

LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE PISOS Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS

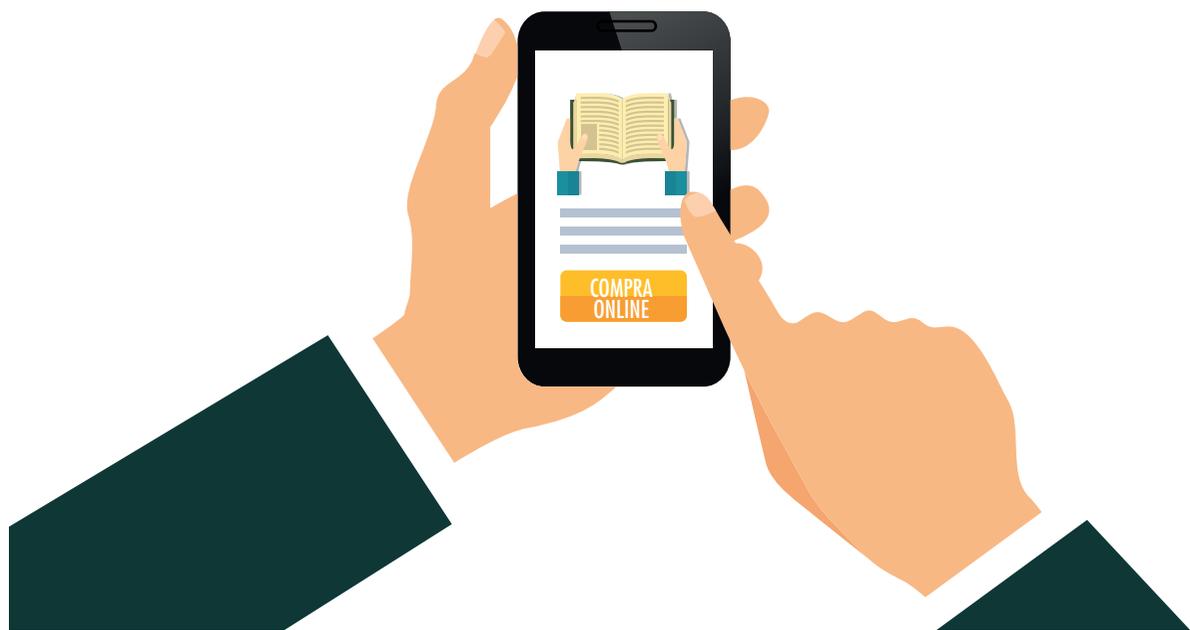
María del Carmen Vega López

IDEASPROPIAS
editorial

IDEASPROPIAS

editorial

 Compra este libro



Muestra gratuita

Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas
comunes en alojamientos

Muestra Gratuita

Muestra gratuita

Limpeza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos

Preparación, técnicas de limpeza y normas
de seguridad

Muestra Gratuita

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

Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos. Preparación, técnicas de limpieza y normas de seguridad

1.ª edición
Ideaspropias Editorial, Vigo, 2014

ISBN: 978-84-9839-491-7
Formato: 17 x 24 cm • Páginas: 190

LIMPIEZA Y PUESTA A PUNTO DE PISOS Y ZONAS COMUNES EN ALOJAMIENTOS. PREPARACIÓN, TÉCNICAS DE LIMPIEZA Y NORMAS DE SEGURIDAD.

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: 978-84-9839-491-7

Depósito legal: VG 782-2014

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 reimpressiones.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	9
1. Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento	11
1.1. Mobiliario	12
1.1.1. Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría de alojamiento	12
1.1.2. Ubicación y distribución	22
1.2. Revestimientos, alfombras y cortinas	25
1.2.1. Clasificación y caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento	25
1.3. Otros elementos de decoración	29
1.4. Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos	32
1.4.1. Productos utilizados	33
1.4.2. Aplicaciones	40
1.4.3. Técnicas	43
1.5. Iluminación y temperatura en las habitaciones	45
1.6. Decoración floral	48
1.6.1. Técnicas	49
1.6.2. Aplicaciones sencillas	51
CONCLUSIONES	55
AUTOEVALUACIÓN	57
SOLUCIONES	59
2. Limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes en alojamientos	61
2.1. Equipos, maquinaria, útiles y herramientas	62
2.1.1. Descripción	62
2.1.2. Aplicaciones	72
2.1.3. Limpieza y mantenimiento de uso	76
2.1.4. Normas de seguridad en su utilización	80
2.2. Productos utilizados en la limpieza	82
2.2.1. Tipos	83
2.2.2. Aplicaciones	84
2.2.3. Rendimientos	85
2.2.4. Beneficios e inconvenientes	86
2.2.5. Riesgos: identificación, causas más comunes y prevención	88

2.3. Técnicas de limpieza	91
2.3.1. Descripción	93
2.3.2. Aplicación	95
2.3.3. Control de resultados	99
2.4. Otras operaciones de puesta a punto	100
2.4.1. Realización de equipajes	104
2.4.2. Preparación de habitaciones para bloqueos por obra y pintura	106
2.4.3. Montaje de salones para actos específicos	108
CONCLUSIONES	111
AUTOEVALUACIÓN	113
SOLUCIONES	115
3. Aplicación de la normativa de seguridad, higiene y salud en los procesos de preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes	117
3.1. Identificación e interpretación de normativa específica	118
3.2. Requisitos higiénicos generales de instalaciones y equipos para la preparación y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes	121
3.3. Salud e higiene personal	125
3.3.1. Factores	129
3.3.2. Medida	132
3.3.3. Materiales y aplicaciones	136
3.3.4. Heridas y su protección	139
3.4. Medidas de prevención y protección	143
3.4.1. En instalaciones propias del área de pisos	145
3.4.2. En utilización de máquinas, equipos, utensilios de limpieza y puesta a punto de habitaciones, zonas nobles y áreas comunes	146
3.5. Equipamiento personal de seguridad	156
3.5.1. Prendas de protección: tipos, adecuación y normativa ...	158
CONCLUSIONES	165
AUTOEVALUACIÓN	167
SOLUCIONES	169
PREGUNTAS FRECUENTES	171
GLOSARIO	175
EXAMEN	181
BIBLIOGRAFÍA	185
CRÉDITOS FOTOGRÁFICOS	187

INTRODUCCIÓN

Localizar el origen de la higiene dentro de las costumbres humanas es complicado, aunque conseguir algunas referencias que demuestren que se practicaban es más sencillo. A lo largo de la historia, de manera consciente o inconsciente, las personas han hecho uso de métodos higiénicos; por ejemplo, la utilización de termas romanas, la aplicación de mecanismos de higiene bucal en el antiguo Egipto, etc.

A mediados del siglo XIX, el médico Ignaz Semmelweis observó que la tasa de mortalidad que se producía durante las intervenciones quirúrgicas disminuía considerablemente si se aplicaban medidas higiénicas tales como el lavado de las manos antes de realizar una intervención y la limpieza de la ropa que se utilizaba para operar. La higiene toma así mayor importancia al descubrirse que la falta de esta es uno de los factores más significativos de la proliferación de las epidemias.

La limpieza comienza una era de modernización cuando se incluyen nuevas acciones que se acoplan al concepto «higiene»: el orden, la seguridad y la decoración forman parte de ella.

En un hotel, el trabajo del departamento de pisos es crucial para llevar a cabo las tareas de limpieza e higiene, aplicando las técnicas y los productos apropiados en cada situación. A lo largo de esta publicación se identificarán tanto los distintos tipos de superficies, mobiliarios y elementos decorativos que componen las diferentes zonas de un hotel como el tratamiento que debe recibir cada uno de ellos.

Se aplicarán métodos que ayuden a hacer las estancias de los clientes más agradables como, por ejemplo, iluminar y aclimatar las zonas de forma adecuada, ubicar las plantas y otros elementos en lugares donde no estorben, pero cumplan su función decorativa; realizar composiciones florales, etc.

Las explicaciones se van a desarrollar de forma clara y precisa, organizando los contenidos y con el apoyo de ejemplos y gráficos, para conseguir una fácil lectura y una comprensión accesible.

Todo ello, con el objetivo principal de seguir avanzando en la adquisición de conocimientos que servirán al lector para alcanzar todas las competencias necesarias en esta profesión.

Muestra gratuita

Limpieza y puesta a punto de pisos y zonas comunes en alojamientos

1 Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento

Objetivos

- Identificar toda clase de pavimentos, elementos textiles, materiales y revestimientos utilizados en los diferentes establecimientos de alojamiento, y describir sus características más importantes.
- Reconocer la lencería y los productos de acogida de uso habitual en establecimientos de alojamiento.
- Identificar los tipos de mobiliario característicos de habitaciones, salones, áreas públicas y jardines más utilizados en establecimientos de alojamiento.
- Identificar los elementos decorativos de uso habitual en establecimientos de alojamiento.
- Aplicar técnicas de limpieza, mantenimiento y conservación de elementos decorativos y mobiliario, seleccionando los materiales y productos utilizables y la técnica más adecuada en cada caso.
- Realizar el mantenimiento y conservación de plantas de interior, así como composiciones florales y frutales sencillas teniendo en cuenta criterios estéticos, de estacionalidad y las diferentes festividades.

Contenidos

1. Mobiliario y decoración en empresas de actividades de alojamiento
 - 1.1. Mobiliario
 - 1.1.1. Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría de alojamiento
 - 1.1.2. Ubicación y distribución
 - 1.2. Revestimientos, alfombras y cortinas
 - 1.2.1. Clasificación y caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento
 - 1.3. Otros elementos de decoración
 - 1.4. Limpieza y mantenimiento de mobiliario y elementos decorativos
 - 1.4.1. Productos utilizados
 - 1.4.2. Aplicaciones
 - 1.4.3. Técnicas
 - 1.5. Iluminación y temperatura en las habitaciones
 - 1.6. Decoración floral
 - 1.6.1. Técnicas
 - 1.6.2. Aplicaciones sencillas

1.1. Mobiliario

Un edificio se compone del inmueble, parte fija de la composición, y el **mobiliario**, las partes desmontables del edificio. El mobiliario de un edificio puede cambiarse por otro similar o distinto, trasladarse de lugar e incluso transformarse.

Un hotel se caracteriza por la calidad del mobiliario, su vistosidad y la forma en que está decorado. Su distribución interna y externa posee una línea de diseño que lo hace diferente del resto de los inmuebles. Es así como muchas cadenas hoteleras son reconocidas por los ciudadanos sin necesidad de leer el nombre del establecimiento.

Los materiales utilizados en un hotel deberán tener características que los hagan más duraderos para que resistan a la manipulación de los diferentes clientes, pero también se utilizarán materiales delicados para los elementos de decoración como por ejemplo cromados, acristalados, porcelana, etc. No obstante, el mobiliario en general tiene que agradar al conjunto de clientes para que se sientan cómodos durante su estancia.

1.1.1. Clasificación, descripción y medidas básicas según características, funciones, aplicaciones, tipo y categoría de alojamiento

El mobiliario de un hotel se encontrará dentro del entorno del edificio, interior y exterior, hasta cumplimentar todas las necesidades de la actividad hotelera. Se divide en dos grandes grupos, mobiliario básicamente necesario y mobiliario adaptado para la mejora del servicio.

El **mobiliario básicamente necesario** se corresponde con el utilizado para el disfrute y convivencia de los clientes. Este tipo de mobiliario se considera básico, porque debe cubrir las necesidades mínimas de los clientes y, además, debe existir en cantidad suficiente para cumplir su objetivo.

De manera general, el mobiliario básico se corresponde con el encontrado en una habitación de hotel, la cual está concebida para acoger al cliente. Este debe cubrir las necesidades de descanso, colocación de pertenencias, desarrollo de ciertas actividades, etc. Consta, por tanto de los siguientes elementos.

Una cama cuya principal función es la de permitir el descanso y sueño de los clientes. La composición de una cama es muy variable y dependerá tanto del estilo de fabricación como de las terminaciones.

No obstante, es fundamental garantizar unas medidas mínimas para lograr el confort. Según la Norma UNE (Una Norma Española) 182001: 2008/1M: 2010, de hoteles y apartamentos turísticos se determina que los hoteles tendrán que disponer obligatoriamente de diferentes tipos de camas según su categoría.

A continuación se muestran las medidas mínimas de las camas para que sean confortables en función de la categoría.

	Tamaños (largo × ancho)		
	Hoteles 5 estrellas	Hoteles 4 estrellas y apartamentos 4 llaves	Resto de categorías
Camas dobles	2 m × 1,80 m	1,90 m × 1,50 m	1,90 m × 1,35 m
Camas individuales	2 m × 1 m	1,90 m × 0,90 m	1,90 m × 0,90 m
Camas supletorias	1,90 m × 0,90 m	1,90 m × 0,90 m	1,80 m × 0,90 m

Toda cama debe presentar: colchón, protector de colchón, sábanas, manta, colcha y almohada con funda.

Dada la importancia de la cama dentro del mobiliario, es necesario explicar en detalle su estructura. Se debe tener en cuenta que el colchón es la base del descanso de los clientes del hotel. Su composición suele ser estándar debido a la diversidad de clientes que duermen en él. Los más comunes son los de muelles y los viscoelásticos. La base del colchón es el somier, que tiene una composición con unas características compatibles con las del propio colchón. El más fabricado es el somier de láminas de madera porque se adapta mejor a los colchones actuales. El somier necesita de unas piezas que ensamblan su estructura, estas se denominan largueros y están compuestos por cuatro lados. Las patas están unidas a los largueros y su utilidad es la de dar altura y sujeción con el suelo, es decir, se utilizan como base.

Los tabiques se utilizan cuando se quiere anular el hueco de la cama, de forma que entre el somier y el suelo no quede espacio. A veces sustituyen a las patas, quedando el somier apoyado sobre los tabiques.

La cabecera suele utilizarse como terminación decorativa en la zona de la cabeza de la cama. Justo en el lado contrario de esta se encuentra el pie de cama, que sirve como elemento decorativo.

En la habitación del hotel tiene que haber, al menos, una mesa de escritorio donde el cliente pueda escribir notas, trabajar con un dispositivo portátil, cumplimentar encuestas o solicitudes del propio hotel, etc. A pesar de que esta es su principal función, el cliente la puede utilizar también para colocar algunas pertenencias personales e incluso hay hoteles en los que una parte de ella se destina a la colocación del televisor.

En muchos casos, en los hoteles y apartamentos, el escritorio es sustituido por la mesa de comedor, que pasaría a tener una doble función.

La mesa se instalará en un lugar cómodo de la habitación y estará cerca de un enchufe y un interruptor de lámpara.

Tiene que existir una mesa de noche por cama, pero si la cama es doble, debe haber dos unidades. Estarán provistas de, al menos, un cajón para guardar durante la noche los efectos personales del cliente. En su base se colocan normalmente los folletos y el teléfono, y pueden cumplir también con la finalidad de sostener lámparas que permitan la lectura nocturna.

Otro de los elementos básicos es la silla, se trata de un complemento del escritorio aunque posee otras funciones, como la de facilitar al cliente la acción de vestirse o ponerse los zapatos, sentarse para ver la televisión o leer.

El armario es el lugar destinado para guardar la ropa de los clientes pero al mismo tiempo realiza las funciones de maletero, ya que en su interior dispone de un espacio para colocar las maletas. Las barras del armario tienen que tener colocadas un número mínimo de perchas desmontables. Normalmente, se utilizan seis por persona alojada.

Para gestionar mejor el espacio de la habitación, se suelen instalar puertas correderas y armarios empotrados de obra. No obstante, en los hoteles que se encuentran situados en zonas rústicas o poseen una línea de diseño clásica, es normal encontrar armarios de composición exterior y con puertas abatibles.

En cuanto a los espejos, se encontrarán, básicamente, en el baño y en la habitación, ubicados en lugares estratégicos para facilitar al cliente su uso.

Importante

Los espejos deben instalarse empotrados en la pared o en algún tipo de marco sujeto a la misma. De esta forma, se evitan caídas innecesarias que podrían producir lesiones en los clientes o los empleados del hotel.

En hoteles de 4 y 5 estrellas se suelen exigir unas medidas mínimas en el tamaño del espejo: 130 × 40 cm. En el resto de categorías puede ser menor.

La lámpara es el utensilio que se emplea como soporte de una o varias luces artificiales. Para seleccionar el tipo de lámpara que incluir en las habitaciones de un hotel, se ha de valorar la ubicación, ya que por ejemplo para un hotel en la costa se aconsejan lámparas incandescentes. Otro aspecto que se debe tener en cuenta a la hora de elegir la lámpara adecuada es el ahorro energético.

También existe un mobiliario básico necesario en las zonas nobles para poder atender de forma correcta a los clientes.

En la recepción del hotel, en la cafetería o en un *stand* se puede instalar un mostrador. Su función es proporcionar al cliente un punto de referencia para tratar con el proveedor, en este caso el hotel. Pueden tener una ubicación interior o exterior. Es un dato a tener en cuenta porque los materiales utilizados pueden ser distintos.

En el exterior se suele utilizar madera tropical, muy resistente al agua y al sol, mientras que en interiores se emplean maderas más duras como el roble, el cerezo, el nogal, etc.

El mostrador también se utiliza como medio auxiliar para un servicio concreto. En el caso de un mostrador de recepción, se utilizará para posar hojas, libretas, catálogos, objetos, etc., además de para escribir sobre una base firme. Los mostradores situados en la cafetería o bar se usan para posar las bebidas que se sirven y que se consumen *in situ*.

Los stands suelen ser elementos provisionales que se desmontan y se guardan cuando dejan de ser utilizados. Normalmente, se instalan para promocionar un determinado producto relacionado con el hotel, aunque a veces dichas promociones son de larga duración.

La estantería se utiliza para archivar documentos o colocar pequeños objetos pertenecientes al personal o a los clientes. Suele haber estanterías en despachos, zonas de recepción, stands o restaurantes.

Una mesa que puede localizarse en las zonas de recibidores, salones sociales, terrazas, restaurantes, stands, etc. Su diseño estará directamente relacionado con las funciones de uso.

Se puede utilizar una mesa con terminaciones de diseño actual en el recibidor de un hotel que posee una línea vanguardista. En exteriores se suelen colocar mesas de madera de teca, polipropileno, resina, policarbonato, etc. Estos materiales necesitan un mantenimiento muy específico para no perder sus propiedades originales.

El sillón se utiliza para aumentar el confort en las zonas nobles. De esta forma, el cliente se sentirá más vinculado al hotel.

Para sillones de zonas interiores se utilizan materiales con alta resistencia y fáciles de limpiar. Los más usados son el cuero y las fibras sintéticas. Los de exterior están preparados para soportar la distinta climatología del año. También están provistos de cojines desmontables para evitar su exposición a la intemperie cuando no se usan.

El armario de llaves es el lugar donde se custodian las llaves de las habitaciones. Puede ser un armario con apertura de puertas o bien un panel abierto. Las dimensiones serán proporcionales al número de llaves del que dispone el hotel, es decir, esas llaves deben estar distribuidas por el panel y separadas unas de otras para su fácil localización.

En la actualidad, hay hoteles en los que las llaves electrónicas, en formato de tarjeta, han sustituido a las clásicas. En estos casos, el tipo de armario o compartimento en el que se custodian las llaves o tarjetas puede ser un pequeño cajón del mostrador o una caja específica para tarjetas, y lo normal es que no estén a la vista del cliente.

A continuación se muestran dos tablas en las que se indica el mobiliario básico de las habitaciones de hoteles en función de la categoría, siguiendo la Norma UNE 182002: 2008/1M: 2010 y aquellos materiales que suelen formar parte de los distintos tipos de mobiliario.

Mobiliario básico de habitaciones de hoteles				
Mobiliario	Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 2 y 1 estrellas
Mesa de escritorio	Sí	Sí	Sí	Sí
Silla	Sí	Sí	Sí	Sí
Butaca, sillón o sofá	Sí	Sí	Sí	—
Mesa y sillas de terraza	Sí	Sí	Sí	Sí
Maletero	Sí	Sí	Sí	—
Espejo	Sí	Sí	Sí	Sí
Minibar	Sí	Sí	—	—
Mesa de centro	Sí	Sí	—	—

Materiales que suelen formar parte de los distintos tipos de mobiliario	
Cama	Madera y hierro forjado
Mesa	Madera, aglomerado, formica y laminado
Silla	Madera, PVC (Policloruro de Vinilo), tejido, piel y polipiel
Armario	Madera y aluminio
Espejo	Vidrio
Mostrador	Madera, acero, aglomerado, laminado, metal cromado y formica
Lámpara	Madera, metal cromado y PVC
Estantería	Madera, aglomerado, laminado, PVC y aluminio
Sillón	Tejido, piel y polipiel

Una vez cubiertas las necesidades mínimas relacionadas con el mobiliario de un hotel, se sumarán nuevas opciones dirigidas hacia un aumento de la calidad de las prestaciones ofrecidas a los clientes, para lo que se utilizará el **mobiliario para la mejora del servicio**. En esta situación, el hotel empleará mejores diseños para su composición mobiliaria y aumentará en número las unidades y posibilidades de uso.

A continuación se enumeran algunos de estos elementos de mejora del servicio más usados en las habitaciones.

La estantería puede ser un medio para proporcionar una mayor comodidad a la habitación. En ella se pueden depositar objetos personales, para dejar más espacio en las mesas de escritorio.

Los cuadros son obras pintadas a mano que ayudan a aumentar el grado de calidad de la habitación

Una lámpara de pie la cual ofrece al cliente la posibilidad de colocar la fuente de luz en cualquier lugar de la habitación, ya que no tiene un punto fijo.

El galán de noche se suele instalar en hoteles de mayor categoría, su principal función es la de proporcionar un lugar donde posar la ropa muy delicada (chaquetas, trajes, etc.) sin que se arrugue o deforme. Otro elemento es el perchero, sin embargo, este es más común y suele instalarse en paredes y puertas pertenecientes a la habitación.

También puede contarse con un biombo. Se trata de un vestidor portátil compuesto por varias pantallas decoradas, con forma de acordeón.

El mueble minibar es un equipamiento necesario en los hoteles de 5 estrellas. En los de 4 estrellas no es necesario que esté instalado en la habitación, pero sí hay que proporcionarlo cuando algún cliente lo solicita.

Algunos hoteles ofrecen a sus clientes la posibilidad de tener instalados sillones relax en sus habitaciones.

Tipos de mobiliario		
Básicamente necesario		Adaptado para la mejora del servicio
Habitación	Zonas nobles	Habitación
Cama	Mostrador	Estantería
Mesa de escritorio	Estantería	Cuadro
Mesa de noche	Mesa	Lámpara de pie
Silla	Sillón	Galán de noche y perchero
Armario	Armario de llaves	Biombo
Espejo		Mueble minibar
Lámpara		Sillón relax

A estos dos grupos, referentes al mobiliario del hotel, se puede añadir una categoría directamente relacionada denominada equipamiento.

El **equipamiento** de un hotel es el conjunto de instalaciones y servicios necesarios para poder realizar una acción determinada. En este caso, la acción estaría relacionada con la estancia del cliente en la habitación del hotel.

El hotel tendrá que facilitar al cliente los medios suficientes para que se encuentre cómodo. Para ello, no pueden faltarle las instalaciones y servicios básicos:

- **Sistema de iluminación:** unidad de iluminación que no puede faltar en un hotel, es necesario tener todos los puntos habitables provistos de lámparas. Existen diferentes tipos de lámparas que se pueden emplear en las habitaciones de los hoteles como las fluorescentes compactas, halógenas, fluorescentes para el baño, etc. Sin embargo, una lámpara de última generación y que está aumentando su uso es la lámpara LED (Light-Emitting Diode, diodo emisor de luz). El tipo de iluminación tiene que ser homogénea y suficiente para cumplir con el objetivo marcado. Además, la mesa de escritorio debe tener iluminación propia y sería recomendable emplear una lámpara LED situada en un lugar en el que no cree sombras. Además, la luz que emite una lámpara de mesa de noche no puede ser muy intensa.
- **Televisión:** equipamiento que se puede encontrar en casi todas las categorías hoteleras. El tamaño de la televisión siempre dependerá de la categoría del hotel, por ejemplo en un hotel de una o dos estrellas puede no haber televisión por tratarse de una categoría inferior. Sin embargo, en hoteles de alta categoría alta se pueden encontrar televisiones de hasta 42 pulgadas.
- **Teléfono:** aparato con línea interior y exterior. Al igual que ocurre con la televisión, existen categorías en las que no es obligatoria ofrecer servicio de teléfono. Sin embargo, en las categorías altas es un servicio indispensable para los clientes en la habitación.
- **Internet:** servicio obligatorio en categorías de tres o más estrellas, a pesar de que puede existir un coste adicional por tiempo de utilización del servicio. Para acceder a este servicio, normalmente en el momento de la llegada del cliente al hotel, se le ofrece la clave del servicio wifi para poder acceder desde sus dispositivos que utilizará en su habitación.

- **Secador de pelo:** aparato eléctrico situado normalmente en el cuarto de baño a disposición de los clientes. Este servicio es fundamental en todas las categorías, pero no todas tienen porqué incluirlo. Los secadores de pelo incluidos en las habitaciones de los hoteles suelen ser de plástico y tienen una potencia de 1800 W para una fuente de alimentación de 220 V.
- **Papelera:** recipiente del que se dispone en todas las categorías. Tiene que haber varias en las habitaciones, una en el cuarto de baño y otra normalmente situada cerca del escritorio de la habitación. Según la ubicación dentro de la habitación son de unas características u otras: para el cuarto de baño son papeleras con pedal y para el escritorio son papeleras clásicas cilíndricas.
- **Caja de seguridad:** servicio que no es obligatorio en todas las categorías, normalmente 3 o más estrellas, aunque su uso puede ser de pago. Habitualmente la caja de seguridad suele estar guardada en el armario y dependiendo de la categoría, más o menos escondida.

El equipamiento básico de un cuarto de baño se indica a continuación en función de la categoría del hotel:

Equipamiento en cuarto de baño (norma UNE 182002:2008/1M:2010)				
Elementos	Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 2 y 1 estrellas
Espejo de aumento	Sí	—	—	—
Teléfono	Sí	—	—	—
Secador de pelo	Sí	Sí	Sí	Sí
Asidero de bañera	Sí	Sí	Sí	Sí
Papelera con tapa	Sí	Sí	Sí	Sí

Además, en las habitaciones del hotel se deben colocar unas determinadas dotaciones de lencería y productos de acogida, cuya cantidad y tipología van a depender de la categoría hotelera.

Todos los establecimientos deben contar con un juego de toallas por persona alojada en la habitación. El juego completo de toallas va a estar integrado por toalla de manos, toalla de baño, toalla de bidé, alfombrilla (solo una por habitación) y albornoz (solo en hoteles de 5 estrellas o en las *suites* de hoteles de 4 estrellas).

Juego de toallas mínimo (norma UNE 182002:2008/1M:2010)			
Elementos	Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3, 2 y 1 estrellas
Toalla de manos	Sí	Sí	Sí
Toalla de bidé	Sí	Sí	Sí
Toalla de baño	Sí	Sí	Sí
Alfombrilla	Sí	Sí	Sí
Albornoz	Sí	—	—

En cuanto a la ropa de cama, el equipamiento mínimo de un juego de cama completo está compuesto por un protector de colchón, una sábana encimera y bajera, una manta, una almohada con funda y una colcha. Por tanto, cada una de las camas con que cuente la habitación debe estar perfectamente equipada con un juego completo. También es usual que se coloque una manta en el armario para que pueda ser utilizada si el cliente la necesita. Hay que especificar que, a la hora de preparar el carro del camarero de piso, el juego de cama que se debe incluir para la reposición está formado por sábana encimera, sábana bajera y funda de almohada, y se cambiará el resto de lencería en caso de que sea necesario.

Los productos de acogida serán normalmente para el aseo personal y se colocarán en el baño. La mínima dotación que se debe colocar dependiendo de la categoría hotelera se recoge en la siguiente tabla:

Productos de acogida (norma UNE 182002:2008/1M:2010)				
Amenities	Hotel 5 estrellas	Hotel 4 estrellas	Hotel 3 estrellas	Hotel 2 y 1 estrellas
Jabón	Sí	Sí	Sí	Sí
Gel	Sí	Sí	Sí	Sí
Champú	Sí	Sí	Sí	—
Gorro de baño	Sí	Sí	—	—
Zapatillas	Sí	—	—	—
Abrillantador de zapatos	Sí	—	—	—

En cuanto al mobiliario de los jardines, se pueden identificar una serie de muebles que son característicos de los jardines en los hoteles como, por ejemplo, las

tumbonas, los sofás o el mobiliario modular, las mesas y sillas o las sombrillas. Las tumbonas deben estar cerca de la piscina del hotel, en el caso de que este disponga de ella. El resto del mobiliario suele estar situado en lugares apacibles, en el que los clientes puedan descansar y relajarse. Las sombrillas se situarán tanto al lado de las tumbonas como del mobiliario, para cubrir del sol a aquellos clientes que así lo deseen.

Sin embargo, se debe mencionar que a la hora de elegir el mobiliario de un hotel se debe tener en cuenta el clima al que va a estar expuesto, así como la ubicación del mismo.

Si el hotel está situado en zonas húmedas, habitualmente lluviosas, se debe emplear mobiliario con materiales como forja, plástico, mimbre o aluminio, que puedan soportar condiciones climatológicas adversas. Mientras que, si el hotel está situado en una zona cálida se podrían emplear otro tipo de materiales menos resistentes como la madera.

1.1.2. Ubicación y distribución

Antes de la construcción y la distribución de un hotel, se lleva a cabo la fase de diseño. En esta etapa se estudia la situación de cada dependencia teniendo en cuenta las zonas de clientes y las zonas de personal.

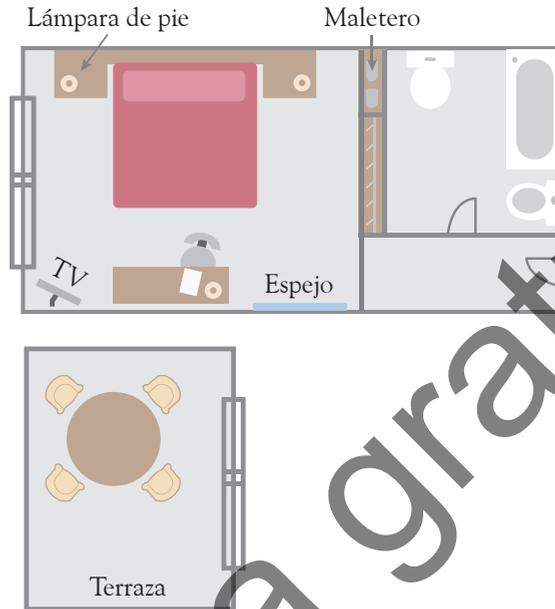
Las habitaciones estarán ubicadas en las distintas plantas del hotel, unidas entre sí por pasillos comunitarios.

La distribución del mobiliario de habitaciones se estudia muy detenidamente y se tiene muy en cuenta el aprovechamiento de los espacios pues, una buena distribución hará que el cliente se sienta más cómodo durante su estancia.

Aunque se trate de un espacio pequeño hay que dotarlo con las funciones de dormitorio, salón y baño. Así pues, el mobiliario y los distintos equipamientos se instalarán de manera que no estorben al cliente y este pueda hacer uso de ellos con comodidad.

El televisor se puede colgar sobre un brazo en la pared en vez de posarlo en la mesa del escritorio. También se pueden utilizar percheros de pared, armarios

de puertas correderas, estanterías, etc. A continuación se muestra un plano genérico donde se observa una distribución sencilla de una habitación con terraza:

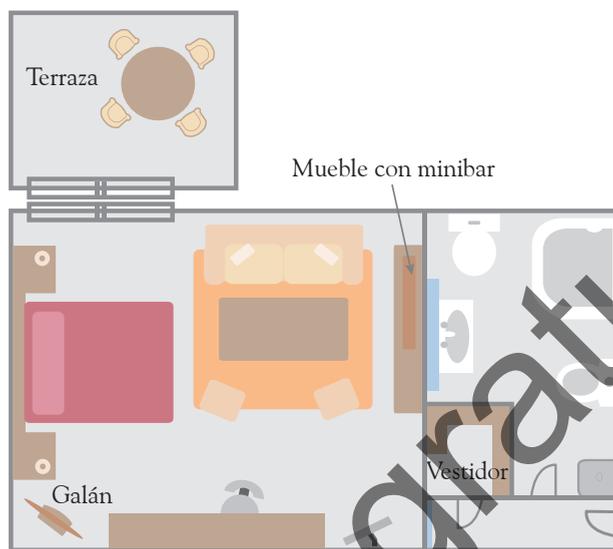


Como se puede observar en la ilustración anterior, el mobiliario es muy básico. La habitación dispone de una cama doble, dos mesitas de noche con sus respectivas lámparas, una mesa de escritorio con una silla y una lámpara de pie, un televisor con visibilidad desde la cama y el escritorio, armario empotrado con maletero y espejo en la entrada del salón. Además, dispone de un baño en la entrada, cuya puerta suele situarse junto a la de la habitación.

El modelo de habitación podrá variar según la línea de diseño y distribución que tenga el hotel. Dependerá también de la incorporación de otro tipo de mobiliario de complemento, como puede ser el minibar, el sillón, los percheros, los bombos, etc.

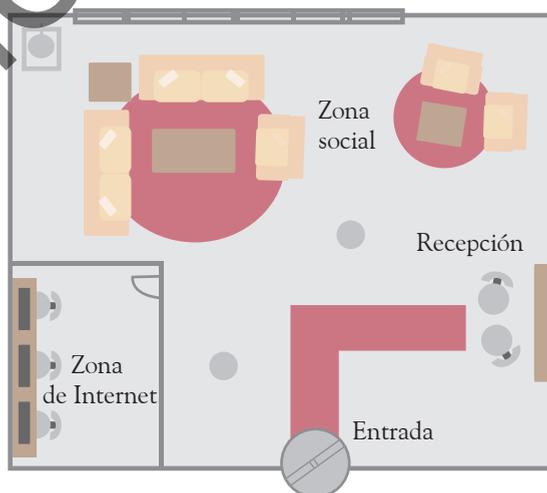
En la siguiente imagen se muestra la distribución de una suite. En este tipo de habitación se amplía el mobiliario de la habitación, es decir, ya no solo cuenta con el básico. Se incorpora una serie de mobiliario: un salón con un sillón, un mueble auxiliar con minibar, una alfombra, un par de pufs y un galán de

noche. Además, se ha añadido un vestidor que contiene otra serie de muebles como son las estanterías.



Las zonas nobles están distribuidas de otra manera, al tratarse de áreas de uso común, cuentan con más espacio. El mobiliario común está diseñado para el uso en general por parte de los clientes.

A continuación se muestra el plano básico de la zona de recepción, área de presentación del hotel ante el cliente. La distribución del mobiliario y la calidad de este tienen que agradar a los usuarios y deben ofrecer comodidad. La zona de servicio se encontrará separada de las zonas de uso de clientes.



Cada *office* estará ubicada de tal forma que no se confunda con las habitaciones de los clientes, pero en un lugar no muy apartado para responder con eficacia a las necesidades de cada planta.

La correcta distribución de las diferentes áreas hará que el cliente se sienta más cómodo durante su estancia. En este momento debe plantearse que en un espacio pequeño se deben incluir las funciones de dormitorio, salón y baño. En el caso de las zonas nobles se juega con otros parámetros, puesto que estas suelen ser más amplias.

1.2. Revestimientos, alfombras y cortinas

El diseño y la calidad están muy presentes en la actualidad, sobre todo en el sector hotelero, donde se pueden encontrar elementos de distintos estilos y características. Por ejemplo, se puede hablar de estilo clásico o estilo moderno, y cada uno de ellos tiene una serie de características diferenciadoras.

En los hoteles es frecuente el uso de revestimientos, alfombras y cortinas en determinadas superficies (suelo, paredes y mobiliario). El estilo clásico reúne unas características determinadas: cortinas pesadas elaboradas con tejidos gruesos, alfombras grandes, paredes pintadas o forradas con un papel de colores claros combinado con azul, verde o burdeos, y mobiliario de madera.

Por el contrario, si el estilo es moderno, cambian las características de estos elementos: cortinas de tejidos ligeros, alfombras más pequeñas, paredes decoradas alternando el blanco con colores vivos y atrevidos, mobiliario combinado con cristal, lacado y acero.

En el siguiente apartado se abordarán algunos de los materiales más utilizados en los revestimientos, alfombras y cortinas, así como sus características más importantes.

1.2.1. Clasificación y caracterización según tipo, categoría y fórmula de alojamiento

El pavimento va íntimamente relacionado con los revestimientos, ya que en los hoteles se suele optar por revestir el pavimento original por decoración. Existen numerosos tipos de pavimento, algunos de los tipos que se pueden encontrar son los siguientes: cerámico, mármol o granito, cemento, madera natural, etc.

Estos pavimentos, habitualmente se cubren con revestimientos como los que se indican a continuación.

Los revestimientos, las alfombras y las cortinas se pueden clasificar atendiendo a distintos factores, como el material, la categoría o el tipo de alojamiento al que se destinan.

Los revestimientos se utilizan para proteger o adornar una superficie determinada. Dependiendo de cuál sea esa superficie se diferencia entre revestimientos para pavimentos, para paredes y para mobiliario.

Por un lado, los **revestimientos para pavimentos** se utilizan para crear confort en las habitaciones o en las zonas nobles. Como se ha mencionado anteriormente existen diversos tipos de pavimentos que se pueden localizar en un hotel, pero cabe mencionar el uso de moquetas o entarimados.

La moqueta es una base de fibra textil que se coloca en toda la superficie de una habitación o dependencia. Los hoteles la utilizan mucho en pasillos de habitaciones, interiores de habitaciones y peldaños de escaleras, en cambio, en zonas de recepción es más difícil encontrarla. Los tipos de fibras utilizadas en las moquetas son muy variadas, pero la mayor parte de ellas son sintéticas o artificiales.

Los tejidos artificiales suelen contener una gran cantidad de fibra elaborada en viscosa o en acetato, dos materiales resistentes a las pisadas. En muchos casos se aportan propiedades naturales incorporando lana o alpaca, pero cada vez se utilizan más tejidos sintéticos tales como la poliamida o el poliéster.

Otro aspecto a tener en cuenta es que los tejidos son tratados con productos ignífugos, que evitan la propagación del fuego en caso de incendio.

Los entarimados pueden realizarse con parqué, que es un revestimiento de madera, o con tarima flotante. Esta está formada por placas, que a su vez están compuestas por una o varias capas. La más superficial de estas capas corresponde a un laminado sintético o de madera.

Por otro lado, en los **revestimientos para paredes** se hace uso de otros materiales como el papel, la cera al agua, la pintura, los laminados, etc. Con este tipo de revestimientos se consigue una mejora estética y de confort, además de insonorizar el habitáculo.

Importante

A los revestimientos textiles, tanto de pavimento como de pared, se les realizan unas impregnaciones de teflón durante su fabricación. Este tratamiento retrasa el deterioro de las fibras durante su uso y facilita la limpieza de las mismas.

Por último, el **revestimiento para el mobiliario** se utiliza en sillas, sofás, mostradores, arcones, galanes, etc. Se suelen emplear fibras textiles, cuero o polipiel.

El tipo de revestimiento utilizado por los distintos establecimientos hoteleros dependerá tanto de la superficie como de la estancia en la que esta se encuentre. Por ello, en zonas donde el uso de agua es frecuente como cocinas, baños, lavandería, etc., no se utilizarán los revestimientos de madera o moqueta para el suelo, debido a que son materiales poco resistentes al agua. En el office se utilizarán materiales de fácil limpieza para el revestimiento de las paredes y en la zona de personal. Las duchas tendrán las paredes alicatadas como mínimo hasta una altura de 1,60 m.

El clima también se puede convertir en un factor a la hora de elegir el tipo de revestimiento. Es por eso que en hoteles situados en montañas o zonas donde se alcanzan temperaturas muy bajas, es común el uso de revestimientos de madera o moqueta, ya que proporcionan calidez.

Sin embargo, independientemente de las preferencias de cada establecimiento hotelero, en todas las categorías se emplearán materiales acústico-absorbentes para el revestimiento de paredes, suelos, techos y puertas de zonas comunes tales como discotecas, comedores, bares y salas de reuniones:

En cuanto a las **alfombras**, es importante no confundirlas con las moquetas porque tienen funciones distintas. A diferencia de las moquetas, las alfombras se fabrican con un tamaño limitado que no ocupa el total de la estancia. Su grosor también es diferente y muy variable.

Se elaboran en distintas fibras como lana, nailon, poliéster, fibras vegetales (yute, sisal, coco, esteras, etc.) polipropileno, etc. Su utilidad más destacada está relacionada con la decoración de habitaciones o salones.

Las **cortinas** poseen una doble utilidad en cualquier tipo de estancia. La primera es decorativa, es por ello que, a la hora de elegir un diseño, tienen que estar en consonancia con el resto de elementos que componen una dependencia o habitación. La segunda utilidad es la de controlar la cantidad de luz que entra en la estancia. Cuando se encuentre cerrada no dejará pasar la luz del exterior y evitará que el sol incida sobre el mobiliario y el resto de elementos. Al igual que los revestimientos, las cortinas también tienen que tener un tratamiento ignífugo dentro del hotel.

Cada establecimiento de alojamiento optará por unos u otros tipos de revestimiento, alfombras y cortinas. Aunque su elección dependerá de muchas variables, y no solo del tipo de establecimiento del que se trate.

Hoteles rurales y de montaña	Revestimientos de las paredes y los suelos de madera Alfombras Cortinas con tejidos gruesos
Complejos hoteleros con piscina y acceso a la playa	Uso de materiales de fácil limpieza, tanto en suelos como en mobiliario Revestimientos de las paredes con ceras al agua, papel pintado, etc. Cortinas con tejidos ligeros
Hoteles-apartamentos	Uso de materiales no textiles para evitar las manchas Revestimiento de las paredes con pinturas o ceras al agua Alfombras nada más que en los dormitorios
Moteles	Revestimientos de fácil limpieza, paredes pintadas o laminadas Suelos de madera, prescindiendo de moquetas

La categoría de los establecimientos hoteleros también va a influir a la hora de elegir un determinado revestimiento, alfombra o cortina. Hay que tener siempre presente que las preferencias de cada establecimiento dependerán de su estilo, de los gustos de la dirección, de la ciudad en la que se encuentre, del tipo de cliente y de los servicios que preste.

En categorías hoteleras de 5 estrellas u hoteles de lujo los revestimientos de muebles, sillas, sillones, etc. se suelen hacer en cuero, y no en polipiel. Las cortinas están fabricadas con tejidos de calidad y suelen ser telas gruesas como el terciopelo. Si se emplean revestimientos de madera, normalmente serán de madera maciza y no tarimas sintéticas. Las alfombras suelen ser de tejidos naturales.

En otras categorías hoteleras (moteles, pensiones y hoteles-apartamento), los revestimientos de mobiliario suelen ser de textil o polipiel. Las cortinas, habitualmente, se fabrican con tejidos más ligeros. Los revestimientos de suelo y paredes pueden ser de tarima flotante o moqueta. Las paredes también suelen estar revestidas con papel pintado, pintura o ceras al agua. Las alfombras serán de tejidos artificiales.

A modo de conclusión, los revestimientos, las cortinas y las alfombras tienen doble finalidad. Por un lado, sirven para crear sensación de confort y, por el otro, son elementos decorativos. Se puede hablar de revestimientos para pavimentos, como la moqueta o el entarimado, o revestimientos para paredes, como el papel, los vinilos, las ceras al agua, etc.

Los muebles se suelen revestir con fibras textiles, cuero o polipiel. Las alfombras, realizadas de distintos tamaños y en diferentes materiales, suelen emplearse en la decoración de salones y habitaciones. En el caso de las cortinas, es importante destacar que además de decorar, sirven para controlar la cantidad de luz natural que entra en la estancia.

1.3. Otros elementos de decoración

Existen algunos elementos no citados que se utilizan en la decoración del hotel y que, a veces, son clave para alcanzar ese estilo propio que identifica a algunos hoteles. Se trata de objetos de diseño como cuadros, figuras, esculturas, lámparas, maceteros, antigüedades, etc. El diseño general que se utiliza en un hotel, habitualmente, está relacionado con la categoría del propio establecimiento.

La decoración de un hotel puede ser fija, es decir, estar expuesta durante todo el año, o bien solo por espacios de tiempo. En este último caso, se trata de exposiciones, motivos de temporada (Navidad, Halloween, verano...) promociones, visitas importantes, etc.

Los objetos de decoración, en general, deben tratarse de manera especial porque pueden estar fabricados con materiales muy delicados. Antes de proceder al mantenimiento de estos elementos es fundamental realizar una valoración sobre las técnicas de limpieza que se van a utilizar para no dañarlos.

Se pueden encontrar piezas fabricadas únicamente con **madera** o bien en combinación con otros materiales. La madera se suele utilizar como material de composición o de base. Es el caso de las estanterías, mesas y muebles de

salón o cocina, que tienen la estructura principal fabricada con aglomerados de madera y se terminan con materiales sintéticos o laminados.

Los laminados son unas piezas delgadas que se utilizan para revestir o terminar la composición de una forma. Pueden estar fabricados en madera natural, que se obtiene del corte del árbol, de formica, etc.

También se construyen muebles totalmente de madera. Es el caso de sillas, armarios rústicos, mesas de diseño clásico, etc. Pero también es común encontrar este tipo de material en objetos más pequeños relacionados con la decoración, como marcos de cuadros o espejos, bases de lámparas, figuras, joyeros, etc.

La madera es un material que necesita un tratamiento especial. No se puede limpiar con abundante agua porque es muy poroso, hidrófilo y tiende a deformarse. También se considera una estructura blanda, lo que quiere decir que se araña con mucha facilidad.

Debido a estas razones, es necesario realizarle periódicamente tratamientos de protección, haciendo uso de ceras, siliconas o emulsiones.

La **formica** es un material plástico que se utiliza, entre otras cosas, para el revestimiento de mobiliario (sillas, armarios de cocina, mesas de escritorio, etc.). Al ser un material sintético, se puede elaborar en distintos colores e incluso simulando la madera.

Es impermeable y se puede limpiar con facilidad. No admite bien los tratamientos de protección, aunque es muy resistente a los productos químicos y no absorbe con facilidad las manchas.

En griferías, patas de sillas y objetos de decoración se suele utilizar **metal cromado**. Su estructura principal suele estar fabricada en hierro, cobre o acero. Después se le adhiere una lámina de cromo, que es un material muy duro y resistente.

El metal cromado se puede limpiar con agua abundante, pero hay que secarlo después. Además es muy sensible a los productos químicos y a los estropajos.

El **acero** es el resultado de la aleación del hierro con una cierta cantidad de carbono. Puede ser inoxidable o pulido. El primero se utiliza más en objetos de