

El departamento de pisos

Este departamento está encabezado por la gobernanta, que recibe las órdenes directas de Dirección. La labor de la gobernanta consiste en planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades realizadas en pisos, habitaciones, áreas de servicio, lavandería-lencería... especialmente lo que hace referencia a limpieza, preparación, conservación de dichas dependencias y su contenido (mobiliario, enseres, lencería, elementos decorativos, alfombras...), optimizando los recursos materiales y humanos de los recursos materiales y humanos de los que dispone para ofrecer la mejor calidad del servicio y atención al cliente, teniendo en cuenta los objetivos establecidos.



Este departamento realiza sus actividades durante las veinticuatro horas al día, por lo que tiene repartida su plantilla en tres turnos:

Matutino	Vespertino	Nocturno
----------	------------	----------

La gobernanta tiene bajo su mando un importante equipo humano. Es responsable ante la dirección del hotel y debe cumplir su cometido bajo tres objetivos básicos:

- **Servicio:** asegurar que todas las áreas están disponibles para su uso y alquiler productivo.
- **Calidad:** controlar que se mantienen estrictamente las normas de calidad marcadas por la empresa.
- **Productividad:** asegurar que el trabajo se lleva a cabo, dentro de los márgenes de gastos preestablecidos por la dirección, en el presupuesto anual para su departamento.

Solamente podrá alcanzar estos tres objetivos si conoce a fondo su trabajo, tiene capacidad de liderazgo, y disposición para asumir responsabilidades ante la empresa.

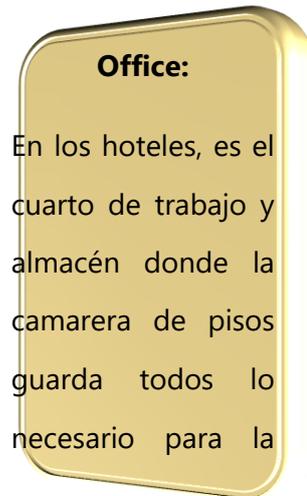
Actividades

Como hemos visto anteriormente, el departamento de pisos es uno de los más importantes dentro de un establecimiento hotelero debido a la importancia de las actividades que realiza, las más habituales son:

Atención al cliente	Lavado y conservación de ropa
Conservación de mobiliario y enseres	Limpieza de pisos y habitaciones
Control de inventario de mobiliario y enseres	Control de existencia en los mini bares
Detección de averías y desperfectos	Limpieza de zonas públicas

Las actividades varían en función de cada cargo que existe dentro del departamento de pisos:

- **Gobernanta:** al ser la jefa del departamento, se encarga de supervisar todo el trabajo.
- **Subgobernanta:** revisa la zona de las habitaciones y sustituye a la gobernanta en casos necesarios.
- **Camarera de pisos:** es la encargada de limpiar las habitaciones, los pasillos y el *office* de una planta.
- **Limpiadora:** es la ayudante de la camarera de pisos y se encarga de limpiar las zonas comunes de clientes y personal del hotel.
- **Valet o mozo:** es el encargado de limpiar las zonas más difíciles y realiza actividades como, por ejemplo, mover los muebles para que las camareras de pisos puedan limpiar.



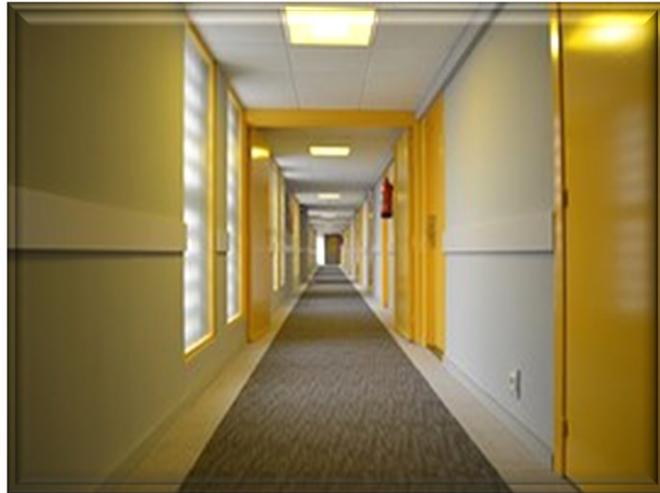
Áreas. Características.

Para organizar los trabajos en el departamento es necesario delimitar las áreas donde se tienen que realizar.

Sus características hacen diferentes los tipos de actividades que en ellas se desarrollan, además comportan la especialización del personal que las atiende. A pesar de esta diversidad, todas las áreas tienen en común los objetivos del departamento. La responsabilidad de todas las tareas que se desarrollan en cada una de ellas es asumida íntegramente por la gobernanta.

- **Área de habitaciones:** es la de mayor dimensión. Además de las habitaciones, se incluyen en este área:

- Cuartos de apoyo.
- Pasillos.
- Escaleras y ascensores de clientes.
- Offices.



En esta área se emplea gran parte de los recursos humanos y materiales debido a que, en general, los hoteles tienen como base de su explotación las habitaciones y a ella dedican la parte del edificio más importante.

- **Área de zonas nobles:** son aquellas zonas fuera de las habitaciones, utilizadas exclusivamente por el cliente. El personal no puede transitar por ellas si no es durante el servicio y debidamente uniformado.

Estas zonas son el escaparate del hotel y su estado debe ser siempre inmejorable, en ellas el cliente es testigo de la mayoría de las operaciones que se llevan a cabo, ya sean de limpieza, de mantenimiento u otros servicios.

- **Zonas internas:** en esta zona se encuentran las instalaciones utilizadas por empleados para el descanso, aseo, comida... y son, entre otras:

- Los vestuarios.
- El comedor.
- Dormitorios en algunos hoteles.
- Economato.
- Almacenes.
- Escaleras de servicios.
- Montacargas.
- Parkings.
- Oficinas de administración.
- Despachos de jefes de departamentos en general.



- **Lavandería-lencería:** en la lavandería se manipula la ropa sucia y se efectúan los procesos de lavado, secado y planchado de la ropa del hotel, de habitaciones, restaurante...e incluso, del cliente si éste lo solicita.
- **Zonas externas:** compuesta por los accesos al hotel, jardines externos, zonas de aparcamiento y en general toda la zona exterior del edificio.



Objetivos

El principal objetivo de este departamento es el de mantener en perfecto estado todas las instalaciones. Además, se debe llevar un control de:

- **Atención al cliente:** es uno de los objetivos prioritarios y se comparte con todos los departamentos del hotel. No hay nada más urgente ni más importante que atender las necesidades del cliente; ese es realmente el trabajo de cada uno de los componentes del equipo.
- **Limpieza:** mantener limpias todas las áreas del hotel es la razón de ser de este departamento. Mantener implica no sólo limpiar, sino establecer un sistema de seguimiento para garantizar su estado.
- **Mantenimiento:** el objetivo es que, tanto las instalaciones como el equipamiento, estén en perfecto estado de conservación y funcionamiento. Se efectúan revisiones continuas y se comprueba que se hacen las reparaciones oportunas.
- **Dotación:** todos los elementos que componen la decoración y el montaje permanente de cualquier área deben estar siempre en su sitio. Detectar la falta de lo que ya existe o la

carencia de elementos que podrían hacer la estancia del cliente más confortable es el objetivo de este departamento. Por ejemplo: la gobernanta sugiere reforzar la iluminación de una zona si observa que los clientes que acuden allí para leer lo necesitan.

- **Calidad:** la vigilancia del cumplimiento de los estándares establecidos para cada una de las operaciones es lo que lleva a alcanzar los niveles de calidad requeridos. Este objetivo está basado en la plena satisfacción del cliente y su fidelización, lo que comporta no sólo cubrir sus necesidades sino también superar sus expectativas.
- **Productividad:** se debe asegurar que el trabajo se lleva a cabo dentro de los márgenes anuales establecidos por la dirección para el departamento.

Relaciones interdepartamentales

Las **relaciones interdepartamentales** son las que tiene, en este caso, el departamento de pisos con el resto de departamentos y, son necesarias para desarrollar el trabajo con normalidad. Se intercambian información que es necesaria para un correcto desarrollo de sus funciones.



RELACIÓN CON RECEPCIÓN

La recepción es el centro de información, porque en ella se recibe y desde ella se distribuye.

A recepción llega información que interesa a la gobernanta procedente de:

- **Los clientes hospedados:** por ejemplo, la comunicación de un cliente de cambiar de habitación, o alargar su estancia en el hotel.
- **Los clientes con reservas:** antes de la llegada al hotel, algunos clientes contactan con recepción para informar, por ejemplo, sobre la hora de llegada o el número definitivo de personas que componen un grupo.
- **De otros departamentos:** por ejemplo, información de algo que se necesite.

La información que se requiere de recepción a primera hora de la mañana es la siguiente:

- Clientes alojados.
- Salidas previstas.
- Número de personas que ocupan cada habitación.
- Fechas de entradas y salidas (sólo cuando se establezcan días alternos para cambios de ropas en habitaciones).
- Agencia, empresa o entidad.
- Clientes VIP'S.
- Llegadas previstas.
- Entradas después del cierre.

La información que requiere recepción durante la jornada:

- **Habitaciones disponibles:** las habitaciones limpias y listas para su ocupación.
- **Bloqueo de habitaciones:** aquellas habitaciones que se dan de baja por obras, averías o cualquier otra circunstancia que impida su venta.
- **Desbloques de habitaciones:** se da de alta a las habitaciones para su ocupación.

Por su parte, la gobernanta debe informar a recepción sobre:

- **Olvidos:** aquellos objetos olvidados que, por su importancia, pueden provocar que el cliente llame con urgencia para saber si han sido encontrados:

- Tarjetas de créditos.



- Pasaportes.
- Dinero.
- Billetes de avión, tren, etc.
- Joyas.
- Otros documentos de valor.



- **Salidas imprevistas:** aquellas habitaciones cuyos clientes se han marchado y no tenían prevista su salida para el día. La gobernanta informa al departamento de recepción para que proceda a su comprobación.
- **Estado de habitaciones al final de turno:** antes de dejar el hotel la gobernanta comprueba con recepción el estado de cada una de las habitaciones para detectar posibles problemas. El objetivo es conseguir la disponibilidad total del hotel para poder ocupar el mayor número de habitaciones y obtener la máxima rentabilidad.

RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

Para conseguir un buen estado de las instalaciones y el equipamiento, el departamento de la gobernanta debe trabajar conjuntamente con el departamento de mantenimiento. Así, el proceso de detección de una avería y el arreglo de la misma será lo más rápido posible y el cliente no sufrirá los inconvenientes.



Las averías, los desperfectos y el deterioro de las instalaciones dan al cliente una imagen de abandono, dejadez e incluso de inseguridad, que pueden proporcionar una idea muy negativa del hotel.

Las averías e incidencias sobre desperfectos se pueden conocer a través de:

- La camarera de pisos.
- Un parte de valets.
- La sub-gobernanta.
- La gobernanta.
- Notificación del cliente al personal del departamento o a recepción.

La información que debe contener un parte o un aviso de avería es la siguiente:

- Descripción de la avería.
- Importancia de la misma para establecer su prioridad.
- Ubicación y zona exacta de la avería.
- Fecha de expedición del parte.
- Nombre de la persona que lo emite.

En **hoteles pequeños**, donde no existe un departamento permanente, se notifican los partes a recepción, para que este departamento contacte con la persona encargada de realizarlos.

En **hoteles medianos**, la gobernanta pasa los partes al jefe del departamento de mantenimiento durante la jornada, quedándose con una copia de la notificación de la avería para poder controlar cuando haya sido realizada.

En **hoteles grandes** existen sistemas informáticos, por lo que el departamento recibe una notificación rápida y así, su control y reparación serán inmediatos.

El servicio de mantenimiento repara tanto las máquinas de lavandería como los aspiradores y útiles de limpieza en general, sobre todo en incidencias sin demasiada importancia. En algunos casos se dispone de contratos de mantenimiento externos con distribuidores y servicios especializados.

RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE COCINA

Un factor que determina la relación entre estos dos departamentos es la existencia o no de un jefe de Compras, es él o su departamento el que se encarga de la selección de productos necesarios.



Su relación viene dada por:

- **Pedidos:** se envían los pedidos y cuando están listos, el departamento de cocina informa para su recepción o bien los lleva el mismo.
- **Inventarios:** cada mes se coordinan los recuentos de las existencias de los diferentes productos. Los inventarios ayudan a la gestión de los recursos materiales y al cálculo de stocks necesarios para su funcionamiento.
- **Comidas del personal:** la gobernanta pasa un parte semanal a cocina con el número de personas de su equipo que comerán en el hotel. Este parte sirve de previsión y, le permite al departamento de cocina saber para cuántas personas se deben preparar los diferentes menús.
Uniformes: coordinación en la limpieza y mantenimiento de los uniformes del personal de la cocina.
- **Paños:** la higienización de los trapos y su compra se realiza bajo la supervisión de la gobernanta.



RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE RESTAURANTE

Las zonas de restaurante y bar necesitan continuos repasos para mantenerlos en buenas condiciones de limpieza.

Colaboran en:

- **Uniformes:** limpieza y conservación de los mismos.
- **Decoración:** cuidado y elección de las plantas y flores, así como de otros elementos decorativos que se pueden encontrar en el

restaurante.

- **Mantelería:** se cuida la mantelería tanto en cantidades como en calidad y la presentación de cada una de las piezas con las que se montan las mesas.

RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

El gran volumen de recursos que se gestionan en el departamento hace que la gobernanta dedique partes de su tiempo a controlar los pedidos, albaranes y facturas de sus proveedores. Para ello debe estar informada de las formas de pago del hotel, los plazos, los acuerdos y las condiciones de las diferentes empresas.



La relación con administración es muy frecuente en temas como:

- **Facturas en general:** las recibidas por las compras de equipamiento u otros materiales que, al no ser de consumo habitual no se pasan a través de economato.
- **Facturas de empresas contratadas:** estas facturas son de gastos fijos previstos cada mes. Corresponden a servicios que se reciben periódicamente en el hotel. Por ejemplo, la factura de la empresa de jardinería que cuida las plantas del hotel tres veces por semana.

A la administración de recursos humanos o al jefe de personal se le pasa la siguiente información:

- Horas extras del personal.
- Facturas de empresas de trabajo temporal.
- Previsión de nuevos contratos.
- Finalización de los contratos.
- Sanciones.
- Relación del personal que ha trabajado en festivos.
- Vacaciones disfrutadas.
- Nóminas firmadas por el personal.

RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD



Seguridad, como departamento, sólo existe en grandes hoteles, en el resto es un servicio contratado de forma externa.

La colaboración entre el departamento de pisos y el de seguridad incide en los siguientes puntos:

- **Incidencias:** si ocurre alguna incidencia en el recorrido del personal de seguridad, sobre todo durante la noche, debe ser conocida por la gobernanta.
- **Seguimiento:** de las entradas y salidas del personal del departamento con paquetes y similares.
- **Robos y desapariciones.**

RELACIÓN CON EL DEPARTAMENTO COMERCIAL

Se debe conocer del departamento comercial:

- Grado de exigencia del mercado.
- Agresividad de la competencia.
- Nivel de calidad necesario para conseguir retener a los clientes.

Las situaciones de relación son las siguientes:

- **Clientes VIP:** cuidados especiales que deben ser llevados por la gobernanta. (detalles de bienvenida, obsequios de publicidad del hotel...).
- **Ocupación de salones:** los salones del hotel pueden ser utilizados para reuniones, banquetes o para bodas. El departamento debe estar informado de su ocupación para la distribución de las actividades de limpieza.
- **Show rooms:** habitaciones que se ponen a disposición del departamento comercial que acompañarán en sus visitas para que conozcan el hotel.
- **Convenciones:** encuentros que organizan empresas medianas y grandes para sus empleados. Los convocan en un hotel donde acuden de diferentes puntos y suelen ocupar por completo el hotel, incluidos salones y habitaciones.
- **Ferias y congresos:** el departamento comercial informa sobre el calendario de ferias, actividades comerciales de diferentes sectores, etc. Así, poder planificar los descansos y vacaciones de la mayoría del personal durante los mismos.
- **Reservas.**



RELACIÓN CON DIRECCIÓN

El director del establecimiento, además de reuniones periódicas con todos los departamentos del hotel, suele reunirse por separado para tratar temas específicos que en el caso de la gobernanta serían los siguientes:

Contratación: para estudiar la necesidad de nuevas incorporaciones a la plantilla o, en caso contrario, eliminar algún puesto de trabajo.

Estado general de las instalaciones.

Compras: el director recibe las propuestas de compras de la gobernanta y las estudia para su aprobación.

Reclamaciones: presentación de reclamaciones por parte de los clientes del hotel en relación con el departamento.

Presupuestos: se observará si los resultados son lo más aproximados a lo previsto en cuanto al presupuesto.

Documentación

El departamento de pisos, como hemos comentado anteriormente, es el encargado del control de las habitaciones, esto se lleva a cabo mediante el registro de los datos que reflejan el estado de las mismas en todo momento.

Los documentos que utiliza el departamento de pisos para llevar a cabo esta actividad son los siguientes:

HOJA DE CONTROL

La hoja de control es imprescindible para saber el estado de ocupación de un hotel, ya que en ellas se recogen datos como:

- **Habitaciones libres.**
- **Habitaciones ocupadas.**
- **Habitaciones bloqueadas.**

¿¿SABÍAS QUÉ...??

A la hoja de control también se le llama *room rack*.

Hay otro tipo de hojas de control, en las que se recogen datos como, por ejemplo:

- Gasto de productos de limpieza.
- Caducidad de los productos del minibar.
- Objetos olvidados.
- Listado de tareas.
- Partes de averías.

INVENTARIO

Es el documento en el que se refleja de forma escrita el recuento de muebles, maquinaria, útiles... algunos de los inventarios que utiliza el departamento de pisos son los siguientes:

- De útiles y productos de limpieza.
- De mobiliario.

- De maquinaria.
- De lencería.

A continuación, vamos a ver un ejemplo de inventario:

Q	ITEM	HAB	TOTAL
1	Sábana bajera	100	400
1	Funda nórdica	200	500
2	Fundas almohadas	100	700
2	Toallas baño	200	500
2	Toallas mano	100	400
1	Toallas bidé	100	700
2	Toallas cara	200	800

La habitación del hotel: tipos.

Por lo general, podemos clasificar las habitaciones de un hotel en:

- **Individual:** habitación con una sola cama, por lo tanto, va a ser ocupada por una sola persona. Suele ser de reducidas dimensiones y con pocos elementos decorativos.
- **Doble:** presenta el mismo mobiliario que la habitación individual, pero está equipada con dos camas, o una cama de matrimonio. Será ocupada por dos personas.
- **Doble con salón:** son de un nivel superior a las dobles, ya que disponen de un salón. Este tendrá un mínimo equipamiento.
- **Suite:** habitación de lujo completamente equipada.
- **Habitaciones para personas con discapacidad:** son habitaciones acondicionadas para personas en silla de ruedas. Disponen de baños adaptados, puertas más anchas...
- **Habitación-apartamento:** unidad de alojamiento que dispone de habitación, baño, salón y una pequeña cocina.
- **Habitaciones comunicantes:** son habitaciones separadas pero que están comunicadas por una puerta con cerradura. Suelen utilizarse para familias, donde una de las habitaciones es ocupada por los padres y, la otra, por los niños.
- **Habitación con altillo:** es una habitación que dispone de una parte elevada destinada a la habitación, quedando la parte baja destinada para el salón.



Peculiaridades de la regiduría de pisos en entidades no hoteleras

La actividad principal en entidades no hoteleras no es el hospedaje. A diferencia de los hoteles, en este tipo de entidades se desarrollan otro tipo de actividades muy variadas y se presta un tipo de servicio determinado.

La regiduría de pisos en entidades que no son hoteleras varía en función de la organización y en los métodos o sistemas de limpieza utilizados.

Dentro de estas entidades se encuentran los hospitales y clínicas, las residencias para la tercera edad, las residencias escolares... vamos a ver a continuación algunas diferencias con respecto a los hoteles.

Hospitales y clínicas



Son edificaciones que tienen como finalidad el cuidado y la atención de personas enfermas.

Disponen de áreas comunes a las de un hotel, como por ejemplo:

- Habitaciones
- Cocina
- Recepción
- Mantenimiento

Y departamentos propios para el desarrollo de la actividad hospitalaria:

- Enfermería
- Quirófanos
- Farmacia

La limpieza de este tipo de entidades es muy importante, ya que en estos centros cualquier contaminación, por leve que sea, puede afectar a la salud de los usuarios que utilizan estas instalaciones. Por esta razón, es muy importante el control de los niveles de contaminación.

Esto se consigue con:

- **Personal cualificado.**
- **Productos específicos.**

RECUERDA:

Los detergentes y desinfectantes deben ser compatibles y dosificarse de la forma correcta en función de los materiales a limpiar

- **Técnicas de limpieza que sean poco contaminantes.**
- **Elaboración de sistemas de trabajo que maximicen la calidad.**

Debemos conocer que, el cuidado de las habitaciones del personal médico de guardia se lleva a cabo por el personal de limpieza. Sin embargo, debe existir la figura de un auxiliar de clínica, que será el encargado de reponer la lencería y hacer la cama de los pacientes.

En el siguiente cuadro vamos a recoger algunas de las diferencias entre un hotel y un hospital o clínica:

HOTEL	HOSPITAL/CLÍNICA
Recepción de turistas.	Recepción de pacientes.
Estancia por ocio.	Estancia por enfermedad.
Atención para bienestar personal.	Cuidados específicos de salud.
Servicio de habitaciones para mejoras del servicio.	Servicio de habitaciones para asistencia médica.

Residencias para la tercera edad

Son instituciones, públicas o privadas, destinadas al cuidado y atención de personas mayores.

A diferencia de los hoteles y hospitales o clínicas, la estancia de las personas en estas entidades suele ser de larga duración.

Algunas de las características de las residencias para la tercera edad son las siguientes:

- Aunque no son lugares de turismo, intentan tener espacios de ocio y tiempo libre para las personas que se encuentran en ellas.
- Necesitan de personal cualificado en asistencia sanitaria y en temas relacionados con la salud.
- Posee un departamento de recepción para familiares y ocupantes.
- Actualmente disponen de un departamento de pisos con gobernante, similar al de los hoteles, que se ocupa de la limpieza de habitaciones, las zonas comunes y la lavandería.



Residencias escolares

Las residencias escolares son instituciones, públicas o privadas, destinadas a proporcionar alojamiento a alumnos, normalmente por cursos completos.

Cuentan con estancias similares a un hotel, como pueden ser el comedor, las habitaciones, aseos públicos y privados... por lo que existe también un departamento encargado de su limpieza y desinfección.

Otros alojamientos no turísticos

Además de los hospitales o clínicas, las residencias para la tercera edad, y las residencias estudiantiles existen otros alojamientos no turísticos como pueden ser:

- Residencias deportivas.
- Orfanatos.
- Centros de internamiento de menores.

Todos ellos, al tener personas alojadas, van a contar con un departamento de pisos que se va a encargar de la limpieza y desinfección de habitaciones, zonas nobles y lavandería.



La camarera de pisos

La camarera de pisos es la profesional encargada de mantener en perfecto estado de limpieza y orden las habitaciones y las áreas comunes de un hotel.

Normalmente, así sea de más o menos categoría el establecimiento, las camareras de pisos estarán más especializados o menos, e incluso puede haber varios camareros de pisos en una misma planta.

En general, debe ser una persona ágil, capaz de organizar su trabajo y discreta, estar cualificada para aplicar las diferentes técnicas de limpieza en las diferentes superficies y mobiliario y, conocer el manejo y funcionamiento de los distintos equipos y máquinas de limpieza.

Descripción de sus funciones

En este apartado debemos recordar que la camarera de pisos siempre actúa bajo las órdenes de la gobernanta, o en su caso, de la subgobernanta.

Una camarera de pisos tiene como función principal la limpieza del número de habitaciones asignadas por la gobernanta a primera hora, así como de ordenar, cuidar y mantener en perfecto estado no sólo todo lo que hay dentro de una habitación, sino también todo lo relativo al pasillo de la planta asignada: office, utensilios de limpieza...

Podemos resumir lo que debe realizar una camarera de pisos en las siguientes funciones:

- Recibir el parte de trabajo de la gobernanta en el que se recogen las habitaciones que tiene asignadas para ese día.
- Organizar el material necesario para realizar su trabajo (productos, utensilios...) y montar el carro de limpieza.
- Limpiar y acondicionar las habitaciones y comprobar que las instalaciones se encuentran en buen estado.
- Revisar que todos los complementos están colocados en las habitaciones (lencería, toallas...).
- Llevar a lavandería las sábanas y la diferente lencería sucia que se haya retirado de las habitaciones.
- Reponer el minibar de las habitaciones.
- Atender al cliente durante su estancia.

Una de las principales responsabilidades que tiene la camarera de pisos es la de la llave maestra (llave que puede abrir todas las habitaciones de una planta).

Por esta responsabilidad, la camarera de pisos no puede dejar entrar a nadie en una habitación a no ser que ella acompañe a la persona, ya que es la principal responsable de lo que ocurra durante su servicio.

Uniformidad

En primer lugar, la gobernanta debe revisar que las camareras llevan el uniforme en perfecto estado de conservación y limpieza, así como una higiene personal adecuada.

Las camareras siempre han de tener en cuenta que están en contacto con el cliente por lo que han de cuidar los siguientes aspectos de su indumentaria y su atención al huésped:



Uniformidad

Deben llevar el uniforme cuidado y limpio. Zapatos cerrados y negros, calcetines oscuros o medias de color carne; siempre confortable para el trabajo.

En cuanto a la apariencia e higiene, en el caso de las señoras, llevarán el pelo recogido y arreglado; maquilladas sin exageración y no llevarán anillos, pulseras o pendientes grandes, por su propia seguridad.

Llevarán en todo momento la placa identificativa de la empresa.

Debemos insistir en que la higiene y el aspecto personal son muy importantes, por lo que se debe tener en cuenta lo siguiente:

- El pelo debe ir recogido y limpio, sin adornar con abalorios llamativos y descubriendo la cara.
- El maquillaje debe ser natural, sin usar colores fuertes ni llamativos; el perfume suave.
- El uniforme tiene que estar correctamente limpio, planchado y sin roturas.
- La placa identificativa debe estar en buen estado.
- Las uñas sin pintar o en tal caso de colores claros, cortas y con higiene.
- Las joyas limitadas, discretas y pendientes pequeños.
- El calzado tiene que estar limpio y ser de color negro.

Comportamiento

Para tener un comportamiento correcto, la camarera de pisos debe saber que:

- En caso de no poder asistir al trabajo, se debe llamar 8 horas antes al teléfono del hotel preguntando por la gobernanta o sub-gobernanta. Se informará también a su agencia, si es el caso, así como de la fecha de incorporación al trabajo.
- Si desea cambiar su día libre u obtener un permiso, se debe informar con un tiempo prudencial a la gobernanta.
- Nada puede salir del hotel sin un pase debidamente firmado (flores, revistas, etc.).
- Está prohibido fumar en todas las áreas de trabajo del hotel, menos en las indicadas por el departamento de personal.
- Está prohibida la presencia de cualquier empleado sin el correcto uniforme en las zonas de clientes.
- Está prohibido subir a la planta con ropa de calle.
- Si suena el teléfono del huésped mientras hace la habitación, no debe contestar.

- Se llamará a lencería o recepción utilizando los teléfonos de habitaciones de salida.
- El baño de una habitación no es para el uso de la camarera de pisos. Se utilizará el baño de una habitación de salida y sólo en caso necesario.

Asimismo, debe existir una adecuada atención al cliente:

Siempre que una camarera de pisos se tenga que dirigir a un cliente o se cruce con él por las instalaciones del hotel, debe utilizar un vocabulario correcto con los clientes, con expresiones formales y educadas (por ejemplo: buenos días, buenas tardes, buenas noches, dependiendo de la hora del día). Contestar a las posibles preguntas del cliente con respuestas lo más concretas posibles y, en caso de duda, asegurarnos de que trasladamos la cuestión a alguien que la pueda solucionar o responder correctamente. Cuando se reciba una queja por parte de un cliente, hay que trasladarla inmediatamente al departamento correspondiente para darle solución lo antes posible.

Siempre que sea posible debemos conocer los nombres de los clientes y en la habitación donde se alojan para poder identificarlos.

Si encontramos a un cliente que parece estar perdido, debemos acercarnos a él preguntándole cortésmente si necesita algo o si podemos ayudarle. Es muy importante que el cliente no se sienta intimidado con nuestra presencia, por el contrario, debe sentir que estamos ahí para ayudarle.

Deontología profesional

La deontología profesional de la camarera de pisos hace referencia al conjunto de normas de conductas y obligaciones morales que debe tener para realizar su trabajo correctamente. Estas normas y obligaciones son las siguientes:

- Atender a los clientes con cortesía y gestionar sus reclamaciones de forma eficiente, amable y discreta.
- Tener predisposición a colaborar y trabajar en equipo.
- Mostrarse siempre con educación ante los clientes, sus superiores y sus compañeros.
- Desarrollar sus actividades sin molestar a los clientes.
- Ser puntual y respetar los cambios de turno con los compañeros.
- Ser responsable de las llaves; entregarlas al finalizar su turno para impedir que se haga un uso indebido de ellas.
- Guardar el secreto profesional y no desvelar nada de lo que haya visto u oído en las habitaciones de los clientes.
- Llevar a cabo todos los procedimientos oportunos cuando existan objetos perdidos.

Planificación del trabajo

Como hemos comentado a lo largo del tema, una vez obtenida la información necesaria de recepción, es la gobernanta la encargada de planificar el trabajo. Para planificar el trabajo va a tener en cuenta:

- Los datos recogidos.
- El personal del que dispone para realizar las tareas.
- Las necesidades para ese día.

- Orden en el que va a realizar las diferentes actividades.
- Etc.

Una vez que la camarera de pisos recibe el parte de trabajo debe ocuparse de organizar su propio trabajo. Deberá tener preparado el carro con todos los productos, herramientas, maquinaria y lencería necesarios para llevar a cabo las tareas de la jornada.

Vamos a ver a continuación, de forma orientativa, los tiempos necesarios para la realización de algunas tareas:

TAREAS	TIEMPOS
Salida de habitación doble individual	20-25 minutos
Salida de habitación doble	30 minutos
Habitación ocupada doble individual	15 minutos
Habitación ocupada doble	20-25 minutos
Cama doble	5 minutos
Cama individual	5 minutos
Baño simple	10 minutos
Baño completo	15 minutos

Integración en la organización y en el equipo de trabajo

La camarera de pisos debe ser una persona con capacidad para colaborar y trabajar en equipo, además debe ser capaz de asumir órdenes, ya que va a integrarse dentro de una organización en la que va a estar bajo las directrices de la gobernanta y va a formar parte de un equipo en el que tiene que relacionarse con otros compañeros e interactuar con clientes.

Tiene que cumplir con las normas de la empresa y favorecer a que el ambiente sea adecuado para realizar las tareas lo mejor posible y alcanzar unos niveles satisfactorios.

De la gobernanta va a depender mucho la motivación para trabajar, por eso es muy importante que sepa escuchar y buscar soluciones a los problemas que se puedan presentar.



La camarera de pisos debe ser una persona cualificada. Realizará diferentes funciones, pero su trabajo principal será el de realizar la limpieza de habitaciones y de las áreas comunes. Debe tener

Actividades

1. Dentro de un establecimiento hotelero, el departamento de pisos...

- a) Se encarga de la limpieza y conservación de las instalaciones del mismo.
- b) Tiene como misión más importante la satisfacción del cliente.
- c) Es de gran importancia.
- d) Todas las respuestas anteriores son correctas.

2. ¿Cuáles son los dos grandes grupos de alojamiento entre los que se puede diferenciar?

3. Une con la/las respuesta/as correcta/s:

	Hoteles
Alojamientos turísticos hoteleros	Pensiones
	Camping

4. Completa la siguiente frase...

1. Los apartamentos turísticos son bloques o conjuntos de apartamentos que se ofrecen en régimen de _____ y debidamente dotados de _____, para su ocupación por motivos _____ o _____.

5. Responde a las siguientes preguntas...

- a) ¿Cuál es el objetivo principal del Departamento de administración de un hotel?
- b) ¿Quién es el máximo responsable del departamento de cocina?

6. El departamento de pisos está encabezado por...

- a) Los mozos.
- b) La gobernanta.
- c) La jefa de lavandería.
- d) Las limpiadoras.

7. Enumera cuatro actividades que realiza el departamento de pisos...

8. Completa la siguiente tabla con los diferentes cargos que existen dentro del departamento de pisos...

1.
2.
3.
4.
5.

9. ¿Cuál es la función principal de una camarera de pisos?

10. Explica cómo debe ser el uniforme y la apariencia de una camarera de pisos...