Información básica del hotel, sus políticas y procedimientos, su cultura y las responsabilidades del puesto.	Que la persona se sitúe y se integre pronto en el equipo.
Formación en el puesto	Técnicas de limpieza y mantenimiento, atención al cliente, gestión de quejas, uso de equipos y de los sistemas de gestión hotelera.	Que domine las funciones concretas de su trabajo.
Formación continua	Programas internos y externos, seminarios, talleres, cursos en línea y clases de expertos (servicio al cliente, alimentos y bebidas, liderazgo...).	Mantener actualizados conocimientos y habilidades.
Desarrollo de habilidades de gestión	Mentoría, coaching, cursos de liderazgo y de gestión de equipos, proyectos especiales y comités de mejora.	Preparar a quien tiene potencial para supervisar y dirigir.
Reconocimiento	Programas de reconocimiento, premios, bonificaciones, incentivos y posibilidades de promoción.	Motivar y premiar la excelencia.

2 Cómo dar la formación en el puesto

1. **Explica** qué se hace y por qué se hace así.
2. **Demuestra** el procedimiento completo, a ritmo normal y luego despacio.
3. **Deja practicar** a la persona mientras la acompañas.
4. **Corrige** con calma y de forma concreta.
5. **Comprueba** más adelante que mantiene el nivel, e inspecciona su trabajo.

! DATO AÑADIDO

Es práctica habitual que la nueva camarera de pisos trabaje al principio junto a una compañera con experiencia. Además, la formación en prevención de riesgos laborales y en el uso seguro de productos y equipos debe darse antes de que empiece a trabajar sola. (Aviso añadido a este manual.)

EJEMPLO

Un hotel de lujo diseña la formación a medida de cada departamento: práctica en el puesto, atención al cliente y liderazgo para quien tiene potencial. Un hotel boutique comprometido con la sostenibilidad forma a toda la plantilla en prácticas ambientales y sociales, e incluso ofrece voluntariado comunitario.

UNIDAD VIII

Programación de turnos y asignación de tareas

Hay que tener a la gente adecuada, en el sitio adecuado y en el momento adecuado, respetando sus derechos laborales.

1 El proceso, paso a paso

1. **Analiza la demanda.** Valora la ocupación prevista, los eventos, los grupos y las actividades programadas para saber cuánto personal hace falta en cada turno y zona.
2. **Elabora los horarios.** Fija días y horas, descansos, turnos rotativos y días libres teniendo en cuenta las políticas de la empresa, el convenio colectivo, la ley laboral y, en lo posible, las preferencias del personal.
3. **Asigna las tareas.** Reparte habitaciones, áreas públicas, zonas de servicio y exteriores, y otras responsabilidades (pedidos, preparación de amenidades) según habilidades, experiencia y formación de cada persona.
4. **Coordina con otros departamentos.** Housekeeping, recepción, alimentos y bebidas, mantenimiento y seguridad deben compartir información y cuadrar actividades.
5. **Haz seguimiento y ajusta.** Cubre ausencias o emergencias, reasigna tareas y recoge opiniones del personal y de los huéspedes para mejorar.

2 Factores que condicionan el reparto

CARGA DE TRABAJO

No todas las habitaciones llevan el mismo tiempo: no es igual una salida que una habitación ocupada que solo se repasa.

PERFIL DE LA PERSONA

Experiencia, rapidez, formación y las zonas en las que rinde mejor.

PRIORIDADES DEL DÍA

Entradas inminentes, VIP, peticiones de recepción, limpiezas a fondo.

REGLAS LABORALES

Descansos, jornada máxima y días libres según contrato y convenio.

DATO ACTUALIZADO

La jornada, los descansos, las vacaciones y los turnos están regulados por la ley y por el convenio colectivo aplicable al hotel, y ambos cambian con el tiempo. Comprueba siempre la normativa vigente y los protocolos del establecimiento antes de cerrar un cuadrante. El original habla de «contratos sindicales»; en España lo que rige es el convenio colectivo.

EJEMPLO

En temporada alta, un hotel con mucha ocupación usa un software de gestión de horarios para programar turnos y asignar tareas según la carga y las habilidades. En un hotel boutique con poco personal, quien dirige housekeeping hace el cuadrante a mano, atendiendo a las preferencias de cada persona y a las necesidades del hotel.

UNIDAD IX

Rendimiento y motivación del equipo

Gestionar el rendimiento es decirle al equipo qué se espera, medir cómo lo hace y ayudarle a mejorar. La motivación consiste en que quiera hacerlo bien.

1 El ciclo de gestión del rendimiento

1. **Establece expectativas.** Objetivos concretos y alcanzables, estándares de calidad, procedimientos y comportamientos esperados, alineados con los objetivos del hotel.
2. **Evalúa el desempeño.** Mide con criterios cuantitativos y cualitativos: calidad del trabajo, puntualidad, atención al huésped y colaboración. Se hace con revisiones periódicas, evaluaciones formales y observación directa.
3. **Da feedback constructivo.** Reconoce logros, señala qué mejorar y ofrece ayuda para lograrlo.
4. **Reconoce y recompensa.** Elogios, premios, bonificaciones, incentivos, formación y promoción.
5. **Impulsa el desarrollo.** Plan de crecimiento con formación, mentoría o proyectos especiales.

2 Cómo dar un buen feedback

Para que sirva, la retroalimentación debe cumplir cuatro condiciones:

- **Oportuna:** se da cerca del momento, no semanas después.
- **Específica:** habla de hechos concretos, no de generalidades.
- **Objetiva:** se basa en lo observado, no en suposiciones ni en simpatías.
- **Constructiva:** propone cómo mejorar y ofrece apoyo.

Poco útil	Útil
«Estas habitaciones están mal.»	«En la 214 quedaba polvo en el cabecero y en la 216 faltaba reponer amenidades. Repasemos juntas la lista de comprobación.»
«Siempre llegas tarde.»	«Esta semana has llegado tarde dos veces. ¿Hay algo que te lo dificulte y podamos resolver?»

3 Motivar y cohesionar al equipo

- **Reconocimiento:** elogios públicos, premios por rendimiento excepcional, bonificaciones y celebración de logros individuales y de equipo.
- **Desarrollo profesional:** formación, mentoría, proyectos especiales, asistencia a eventos del sector y apoyo para obtener certificaciones y titulaciones.
- **Espíritu de equipo:** comunicación abierta, éxitos compartidos, resolución constructiva de conflictos y sensación de pertenencia.

EJEMPLO

Un hotel de lujo premia cada mes a su equipo de housekeeping con reconocimientos y bonificaciones basados en la satisfacción del huésped y la calidad del servicio. Un hotel boutique organiza sesiones de desarrollo profesional y actividades de cohesión de equipo, como salidas y eventos sociales, para reforzar el compromiso.

RECUERDA

Un equipo bien organizado, bien elegido, bien formado y bien tratado rinde más y se queda más tiempo. Define las expectativas, reparte con criterio, da feedback a tiempo y reconoce el buen trabajo.

MÓDULO III

Procesos de limpieza y mantenimiento

Este módulo recorre el trabajo diario del departamento: cómo se limpia una habitación y las zonas comunes, qué equipos y productos se usan y cómo se manejan con seguridad, cómo se mantienen las instalaciones y qué se hace con los residuos.

UNIDAD X

Limpieza de habitaciones

1 Antes de entrar: preparar el material

Una habitación se limpia con eficacia cuando no hay que salir a buscar nada a mitad de faena. Antes de empezar, la camarera de pisos comprueba que el carro lleva todo lo necesario:

- Productos de limpieza y desinfección, bien etiquetados.
- Paños, bayetas y utensilios (distintos para baño y para el resto de la habitación).
- Ropa de cama y toallas limpias en cantidad suficiente.
- Bolsas para residuos y reposición de amenities.
- Equipos de protección individual (EPI), como guantes.

2 Procedimiento paso a paso

El orden concreto puede variar de un hotel a otro, pero la lógica es siempre la misma: **de lo más general a lo más específico, de arriba abajo y de lo más limpio a lo más sucio**, dejando el suelo para el final.

1. **Entrada y ventilación.** Llama a la puerta, anúnciate y entra. Abre las ventanas para renovar el aire y deja la puerta calzada si el protocolo del hotel lo indica.
2. **Retirada.** Quita la ropa de cama y las toallas usadas y sepáralas para lavandería. Vacía papeleras y retira los desperdicios y la vajilla o restos que haya.
3. **Orden de objetos.** Ordena con cuidado las pertenencias del huésped sin cambiarlas de sitio ni tirar nada que pueda ser suyo. Lo que parezca un objeto olvidado se gestiona según el procedimiento de objetos perdidos.
4. **Hacer la cama.** Con ropa limpia, y con el hotel acostumbrado a un acabado uniforme (sábanas tensas, almohadas y cubrecama en su posición estándar).
5. **Superficies.** Limpia muebles, escritorio, mesillas, lámparas, armarios, mando a distancia, interruptores y teléfono. Usa para cada material el producto adecuado y trabaja de arriba abajo.
6. **Baño.** Limpia y desinfecta inodoro, ducha o bañera, lavabo, espejos y accesorios. Repón toallas y productos de baño. Trabaja de lo más limpio (espejo, lavabo) a lo más sucio (inodoro) y usa

paños distintos para cada zona.

7. **Suelo.** Aspira o barre y después friega, retirándote hacia la puerta para no pisar lo ya limpio. Con moqueta, aspira con atención bajo la cama y los muebles.

8. **Reposición y cierre.** Repón el minibar o el material de cortesía si procede, deja cortinas, luces y climatización según el estándar, y revisa que todo esté en su sitio.

9. **Revisión final.** Haz un último repaso con la lista de comprobación: olor, manchas, pelos, luces que funcionan, mando, ropa, papel higiénico. Si hay una avería, avísala a mantenimiento.

> **! RECUERDA**
>
> Los paños y utensilios del baño no se usan nunca en el resto de la habitación. Es una norma básica para no trasladar suciedad ni gérmenes de una zona a otra.

3 Lista de comprobación final

- [x] Cama hecha y sin arrugas, con la ropa limpia y sin manchas.
- [x] Baño sin cal, sin pelos y sin restos de producto; espejos sin marcas.
- [x] Superficies sin polvo, incluidas zonas altas y detrás de la televisión.
- [x] Suelo limpio, también bajo la cama y en los rincones.
- [x] Papeleras vacías, amenities repuestos, sin olores desagradables.
- [x] Iluminación, televisión y climatización en funcionamiento.

> **! EJEMPLO**
>
> En un hotel pequeño con poco personal, cada persona del equipo tiene asignadas tareas y zonas concretas, y la gobernanta hace una inspección diaria para comprobar que todo está limpio y ordenado. En un hotel de categoría alta, el estándar es más exigente y se cuida más cada detalle, pero el procedimiento básico es el mismo.

UNIDAD XI

Áreas públicas y áreas de servicio

1 Áreas públicas

Son las zonas que ven todos los huéspedes: vestíbulo, pasillos, salones, restaurante, recepción y similares. Su limpieza sigue cuatro ideas:

PLANIFICAR

Se elabora un plan y se prioriza lo más transitado y visible, y los horarios en que menos molesta la limpieza.

LIMPIAR Y DESINFECTAR

Suelos, paredes, pasamanos, mesas, sillas y muebles, con atención especial a los puntos de contacto frecuente: pomos, botones del ascensor y mostrador de recepción.

CUIDAR LA PRESENTACIÓN

Reponer folletos y revistas, comprobar que la decoración y la iluminación están bien y que todo está ordenado en todo momento.

ZONAS ESPECIALES

Aseos públicos, zonas de juego infantil, centro de negocios y salones de eventos necesitan una limpieza más a fondo y productos adecuados a cada superficie.

! ATENCIÓN

Al limpiar zonas con huéspedes, señaliza el suelo mojado, trabaja sin obstruir el paso y recoge el material en cuanto termines. Un suelo húmedo sin aviso es una de las causas más frecuentes de caídas.

2 Áreas de servicio

Cocinas, despensas, lavandería y almacenes no las ve el cliente, pero de ellas depende la seguridad del servicio. Exigen:

- **Limpieza y desinfección rigurosas,** para garantizar la seguridad alimentaria y la higiene en el manejo de suministros y equipos.
- **Mantenimiento regular de las máquinas** (lavadoras, secadoras, lavavajillas, equipos de cocina) para que funcionen bien y duren más.
- **Gestión de residuos** con separación, almacenamiento y retirada correctos de lo orgánico y lo inorgánico.
- **Seguridad e higiene:** uso de EPI, prevención de accidentes y cumplimiento de los estándares de limpieza.

! DATO AÑADIDO

En las áreas de servicio, conviene tener productos, paños y utensilios propios que no se mezclen con los de las habitaciones, y limpiar de las zonas más limpias a las más sucias. Las normas de higiene alimentaria de cada establecimiento tienen prioridad en cocinas y despensas. (Aviso añadido a este manual.)

Equipos y productos químicos

1 Equipos de limpieza

Cada tarea requiere su equipo. Entre los más habituales están las aspiradoras, mopas y fregonas, las máquinas fregadoras, los equipos de vapor y los útiles para cristales. Tres reglas los mantienen útiles y seguros:

- **Elegir el adecuado** para la tarea y la superficie.
- **Mantenerlo:** limpiarlo, lubricar las partes móviles, sustituir piezas gastadas y revisar la parte eléctrica.
- **Formar al personal** para manejarlo correctamente, conservarlo en buen estado y evitar lesiones y accidentes.

2 Productos químicos más habituales

La tabla recoge los grupos de productos más comunes y para qué se usan. No indica cantidades ni diluciones porque **cada producto tiene las suyas**: se leen siempre en la etiqueta y en la ficha de datos de seguridad (FDS) del fabricante.

Tipo de producto	Para qué se usa	Precaución básica
Limpiador multiusos o neutro	Limpieza general de superficies lavables y suelos de uso diario.	Comprueba que sea apto para el material; prueba antes en un punto poco visible.
Desinfectante	Eliminar microorganismos en puntos de contacto, baños y zonas críticas, tras limpiar.	Respeta el tiempo de contacto que indique el fabricante y no lo mezcles con otros productos.
Limpiador de baños / desincrustante	Quitar cal y restos de jabón en grifería, ducha, lavabo y sanitarios.	Suele ser ácido: no lo uses en superficies sensibles (mármol, por ejemplo) y ventila.
Desengrasante	Grasa y suciedad adherida, sobre todo en cocinas y zonas de servicio.	Usa guantes y aclara bien las superficies que vayan a tocar alimentos.
Limpiacristales	Espejos, cristales y superficies brillantes, sin dejar marcas.	No lo mezcles con otros productos y evita pulverizarlo cerca de la cara.
Productos para madera, textil y moqueta	Cuidar o limpiar materiales delicados que necesitan un producto específico.	Sigue la recomendación del fabricante del material y prueba antes de aplicar.

! IMPORTANTE

Nunca mezcles productos químicos. Algunas combinaciones desprenden gases tóxicos (por ejemplo, la lejía con productos ácidos o con amoniaco). Usa cada producto solo, en su envase original o en uno correctamente etiquetado, y sigue siempre etiqueta y ficha de seguridad.

3 Uso seguro de los productos

Selección y uso responsable

- Elige productos **adecuados a la tarea y a la superficie**, homologados y bien etiquetados.
- Sigue las instrucciones de dosificación y dilución del fabricante: pasarse o quedarse corto reduce la eficacia, daña las superficies y perjudica al medio ambiente.
- Usa el EPI que indique la etiqueta o la ficha de seguridad: normalmente guantes, gafas y, si procede, mascarilla.

Ventilación y almacenamiento

- **Ventila** baños, cocinas y lavandería mientras se usan productos, para no respirar vapores.
- **Guárdalos** en zonas designadas, cerradas, fuera del alcance de niños y lejos de calor, chispas o llamas, con el etiquetado en regla.
- **Elimina** los restos y los envases vacíos como indique la normativa, separando y etiquetando los residuos peligrosos.

! ATENCIÓN

Si te salpicas, inhalas o ingieres un producto, actúa según la ficha de seguridad y el protocolo del hotel. Ante una emergencia, llama al 112.

! EJEMPLO

Un hotel con programa ambiental elige productos con certificación de bajo impacto y forma al personal en prácticas sostenibles. Otro más pequeño se centra en lo esencial: almacenamiento estricto, EPI para todo el equipo y formación periódica en seguridad y salud laboral.

UNIDAD XIII

Mantenimiento preventivo y correctivo

El mantenimiento garantiza que las instalaciones funcionen con eficacia y seguridad. Hay dos tipos que se complementan:

Característica	Preventivo	Correctivo
Objetivo	Evitar averías y alargar la vida útil de los equipos.	Reparar y volver a la normalidad cuando ya ha ocurrido un fallo.

Característica	Preventivo	Correctivo
Cuándo se hace	De forma planificada, con revisiones periódicas.	Cuando surge el problema, a menudo sin aviso.
Ventaja	Detecta problemas antes de que sean graves.	Restablece el servicio y la seguridad lo antes posible.

1 Mantenimiento preventivo

- **Inspecciones programadas** de equipos críticos: climatización (calefacción, ventilación y aire acondicionado), instalación eléctrica, fontanería, ascensores y sistemas de seguridad.
- **Lubricación y ajustes** de piezas móviles: rodamientos, engranajes, cadenas y tensión de correas.
- **Limpieza de sistemas**, como filtros de aire, evaporadores y condensadores y desagües, para que la suciedad no los estropee.
- **Calibración** de termostatos, sensores y otros equipos de medición y control, para que midan bien.

2 Mantenimiento correctivo

1. **Diagnóstico:** localizar la causa real del fallo y decidir la mejor solución.
2. **Reparación:** sustituir piezas defectuosas, ajustar configuraciones o hacer la reparación de urgencia necesaria.
3. **Emergencias:** ante cortes de luz, fugas de agua, incendios u otras amenazas, activar el procedimiento de emergencia para reducir daños y proteger a huéspedes y personal.

3 El papel de housekeeping

La camarera de pisos es los ojos del hotel dentro de las habitaciones. Cuando detecta una avería (grifo que gotea, bombilla fundida, cerradura floja), la **comunica de inmediato** por el canal que use el hotel, indicando habitación y problema. Si la avería afecta a la seguridad o impide usar la habitación, esta debe quedar bloqueada hasta repararla.

> **EJEMPLO**
>
> Un hotel con sistema informático de gestión del mantenimiento programa las revisiones preventivas y sigue en tiempo real las incidencias. Un hotel pequeño puede hacerlo con personal experimentado que revisa regularmente las instalaciones y un protocolo claro de respuesta rápida ante las averías.

UNIDAD XIV

Gestión de residuos y reciclaje

Los hoteles generan muchos residuos: sólidos, orgánicos, plásticos, papel y cartón, vidrio y metales, entre otros. Gestionarlos bien protege el medio ambiente, puede reducir costes y mejora la imagen del

establecimiento. La gestión se organiza en cuatro pasos.

1. **Conocer los residuos.** Se hace una evaluación inicial para saber qué tipos y qué cantidad se generan, y se analiza su composición y su origen para ver dónde se puede reducir, reutilizar o reciclar.
2. **Reducir y prevenir.** Es lo más eficaz: menos envases y embalajes, materiales reutilizables, dispensadores a granel y compras sostenibles. Se informa a personal y huéspedes mediante carteles, campañas o incentivos.
3. **Separar y reciclar.** Se colocan contenedores en áreas públicas y de servicio para separar papel, cartón, plástico, vidrio, metal y residuos orgánicos. Se colabora con gestores o empresas de reciclaje y se comprueba que cumplen.
4. **Tratar los peligrosos aparte.** Productos químicos, pilas y baterías, lámparas fluorescentes y aparatos electrónicos se almacenan y entregan según la normativa, nunca en el contenedor ordinario.

REDUCIR

Producir menos residuo desde el origen.

REUTILIZAR

Dar un nuevo uso a objetos o materiales antes de desecharlos.

RECICLAR

Separar bien para que el material se convierta en un producto nuevo.

1 Mejora continua

El programa no se queda quieto: se supervisan los resultados, se fijan objetivos de mejora para generar menos residuos y reciclar más, y se prueban soluciones nuevas como materiales biodegradables y compostables o la economía circular.

! EJEMPLO

Un hotel grande puede separar los residuos en origen, hacer recogida selectiva y llevar los orgánicos a compostaje. Uno pequeño puede asociarse con una empresa de reciclaje local y apostar por materiales sostenibles en toda su operación.

! DATO ACTUALIZADO

La normativa sobre prevención de riesgos laborales, productos químicos y residuos cambia con el tiempo y varía según el territorio. Comprueba siempre la normativa vigente y los protocolos de tu establecimiento.

RECUERDA

Limpiar bien es seguir un orden, usar el producto justo según su etiqueta, nunca mezclar y cuidar de las instalaciones y del entorno: avisar de las averías y separar los residuos.

MÓDULO IV

Control de inventarios y suministros

Un hotel funciona bien cuando nunca falta lo necesario y tampoco sobra. Este módulo enseña a controlar las existencias de lencería, amenities, productos de limpieza y consumibles, a comprar y recibir mercancía con orden y a vigilar el coste y el presupuesto del departamento.

UNIDAD XV

Inventario de lencería y amenities

Un **inventario** es el recuento y registro de todo lo que el departamento tiene: cuánto hay, dónde está y en qué estado. Controlarlo bien asegura que haya siempre el producto necesario, en la cantidad justa y en el momento oportuno, y evita tanto la **escasez** (huéspedes sin toallas) como el **exceso** (dinero parado y almacén saturado).

1 Fijar los niveles de inventario

Antes de comprar hay que decidir cuánto debe haber de cada artículo. Para ello se combinan dos herramientas:

ANÁLISIS DE LA DEMANDA

Se estudia el consumo histórico y el previsto de sábanas, toallas y amenities. Así se evita quedarse corto en temporada alta y acumular de más cuando baja la ocupación.

STOCK DE SEGURIDAD

Es una reserva que cubre un aumento repentino de la demanda o un retraso del proveedor. Se calcula para cada artículo y no se toca en condiciones normales.

! DATO AÑADIDO

En lencería se trabaja con «pares»: un par es el juego completo de un artículo para todas las habitaciones. Se suele necesitar más de un par porque, a la vez, hay ropa puesta en cama, sucia, en lavandería, limpia en el almacén y en reserva. El número de pares lo fija cada hotel según su ciclo de lavado y el tipo de producto. (Aviso añadido a este manual.)

2 Cálculo del stock mínimo

El **stock mínimo** (también llamado punto de reorden o de pedido) es la cantidad a partir de la cual hay que pedir para no quedarse sin existencias mientras llega el pedido.

Stock mínimo = (consumo diario × plazo de entrega en días) + stock de seguridad

EJEMPLO

Datos ficticios: un hotel gasta 12 kits de amenities al día, el proveedor tarda 5 días en entregar y se quiere una reserva de seguridad de 30 kits. Stock mínimo = (12 × 5) + 30 = **90 kits**. Cuando el recuento baje de 90, se hace el pedido.

3 Calidad en la entrada

Se seleccionan proveedores fiables y se pactan precios, plazos de entrega y política de devolución. Cada entrega se **inspecciona** y se anota cualquier defecto o anomalía (costuras, manchas, medidas, envases rotos), para reclamar con pruebas.

UNIDAD XVI

Almacenamiento, rotación y control

1 Dónde y cómo se guarda

Cada familia de producto tiene una **zona asignada**, protegida del polvo, de la humedad y de la luz solar directa, para conservar su calidad. Una ordenación clara permite localizar y contar rápido.

- Estanterías identificadas por producto, con etiqueta visible.
- Lencería limpia separada de la sucia y de los productos químicos.
- Artículos pesados abajo y de mayor consumo a mano.
- Pasillos despejados y acceso restringido al personal autorizado.

2 Rotación: lo más antiguo, primero

Se aplica un sistema de rotación para que **lo más antiguo salga antes**. Evita que el producto caduque, se deteriore o quede olvidado al fondo. Lo habitual es colocar lo nuevo detrás o debajo y sacar siempre de delante (sistema conocido como PEPS o FIFO, «primero en entrar, primero en salir»). En textiles también conviene rotar el uso para que se desgasten por igual.

3 Registro y auditorías

Las entradas y salidas se anotan en un **sistema de gestión de inventario**, sea un programa específico o una hoja de cálculo, junto con las fechas de caducidad cuando existan. Periódicamente se hace una **auditoría**: se cuenta lo que hay físicamente y se compara con lo que dicen los registros.

1. Elegir la fecha del recuento y avisar a los equipos para que no haya movimientos durante el conteo.
2. Contar físicamente cada artículo por zonas.
3. Comparar el resultado (inventario físico) con el registro (inventario teórico).
4. Investigar cada diferencia: error de anotación, consumo no registrado, pérdida, robo o merma.

5 Corregir el registro y tomar medidas para que no se repita.

> **! EJEMPLO**
> Dos modelos del manual de origen: un hotel de lujo con un sistema automatizado que avisa en tiempo real cuando una existencia llega a nivel crítico, y un hotel boutique que hace un inventario físico mensual con hoja de cálculo y ajusta sus pedidos a las oscilaciones de la demanda.

4 Optimizar con datos y con otros departamentos

Revisar de forma periódica las tendencias de consumo permite subir o bajar los niveles y no acumular stock inútil. Housekeeping debe compartir información con **recepción** (previsión de ocupación) y con **compras** (pedidos y plazos), porque solo así se ajusta la reposición a la demanda real.

UNIDAD XVII

Productos de limpieza y consumibles

El personal necesita tener a mano en todo momento los suministros para trabajar con eficacia y mantener la higiene en todo el hotel. El control sigue la misma lógica que la lencería, con algunas peculiaridades.

1 Identificar y catalogar

Se elabora un **catálogo** de todos los productos: detergentes, desinfectantes, papel higiénico, jabón de manos, bolsas de basura y demás consumibles. Cada uno recibe un **código único y un nombre claro**, para registrarlo sin confusiones y evitar duplicados («lejía 5 l» y «lejía garrafa» no deben ser dos artículos distintos).

2 Niveles y punto de reorden

Se analiza la demanda de cada producto y se define su **punto de reorden**, el nivel mínimo en el que hay que pedir para no quedarse sin existencias. Se calcula igual que el stock mínimo de la unidad 1.

> **! EJEMPLO**
> Datos ficticios: se consumen 8 garrafas de desengrasante a la semana, es decir, algo más de 1 al día. Si el proveedor entrega en 7 días, hacen falta unas 8 garrafas para cubrir la espera; con una reserva de seguridad de 4, el punto de reorden es de **12 garrafas**.

3 Rotación de existencias

Aquí la rotación importa todavía más: muchos productos tienen **fecha de caducidad** y se degradan con el tiempo. Sale primero lo que antes se recibió o antes caduca. El ritmo de uso se mide con el índice de rotación:

Rotación = consumo del periodo ÷ stock medio del periodo

! EJEMPLO

Datos ficticios: en un trimestre se consumen 240 packs de bolsas de basura y el stock medio es de 60 packs. Rotación = 240 ÷ 60 = **4**; el stock se renueva cuatro veces por trimestre. Un valor muy bajo indica exceso de existencias; uno muy alto, riesgo de roturas de stock.

4 Registro, auditoría y colaboración

Se llevan el registro de entradas y salidas y las auditorías regulares como en la unidad 2, y se coordinan limpieza, recepción y compras para que los pedidos respondan a la demanda real. La política de la casa sobre el almacén de químicos prevalece siempre.

! ATENCIÓN

Los productos químicos se guardan en su envase original, con etiqueta legible, y se manejan siguiendo la etiqueta y la ficha de datos de seguridad. Nunca se mezclan productos entre sí. La normativa sobre almacenamiento y gestión de residuos puede cambiar: comprueba siempre la vigente y los protocolos de tu establecimiento.

UNIDAD XVIII

Compra y recepción de suministros

Comprar bien es mucho más que pedir al proveedor más barato: es asegurar calidad, plazo y precio de forma sostenida. El proceso completo recorre estas fases:

1. **Identificar necesidades.** Se comparan las existencias actuales con el stock de seguridad y los objetivos, y se estima la demanda futura.
2. **Buscar proveedores.** Se explora el mercado y se piden **cotizaciones (presupuestos)** a varios, comparando precio, plazo de entrega y condiciones de pago.
3. **Negociar.** Se pactan precio, plazos, forma de pago, devoluciones y garantías.
4. **Formalizar.** Se firma un contrato o se emite un pedido de compra que recoja los detalles y las responsabilidades de ambas partes.
5. **Hacer el pedido.** Con cantidad, especificaciones, fecha de entrega e instrucciones especiales, y se le da seguimiento para detectar retrasos y avisar a quien dependa de ellos.
6. **Recibir y verificar.** Se inspecciona la entrega.
7. **Registrar, almacenar y distribuir.** Se da entrada en el sistema y se reparte a cada departamento.
8. **Evaluar.** Se valora al proveedor y se recoge la opinión interna.

1 Comprobar la entrega

Al llegar la mercancía se contrasta con el **pedido** y con el **albarán** (el documento que acompaña la entrega).

Se comprueba	Cómo
Cantidad	Contar bultos y unidades y comparar con el pedido y el albarán.
Calidad y especificaciones	Revisar referencia, medidas, fragancias, composición y aspecto.
Estado	Buscar envases rotos, humedad o golpes y mirar fechas de caducidad.
Registro	Anotar la entrada en el sistema para actualizar el stock y dejar constancia contable.

Si hay diferencias, se anotan en el albarán y se avisa al proveedor lo antes posible, con pruebas. Después, la mercancía se almacena en su zona y se distribuye según los procedimientos del hotel.

2 Evaluar al proveedor y a la propia compra

Cada cierto tiempo se valoran la **calidad** de los productos, la **puntualidad**, el servicio al cliente y otros factores. Al mismo tiempo se pide opinión a los departamentos que usan los suministros, para detectar mejoras en la disponibilidad y en el proceso.

! EJEMPLO

Dos modelos del manual de origen: un hotel de lujo firma acuerdos a largo plazo con proveedores reconocidos, asegura calidad constante y negocia descuentos por volumen; un hotel boutique usa un sistema de compras en la nube para que varios departamentos colaboren en tiempo real y vigilen el estado de los pedidos.

! DATO AÑADIDO

Conviene separar funciones: quien pide no debería ser quien recibe ni quien registra el pago. Esa separación reduce errores y fraudes. En compras importantes es habitual exigir autorización de la dirección según un límite fijado por el hotel. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XIX

Costes y presupuesto del departamento

El objetivo es mantener altos estándares de limpieza **sin gastar más de lo necesario**. Ahorrar no consiste en recortar calidad, sino en eliminar desperdicios y en usar mejor los recursos.

1 Analizar el gasto actual

Se revisan todos los gastos: salarios, suministros, servicios contratados y otros costes operativos. Después se buscan **oportunidades de ahorro** que no perjudiquen el servicio.

PERSONAL

Ajustar horarios y tareas a la ocupación para reducir tiempos muertos y evitar exceso de plantilla en baja demanda. Invertir en formación, que mejora la calidad y reduce la supervisión necesaria.

SUMINISTROS

Control de inventario para que se use solo lo necesario en cada tarea, y negociación con proveedores de mejores precios y condiciones de entrega.

SOSTENIBILIDAD

Productos biodegradables, reciclaje, menos energía y agua. Reutilizar toallas y sábanas en lugar de cambiarlas a diario reduce el gasto de lavandería y alarga la vida de los textiles.

! IMPORTANTE

La reutilización de toallas y sábanas debe ser una opción comunicada al cliente, nunca una rebaja de la higiene. Hay que respetar siempre los cambios que el huésped solicite y los estándares de la categoría del hotel.

2 Indicadores (KPI)

Un **KPI** es un indicador clave que permite medir si el departamento rinde como se espera. El manual de origen cita, entre otros, el coste por habitación limpia, la tasa de ocupación del personal y la satisfacción del cliente. Uno de los más usados en la práctica es el **coste por habitación ocupada**:

Coste por habitación ocupada = gasto del departamento en el periodo ÷ habitaciones ocupadas en el periodo

! EJEMPLO

Datos ficticios: en un mes el departamento gasta 18.000 € (salarios, productos, lavandería y otros) y se ocupan 1.200 habitaciones-noche. Coste = 18.000 ÷ 1.200 = **15 € por habitación ocupada**. Si el mes siguiente sube a 17 € sin motivo claro, hay que investigar dónde está la desviación.

3 Presupuesto y variaciones

El **presupuesto** es la previsión de gastos del periodo. Se compara con el gasto real para detectar **desviaciones** y corregirlas a tiempo.

Variación = gasto real − gasto presupuestado

EJEMPLO

Datos ficticios: se presupuestaron 2.000 € para productos de limpieza y se gastaron 2.300 €. Variación = 2.300 − 2.000 = **+300 €** (15 % por encima). Se revisa si se debe a más ocupación, a un precio más alto o a un consumo excesivo, y se actúa sobre la causa.

EJEMPLO

Dos modelos del manual de origen: un hotel de lujo con un sistema que rastrea todos los gastos y señala excesos y ahorros posibles, y un hotel boutique que hace una auditoría energética y aplica productos ecológicos y dispositivos de ahorro de agua y energía.

RECUERDA

Un buen control combina cálculo y disciplina: stock mínimo para pedir a tiempo, rotación para no perder producto, recepción rigurosa y comparación constante entre presupuesto y gasto real.

MÓDULO V

Atención al cliente y resolución de problemas

Housekeeping es el departamento que más tiempo pasa en el espacio privado del huésped, y por eso su trato influye mucho en la valoración final de la estancia. En este módulo aprenderás a comunicarte con el huésped, a gestionar una queja paso a paso y a resolver problemas de forma ordenada.

UNIDAD XX

La importancia del servicio al cliente en housekeeping

1 Por qué importa tanto

La calidad de la limpieza y del trato del personal de pisos no solo determina si el huésped está satisfecho: también moldea la **imagen y la reputación** del hotel. Una habitación impecable es, en buena medida, el producto que el cliente ha comprado.

PRIMERA IMPRESIÓN

El estado de la habitación y de las zonas comunes al llegar crea una sensación de bienvenida (o de descuido) desde el primer minuto.

BIENESTAR

Un entorno limpio, ordenado y con buen olor facilita el descanso y la relajación durante toda la estancia.

EXPECTATIVAS

El huésped espera un nivel alto de limpieza y orden. El equipo debe cumplirlo y, siempre que pueda, superarlo.

CONSISTENCIA

Seguir los procedimientos y protocolos hace que la calidad sea la misma en todas las habitaciones y con cualquier camarera.

LEALTAD

Quien recibe una atención cuidada vuelve con más probabilidad y recomienda el hotel.

REPUTACIÓN

La satisfacción (o la queja) con la limpieza suele reflejarse en comentarios boca a boca y en reseñas de plataformas de viajes.

2 Personalización y atención al detalle

Los pequeños detalles son los que se recuerdan. Dos ideas sencillas:

- **Personalizar:** adaptarse, dentro de lo posible, a las preferencias del huésped (cómo dejar la ropa de cama, qué zonas necesitan más atención, horario de limpieza).
- **Cuidar el detalle:** cama bien hecha y sin arrugas, amenities colocados con orden, rincones y superficies difíciles de alcanzar revisados.

3 Situaciones especiales y flexibilidad

Cada día surgen peticiones inesperadas: una almohada extra, un cambio de horario, una cuna, una necesidad de última hora. Atenderlas con profesionalidad, empatía y rapidez, siempre que el protocolo lo permita, marca la diferencia. Cuando no se pueda cumplir lo pedido, se explica el motivo y se ofrece una alternativa.

> **! EJEMPLO**
>
> Un hotel boutique forma a su equipo para anticiparse: si una familia llega con un bebé, la camarera deja preparada la cuna y toallas extra sin que nadie las pida. Un hotel de lujo, por su parte, basa su fama en la constancia: cada habitación se presenta con el mismo cuidado, día tras día.

UNIDAD XXI

Técnicas de comunicación y atención al huésped

Comunicarse bien no es hablar más, sino hacerse entender y comprender al otro. Estas son las técnicas que debe dominar el personal de pisos.

1 Escucha activa

Consiste en **atender de verdad** a lo que dice el huésped, sin interrumpir ni pensar ya en la respuesta.

- **Atender y comprender:** presta atención a sus necesidades y preocupaciones y muestra interés genuino.
- **Aclarar:** si algo no está claro, pregunta («¿te refieres a la almohada del dormitorio o a la del sofá?»).
- **Confirmar:** repite lo entendido con tus palabras para evitar malentendidos antes de actuar.

2 Comunicación verbal y no verbal

Canal	Qué cuidar	Ejemplo
Verbal	Mensaje claro, tono amable, palabras corteses, volumen moderado.	«Buenos días, ¿le viene bien que pase ahora o prefiere que vuelva más tarde?»
No verbal	Postura abierta, contacto visual, sonrisa, gestos tranquilos.	Dejar el carro a un lado y mirar al huésped mientras habla.

Si lo que dices y lo que muestra tu cuerpo no coinciden, el huésped creerá a tu cuerpo. Una frase amable dicha con prisa y sin mirar suena a trámite.

3 Empatía y sensibilidad cultural

Ponerse en el lugar del huésped («entiendo que después de un viaje largo esto resulte molesto») y respetar costumbres distintas a las tuyas: formas de saludar, preferencias de privacidad, horarios, hábitos de limpieza o de religión. Ante la duda, pregunta con respeto y no supongas.

4 Adaptabilidad y proactividad

- **Adaptarse:** cambiar la hora de limpieza, atender una petición especial o ajustar el servicio cuando el huésped lo necesita.
- **Anticiparse:** reponer suministros antes de que se acaben y hacer pequeños gestos que mejoren la estancia.
- **Orientar:** dar recomendaciones sencillas sobre servicios del hotel o de la zona y, si el protocolo lo prevé, ayudar a gestionar una petición con recepción.

5 Seguimiento y opinión del huésped

Tras prestar un servicio, comprobar que el huésped está conforme permite corregir a tiempo. Y recoger su opinión, por los canales del hotel, es la base de la mejora continua.

! EJEMPLO

Un huésped avisa de que mañana tiene una reunión inesperada y pide que no limpien hasta las 14:00. La camarera lo anota, lo comunica a la gobernanta y a recepción, y lo respeta sin ponerle pegas. Al día siguiente, se asegura de que la habitación esté lista a la hora acordada.

! DATO AÑADIDO

Antes de entrar en una habitación se llama a la puerta, se anuncia «housekeeping» y se espera respuesta; si hay cartel de «No molestar», se respeta según el protocolo del hotel. Es parte esencial del respeto a la privacidad del huésped y evita situaciones incómodas. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXII

Manejo de quejas y reclamaciones

1 Queja y reclamación: qué es cada cosa

Las quejas sobre limpieza y estado de las habitaciones son frecuentes en un hotel, y gestionarlas bien puede convertir a un huésped molesto en un cliente fiel. Conviene distinguir dos conceptos:

QUEJA

Expresión de insatisfacción o malestar por algo concreto (ruido, suciedad, un retraso). Suele resolverse en el momento.

RECLAMACIÓN

Petición formal de que se corrija o compense un problema, normalmente dejada por escrito en el canal que el hotel tenga previsto.

ATENCIÓN

Las hojas de reclamaciones y los plazos legales los fija la normativa de cada comunidad autónoma y los protocolos del establecimiento. Comprueba siempre la normativa vigente y no improvises: si el huésped pide una hoja de reclamaciones, avisa a recepción o a la dirección de inmediato.

2 Proceso para gestionar una queja

1. **Escucha sin interrumpir.** Deja que el huésped explique todo lo que quiera. Mantén contacto visual, postura abierta y no te pongas a la defensiva.
2. **Muestra empatía y reconoce el problema.** Una frase como «entiendo que le moleste, vamos a solucionarlo» calma más que cualquier justificación.
3. **Pide disculpas por la molestia, sin discutir ni culpar a compañeros.** Pide perdón por el malestar sin buscar culpables ni excusas.
4. **Aclara los hechos.** Haz preguntas concretas (qué, dónde, desde cuándo) y repite lo que has entendido para confirmarlo.
5. **Actúa rápido.** Resuelve en el momento lo que esté en tus manos (repasar la limpieza, reponer artículos, cambiar un elemento dañado). Si no puedes, escala el asunto a la gobernanta o a recepción.
6. **Explica con claridad qué vas a hacer y cuándo.** Sé transparente con las políticas del hotel y con los límites de lo que se puede hacer, sin prometer lo que no puedas cumplir.
7. **Comprueba y haz seguimiento.** Verifica que el problema está resuelto y vuelve a preguntar al huésped si está satisfecho. Si no lo está, ofrece otra solución o escala.
8. **Registra la queja.** Anota qué ocurrió, quién la presentó, qué se hizo y si se ofreció alguna compensación.

EJEMPLO

Una huésped llama a recepción: son las 15:30, acaba de llegar y su habitación aún no está lista. Recepción avisa a la gobernanta. La gobernanta comprueba el estado de la habitación y le dice a la huésped, con franqueza, que estará lista en unos 20 minutos. Se le ofrece guardar el equipaje y una bebida en la cafetería. Se prioriza la habitación en el parte de trabajo y, cuando está lista, la gobernanta avisa a recepción. A la tarde, recepción pregunta a la huésped si todo está bien. La causa (una salida tardía y poco personal ese día) se anota en el registro para ajustar la planificación.

3 Quejas habituales en pisos y primera respuesta

Situación	Primera respuesta	Después
Habitación no lista a la hora de entrada	Informar con sinceridad del tiempo previsto y ofrecer guardar equipaje.	Dar prioridad a esa habitación y avisar a recepción cuando esté lista.
Limpieza deficiente (polvo, pelos, manchas)	Disculparse y repasar de inmediato, o cambiar de habitación si procede.	Revisar con la camarera y la gobernanta; corregir el fallo de procedimiento.
Faltan amenities, toallas o ropa de cama	Reponer al momento.	Revisar el carro y las existencias para que no se repita.
Ruido del servicio de limpieza	Disculparse y ajustar el momento o la forma de trabajar en esa zona.	Revisar rutas y horarios de la planta.
Objeto olvidado o desaparecido	Tomar nota de los datos y comunicarlo a la gobernanta, sin acusar a nadie.	Seguir el procedimiento de objetos perdidos del hotel.

! EJEMPLO

Un huésped se va por la mañana y a las pocas horas llama porque cree haber dejado unos auriculares en la habitación. La camarera no los ha visto, pero no lo niega ni se pone a la defensiva: pide los datos (habitación, hora, descripción), avisa a la gobernanta, que comprueba el registro de objetos encontrados y revisa la habitación (si sigue sin ocupar). Si aparecen, se guardan con registro y se informa al huésped sobre cómo recuperarlos. Si no, se le dice con claridad que no constan y que se le avisará si aparecen. Todo queda anotado. Conviene recordar que los objetos olvidados se tratan con discreción y no se manipulan más de lo necesario.

4 Compensaciones: quién decide

Cuando el fallo es del hotel, a veces procede compensar al huésped con un gesto: un detalle de cortesía, un servicio gratuito, un descuento o un cambio de habitación. La elección depende de la gravedad del problema y de las políticas del hotel.

! IMPORTANTE

El manual de origen cita descuentos en la factura o mejoras de categoría de habitación como ejemplos de compensación. Ten presente que ese tipo de decisiones **no las toma la camarera de pisos**: las autoriza la gobernanta, recepción o la dirección, según la política del hotel. Tu papel es resolver lo que esté en tu mano y trasladar el caso rápido y con todos los datos.

5 Registro y análisis de quejas

Cada queja debe quedar registrada: naturaleza del problema, acciones tomadas y compensación ofrecida. Revisando esos registros se detectan **patrones** (siempre la misma planta, la misma hora, el mismo fallo) y se corrigen las causas en lugar de repetir el mismo problema.

6 Formación y cultura de servicio

Gestionar quejas se aprende: entrenar con casos reales y simulaciones ayuda a manejar a un huésped enfadado con serenidad. Además, todo el equipo debe compartir la idea de que escuchar al huésped y resolver su problema es parte del trabajo de todos, no solo de recepción.

> **! ATENCIÓN**
>
> Si el huésped se muestra agresivo, insulta o amenaza, no discutas ni te quedes a solas con él: mantén la calma, retírate con educación y avisa a tu responsable. Ante un riesgo para las personas, llama al 112.

UNIDAD XXIII

Resolución de problemas y toma de decisiones

Además de atender a los huéspedes, el equipo de pisos se enfrenta a problemas operativos: falta de suministros, retrasos, averías, quejas repetidas. Resolverlos con método evita improvisar y repetir errores.

1 Método para resolver un problema

1. **Definir el problema.** Reúne información: quejas de huéspedes, partes del personal y lo que observes directamente. Concreta qué ocurre y qué alcance tiene.
2. **Analizar las causas.** Busca el origen real: fallos de procedimiento, falta de formación, equipos defectuosos o suministros insuficientes.
3. **Generar alternativas.** Propón varias soluciones; una reunión de ideas con el equipo (lluvia de ideas) aporta enfoques distintos.
4. **Evaluar las alternativas.** Compara su viabilidad, eficacia y posibles consecuencias para el huésped, el coste y el funcionamiento del servicio.
5. **Decidir.** Elige la mejor opción, consultando con el equipo o con la supervisión si es necesario.
6. **Implantar.** Define responsables, plazos y recursos.
7. **Seguir y evaluar.** Comprueba si ha funcionado y ajusta lo que haga falta.
8. **Aprender.** Analiza qué se ha aprendido y cómo evitar que se repita.

2 Criterios para decidir bien

- **Impacto en el huésped:** ¿mejora su experiencia o la empeora?
- **Coste:** ¿cuánto supone en materiales, tiempo y personal?
- **Eficiencia:** ¿se ahorra trabajo o se complica el proceso?
- **Seguridad y protocolo:** ¿cumple las normas del hotel y las de seguridad e higiene?

- **Quién decide:** si afecta a otros departamentos o supera tu responsabilidad, consúltalo con tu responsable.

3 Mejora continua

Cada problema resuelto es una oportunidad. Tras cerrarlo, el equipo repasa qué falló y qué funcionó, y se anima a todos a proponer ideas para mejorar los procesos. Así el departamento aprende y no resuelve dos veces el mismo problema.

EJEMPLO

Varios huéspedes se quejan del ruido de la limpieza por las mañanas. El equipo revisa las rutinas, ve que las aspiradoras y los carros de la planta alta se usan a primera hora y decide cambiar el orden de trabajo: esa zona se limpia más tarde y se evita el pasillo de las habitaciones ocupadas. Se aplica, se vigilan las nuevas quejas y se ajusta si hace falta.

EJEMPLO

Un día falta lencería de baño a media jornada. En lugar de repartirla sobre la marcha, el equipo analiza la causa: el almacén está desordenado y el stock se cuenta tarde. Se evalúan alternativas (revisar existencias cada mañana, reorganizar estantes por tipo) y se elige reorganizar el almacén y hacer un recuento diario. Una semana después se comprueba que ya no se producen faltas.

RECUERDA

Escucha, empatiza, actúa rápido, explica lo que haces y comprueba que el huésped queda conforme. Cada problema, bien resuelto y registrado, mejora el servicio.

MÓDULO VI

Gestión de calidad y mejora continua

Un hotel no se juzga por un día bueno, sino por la constancia. Este módulo explica cómo se define lo que significa «bien hecho», cómo se comprueba que se cumple y cómo se mejora de forma ordenada, para que el departamento de pisos ofrezca el mismo nivel en cada habitación y cada día.

UNIDAD XXIV

Estándares de calidad y procedimientos operativos

1 Qué es un estándar y qué es un procedimiento

Un **estándar de calidad** describe *cómo debe quedar* algo: el resultado esperado. Un **procedimiento operativo estándar (POE)** describe *cómo se hace*: los pasos, el orden y los medios para llegar a ese resultado. Primero se define el estándar y después se diseña el procedimiento que lo hace posible.

ESTÁNDAR (EL RESULTADO)

«El baño no presenta restos de cal, cabellos ni marcas; la grifería brilla y las toallas están colocadas según el modelo del hotel».

PROCEDIMIENTO (EL CAMINO)

Orden de limpieza del baño, productos y útiles que se emplean, tiempos de actuación y comprobación final.

2 Establecer los estándares

Hay que definirlos **para todas las zonas**: habitaciones, zonas comunes, zonas de servicio y exteriores. Un buen estándar es concreto y observable: cualquiera puede mirar y decidir si se cumple o no. Evita expresiones vagas como «bien limpio» y utiliza criterios de limpieza, presentación y mantenimiento que puedan comprobarse.

Para que el equipo los conozca, se comunican con:

- Sesiones de formación presenciales.
- Manuales de procedimientos siempre accesibles.
- Material visual, como fotografías de la habitación «de referencia» o fichas plastificadas en el office de planta.

3 Documentar y estandarizar los procedimientos

Todas las tareas del departamento deben tener su POE: desde la limpieza de habitaciones hasta el control de inventarios y el mantenimiento de equipos. **Estandarizar** significa que cualquier camarera de pisos realiza la tarea del mismo modo, de forma que el huésped recibe el mismo nivel en cualquier habitación y con cualquier persona.

Un POE bien escrito incluye:

- El objetivo de la tarea y a quién corresponde.

- Los materiales, productos y equipos necesarios.
- Los pasos numerados, en orden.
- El criterio de «tarea terminada» (el estándar que se debe alcanzar).
- Las precauciones de seguridad y salud.

EJEMPLO

Un hotel fija estándares detallados para la habitación: criterios para el baño, el cambio de ropa de cama y la reposición de amenities. Los comunica con formación y manuales. Más tarde, varios huéspedes comentan que las zonas comunes están menos cuidadas; el hotel revisa sus procedimientos y refuerza la atención a esas zonas.

ATENCIÓN

Los productos químicos se usan siempre según la etiqueta y la ficha de datos de seguridad, y nunca se mezclan. La normativa de prevención de riesgos laborales, productos y residuos puede cambiar: comprueba la vigente y los protocolos de tu establecimiento antes de incorporar un paso a un procedimiento. Ante una emergencia, llama al 112.

UNIDAD XXV

Formación del personal y supervisión

1 Formar en estándares y procedimientos

De nada sirve un buen manual si el equipo no sabe aplicarlo. La formación debe cubrir tres bloques: los **estándares** que se esperan, el **uso correcto de equipos y productos** y el **procedimiento concreto** de cada tarea.

1. Explica el estándar y muestra el resultado esperado.
2. Demuestra la tarea paso a paso, comentando el porqué de cada paso.
3. Deja que la persona la practique con tu acompañamiento.
4. Da retroalimentación inmediata: qué hace bien y qué debe ajustar.
5. Repite hasta que la ejecute con soltura y comprueba más adelante que lo mantiene.

2 Supervisión y control de calidad

El cumplimiento se vigila con un **seguimiento continuo**: inspecciones regulares de habitaciones y zonas comunes, y revisión periódica del trabajo de cada persona. Cuando aparece una desviación, se actúa con rapidez:

- **Retroalimentación oportuna** a la persona implicada, en privado y con datos concretos.

Medida correctiva: volver a formar, aclarar el procedimiento o cambiar el proceso si el fallo está en el diseño y no en la persona.

> **RECUERDA**
> Si el mismo error lo cometen varias personas, el problema suele estar en el procedimiento, en los medios o en la formación, no en la actitud individual.

UNIDAD XXVI

Auditorías de calidad

1 Qué es una auditoría

Una **auditoría de calidad** comprueba de forma sistemática si se cumplen los estándares de limpieza y mantenimiento en habitaciones, zonas comunes, zonas de servicio y exteriores. Sirve para detectar fallos, asegurar el cumplimiento y mantener la satisfacción del huésped.

INTERNA

La realiza personal del propio hotel, por ejemplo la gobernanta o un compañero de otra área. Es más frecuente y barata.

EXTERNA

La realizan auditores especializados en gestión hotelera. Aporta una mirada independiente.

2 Cómo se desarrolla

1. **Preparar** la lista de verificación y elegir las zonas o habitaciones a revisar.
2. **Inspeccionar** con detalle cada punto, siempre con el mismo criterio.
3. **Registrar** cada desviación o incumplimiento, con anotaciones claras (e incluso foto).
4. **Elaborar el informe** con los hallazgos y las recomendaciones.
5. **Actuar**: el departamento aplica medidas correctivas y ajusta los procedimientos.

3 Lista de comprobación de inspección de habitación

Modelo orientativo para revisar una habitación ya limpia antes de marcarla como lista. Adáptalo a los estándares de tu hotel. En cada punto se anota **Conforme** o **No conforme** y, si hay fallo, la acción.

Zona	Qué se comprueba	Resultado
Entrada y suelo	Suelo sin polvo ni manchas; puerta, cerradura y mirilla limpias; luz de entrada operativa.	Conforme / No conforme

Zona	Qué se comprueba	Resultado
Cama y ropa	Ropa sin manchas ni roturas; cama bien hecha según el modelo del hotel; almohadas y colcha colocadas; revisar debajo de la cama.	Conforme / No conforme
Mobiliario y superficies	Sin polvo en mesillas, escritorio, cabecero, rodapiés ni marcos; cajones y armario vacíos y limpios; perchas completas.	Conforme / No conforme
Cristales y espejos	Sin huellas ni marcas; ventanas, guías y balcón limpios.	Conforme / No conforme
Baño	Sanitario, lavabo y ducha o bañera sin cal ni cabellos; grifería y desagües limpios; sin olores.	Conforme / No conforme
Toallas y amenities	Toallas limpias y colocadas según el modelo; amenities y papel higiénico repuestos.	Conforme / No conforme
Equipamiento y mantenimiento	Luces, mando, televisión, climatización, enchufes, cisterna y grifos funcionan; sin desperfectos ni averías pendientes de parte.	Conforme / No conforme
Minibar y cortesía	Minibar limpio y repuesto según consumo; material de información y cortesía completo.	Conforme / No conforme
Ambiente general	Aire fresco y sin olores; temperatura y luz preparadas; visión de conjunto ordenada, como la vería el huésped al entrar.	Conforme / No conforme

! DATO AÑADIDO

Una buena práctica al inspeccionar es ponerte en el lugar del huésped: entra por la puerta, siéntate en la cama y mira desde su altura. Así se detectan fallos que se pasan por alto de pie y con el carro en la mano. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXVII

Evaluación del desempeño y reconocimiento

1 Evaluar a las personas

Si la auditoría revisa el *resultado*, la **evaluación del desempeño** mide el *rendimiento individual* y da retroalimentación. Se valoran las habilidades técnicas, la actitud, la puntualidad, la atención al detalle y la capacidad de seguir los procedimientos.

Aspecto	Opciones
Métodos	Evaluación de competencias, revisiones periódicas de desempeño, observación en el puesto y opinión directa de responsables y compañeros.

Aspecto	Opciones
Criterios	Cumplimiento de estándares de calidad, satisfacción del huésped, productividad, trabajo en equipo y cumplimiento de políticas y procedimientos. Cada hotel decide su peso.

2 Convertir los resultados en mejora

Auditorías y evaluaciones señalan **problemas recurrentes**, incumplimientos de estándares y procesos mejorables. Cada hallazgo debe terminar en una acción correctiva: formación adicional, ajuste de un procedimiento, mejor supervisión o más recursos.

3 Reconocer el buen trabajo

Valorar el desempeño sobresaliente fomenta una **cultura de excelencia** y compromiso, y eso mejora la calidad y la satisfacción del huésped a largo plazo. El reconocimiento puede tomar varias formas:

- Elogio verbal, inmediato y específico.
- Reconocimiento formal ante el equipo.
- Incentivos económicos.
- Oportunidades de desarrollo profesional.

UNIDAD XXVIII

El ciclo de mejora continua

1 Qué es y para qué sirve

La **mejora continua** es un proceso permanente para detectar oportunidades, optimizar procesos y elevar poco a poco el nivel del servicio. No es un proyecto con fecha de fin: es una forma de trabajar. Cada iniciativa se planifica y se ejecuta siguiendo un ciclo que se repite.

2 Los pasos del ciclo

1. **Reunir datos.** Indicadores de calidad, comentarios de huéspedes, resultados de auditorías y evaluaciones del personal.
2. **Analizar tendencias.** Buscar patrones y puntos débiles, y priorizar los que más afectan a la calidad y a la satisfacción.
3. **Fijar objetivos.** Claros, específicos, medibles, alcanzables, relevantes y alineados con las prioridades del hotel.
4. **Marcar metas y plazos.** Metas concretas con fechas, para mantener el enfoque y la motivación del equipo.
5. **Generar ideas.** Implicar al equipo con lluvia de ideas, grupos de debate o encuestas.
6. **Elegir estrategias.** Seleccionar las más eficaces: nuevos procesos, más formación, equipos

renovados o nueva tecnología.

7. **Planificar la implantación.** Cronograma, responsables, recursos e hitos de seguimiento.
8. **Comunicar y formar.** Explicar los cambios y formar a las personas afectadas para reducir la resistencia al cambio.
9. **Seguir el progreso.** Recoger datos, inspeccionar y revisar indicadores mientras se aplica.
10. **Evaluar resultados.** Comparar con los objetivos, ver qué ha funcionado y extraer lecciones.
11. **Ajustar y repetir.** Pedir opinión a personal y huéspedes, corregir y volver a empezar el ciclo.

! DATO AÑADIDO

Este esquema coincide con el clásico ciclo de cuatro fases «planificar, hacer, verificar y actuar»: los pasos 1 a 7 planifican, el 8 hace, el 9 y 10 verifican y el 11 actúa. (Aviso añadido a este manual.)

3 Objetivos bien formulados

Objetivo vago	Objetivo bien formulado
«Mejorar la limpieza de la piscina».	Reducir las quejas sobre la piscina, con una revisión fijada en las horas de más uso y un plazo de revisión de resultados.
«Que las habitaciones estén mejor».	Reducir los fallos detectados en la inspección del baño, con un responsable y una fecha de comprobación.

! EJEMPLO

Aumentan las quejas de huéspedes sobre la limpieza de la piscina. El departamento analiza el procedimiento actual y descubre que falla la frecuencia y la calidad de la limpieza. A partir de ahí fija objetivos, asigna responsables, ajusta la frecuencia, forma al personal y, pasado un tiempo, mide si las quejas han bajado. (El texto de origen se interrumpe en este punto; se ha completado de forma coherente con el ciclo.)

UNIDAD XXIX

Seguimiento y retroalimentación de los resultados

1 Medir el desempeño

El seguimiento convierte la mejora en algo comprobable: se **recogen datos** de forma regular y se **analizan** para ver el impacto real de lo que se ha hecho. El manual de origen propone indicadores como la satisfacción del huésped, la frecuencia de quejas y el cumplimiento de estándares operativos.

CORREGIDO

El original cita la «tasa de ocupación de habitaciones» como métrica de calidad. La ocupación mide la demanda del hotel, no la calidad del servicio; sirve como contexto (más ocupación implica más carga de trabajo), pero no como indicador de calidad. (Aviso añadido a este manual.)

2 Evaluar los resultados

- **Comparar con los objetivos** fijados al planificar: ¿se ha logrado lo previsto?
- **Identificar éxitos y oportunidades**: una visión equilibrada ayuda a priorizar las acciones siguientes.

3 Escuchar a dos públicos

EL PERSONAL

Es quien vive el cambio cada día. Se le consulta en reuniones de equipo, encuestas o conversaciones individuales, y se crea un clima en el que pueda opinar con franqueza.

LOS HUÉSPEDES

Opinan mediante encuestas, comentarios en línea, tarjetas de opinión y conversaciones directas con el personal. Se analizan para detectar tendencias y prioridades.

4 Ajustar y volver a empezar

Con la opinión del personal y de los huéspedes se modifican procesos, se refuerza la formación o se asignan más recursos. Después se vuelve a medir: el seguimiento y la retroalimentación forman parte de un **proceso iterativo** que exige flexibilidad.

RECUERDA

Estándar, procedimiento, inspección, medida y ajuste forman un círculo que no se cierra: lo que hoy es un buen nivel de calidad es mañana el punto de partida para mejorarlo.

MÓDULO VII

Salud y seguridad en el trabajo

Un hotel funciona gracias a personas que pasan la jornada de pie, cargando, agachándose y manejando productos y máquinas. Este módulo explica cómo se identifican y previenen los riesgos del departamento de pisos, cómo se trabaja con equipos y productos químicos, cómo se cuida el cuerpo y cómo se actúa ante una emergencia.

! DATO ACTUALIZADO

Lo normativo se explica aquí en términos generales. La legislación de prevención de riesgos laborales, de productos químicos y de emergencias cambia con el tiempo y cada establecimiento tiene su propio plan de prevención y sus protocolos. Comprueba siempre la normativa vigente y consulta el plan de prevención de tu hotel; si hay diferencias con este manual, prevalece lo que indique el hotel y la ley en vigor.

UNIDAD XXX

Marco de la seguridad y la salud laboral

1 Por qué importa en housekeeping

El trabajo de pisos combina esfuerzo físico, movimientos repetidos, suelos mojados, productos de limpieza y contacto con restos biológicos. Por eso la seguridad no es un trámite: es parte de la calidad del servicio. Un equipo protegido falta menos, trabaja con más confianza y rinde mejor.

Las normas abarcan desde el manejo seguro de productos químicos hasta la prevención de lesiones. Para cumplirlas, el departamento se apoya en cinco pilares:

FORMACIÓN

Uso seguro de equipos, manejo de productos, ergonomía y emergencias para todo el personal.

CONOCIMIENTO DE NORMAS

Leyes aplicables y políticas internas del hotel, difundidas con manuales, carteles y sesiones periódicas.

EVALUACIÓN DE RIESGOS

Detectar peligros y decidir medidas antes de que ocurra el daño.

MEDIDAS PREVENTIVAS

Barreras, procedimientos seguros, controles técnicos y, cuando haga falta, protección personal.

SUPERVISIÓN

Inspecciones, observación en el puesto y corrección rápida de desviaciones.

2 Qué debe saber cada trabajador

- Qué riesgos tiene su puesto y cómo se evitan.
- Qué equipos de protección le corresponden y cómo usarlos.
- Dónde están el botiquín, los extintores, las salidas y el punto de reunión.
- A quién avisar de un peligro, un incidente o un accidente.
- Que puede y debe comunicar cualquier riesgo que observe.

3 Supervisión y corrección

Cumplir una vez no basta: hay que comprobarlo de forma continua. La gobernanta supervisa con inspecciones de seguridad, observación de cómo se trabaja y revisión de los procedimientos. Cuando detecta una desviación actúa pronto: revisa el procedimiento, da formación adicional o añade un control.

! EJEMPLO

Una evaluación revela que los productos químicos del almacén de pisos suponen un riesgo de exposición. El hotel instala armarios de seguridad, forma al personal en manejo de productos y limpieza de derrames, y revisa con regularidad que los armarios estén bien etiquetados y cerrados. El riesgo baja y el procedimiento queda comprobado, no solo escrito.

UNIDAD XXXI

Identificación y prevención de riesgos

1 Evaluar: analizar tareas e identificar peligros

La evaluación de riesgos empieza analizando **cada tarea**: limpieza de habitaciones, zonas comunes, uso de productos y manejo de máquinas. En cada una se buscan los peligros posibles, que se agrupan así:

Tipo de riesgo	Ejemplos en pisos
Ergonómico	Levantar y empujar cargas, hacer camas, posturas forzadas, movimientos repetidos.
Químico	Salpicaduras, vapores y mezclas peligrosas de productos de limpieza.
Biológico	Contacto con gérmenes y bacterias en baños, ropa sucia y residuos.
De seguridad	Resbalones y caídas, cortes con objetos punzantes, contactos eléctricos con máquinas.

2 Registrar y actualizar

Todo riesgo identificado se anota de forma sistemática: descripción, lugar exacto, tareas asociadas y medidas que ya existen. El registro se actualiza cuando cambian las operaciones o llegan tareas o equipos nuevos.

3 Prevenir: del cambio de raíz a la protección personal

Una vez identificado el riesgo, se intenta eliminarlo o reducirlo cambiando procesos, introduciendo equipos más seguros y formando al personal. Solo cuando no se puede eliminar del todo se recurre a la protección personal (guantes, gafas, mascarilla, calzado antideslizante). El EPI es la última barrera, no la primera.

1. Analizar la tarea y localizar el peligro.
2. Registrarlo con lugar y tarea asociada.
3. Eliminar o reducir el riesgo en origen.
4. Si queda riesgo, proporcionar y exigir el EPI adecuado.
5. Formar, supervisar y revisar si la medida funciona.

4 Incidentes y participación

Todo incidente o accidente se investiga hasta hallar la causa de fondo, para que no se repita. Y el personal es la mejor fuente de información: quien limpia cada día ve los peligros antes que nadie. Hay que animar a avisar de riesgos y a proponer mejoras, y reconocer esas aportaciones.

> **! ATENCIÓN**
>
> Un «casi accidente» (resbalón sin caída, producto mal etiquetado) también se comunica. Es un aviso gratuito de lo que puede ocurrir mañana.

UNIDAD XXXII

Equipos, productos químicos y ergonomía

1 Equipos de limpieza

Aspiradoras, fregonas, carros y máquinas pulidoras solo se usan tras recibir instrucciones específicas de montaje, manejo, mantenimiento y almacenamiento. Antes de cada uso se comprueba que el equipo está en buen estado (cables, enchufes, protecciones) y, si falla, se retira y se avisa a mantenimiento en lugar de improvisar.

2 Productos químicos

La formación debe cubrir almacenamiento, dilución correcta, equipos de protección y limpieza de derrames. Las reglas de oro:

- ✓ Leer la **etiqueta** y la **ficha de datos de seguridad** antes de usar un producto nuevo.
- ✓ Diluir exactamente como indica el fabricante o el protocolo del hotel.
- ✓ Mantener cada producto en su envase original, etiquetado y cerrado.
- ✓ Guardarlos en el lugar previsto (armario o zona de almacén), fuera del alcance de huéspedes.
- ✓ Usar los EPI que indique la etiqueta.

- ✗ No mezclar nunca productos distintos: pueden desprender gases tóxicos.
- ✗ No trasvasar a botellas de bebida ni a envases sin etiquetar.
- ✗ No usar un producto si la etiqueta es ilegible o dudas de su contenido.

Ante un derrame: avisa, señaliza la zona para evitar caídas, ponte la protección indicada y sigue el procedimiento del producto o del hotel. Si hay contacto con la piel o los ojos, o inhalación, aplica lo que diga la ficha de seguridad y busca atención médica; ante una intoxicación o emergencia, llama al 112.

3 Ergonomía y levantamiento seguro

La ergonomía adapta el puesto a la persona. Se trata de colocar los equipos a mano, a una altura adecuada y de usar herramientas y accesorios que reduzcan el esfuerzo (mangos largos, carros bien equilibrados).

Para mover cargas, la técnica básica es:

1. Valora el peso y el recorrido; pide ayuda o usa un carro si la carga es excesiva.
2. Acércate a la carga y separa los pies para tener buen apoyo.
3. Flexiona las piernas y mantén la espalda recta.
4. Levanta con las piernas, con la carga pegada al cuerpo.
5. Evita giros bruscos de tronco: mueve los pies para girar.

> **! EJEMPLO**
>
> Al hacer una cama, en lugar de inclinarte con la espalda doblada para meter la sábana bajo el colchón, flexiona las rodillas o apóyate en una rodilla y levanta el colchón con ayuda de un compañero si es pesado.

UNIDAD XXXIII

Equipos de protección individual (EPI)

1 Cuándo y cuáles

El EPI protege cuando el riesgo no se ha podido eliminar. Debe ser **adecuado al riesgo**, estar disponible sin coste para la persona trabajadora y venir con instrucciones claras de selección, ajuste, uso y

mantenimiento.

EPI	Para qué sirve	Ejemplo de uso
Guantes	Proteger la piel de productos y de contacto biológico.	Limpieza de baños, dilución de productos.
Gafas de seguridad	Evitar salpicaduras en los ojos.	Trasvase o aplicación de productos corrosivos o en pulverización.
Mascarilla o protección respiratoria	Reducir la inhalación de vapores o polvo.	Productos con vapores, según indique la etiqueta.
Calzado antideslizante	Prevenir resbalones.	Suelos mojados, cocinas, zonas de lavandería.

2 Uso correcto

- Comprueba que está en buen estado antes de ponértelo; si está roto, cámbialo.
- Colócatelo correctamente y retíralo sin contaminarte (guantes: sin tocar el exterior con la piel).
- Límpialo o deséchalo según corresponda y guárdalo en su sitio.
- Pide uno nuevo si el que tienes no te sirve o no es el adecuado para el producto.

! IMPORTANTE

Un EPI mal elegido o mal puesto da falsa seguridad. Si dudas de cuál usar con un producto, mira la etiqueta o la ficha de seguridad y pregunta a tu responsable.

UNIDAD XXXIV

Emergencias y primeros auxilios

! IMPORTANTE

Ante una emergencia grave (persona inconsciente, no respira, sangrado fuerte, incendio), llama al **112**. Lo que sigue es formación general: **no sustituye a un curso de primeros auxilios acreditado**, que debes realizar con práctica y actualizar con regularidad.

1 Conocer el entorno de emergencia

Antes de que ocurra nada, todo el personal debe saber dónde están y cómo se usan los medios de emergencia:

- Botiquines en zonas accesibles del departamento, con contenido revisado.
- Extintores, alarmas y pulsadores de evacuación.
- Salidas de emergencia y rutas de evacuación señalizadas.

- El **punto de reunión** exterior, donde se hace el recuento para comprobar que nadie queda dentro.

2 Cómo actuar en una evacuación

El plan de emergencia del hotel asigna funciones concretas: guiar a los huéspedes a las salidas, ayudar a quienes tengan movilidad reducida, comprobar que las habitaciones están vacías y cerrar puertas para frenar el humo y el fuego. Se actúa con calma y voz firme para evitar el pánico.

1. Al oír la alarma o recibir el aviso, mantén la calma y sigue el plan del hotel.
2. Guía a los huéspedes por la ruta de evacuación; no uses ascensores salvo que el plan lo indique.
3. Ayuda a quien lo necesite, sin ponerte en peligro.
4. Cierra puertas a tu paso sin echar llave.
5. Ve al punto de reunión y comunica quién falta o dónde queda alguien.

3 Comunicar la emergencia

El hotel debe tener establecido cómo se da el aviso (megafonía, radios, señales). Los servicios de emergencia, bomberos, policía y sanitarios, se alertan llamando al **112**. Al llamar, indica con calma:

- Dónde estás (nombre del hotel, dirección, planta y habitación).
- Qué ha pasado y cuántas personas están afectadas.
- El estado de la víctima y si respira.
- No cuelgues hasta que te lo indiquen; sigue sus instrucciones.

4 Primeros auxilios básicos: conducta PAS

En cualquier accidente se sigue la secuencia **Proteger, Avisar, Socorrer**:

1. **Proteger:** comprueba que el lugar es seguro para ti y para la víctima; no te conviertas en otra víctima.
2. **Avisar:** llama al 112 y a tu responsable.
3. **Socorrer:** atiende a la persona hasta que llegue la ayuda, siguiendo las indicaciones del 112 y lo que sepas con seguridad.

CORTES Y HERIDAS

Lávate las manos y ponte guantes, limpia la herida, protégela con un apósito. Si sangra mucho, presiona directamente y llama al 112.

QUEMADURAS

Enfría la zona con agua, sin reventar ampollas ni quitar ropa pegada. Si es extensa, grave o en cara o manos, pide ayuda médica.

ESGUINCES Y GOLPES

Reposo, inmovilizar la zona y no forzar la movilidad. Si hay dolor intenso o deformidad, atención médica.

PERSONA INCONSCIENTE O QUE NO RESPIRA

Llama al 112 de inmediato. Si estás formada, aplica reanimación cardiopulmonar (RCP) guiada por el 112; el curso acreditado te enseña la técnica.

! EJEMPLO

Una camarera de pisos encuentra a un huésped caído en el baño y sin responder. Comprueba que no hay peligro (suelo mojado, cables), llama al 112 desde el teléfono de la habitación o de recepción, avisa a recepción para que guíen a los servicios de emergencia, y atiende a la persona siguiendo las indicaciones que le den por teléfono hasta su llegada.

5 Entrenar y mejorar

La preparación se mantiene con cursos de reciclaje y con simulacros periódicos. Tras cada simulacro se evalúa lo que ha funcionado y lo que no, se da retroalimentación al personal y se corrigen los fallos. Lo aprendido de incidentes reales se incorpora a la formación.

UNIDAD XXXV

Un entorno de trabajo seguro y saludable

1 Cultura de seguridad

Un entorno seguro no se logra solo con normas: hace falta una **cultura** en la que todos se impliquen. La dirección y la gobernanta predican con el ejemplo, fijan políticas claras y destinan recursos. El personal participa en reuniones de seguridad, inspecciones conjuntas y, si el hotel lo tiene, en comités de seguridad. Una plantilla protegida mejora el ánimo, la productividad y la permanencia en la empresa.

2 Cuidar la salud

- **Hábitos saludables:** alimentación equilibrada, ejercicio regular y manejo del estrés; el hotel puede apoyarlos con actividades de bienestar.
- **Acceso a servicios de salud:** reconocimientos médicos, asesoramiento y programas de prevención, según lo previsto por la empresa y la normativa.

3 Comunicación y mejora continua

La seguridad mejora cuando se habla de ella sin miedo: cualquier persona debe sentirse cómoda avisando de un riesgo o de una preocupación. Se recoge la opinión del equipo sobre si las medidas funcionan y se ajustan con ese criterio.

! DATO AÑADIDO

Una herramienta sencilla para la gobernanta es una lista breve de comprobación al empezar el turno: pasillos sin obstáculos, carros ordenados, productos etiquetados, EPI disponibles y botiquín completo. Convertirla en rutina facilita detectar fallos antes de que provoquen un accidente. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

La seguridad se construye con evaluación de riesgos, formación, ergonomía, EPI y simulacros, y se vive cada día. En una emergencia grave, llama al 112; y comprueba siempre la normativa vigente y el plan de prevención de tu hotel.

MÓDULO VIII

Tendencias y desarrollo profesional

Este módulo mira hacia delante: qué tecnologías están entrando en el trabajo de housekeeping, hacia dónde va la sostenibilidad en los hoteles y qué recorrido profesional puede seguir una gobernanta. Las tecnologías y certificaciones se presentan tal como las recoge el manual de origen; su implantación real varía mucho de un establecimiento a otro.

UNIDAD XXXVI

Innovaciones tecnológicas en housekeeping

1 Gestión digital del departamento

El manual de origen destaca dos herramientas que cambian la coordinación diaria del departamento:

SOFTWARE DE GESTIÓN

Permite ver en tiempo real el estado de cada habitación, asignar tareas, programar limpiezas y controlar el inventario de suministros. Mejora la coordinación con recepción y con otras áreas.

APP MÓVIL PARA EL PERSONAL

Facilita repartir tareas, actualizar el estado de las habitaciones, gestionar peticiones especiales de huéspedes y, según el manual, ofrecer formación en línea y material de consulta.

EJEMPLO

Una camarera de pisos termina la 214 y marca en su móvil «limpia, pendiente de revisión». Recepción ve el cambio al instante y la gobernanta sabe que debe inspeccionarla, sin llamadas ni papeles de por medio.

2 Robótica y automatización

- **Robots de limpieza:** aspiran, friegan o pulen, de forma autónoma o con control remoto. Según el manual, ayudan sobre todo en zonas comunes y reducen carga de trabajo.
- **Lavandería automatizada:** lava, seca y plancha ropa de cama y toallas con tecnología avanzada, con el objetivo de acortar esperas y tener ropa limpia disponible.

Estos equipos **complementan** al personal, no lo sustituyen: detalles, comprobaciones y trato con el huésped siguen siendo humanos.

3 Internet de las cosas (IoT)

Se llama IoT a los objetos conectados que recogen o envían información. El manual cita dos aplicaciones:

- **Sensores de ocupación:** detectan si hay alguien en la habitación y avisan cuando está libre para limpiar, evitando interrupciones al huésped.

- **Dispositivos inteligentes:** termostatos, luces o cortinas controlables por voz o por app, que dan comodidad al huésped y permiten al personal consultar el estado de la habitación a distancia.

> **ATENCIÓN**
> Los sensores y dispositivos conectados recogen datos sobre lo que ocurre en la habitación. Su uso debe respetar la intimidad del huésped y la normativa de protección de datos; consulta siempre la política del establecimiento.

UNIDAD XXXVII

Desinfección avanzada, formación inmersiva y pandemia

1 Desinfección avanzada

Sistema	Qué es, según el manual	Precauciones
Desinfección UV	Luz ultravioleta para desinfectar superficies y objetos en habitaciones y zonas comunes. El manual afirma que elimina «hasta el 99,9 %» de gérmenes.	Solo actúa sobre lo que la luz alcanza; no sustituye a la limpieza previa. Sigue las instrucciones del fabricante.
Nebulizadores	Generan una niebla fina de desinfectante que llega a rincones difíciles y se propone para desinfectar entre estancias.	Usa solo el producto indicado, respeta dosis y tiempo de actuación, ventila y cumple la ficha de seguridad.

> **IMPORTANTE**
> Ninguna tecnología sustituye al orden correcto: primero limpiar (retirar suciedad) y después desinfectar. Nunca mezcles productos y sigue siempre la etiqueta y la ficha de seguridad. La cifra del 99,9 % es la que da el manual de origen; el resultado real depende del equipo y de cómo se use.

2 Realidad virtual y aumentada

- **Formación en realidad virtual (VR):** simuladores que recrean situaciones de limpieza y mantenimiento para practicar procedimientos en un entorno seguro.
- **Inspección con realidad aumentada (AR):** el móvil o tableta muestra, sobre la imagen real de la habitación, guías y datos del procedimiento para detectar y corregir fallos antes.

3 Impacto de la pandemia de COVID-19

El manual recuerda que la pandemia obligó a cambiar las operaciones diarias de todo el sector hotelero, incluido housekeeping, por las medidas de seguridad y de salud pública. Su efecto más visible fue el mayor protagonismo de la higiene y la desinfección, lo que enlaza con las tecnologías anteriores.

DATO AÑADIDO

Las medidas concretas (frecuencia de desinfección, equipos de protección, ventilación, intervalos entre estancias) dependen de lo que establezcan en cada momento las autoridades sanitarias y el protocolo del hotel. Como gobernanta, tu papel es conocerlas, formar al equipo y comprobar que se cumplen. (Aviso añadido a este manual.)

UNIDAD XXXVIII

Diseño sostenible y certificaciones ambientales

1 Diseño eco-consciente

- **Materiales sostenibles:** madera con certificación FSC, textiles orgánicos, materiales reciclados y acabados de bajo impacto ambiental.
- **Iluminación eficiente:** el LED de bajo consumo se presenta como la norma, además de ser versátil para crear ambientes distintos.

2 Gestión de residuos

RECICLAJE Y COMPOSTAJE

Separar papel, cartón, plástico, vidrio y materia orgánica en todo el hotel, también en housekeeping, y entregarlos al circuito correcto.

MENOS PLÁSTICO DE UN SOLO USO

Dispensadores rellenables en lugar de botes individuales, sin pajitas de plástico y con botellas recargables o filtros de agua.

3 Tecnología para la eficiencia

- **Gestión energética:** programar luces y climatización (HVAC) y usar detección de ocupación para no gastar energía en habitaciones vacías.
- **Apps de gestión:** al digitalizar tareas se reduce el consumo de papel.

EJEMPLO

Al entrar a limpiar una habitación vacía, la camarera comprueba que climatización y luces estén en modo ahorro, y separa los residuos del carro en sus recipientes antes de bajar al almacén.

4 Bienestar y experiencia sensorial

El manual recoge una tendencia hacia habitaciones y servicios pensados para el bienestar:

- Aromaterapia con aceites esenciales naturales y amenities orgánicos y sostenibles.
- Habitaciones con purificación de aire, iluminación circadiana y rincones de relajación o meditación.

! ATENCIÓN

Los aromas y aceites esenciales pueden molestar o provocar reacciones a personas sensibles o alérgicas. Úsalos con moderación y consulta el protocolo del hotel.

5 Certificaciones y alianzas

Según el manual de origen, los hoteles buscan certificaciones ambientales para demostrar su compromiso, atraer a huéspedes concienciados y diferenciarse de la competencia. Cita dos:

Certificación	Significado, según el manual
LEED	Leadership in Energy and Environmental Design.
Green Key	Reconocimiento medioambiental para hoteles comprometidos con la sostenibilidad.

También menciona la colaboración con organizaciones y proveedores sostenibles (trazabilidad y calidad de productos, suministro local o de comercio justo, programas de reforestación y conservación).

! DATO AÑADIDO

Cada certificación tiene sus propios requisitos y su proceso de auditoría, que pueden cambiar con el tiempo. Antes de presumir de una en el hotel, comprueba si el establecimiento la tiene realmente y vigente. (Aviso añadido a este manual.)

! DATO ACTUALIZADO

La normativa sobre residuos, productos químicos y medio ambiente cambia con frecuencia. Comprueba siempre la normativa vigente y los protocolos de tu establecimiento antes de aplicar cualquier práctica de este módulo.

UNIDAD XXXIX

Carrera profesional y oportunidades

1 Mapa de puestos en el hotel

El manual muestra que el sector hotelero ofrece itinerarios muy variados, de puestos operativos a puestos de dirección:

Área	Puestos citados	Función
Housekeeping	Camarera de pisos, asistente de limpieza, personal de lavandería, supervisión	Limpiar y mantener habitaciones y zonas; la supervisión coordina al equipo, reparte tareas y vela por la calidad.

Área	Puestos citados	Función
Hospedaje	Recepción, conserjería	Atención al cliente, reservas, check-in y check-out, quejas, recomendaciones y servicios especiales.
Alimentos y bebidas	Camareros, bar, sumiller, dirección de restaurante, cocina	Servicio de restauración y preparación de alimentos para restaurante, banquetes y eventos.
Administración y gestión	Dirección general, operaciones, ventas y marketing, recursos humanos	Gestión estratégica y operativa, y selección, formación y relaciones laborales del personal.

2 Cómo crecer

1. Domina las tareas operativas y los estándares de calidad.
2. Aprovecha la formación en el puesto y los cursos de habilidades.
3. Consigue certificaciones profesionales y acredita lo que aprendes.
4. Opta a la promoción interna hacia supervisión y gobernanza.
5. Explora otras áreas o destinos; el sector es global, con hoteles locales y cadenas internacionales.

La gobernanza es además una buena base para entender el hotel completo, pues toca compras, personal, calidad y relación con recepción y mantenimiento.

3 Emprendimiento

El manual de origen no desarrolla este punto, pero una gobernanta con experiencia puede plantearse montar un negocio propio.

! DATO AÑADIDO

Ejemplos habituales: empresa de limpieza o de gestión de alojamientos turísticos, lavandería o consultoría de procesos. Exigen conocer los trámites, obligaciones fiscales y laborales y la normativa que corresponda, así que conviene asesorarse con profesionales antes de empezar. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

La tecnología y la sostenibilidad cambian herramientas y hábitos, pero el criterio de la gobernanta (orden, calidad, seguridad y trato al equipo) sigue siendo lo que marca la diferencia. Mantente en formación continua.

MÓDULO IX

Glosario de housekeeping

Este glosario reúne el vocabulario que oirás a diario en el departamento de pisos. Está ordenado por áreas para que lo estudies por bloques y lo consultes cuando lo necesites.

UNIDAD XL

Organización y personal

Quién hace qué en el departamento y cómo se coordina el trabajo diario.

Término	Significado
Housekeeping	Departamento de pisos: se ocupa de la limpieza, el mantenimiento básico y la presentación de habitaciones, zonas comunes y zonas de servicio. También se llama gestión de alojamiento o de habitaciones.
Gobernanta	Responsable del día a día del departamento: coordina al personal, programa las tareas, vela por los estándares de limpieza y controla el inventario de suministros.
Camarera de pisos	Profesional que limpia y prepara las habitaciones y, según el hotel, otras zonas. Trabaja bajo la supervisión de la gobernanta.
Subgobernanta	Ayudante de la gobernanta; supervisa a las camareras de pisos y revisa habitaciones por planta o sector. Su nombre y funciones varían según el hotel.
Recepción	Departamento que gestiona llegadas, salidas y asignación de habitaciones; es el enlace diario con pisos sobre el estado de cada habitación.
Parte de trabajo	Documento (en papel o digital) con las habitaciones y tareas que corresponden a cada camarera en su turno.
Checklist	Lista de comprobación paso a paso para no olvidar ningún punto al limpiar, revisar o reponer.
Estado de la habitación	Situación en que está cada habitación (ocupada, libre sucia, libre limpia, revisada, fuera de servicio...). Se comunica a recepción. Las denominaciones exactas varían según el hotel.
Salida	Habitación que el cliente deja libre ese día; requiere limpieza a fondo.
Estancia	Habitación ocupada que sigue con el mismo cliente; se hace una limpieza de mantenimiento y se arregla la cama.
No show	Cliente con reserva que no se presenta ni avisa; su habitación vuelve a revisarse y a quedar disponible según la política del hotel.

Término	Significado
Early check-in / late check-out	Entrada anticipada o salida tardía respecto a la hora habitual. Afectan al orden de limpieza, por lo que recepción debe avisar a pisos.
DND (Do Not Disturb)	«No molestar»: cartel o señal de que el cliente no desea que se entre en la habitación. Se respeta y se anota para informar a recepción.
Objetos perdidos	Artículos que los clientes olvidan. Se recogen, se registran y se custodian según el procedimiento del hotel.
House use	Habitación que el propio hotel utiliza para fines internos (por ejemplo, alojar a personal o a un invitado) en lugar de venderla. Pisos la prepara igualmente.

UNIDAD XLI

Limpieza y mantenimiento

Productos, equipos y tareas con los que se deja una habitación a punto.

Término	Significado
Desinfección	Eliminación de microorganismos patógenos (bacterias, virus, hongos) de superficies y objetos con desinfectantes químicos o tecnologías como la luz ultravioleta (UV) o los nebulizadores.
Desinfectante	Sustancia que elimina microorganismos en superficies y objetos; puede presentarse en aerosol, líquido, gel o toallitas y debe cumplir la normativa de seguridad y salud.
Tecnología de desinfección avanzada	Métodos más eficaces y eficientes de desinfección, como sistemas de luz UV, nebulizadores de desinfectante y sistemas de ozono.
Protocolos de limpieza	Procedimientos y pautas establecidos para limpiar y desinfectar con eficacia, garantizando la seguridad de clientes y personal.
Equipos de protección individual (EPI)	Elementos que protegen al personal de riesgos en sus tareas: mascarillas, guantes, gafas de seguridad y protectores auditivos. El manual de origen los llama EPP.
Carro de limpieza	Carro de la camarera con ropa de cama, toallas, amenities, productos y utensilios. Se prepara antes del turno y se mantiene ordenado.
Mise en place de la habitación	Preparación previa: tener a mano todo lo necesario (lencería, amenities, productos, utensilios) antes de empezar para trabajar sin interrupciones.
Limpieza a fondo	Limpieza completa de una habitación de salida: se renueva todo y se limpian todas las superficies.

Término	Significado
Limpieza de mantenimiento	Limpieza más ligera de una habitación de estancia: se hace la cama, se limpia el baño y se retiran residuos.
Turn-down (cobertura)	Servicio de tarde o noche: se abre la cama, se ordena la habitación y se repone lo necesario. Solo se ofrece en algunos hoteles.
Lencería	Ropa de cama y de baño del hotel: sábanas, fundas, toallas y similares. Incluye su recogida, lavado y reposición.
Lavandería	Servicio, propio o externo, que lava y plancha la lencería; pisos coordina la entrega y recogida.
Cama de matrimonio / twin	Cama doble para dos personas, o dos camas individuales en la misma habitación. Recepción indica la disposición que pide cada reserva.
Amenities	Productos de cortesía para el cliente, como jabón, champú o gel, que se reponen en baños y habitaciones.
Minibar	Pequeño frigorífico con bebidas y snacks de pago. Se revisa y repone según el procedimiento del hotel y se informa del consumo a recepción.
Fuera de servicio	Habitación que no puede venderse temporalmente (avería, obras, daños...); se comunica a recepción y a mantenimiento.
Parte de mantenimiento	Aviso que pisos envía al servicio técnico cuando detecta una avería o desperfecto en una habitación.

UNIDAD XLII

Calidad y sostenibilidad

Cómo se controlan los estándares, se gestionan los recursos y se cuida el entorno.

Término	Significado
Estándares	Nivel de limpieza y presentación que el hotel exige. Sirven de referencia para formar al personal y revisar su trabajo.
Revisión de habitación	Inspección final, normalmente de la gobernanta o subgobernanta, antes de liberar la habitación para su venta.
Inventario	Recuento y control de los productos, lencería y material del departamento.
Stock par	Cantidad mínima de cada artículo (ropa, amenities, productos) que debe haber siempre disponible. Se repone al bajar de ese nivel. Cada hotel fija el suyo.
Almacén o lencería de planta	Zona donde se guardan los artículos de reposición y el material de pisos.

Término	Significado
Aplicaciones móviles de gestión	Programas para móviles o tabletas que facilitan coordinar tareas y recursos y mejoran la comunicación del equipo.
Tarifa	Precio por noche de una habitación. Le corresponde a recepción y dirección, pero la categoría y el estado de la habitación influyen en cómo se vende.
Queja o sugerencia	Opinión del cliente sobre el servicio. Se registra y se traslada a la gobernanta para resolverla y mejorar.
Servicio de habitaciones	Atención solicitada por el cliente: reposición de toallas, almohadas extra, cuna, etc. Se atiende según los procedimientos del hotel.
Certificaciones medioambientales	Reconocimientos a hoteles que cumplen criterios de sostenibilidad y responsabilidad ambiental, como LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) o Green Key.
Sostenibilidad	Gestión responsable de recursos (agua, energía, productos) para reducir el impacto ambiental del hotel.
Gestión de residuos	Manejo y destino adecuado de los residuos del hotel: separación, reciclaje y, a veces, compostaje de papel, cartón, plástico, vidrio y materia orgánica.
Reciclaje	Recuperación de materiales usados, como papel, cartón, plástico o vidrio, para darles nuevo uso.
Compostaje	Transformación de materia orgánica en abono; solo se aplica donde el hotel dispone de ese sistema.

! DATO AÑADIDO

Los términos del manual de origen se han reescrito. Los demás, como checklist, turn-down, stock par, DND o house use, son aportación de este manual y su uso exacto puede variar de un hotel a otro. (Aviso añadido a este manual.)

! RECUERDA

Aprende cada término con su uso: una palabra se fija mejor al aplicarla en el trabajo diario del hotel.

Datos clave para el examen del curso de Gobernanta de hotel

Un repaso rápido de los datos del manual que más se preguntan:

8 lecciones

de housekeeping: industria, personal, limpieza, inventarios, atención al cliente, calidad, seguridad y tendencias

Orden de limpieza

de arriba abajo, de lo más limpio a lo más sucio y el suelo al final

Limpiar y desinfectar

primero se limpia y después se desinfecta

Productos químicos

nunca mezclar; leer siempre etiqueta y ficha de seguridad

Stock mínimo

(consumo diario × plazo de entrega) + stock de seguridad

PEPS / FIFO

lo más antiguo sale primero

Mantenimiento

preventivo (evita averías) y correctivo (repara las ocurridas)

Queja

escuchar, empatizar, disculparse, aclarar, actuar, explicar, comprobar y registrar

Estándar y POE

el estándar define el resultado; el procedimiento, los pasos

EPI

última barrera: antes se elimina o reduce el riesgo en origen

PAS

proteger, avisar, socorrer

Emergencia

ante una emergencia grave, llama al 112

¿Has terminado el manual?

Haz ahora el examen y, si lo apruebas, podrás obtener tu certificado.

academia-formacion.com/examen-de-gobernanta-hotel/