

APROVISIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL OFFICE EN ALOJAMIENTOS

María del Carmen Vega López

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

 Compra este libro



Muestra gratuita

Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos

Muestra gratuita

Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos

Estructura departamental y gestión
de existencias

Muestra gratuita

Autora

María del Carmen Vega López (Málaga, 1973) es licenciada en Psicología y diplomada en Relaciones Laborales.

A lo largo de su trayectoria profesional ha impartido diversos cursos, entre los que destacan los destinados al personal de limpieza de hospitales y otros centros de trabajo. También ha sido docente de certificados de profesionalidad relacionados con la limpieza para instituciones públicas y privadas.

Actualmente colabora con el departamento de atención psicológica de la Federación Andaluza de Asociaciones Central Ciudadana.

Ficha de catalogación bibliográfica

**Aprovisionamiento y organización del office en
alojamientos. Estructura departamental y gestión
de existencias**

**1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014**

**ISBN: 978-84-9839-490-0
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 118**

APROVISIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL OFFICE EN
ALOJAMIENTOS. ESTRUCTURA DEPARTAMENTAL Y GESTIÓN DE
EXISTENCIAS.

No está permitida la reproducción total o parcial de este libro, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, sin el permiso previo y por escrito de los titulares del Copyright.

DERECHOS RESERVADOS 2014, respecto a la primera edición en español, por
© Ideaspropias Editorial.

ISBN: 978-84-9839-490-0
Depósito legal: VG 717-2014
Autora: María del Carmen Vega López
Impreso en España - Printed in Spain

Ideaspropias Editorial ha incorporado en la elaboración de este material didáctico citas y referencias de obras divulgadas y ha cumplido todos los requisitos establecidos por la Ley de Propiedad Intelectual. Por los posibles errores y omisiones, se excusa previamente y está dispuesta a introducir las correcciones pertinentes en próximas ediciones y reimpresiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
--------------------	---

1. El camarero de pisos en alojamientos y su departamento	11
1.1. Los alojamientos turísticos y no turísticos	13
1.1.1. Características	13
1.1.2. Tipos	15
1.1.3. Clasificación	16
1.1.4. Departamentos	18
1.2. El departamento de pisos	19
1.2.1. Actividades	20
1.2.2. Características	23
1.2.3. Objetivos	23
1.2.4. Áreas y relaciones interdepartamentales	24
1.2.5. Documentación	28
1.3. La habitación de hotel: tipos	35
1.4. Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras	36
1.4.1. Hospitales y clínicas	36
1.4.2. Residencias para la tercera edad	37
1.4.3. Residencias escolares	38
1.4.4. Otros alojamientos no turísticos	38
1.5. El camarero de pisos	38
1.5.1. Descripción de sus funciones	39
1.5.2. Uniformidad	40
1.5.3. Deontología profesional	40
1.5.4. Planificación del trabajo	41
1.5.5. Integración en la organización y en el equipo de trabajo	42
CONCLUSIONES	45
AUTOEVALUACIÓN	47
SOLUCIONES	51

2. Realización de las operaciones de aprovisionamiento, control e inventario de existencias en el área de pisos	55
2.1. Procedimientos administrativos relativos a la recepción, almacenamiento, distribución interna y expedición de existencias	57
2.2. Clasificación y ubicación de existencias	59

2.3. Tipos de inventarios	63
2.4. Aplicación de procedimientos de gestión	65
2.5. Mantenimiento y reposición de existencias en el almacén	67
2.6. Montaje del carro de limpieza y carro de camarero	70
2.7. Organización del almacén y del office	72
CONCLUSIONES	77
AUTOEVALUACIÓN	79
SOLUCIONES	83
3. Participación en la mejora de la calidad	85
3.1. Aseguramiento de la calidad	86
3.2. Actividades de prevención y control de los instintos y procesos para tratar de evitar resultados defectuosos	92
CONCLUSIONES	99
AUTOEVALUACIÓN	101
SOLUCIONES	103
PREGUNTAS FRECUENTES	105
GLOSARIO	107
EXAMEN	109
BIBLIOGRAFÍA	115

INTRODUCCIÓN

El conocimiento de las normas y criterios que rigen los alojamientos turísticos y no turísticos es fundamental para que los trabajadores del área de pisos lleven a cabo sus funciones de la mejor manera posible. Pero el departamento de pisos no trabaja solo, por lo que la coordinación interna y con el resto de equipos de trabajo ha de ser la adecuada, para que los objetivos marcados por el establecimiento se cumplan y se consiga ofrecer un servicio de calidad.

En la primera unidad didáctica se definirán las principales características de los tipos de alojamientos turísticos y no turísticos y las normas que los regulan, así como las distintas categorías de clasificación que existen con respecto a los primeros y cuáles son los requisitos para acogerse a cada una de ellas. En relación a los establecimientos hoteleros se detallarán los distintos departamentos que los componen, haciendo especial hincapié en el departamento de pisos, en sus principales actividades y características y en su relación con los otros.

Se hará referencia también a las peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras, como hospitales, residencias de ancianos, residencias escolares y otras, atendiendo a sus características fundamentales. Además, se describirán las principales funciones del camarero de pisos; cómo debe actuar en el desempeño de esas funciones, cómo debe ser su imagen, qué aspectos ha de tener en cuenta para planificar su trabajo y cómo se integra dentro de la organización.

En la segunda unidad didáctica se describirá de forma detallada la relación existente entre el departamento de compras y el departamento de pisos, además del procedimiento que se debe seguir a la hora de pedir mercancías, tanto de uno como de otro departamento, y cuáles son los documentos utilizados.

También se analizarán la gestión llevada a cabo para el transporte de mercancías dentro del hotel y los distintos sistemas que se utilizan para darles salida, así como los tipos de inventarios que se deben emplear en cada caso. Para finalizar esta unidad, se detallarán las características que debe reunir el office, cómo debe organizarse y almacenarse el material, y de quién es competencia. Se dará una explicación pormenorizada sobre la forma de proceder en el montaje de un carro de camarero de piso y en el de un carro de limpieza.

A lo largo de la última unidad didáctica se irán analizando todos los aspectos relacionados con el sistema de calidad de un hotel, partiendo de qué se entiende por calidad y cómo se detecta. Se verán cuáles son las actuaciones que ejecutan los establecimientos hoteleros para conseguir su principal objetivo: prestar un servicio de calidad. También se explicarán los requisitos para certificar la calidad de un hotel y cuál es la distinción que este recibe.

Muestra gratuita

Aprovisionamiento y organización del office en alojamientos

1 El camarero de pisos en alojamientos y su departamento

Objetivos

- Clasificar y caracterizar las diferentes fórmulas de alojamiento en función del tipo, capacidad, categoría y ubicación del establecimiento y de los servicios prestados.
- Diferenciar las zonas que componen el área de pisos, indicando las funciones del departamento y sus características.
- Describir los puestos de trabajo más característicos del área de pisos, enumerando sus principales funciones y las relaciones entre los mismos.
- Identificar las relaciones que establece el departamento de pisos con otros departamentos dentro de un establecimiento de alojamiento.
- Identificar y cumplimentar documentos de uso habitual en las actividades de limpieza y puesta a punto de habitaciones y áreas públicas: fichas de control de tareas, de control de consumos, de control de minibar, de envío de ropa de clientes a lavandería, vales de pedido de materiales, petición de material al gobernante o partes de trabajo de camarero de guardia, entre otros.
- En casos prácticos relativos al personal del área de pisos, debidamente caracterizados se deben evaluar los tiempos de trabajo de las actividades profesionales más significativas.
- Adaptarse a la organización, integrándose en el departamento de pisos y respetar los procedimientos y las normas internas de la empresa.

Contenidos

1. El camarero de pisos en alojamientos y su departamento
 - 1.1. Los alojamientos turísticos y no turísticos
 - 1.1.1. Características
 - 1.1.2. Tipos
 - 1.1.3. Clasificación
 - 1.1.4. Departamentos
 - 1.2. El departamento de pisos
 - 1.2.1. Actividades
 - 1.2.2. Características
 - 1.2.3. Objetivos
 - 1.2.4. Áreas y relaciones interdepartamentales
 - 1.2.5. Documentación

- 1.3. La habitación de hotel: tipos
- 1.4. Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras
 - 1.4.1. Hospitales y clínicas
 - 1.4.2. Residencias para la tercera edad
 - 1.4.3. Residencias escolares
 - 1.4.4. Otros alojamientos no turísticos
- 1.5. El camarero de pisos
 - 1.5.1. Descripción de sus funciones
 - 1.5.2. Uniformidad
 - 1.5.3. Deontología profesional
 - 1.5.4. Planificación del trabajo
 - 1.5.5. Integración en la organización y en el equipo de trabajo

Muestra gratuita

1.1. Los alojamientos turísticos y no turísticos

Antes de profundizar en las peculiaridades de los alojamientos turísticos y no turísticos hay que tener presente cuál es su principal diferencia.

Dicha diferencia radica en que los alojamientos turísticos ofrecen como principal servicio el hospedaje, mientras que los alojamientos no turísticos desarrollan otras actividades fundamentales, tales como hospitalización de enfermos, cuidado de ancianos o internamiento de menores.

1.1.1. Características

La principal característica de los **alojamientos turísticos**, ya sean hoteles, moteles, pensiones, apartamentos, etc., es que se dedican fundamentalmente al hospedaje, aunque también cuentan con otro tipo de servicios como spa, gimnasio, animación o restaurante.

Este tipo de establecimientos se clasifica por categorías, y es la normativa vigente en su comunidad autónoma la que determina cuál le corresponde. Para ello se valorarán, entre otros aspectos, la infraestructura, la zona en la que se encuentra, los servicios que presta o el estado de sus instalaciones.

Ejemplo

Para ostentar la categoría de hotel de cuatro estrellas será necesario, entre otros requisitos, tener ascensor y habitaciones dobles de 16 m², además de calefacción, aire acondicionado, teléfono, bar y caja fuerte en las habitaciones.

Es obligación de los establecimientos solicitar su clasificación para obtener la categoría que les corresponda en función de sus características. Una vez obtenida, deben seguir cumpliendo con los requisitos exigidos para poder mantenerla, y exhibir en su entrada principal una placa en la que se muestre dicha categoría.

Importante

En España, la legislación de la clasificación y tipos de alojamientos turísticos es competencia de las comunidades autónomas, conforme a la directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

En cuanto a los **alojamientos no turísticos**, sus características van a depender de cuál sea la actividad principal que desarrollen. Por ejemplo, un hospital dedicado fundamentalmente a la hospitalización pediátrica tendrá unas particularidades que lo distinguirán de un hospital psiquiátrico, de una residencia de ancianos o de una residencia universitaria.

A pesar de esas diferencias específicas, motivadas por el tipo de actividad que desarrollan, los alojamientos turísticos y no turísticos comparten muchas de sus características en cuanto a departamentos y prestación de servicios.

A modo de resumen, antes de analizar detalladamente los diferentes tipos, clasificación y departamentos de cada establecimiento, la siguiente tabla muestra las características básicas de ambos:

Alojamiento turístico	Alojamiento no turístico
Recepción	Recepción
Dirección	Dirección
Servicio de limpieza	Servicio de limpieza
Servicio de mantenimiento	Servicio de mantenimiento
Servicio de habitaciones	Servicio de habitaciones
Servicio de lavandería y planchado	Servicio de lavandería y planchado
Servicio de restauración y cocina	Servicio de restauración y cocina
Actividades complementarias	Actividades complementarias
	Atención sociosanitaria
	Atención médica
	Atención educativa

1.1.2. Tipos

Aunque en España la clasificación de los alojamientos turísticos es competencia de las comunidades autónomas, en general estos se dividen en dos tipos, alojamientos hoteleros y extrahoteleros, dentro de los cuales existen subgrupos.

Por un lado, los **alojamientos hoteleros** distinguen dos grupos. El primero de ellos hace referencia a hoteles, hoteles-apartamentos y moteles; mientras que el segundo está reservado para establecimientos que, según la normativa, no reúnen los requisitos mínimos para formar parte del grupo I, como las pensiones y los hostales.

Alojamientos hoteleros		
Grupo I	Hoteles	Facilitan el alojamiento con o sin servicios complementarios, tales como spa o gimnasio
	Hoteles-apartamentos	Los usuarios pueden conservar, elaborar y consumir alimentos dentro de ellos, puesto que disponen de las instalaciones adecuadas para este fin
	Moteles	Cerca de vías de comunicación, están destinados a estancias de poca duración, cuentan con garaje y entrada independiente
Grupo II	Pensiones	No ocupa el total del edificio en el que se encuentra y puede tener el baño fuera de la habitación
	Hostales	No ocupa la totalidad del edificio y tiene baño dentro de la habitación

Tanto los hoteles como los hoteles-apartamento suelen encontrarse en núcleos urbanos o en zonas con una actividad turística elevada, en las que el sector servicios es importante a nivel económico. Sin embargo, es posible encontrar establecimientos hoteleros del segundo grupo en localidades más pequeñas, ya que los requisitos exigidos por la ley para este tipo de locales son de cumplimiento más fácil en cuanto a tamaño y servicios.

Los establecimientos del grupo I se caracterizan por poseer un número elevado de habitaciones; aun así, y como la clasificación está regulada de manera comunitaria, este número varía. Para conocer las características exigidas en cada comunidad autónoma es preciso consultar la legislación específica al respecto.

En cuanto a la adscripción a una u otra subcategoría, viene marcada por el nivel de exigencia que se establezca en cada ley. Así, según el número de prestaciones que cada establecimiento ofrezca a sus clientes (metros cuadrados de la habitación, servicios, baños, etc.) será clasificado como hotel, hotel-apartamento o motel.

Por otro lado, los **alojamientos extrahoteleros**, a pesar de dedicarse al hospedaje de personas, no se incluyen en la categoría de establecimientos hoteleros porque cada uno de ellos cuenta con unas características muy específicas. Algunos ejemplos son los apartamentos turísticos, los cámpines, los albergues o las casas rurales.

En todos ellos, la capacidad para acoger usuarios o pacientes varía en función del tamaño del establecimiento. En general, y en lo que a alojamientos hoteleros se refiere, las pensiones y hostales poseen una capacidad menor.

1.1.3. Clasificación

Como ya se ha comentado con anterioridad, en la actualidad, en España, la competencia turística está transferida a las comunidades autónomas, que han ido aprobando diferentes normativas para regular este tipo de actividades. Por ello, es necesario tener en cuenta que cada una de las comunidades autónomas que conforman el Estado español posee sus propias particularidades en esta materia, y que estas diferencias pueden afectar también a la clasificación que se establece para los establecimientos hoteleros y extrahoteleros.

En general, para establecer la categoría se valoran las instalaciones, las comunicaciones, la zona de clientes, los servicios generales y la zona de personal. A continuación se muestra la imagen de un hotel, clasificado dentro del Grupo I de alojamiento hotelero:



Para establecer una clasificación general de los alojamientos turísticos y no turísticos que permita obtener una visión amplia de este sector, se hará referencia al Real decreto 1634/1983, de 15 de junio, por el que se establecían las normas de clasificación de los establecimientos hoteleros, el cual fijaba unos criterios mínimos a los que debían ajustarse los hoteles en función de la categoría a la que quisieran acogerse. El Real decreto 1634/1983 estuvo vigente hasta el 5 de febrero de 2010, fecha en que fue derogado por el Real decreto 39/2010, de 15 de enero, por el que se derogan diversas normas estatales sobre acceso a actividades turísticas y su ejercicio, para adaptarse a la directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.

Importante

Los alojamientos turísticos tienen obligación de solicitar su clasificación en la categoría que les corresponda.

La clasificación general de los **establecimientos hoteleros** es la siguiente:

Establecimientos hoteleros

Los hoteles (H) y hoteles-apartamentos (HA) se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas

Los moteles (M) se clasifican en una categoría única y sus habitaciones deben reunir, como mínimo, las condiciones de un hotel de 2 estrellas

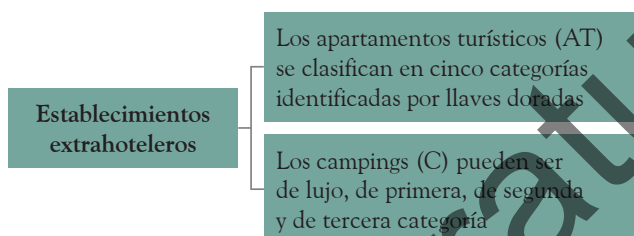
Las pensiones (P) disponen solo dos categorías y para ser clasificados con 2 estrellas deben tener lavabo y agua caliente en todas las habitaciones

Asimismo, el Real decreto 1634/1983 indicaba que los establecimientos tienen obligación de mantener los requisitos mínimos exigidos para seguir ostentando la categoría. Estos, además, estaban obligados a exhibir, junto a la entrada principal, una placa normalizada, consistente en un rectángulo de metal en el que sobre un fondo turquesa figuraban en blanco las letras correspondientes al grupo, así como las estrellas que correspondían a su categoría. Estas consideraciones siguen teniéndose en cuenta en todas las normativas creadas por las comunidades autónomas sobre establecimientos hoteleros. Las estrellas serán doradas para los hoteles y hoteles-apartamentos y plateadas para el grupo de pensiones.

Ejemplo

Un hotel-apartamento de tres estrellas, tendrá en su entrada principal una placa con las letras HA (en color blanco) y tres estrellas doradas.

La clasificación de **alojamientos extrahoteleros** es la que sigue a continuación:



Como se ha indicado, un ejemplo de establecimiento extrahotelero es un camping como el de la imagen que se muestra a continuación:



1.1.4. Departamentos

Dependiendo del tipo de alojamiento y de la categoría que tenga, se podrán distinguir los siguientes departamentos:

Departamentos	Funciones
De Dirección	Organiza, dirige, supervisa y controla el funcionamiento del resto de departamentos. El máximo responsable es el director
De Finanzas y Recursos Humanos	Controla el área administrativa, económica y laboral

De Recepción	Atiende a los clientes en cuanto a reservas, asistencia, cobros, asignación de habitaciones e información. El responsable es el jefe de recepción, quien organiza el trabajo de recepcionistas y ayudantes de recepción
De Pisos	Por un lado, organiza y desarrolla las tareas de limpieza de habitaciones o alojamiento; por otro, la limpieza de zonas nobles e internas y la lavandería. Está encabezado por el gobernante, y en algunos hoteles existe también la figura de subgobernante
De Restauración	Organiza y desarrolla las tareas propias de restaurante y comedor, donde trabajan el <i>maitre</i> y el personal de restaurante. El responsable es el gerente de alimentos y bebidas
De Cocinas	Organiza y desarrolla las tareas propias de cocina, donde trabajan cocineros y pinches de cocina. Está dirigido por el jefe de cocina
De Compras o Economato	Controla y lleva a cabo las compras de mercancías, y se encarga de tratar con los proveedores. Lo dirige el jefe de compras
De Mantenimiento	Organiza y desarrolla las tareas de mantenimiento, además de arreglar las instalaciones y el mobiliario. Lo dirige el jefe de mantenimiento y en él trabajan técnicos u operarios

Hay que destacar que en el Departamento de Pisos trabajan en las habitaciones los camareros de pisos, que son ayudados por los mozos de habitaciones en las terrazas y cristalerías. Mientras que en las zonas nobles e internas trabajan los limpiadores y mozos. En la lavandería desarrollan su actividad lavaderos, costureros y planchadores.

1.2. El departamento de pisos

A continuación se explicarán las actividades propias del personal implicado en el departamento de pisos y las funciones que en él se llevan a cabo, así como las características y objetivos del mismo.

El departamento de pisos se encarga, bajo la coordinación del gobernante, del área de habitaciones o de alojamiento, de las zonas nobles e internas y de la lavandería-lencería.

Además, se definirán las áreas y relaciones interdepartamentales y la documentación exigida para llevar el control de tareas, existencias e incidencias.

1.2.1. Actividades

En el departamento de pisos, cada puesto de trabajo tiene asignadas unas actividades concretas y desempeña funciones específicas. Sin embargo, tal y como se comprobará a continuación, la relación entre las categorías dentro de este departamento es fundamental para el correcto desarrollo de las mismas.

En primer lugar, el **gobernante** debe organizar, planificar y controlar las funciones de la lavandería-lencería, así como la limpieza y puesta a punto de las habitaciones y zonas nobles y privadas.

Por un lado, su papel es el de dirigir de forma óptima los recursos humanos y materiales, para lograr los resultados que le exige la dirección del hotel. Para ello es fundamental el control de los tiempos, pues de nada serviría un trabajo bien ejecutado si este no se realiza en el periodo estimado.

Por otro lado, es el responsable de velar por el cumplimiento de las tareas de cada trabajador de su departamento, de controlar el consumo y la reposición de productos y materiales, de revisar la puesta a punto de habitaciones y zonas nobles, de comprobar el arreglo de las averías comunicadas al departamento de mantenimiento, de realizar inventarios y de coordinar el trabajo de su departamento con el resto de departamentos.

En segundo lugar, en algunos establecimientos existe la figura de **subgobernante**, que se responsabiliza de la planificación y control de las tareas de los camareros de pisos o de los limpiadores. Su trabajo está dirigido por el gobernante y su objetivo es servir de apoyo a este. Las funciones del subgobernante vendrán definidas por cada establecimiento de forma específica.

En tercer lugar, los **camareros de pisos** son los encargados de limpiar y acondicionar el área de habitaciones, bajo las órdenes del gobernante.

También son responsables de rellenar toda la documentación necesaria, de conservar el mobiliario, comunicar las averías, reponer la lencería y los *amenities*, controlar el minibar, dar el tratamiento correcto a los objetos olvidados, limpiar el *office*, limpiar y conservar los útiles y maquinarias que utilicen, atender los requerimientos de los clientes, llevar a cabo operaciones de puesta a

punto y arreglos florales, y usar con responsabilidad y buen criterio los productos. Un ejemplo de amenities es el que se muestra a continuación:



En cuarto lugar están los **limpiadores**, que se encargan de la limpieza y acondicionamiento de zonas nobles y áreas privadas de los establecimientos, bajo las órdenes directas del gobernante o subgobernante.

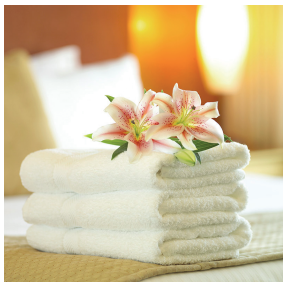
Son responsables de la limpieza y conservación de los útiles y maquinarias que emplean. Por lo tanto, deben conservar y revisar el mobiliario y los demás elementos, comunicar las averías y desperfectos que detecten, utilizar los productos de forma adecuada y responsable, y realizar sus tareas en el tiempo establecido para ello.

La limpieza de las zonas nobles y privadas se debe llevar a cabo intentando no molestar a los clientes y respetando que puedan hacer uso de ellas en el momento preciso. Esto implica, por ejemplo, limpiar el salón de desayuno antes del horario de inicio.

En quinto lugar, los **mozos** llevan a cabo las tareas de apoyo que le encarga directamente el gobernante. En el área de pisos son los responsables de descolgar y colgar cortinas, mover muebles en habitaciones de bloqueo y desbloqueo, llevar el material desde el almacén al office, montar las cunas y camas supletorias en las habitaciones, cristalizar los suelos y limpiar las terrazas y cristaleras, entre otras tareas.

En el área de zonas nobles y privadas se encargan del tratamiento de suelos, de la limpieza de cristaleras, del traslado de mobiliario y de la limpieza de alturas y lugares de difícil acceso, como techos o rejillas de aire acondicionado.

Por último, el **costurero**, **lavandero** y **planchador** se encargan de atender la zona de lavandería-lencería. Entre sus funciones destaca la de tratar toda la ropa que reciben de los camareros de pisos y limpiadores, como toallas, juegos de sábanas, cortinas, colchas, mantas, manteles, uniformes y ropa de clientes.



Son responsables de lavar, secar, planchar y doblar la ropa, revisar el estado de la misma, coser las prendas que lo necesiten, desechar las que no estén en condiciones de ser utilizadas, confeccionar trapos a partir de ropa que se retira, empaquetar la ropa de los clientes para su entrega y rellenar los partes necesarios. Es imprescindible que su trabajo se realice cumpliendo los plazos de entrega previstos, con respecto tanto a la ropa de los clientes como a la lencería que se debe reponer en las habitaciones.

A continuación se va a mostrar un cuadro resumen en el que se determinen algunas de las funciones fundamentales de los puestos de trabajo específicos del Departamento de Pisos:

Gobernante	Subgobernate	Camareros de pisos
<ul style="list-style-type: none"> -Organizar, planificar y controlar las funciones de la lavandería-lencería y limpieza -Dirigir los recursos humanos y materiales -Control de tiempo y de cumplimiento de tareas -Control de consumo y reposición de productos y materiales 	<ul style="list-style-type: none"> -Planificación y control de tareas de camareros de pisos y limpiadores -Sirve de apoyo al gobernante -Sus funciones vendrán definidas por cada establecimiento concreto 	<ul style="list-style-type: none"> -Limpiar y acondicionar habitaciones -Rellenar la documentación y conservar el mobiliario -Comunicar las averías -Reponer la lencería y amenities -Limpiar el office -Limpiar todos los útiles y maquinaria empleados
Limpiadores	Mozos	Costurero, lavandero y planchador
<ul style="list-style-type: none"> -Limpiar y acondicionar zonas nobles y privadas -Limpiar todos los útiles y maquinaria empleados -Conservar y revisar el mobiliario -Comunicar averías y desperfectos 	<ul style="list-style-type: none"> -Tareas de apoyo encargadas por el gobernante -Mover muebles en habitaciones -Transportar material desde el almacén al office -Limpiar terrazas y cristaleras 	<ul style="list-style-type: none"> -Lavar, secar, planchar y doblar ropa -Revisar el estado de las prendas y coserlas si es necesario -Confeccionar trapos a partir de ropa que se tira -Empaquetar ropa de clientes para entregar

1.2.2. Características

Una de las principales características del departamento de pisos es la estrecha relación que tiene con todos los demás¹. Su actividad se realiza en casi todo el hotel, a excepción del departamento de cocina. Por este motivo, en la mayoría de los hoteles, es el departamento que cuenta con más personal.

Los turnos en el departamento de pisos son de mañana, tarde y noche, puesto que es necesario que haya personal disponible las veinticuatro horas del día. Sin embargo, lo normal es que el mayor volumen esté disponible en el turno de mañana y que en el de noche haya solo personal de guardia.

La limpieza de habitaciones se realiza prioritariamente por el personal del turno de la mañana, pero hay zonas nobles o internas que, debido a la afluencia de personas o al uso para el que están destinadas, se limpian por la noche o por la tarde.

Asimismo, en el turno de noche habrá personal disponible para las urgencias de limpieza que puedan solicitar los clientes, como por ejemplo que se vuelque una botella de agua en la cama o que el cliente se ponga enfermo y vomite.

1.2.3. Objetivos

El departamento de pisos tiene como objetivos fundamentales atender al cliente de la manera más eficaz y eficiente posible y procurarle un lugar limpio y confortable para que desee volver en un futuro o recomiende el hotel a otras personas.

La labor del departamento de pisos es primordial, ya que el cliente va a valorar la limpieza, conservación y acondicionamiento de todas las zonas por las que pasa o de las que hace uso, como la recepción, los salones, el restaurante, los baños comunes, los pasillos, el ascensor y, sobre todo, su habitación.

En la habitación todo debe estar correctamente dispuesto, es decir, la lencería limpia, doblada y perfectamente colocada; el minibar repuesto; los complementos consumibles colocados (papel higiénico, jabón y amenities); los detalles florales bien cuidados, etc.

¹ Esta cuestión se estudiará detalladamente en el apartado 1.2.4. Áreas y relaciones interdepartamentales.

En todo momento se debe procurar la satisfacción del cliente y atenderle con agrado si este solicita, por ejemplo, la limpieza de la habitación, un cambio de almohada, la reposición de lencería, llevar su ropa a la lavandería o el arreglo del equipaje, siempre en función de los servicios que preste el hotel.

1.2.4. Áreas y relaciones interdepartamentales

En este apartado, tras desarrollar de manera esquemática las tres grandes áreas del departamento de pisos, se analizará detenidamente cada una de ellas, para señalar a continuación la relación que guardan con los diferentes departamentos del hotel.

El **área de habitaciones** se encarga de la limpieza de pasillos, pequeñas zonas de la planta, escaleras y habitaciones. El trabajo está coordinado y organizado por el gobernante y desempeñado por los camareros de pisos y los mozos de habitaciones.

Para desempeñar las funciones mencionadas, el personal debe seguir un determinado procedimiento para cada situación. Por un lado, debe realizar una limpieza a fondo cuando la habitación es abandonada por el cliente, pues tienen que quedar en perfecto estado para el próximo cliente. Esto implica limpiar tanto la habitación como el baño, reponer la lencería, reponer y recontar los artículos del minibar, comunicar las averías que existan, etc. Por otro lado, cuando las habitaciones estén ocupadas por clientes, la limpieza puede ser más superficial, aunque siempre habrá que tener en cuenta los cambios de reposición de sábanas y toallas estipulados por el hotel según su categoría. Por último, será preciso realizar una limpieza de mantenimiento en aquellas habitaciones vacías que no se sabe cuándo van a ser ocupadas.

El **área de zonas nobles y privadas** se ocupa, por un lado, de la limpieza de los espacios comunes compartidos por los clientes, como por ejemplo salones, comedores, recepción, baños, vestíbulo y gimnasio. Por otro lado, el personal de esta área se encarga de limpiar las zonas utilizadas solo por el personal, como por ejemplo, vestuarios, baños, despacho de dirección, comedores y office, excepto la cocina que, en la mayoría de los hoteles, tiene su propio personal. El trabajo está coordinado por el gobernante y desempeñado por los limpiadores y mozos.

En el **área de lavandería-lencería** se realizan las tareas del lavado, secado, planchado y plegado de la lencería del hotel, como sábanas, toallas, manteles o uniformes. Además, se desempeñan labores de costura, ya sea arreglo o confección de alguna lencería, y en la mayor parte de los hoteles, se dispone de lavandería para los clientes.

El trabajo también está coordinado por el gobernante y desarrollado por costureros, lavaderos y planchadores. Es necesario llevar un control diario de la ropa que entra y sale de la lavandería, así como realizar inventarios periódicos.

La relación y comunicación entre departamentos es fundamental para poder gestionar el desarrollo de los distintos trabajos. El departamento de pisos está estrechamente relacionado con el departamento de recepción, ya que existe diariamente un gran intercambio de información entre ambos, para poder planificar y desarrollar su trabajo.

Desde recepción informan al gobernante de cuál es la situación y uso de las habitaciones, a través de unos listados con los siguientes datos:

Datos	
- Habitaciones de clientes y número de personas alojadas	- Habitaciones <i>no show</i> , cuando los clientes la tienen reservada y no se presentan
- Habitaciones de salida, previstas para el día	- Salidas no efectuadas, cuando el cliente se iba a marchar y decide quedarse
- Clientes VIP, con atenciones especiales	- Cambios de habitación, pasa de ser una habitación de cliente a ser una habitación de salida
- Fecha de entrada y salida, muy importante cuando el cambio de sábanas no es diario	- <i>Show rooms</i> , habitaciones que se usan para enseñar y que se deben repasar después de la visita
- Clientes que van a entrar después del cierre	
- Salida tarde, cuando se efectúa la salida después de las doce del mediodía	
- <i>Day use</i> , habitaciones que solo se utilizan por el día, sin pernoctación	

A su vez, el gobernante o los camareros de pisos informan a recepción de las siguientes cuestiones:

Precauciones para la conservación de estos soportes
<ul style="list-style-type: none">- Las habitaciones que ya están disponibles para su ocupación- El desbloqueo de habitaciones, cuando se han acondicionado y están listas para ser ocupadas después de una obra o reforma- El bloqueo de habitaciones, cuando van a permanecer cerradas por obras o reformas- Salidas imprevistas, hay que informar para que se esté al tanto del abandono de la habitación- Olvido de objetos que puedan ser importantes (DNI, pasaportes, tarjetas de crédito, joyas, etc.). Además, para otro tipo de objetos, también hay que rellenar el correspondiente parte, en el que queda reflejado el objeto, quién lo encuentra y dónde

En caso de que el personal del departamento de pisos coma en el hotel, el gobernante pasará un listado semanal al departamento de cocina con el número de personas que van a almorzar o cenar, para que los incluyan en la planificación de los menús.

Además los departamentos se coordinan para que el departamento de pisos reciba y realice la limpieza de los uniformes del personal, mantelerías, servilletas y paños.

El departamento de pisos también guarda relación con el departamento de compras, pues es el gobernante el encargado de hacer llegar los vales de compra de los productos o útiles que se necesitan, con el nombre de los mismos y su cantidad. Es el jefe del departamento de compras el que se encarga de seleccionar los proveedores y los productos, y se comunica con el gobernante para conocer su opinión sobre lo elegido.

Periódicamente se coordinan ambos departamentos para hacer un inventario de las existencias de los diferentes productos y poder llevar un control sobre el stock necesario para el funcionamiento. Dado que el departamento de pisos desarrolla su actividad en casi la totalidad de las instalaciones, es habitual que el personal detecte averías o deterioros en habitaciones, zonas nobles, zonas privadas o lavandería e, incluso, puede recibir aviso de un cliente y que sea

este quien las comunique. Este personal debe rellenar el correspondiente parte de averías y pasarlo al departamento de mantenimiento para que procedan a su arreglo.

Importante

El parte o aviso de averías debe contener una descripción de la misma, si es urgente o no, en qué zona se encuentra exactamente, el nombre del trabajador que lo rellena y la fecha.

También se coordinan el departamento de pisos y el de mantenimiento para reparar las pequeñas averías que sufren las máquinas utilizadas en lavandería y limpieza, tales como planchas, lavadoras, secadoras, aspiradoras o abrillantadoras, aunque es normal tener un contrato de mantenimiento externo con el distribuidor de la maquinaria.

El gobernante es el encargado de controlar los pedidos, albaranes y, en algunos casos, las facturas de los proveedores de su departamento, además de gestionar a todo el personal del departamento de pisos. En ocasiones se comunica con el departamento de finanzas o administración para gestionar las compras que no son habituales y que, por lo tanto, no pasan por el economato.

La relación con el departamento de recursos humanos es fundamental, ya que para conseguir un buen funcionamiento del personal, es necesario que se comunique a tiempo la información referente a las horas extras del personal, la previsión de nuevos contratos, la planificación de vacaciones, los festivos trabajados y la devolución de nóminas firmadas.

El departamento de pisos actúa bajo las directrices del departamento de dirección, motivo por el cual su relación es esencial. El gobernante comunica a la dirección la necesidad de ampliar la plantilla o bien de eliminar algún puesto de trabajo. También le presenta las propuestas de compra de nuevas maquinarias.

Ambos departamentos gestionan conjuntamente las quejas de los clientes, para revisar y corregir la causa que las provocó, y se coordinan para cumplir con los objetivos presupuestarios del hotel en relación al departamento de pisos.

En conclusión, el departamento de pisos es el área en la que se desarrollará la actividad de los camareros de pisos. El gobernante sigue las instrucciones de

la dirección, pero es la persona responsable de este departamento, y por tanto, la encargada de organizar, coordinar y supervisar el trabajo del subgobernante, de los limpiadores, camareros de pisos, mozos, planchadores, costureros y lavanderos. La relación de este departamento con los demás, así como el intercambio de información entre todos ellos, será fundamental para el correcto funcionamiento del hotel.

1.2.5. Documentación

En el departamento de pisos hay que llevar un control estricto de las tareas a desarrollar, del control de existencias y de las incidencias surgidas. Para ello, es necesario que el personal rellene y controle alguna documentación, que debe tener una estructura fácil de reconocer e interpretar.

El **parte de turnos o trabajo semanal** es confeccionado por el gobernante para cada área del departamento de pisos, atendiendo a la ocupación prevista en el hotel, y a los días de descanso y vacaciones de cada trabajador. Es lo que se conoce como cuadrante. A continuación se incluye un ejemplo de un parte de turnos básico.

Parte de trabajo semanal							
Nombre hotel: _____				Área: _____			
Semana del _____ el _____ de _____							
Nombre	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo
María Montreal	L	L	T	T	T	T	T
Pepe Lorea	T	T	T	T	V	V	V
Fecha: _____							
Firma: _____							
T: trabajo		L: libre		V: vacaciones		A: asuntos propios	

El **parte de orden de trabajo diario o parte de trabajo del camarero de guardia** se confecciona a partir de la información recogida en recepción a primera hora. Se trata de varios listados con las habitaciones de salida, los clientes alojados que

no se marchan en el día, los clientes VIP y la estadística de ocupación de esa jornada, es decir, todos los datos que indican las necesidades diarias.

Con esta información, el gobernante organiza el trabajo y entrega el parte a cada trabajador con las tareas que debe realizar en su turno. Posteriormente, el camarero de pisos anota todo lo referente al desempeño de su trabajo, observaciones y situación².

Las tareas extraordinarias realizadas por el camarero de piso que esté de guardia también se anotan en el parte de orden de trabajo diario. Debe quedar registrado a qué habitación ha tenido que acudir, la situación de la misma y qué tareas ha tenido que realizar. La siguiente tabla es un ejemplo de parte de orden de trabajo.

Parte de orden de trabajo			
Nombre del trabajador:			Fecha:
Habitación	Situación	Control	Observaciones
501	L		
502	B		
503			
504	C/S		
505			
506	L		
507	S		
508			
509	S		
510	S		
511	B		
512			
C: cliente		S: salida L: libre	B: bloqueada C/S: cama supletoria
Firma del trabajador:	Otras indicaciones:		
Nombre hotel:			
Nombre cadena:			

² Situación de cliente, bloqueo o libre, por ejemplo.

La **ficha de revisión o control de habitaciones** o la **ficha de control de tareas** debe rellenarse por el gobernante para controlar que se han revisado todas las habitaciones una vez limpias. Un modelo de parte de revisión sería el siguiente:

Parte de revisión de habitaciones							
Nombre hotel:					Fecha:		
Revisar/habitación	501	502	503	504	505	506	Observaciones
Puertas y ventanas							
Cortinas y alfombras							
Muebles, mesas, sillas y armarios							
Calefacción y aire acondicionado							
Suelo, techo y paredes							
Camas y ropa de cama							
Televisión, teléfono y papelería							
Decoración, lámparas, cuadros y espejos							
Minibar							
Baño, sanitarios, lencería, papel, amenities, paredes y papelería							
Observaciones:					Firma:		

El **parte de control de consumos** se utiliza para poder conocer los materiales que se agotan durante una semana en una determinada área. De esta forma se puede controlar el gasto semanal de cada office, algo que va a permitir hacer previsiones de pedidos. Para ello se anota el tipo y la cantidad de producto que se consume, y se entrega al gobernante.

Ejemplo

Cuando se registra el gasto semanal de papel higiénico del office de la 4ª planta, y se observa que el gasto ha sido de cien rollos con una ocupación media, el gobernante puede hacer una previsión sobre los que va a necesitar la semana siguiente.