

# UCUENCA

## Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de Hospitalidad

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

**Aplicación de estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge, Yunguilla- Ecuador**

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Licenciado en Hospitalidad y Hotelería

**Autora:**

Mishelle Katherine Hurtado Chacón

**Directora:**

Diana Paola Urgilés Contreras

ORCID: 0009-0009-8297-8857

**Ciudad, Ecuador**

2023-03-20

### **Resumen**

El presente proyecto de intervención surge de la necesidad de aportar estrategias de mejoramiento a Inti Kamari Lodge aplicables al establecimiento con el propósito de encaminarse hacia la mejora continua. Con relación a los procesos operativos del área de Housekeeping, ha sido posible identificar falencias por parte del personal en el desarrollo de diversas funciones. Para lograr las estrategias pertinentes para la organización del establecimiento se han implementado herramientas técnicas de recopilación de información como entrevistas y el método observacional no participante. Se plantean estrategias de solución con base en la identificación de factores mediante las matrices FODA, EFI y EFE. La implementación de las estrategias tiene como finalidad corregir y mejorar los procesos del área de Housekeeping, trabajando juntamente con los directivos y el personal de Inti Kamari Lodge. Los resultados se reflejarán en el conocimiento técnico adquirido por parte del personal, en relación con sus funciones de Housekeeping; también se pretende lograr una mayor afluencia de huéspedes y el cambio de percepción de clientes externos e internos sobre el servicio ofertado en Inti Kamari Lodge.

*Palabras clave:* housekeeping, administración, personal, funciones, lodge

### **Abstract**

This intervention project arises from the need to provide improvement strategies to Inti Kamari Lodge, applicable to the establishment with the purpose of moving towards continuous improvement. In relation to the operational processes of the Housekeeping area, it has been possible to identify shortcomings on the part of the staff in the development in various functions. To achieve the relevant strategies for the organization of the establishment, technical information collection tools such as interviews and the observational, non-participant method are implemented. Solution strategies are proposed based on the identification of factors through the SWOT, IFE and EFE matrices. The implementation of the strategies aims to correct and improve the processes of the Housekeeping area, working together with the managers and staff of Inti Kamari Lodge. The results are reflected in the technical knowledge acquired by the staff, in relation to their Housekeeping functions, it is also intended to achieve a greater influx of guests and the change of perception of external and internal customers about the service offered at Inti Kamari Lodge.

*Keywords:* housekeeping, administration, personnel, function, lodge

## Índice de contenidos

Resumen .....	2
Abstract .....	3
Índice de contenidos .....	4
Índice de figuras .....	5
Índice de tablas.....	7
Agradecimiento.....	8
Dedicatoria .....	9
Introducción .....	10
CAPÍTULO 1.....	11
Antecedentes de Inti Kamari.....	11
1.1 Origen y evolución de Inti Kamari Lodge.....	11
1.2 Diagnóstico de la situación actual de los procesos operativos del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge. ....	18
1.2.1 Conceptos básicos.....	18
CAPÍTULO 2.....	31
Planteamiento de estrategias para el área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge	31
2.1 Personal del área de Housekeeping en Inti Kamari.....	31
2.2 Procesos actuales del área de Housekeeping.....	31
2.3 Levantamiento de información del personal que labora en el área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge .....	39
2.4 Levantamiento de la información de los huéspedes de Inti Kamari Lodge.....	42
2.4.1 Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de información	43
2.5 Desarrollo de las estrategias para el mejoramiento de los procesos operativos del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge. ....	57
2.5.1 Creación del departamento de Housekeeping .....	57
2.5.2 Diseño de un manual de procesos para el área Housekeeping .....	73
2.5.3 Diseño de talleres para el personal de Housekeeping .....	111
CAPÍTULO 3.....	114
3.1 Validación de las estrategias propuestas para el área operativa de Housekeeping de Inti Kamari Lodge.....	114
3.2 Análisis del proceso de prueba aplicado en Inti Kamari Lodge.....	126
Resultados.....	128

# UCUENCA

Conclusiones .....	129
Recomendaciones .....	131
Referencias .....	132
Anexos .....	134
Anexo A: Diseño de proyecto de intervención.....	134
Anexo B: Carta de aprobación por parte de Inti Kamari Lodge para realizar el proyecto de intervención. ....	149
Anexo C: Entrevistas colaboradores .....	150
Anexo D: Entrevista Gerente .....	154
Anexo E: Encuesta aplicada a los clientes de Inti Kamari sobre su percepción del área de Housekeeping.....	156
Anexo F: Material del primer taller impartido a los colaboradores del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge. ....	161
Anexo G: Material de apoyo visual de Power Point para la presentación del primer módulo del taller aplicado a Inti Kamari Lodge.....	166
Anexo H: Material del segundo taller impartido a los colaboradores del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge. ....	173
Anexo I: Material de apoyo visual de Power Point para la presentación del segundo módulo del taller aplicado a Inti Kamari Lodge.....	7
Anexo J: Material del tercer taller impartido a los colaboradores .....	12
Anexo K: Presentación de Power Point para el tercer taller. ....	19
Anexo L: Reporte de estado de habitaciones.....	24
Anexo M: Reporte de objetos olvidados.....	26
Anexo N: Reporte de limpieza de áreas públicas.....	27
Anexo O: Check List .....	28

## Índice de figuras

Figura 1: Ubicación de Inti Kamari Lodge .....	11
Figura 2: Distribución de Inti Kamari Lodge .....	14
Figura 3: Distribución de Inti Kamari Lodge. ....	15
Figura 4: Organigrama Inti Kamari .....	23

# UCUENCA

Figura 5: Proceso: Armado de cesto de limpieza.....	33
Figura 6: Proceso: supervisión de habitaciones .....	34
Figura 7: Proceso: Tendido de cama .....	35
Figura 8: Proceso: limpieza de habitaciones .....	36
Figura 9: Proceso: manejo de los blancos .....	37
Figura 10: Proceso: limpieza de baños .....	38
Figura 11: Genero de los huéspedes .....	43
Figura 12: Rango de edad de los encuestados en Inti Kamari.....	44
Figura 13: Nacionalidad de usuarios .....	45
Figura 14: Ingreso mensual de los encuestados en Inti Kamari.....	46
Figura 15: Tiempo de permanencia en el establecimiento por noche .....	46
Figura 16: Calificación de la limpieza e higiene de las habitaciones de los encuestados en Inti Kamari.....	47
Figura 17: Calificación del orden de las habitaciones de los encuestados en Inti Kamari.....	48
Figura 18: Percepción del estado de las habitaciones por parte de los usuarios de Inti Kamari.....	49
Figura 19: Calificación de la presentación y estado de la lencería en la habitación de los encuestados en Inti Kamari .....	50
Figura 20: Calificación del estado de las sábanas y cobertores de la habitación de los encuestados en Inti Kamari .....	51
Figura 21: Calificación de la presentación y estado de las toallas en la habitación de los encuestados en Inti Kamari.....	52
Figura 22: Calificación del aroma que perciben en la habitación de los encuestados en Inti Kamari.....	53
Figura 23: Calificación de la calidad en la habitación por parte de los huéspedes Encuestados En Inti Kamari.....	54
Figura 24: Calificación del servicio al cliente del personal de Housekeeping por parte de los huéspedes encuestados en Inti Kamari.....	55
Figura 25: Cuantas veces visitó la habitación el personal de Housekeeping ...	56
Figura 26: Organigrama propuesto para el departamento de Housekeeping...	58

# UCUENCA

Figura 27: Taller a personal de Inti Kamari Lodge.....	121
Figura 28: Taller 2 vía zoom.....	124

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de las habitaciones y descripción de plazas de Inti Kamari.....	15
Tabla 2: FODA - Área Housekeeping.....	24
Tabla 3: Matriz E.F.I área de Housekeeping.....	27
Tabla 4: Matriz E.F.E del área de Housekeeping.....	28
Tabla 5: Funciones y actividades de Camarera.....	67
Tabla 6: Perfil del encargado de lavandería del área Housekeeping.....	68
Tabla 7: Funciones y actividades del encargado de lavandería.....	69
Tabla 8: manual de procesos del departamento de Housekeeping.....	73
Tabla 9: proceso de tendido de camas.....	76
Tabla 10: proceso de armado del cesto de limpieza.....	79
Tabla 11: proceso de manejo de limpieza de habitaciones.....	81
Tabla 12: Proceso de limpieza de habitación de salida.....	87
Tabla 13: proceso de limpieza de habitación ocupada.....	93
Tabla 14: proceso de manejo de objetos olvidados.....	97
Tabla 15: proceso de supervisión de habitaciones.....	100
Tabla 16: proceso de manejo de blancos.....	104
Tabla 17: proceso de limpieza de áreas públicas.....	106
Tabla 18: proceso de limpieza de baños.....	108
Tabla 19 : Primer propuesta de taller.....	111
Tabla 20: Supervisión de habitaciones.....	115
Tabla 21: Limpieza de habitaciones.....	116
Tabla 22: Limpieza de baños.....	117
Tabla 23: Manejo de blancos.....	118
Tabla 24: Tendido de camas.....	119
Tabla 25: Armado del cesto de limpieza.....	120

## Agradecimiento

Agradezco a Inti Kamari por abrir sus puertas al cambio y a colaborar en este proyecto de la mejor manera posible; en segundo lugar, a mi fiel compañero desde el primer día en la universidad, gracias por siempre estar para mi querido Pablo, de igual manera a mis amigos que brindaron su apoyo incondicional. A Nicolás por siempre impulsarme a ser mejor. No puedo decir menos de mis familiares de quienes recibí los mejores deseos para mi vida universitaria y a mi tutora quien fue de gran apoyo para esta etapa. En general, a cada una de las personas que de alguna manera aportaron en este trayecto.



## Dedicatoria

Dedico el esfuerzo de cada uno de mis días a Elena y Tarquino, los pilares de mi vida. Por siempre brindarme palabras de aliento y llenas de amor, por cada abrazo de ánimo cada vez que me vieron decaer, todo lo que hoy soy, se los dedico. Les dedico cada logro de mi vida como muestra de amor, respeto y agradecimiento.

## Introducción

El presente proyecto desarrolla la aplicación de estrategias para el mejoramiento de los procesos operativos del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge: Yunguilla-Ecuador. El establecimiento se encuentra ubicado en la provincia del Azuay, en el cantón Santa Isabel, en el Valle de Yunguilla, pertenece a la familia Ochoa, y ofrece principalmente servicio de hospedaje, alimentación y eventos. De manera preliminar se han identificado varias falencias en Inti Kamari en cuanto al manejo del establecimiento, que durante sus años de funcionamiento se ha organizado de manera empírica específicamente en el área de Housekeeping, misma donde se aplicarán las estrategias sugeridas en este proyecto de intervención en el cual, el primer capítulo describe a Inti Kamari Lodge y su evolución progresiva a lo largo del tiempo; de la misma manera, el diagnóstico del área de Housekeeping se ha apoyado en el método observacional, encuestas, entrevistas y matrices de evaluación internas y externas. El segundo capítulo habla de las percepciones del personal y de los clientes con respecto al área de Housekeeping, basado en las encuestas y entrevistas. Por último, el tercer capítulo se enfoca en la implementación de las estrategias propuestas, tales como la reestructuración del área y talleres impartidos al personal, medios por los cuales, la calidad en el servicio de Inti Kamari Lodge será ideal y hará parte de la mejora continua en el desarrollo del establecimiento.

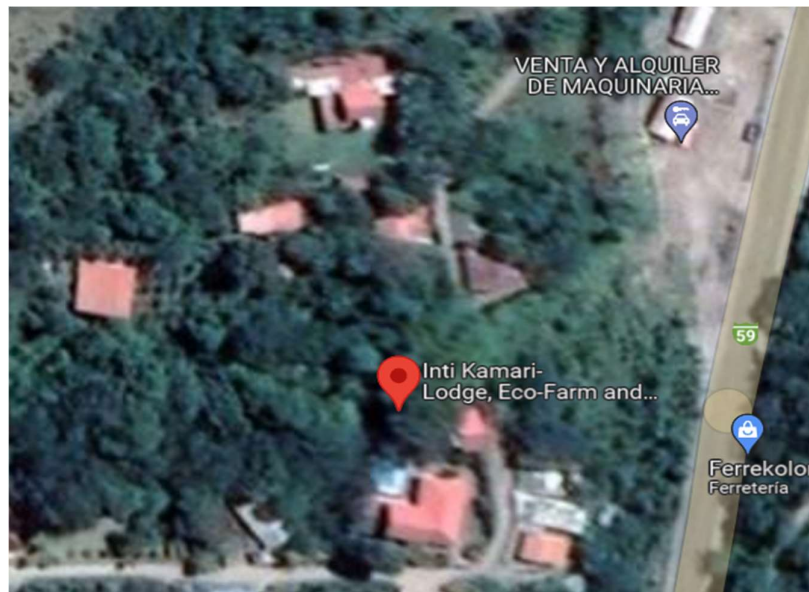
## CAPÍTULO 1

### Antecedentes de Inti Kamari

#### 1.1 Origen y evolución de Inti Kamari Lodge

La familia Ochoa, de origen cuencano dedicada a la labor médica; adquiere una propiedad en el Valle de Yunguilla hace 18 años, como se puede observar en la Figura 1. A medida del tiempo se expandió y mejoró como una finca familiar con el fin de poseer un lugar de descanso y ocio los fines de semana y vacaciones. Con el paso del tiempo, la familia toma la decisión de mudarse a este lugar en el año 2016 realizando modificaciones, reparaciones y otros cambios para mejorar el inmueble.

Figura 1: Ubicación de Inti Kamari Lodge



*Nota:* (Google Maps, 2022).

Inti Kamari como tal, tiene sus inicios en el año 2017, cuando los miembros de la familia se mudaron al Valle de Yunguilla. Meses después, tuvieron la intención de crear un centro de convivio, espacios para eventos y retiros de crecimiento integral en sus espacios, teniendo presente que en ese momento no estarían en la capacidad de ofrecer

# UCUENCA

servicio de alojamiento, su fuerte son las actividades destinadas a talleres, retiros y eventos, etc.

Uno de los principales impulsores del proyecto fue Wilson Ochoa segundo hijo de la familia Ochoa, psicólogo clínico de profesión y apasionado por la naturaleza. Buscó combinar su profesión y el entorno natural en un solo lugar enfatizando el bienestar humano como eje principal de los servicios ofertados.

A partir del aumento en la demanda de los servicios ofertados por el centro de retiros, los dueños del Lodge se plantearon ampliar la oferta con la finalidad de cubrir la necesidad de un servicio de hospedaje. Es así como, se integró a la lista de servicios, la oferta de alojamiento según lo requiera el huésped.

Inti Kamari es un establecimiento que se ha desarrollado bajo un modelo de gestión empírico, desde su estructura organizacional hasta las funciones encomendadas al personal de las diferentes áreas. Es así como, se desprende el presente estudio con la finalidad de plantear y aplicar estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de Housekeeping de dicho centro.

Para finales del año 2019 el uso de las redes sociales como instrumento de publicidad y promoción permitió al centro mantenerse activo en el mercado a pesar del impacto la pandemia por la COVID-19. Durante este periodo cesaron temporalmente sus actividades, con la finalidad de constituirse como un establecimiento totalmente legal bajo el marco de la ley.

Inti Kamari retornó sus actividades económicas y han mantenido su posicionamiento en el mercado gracias a la confianza de sus clientes y el uso de redes sociales como mecanismos de publicidad y alcance. Actualmente el establecimiento ha recibido alrededor de 6000 huéspedes y dentro de sus instalaciones se han desarrollado aproximadamente 200 retiros; ofreciendo servicios que constan de actividades basadas en la sustentabilidad agroecológica y la permacultura.

Estos servicios son: alimentación, alojamiento, biblioteca, salón de juegos, sala compartida, parqueadero, áreas verdes (huertos orgánicos y jardines), áreas húmedas (piscina e hidromasaje), yoga, eventos, tours de agroturismo, caminatas y cabalgatas además de que es un establecimiento pet friendly,

# UCUENCA

Inti Kamari Lodge ofrece a sus huéspedes una experiencia de “desprendimiento, relajación y comodidad fuera de los límites de la cotidianidad citadina” (Inti Kamari Lodge, 2022).

Este establecimiento es considerado como un Lodge ya que cumple con los estándares de adecuación para su funcionamiento como establece el Reglamento de Alojamiento Turístico (2016), emitido por el Ministerio de Turismo del Ecuador, en donde expresa que:

Se considera Lodge a cualquier establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría ubicado en entornos naturales en los que se privilegia el paisaje y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para realizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturas locales, caminatas por senderos, entre otros. Presta el servicio de alimentos y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones (p.12).

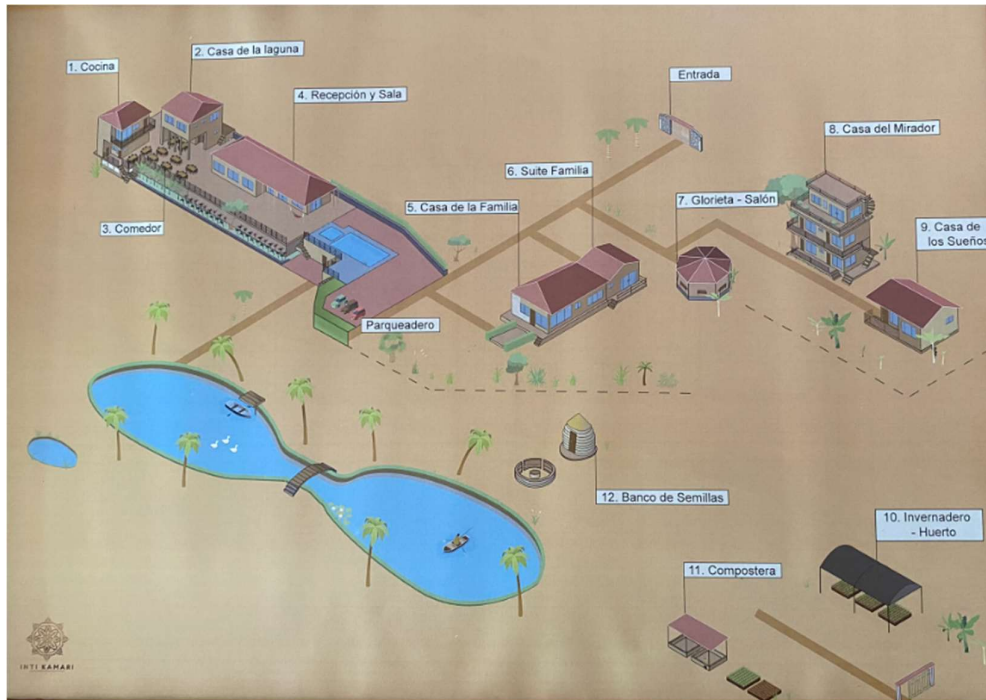
Bajo este enunciado, el establecimiento cumple las características de un Lodge, pues se encuentra ubicado en el cantón Santa Isabel en la provincia del Azuay y cuenta con amplios entornos naturales y todas las características mencionadas anteriormente.

Por otra parte, el establecimiento pertenece a la categoría única, tal como menciona el Ministerio de Turismo (2016), el cual se considera una excepción a los requisitos de categorización debido a que no se aplica el número de estrellas. Esta categoría se utilizará para refugio, casa de huéspedes y campamento turístico (p.4).

En la Figura 2 y 3, se observa de manera detallada la ubicación de las áreas distribuidas en Inti Kamari Lodge.

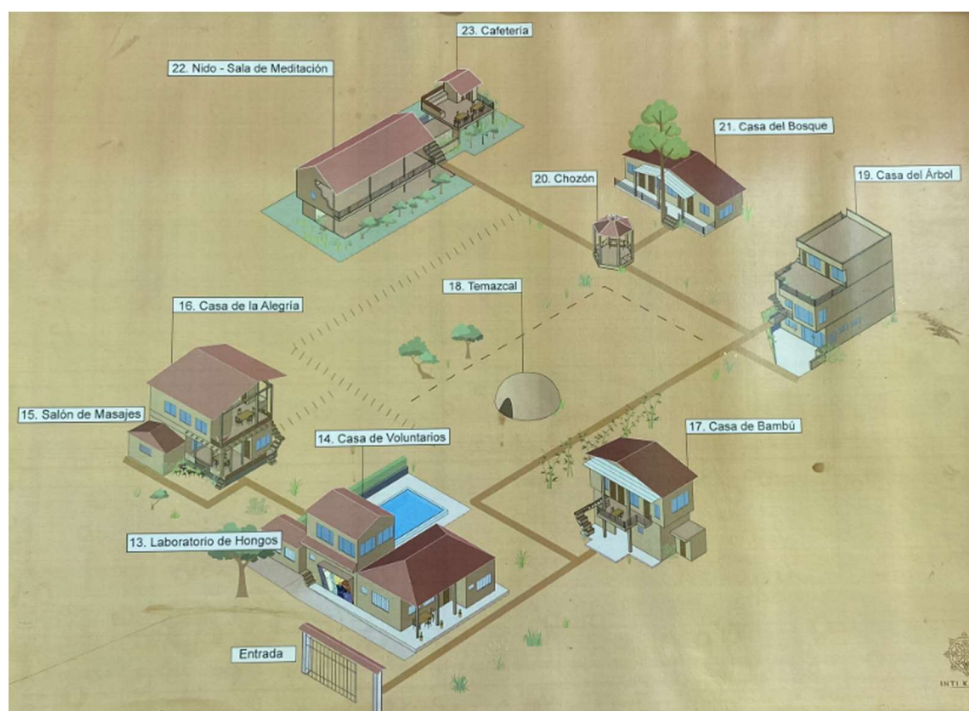
# UCUENCA

Figura 2: Distribución de Inti Kamari Lodge



Nota: Tomado de Inti Kamari Lodge, 2023.

Figura 3: Distribución de Inti Kamari Lodge.



Nota: Tomado de Inti Kamari Lodge, 2023.

Posterior a esto, es importante describir la distribución de las habitaciones en el establecimiento. Inti Kamari ofrece 35 habitaciones y 73 plazas distribuidas a lo largo del predio familiar por medio de edificaciones nombradas como casas. Tal reparto se puede observar con mayor precisión en la siguiente tabla.

Tabla 1:

Distribución de las habitaciones y descripción de plazas de Inti Kamari

Nombre de la estructura	Número de habitación	Número de camas y tipo de camas*	Número de plazas por habitación
Casa Laguna	1	2	1 plaza 2 plazas
	2	2	1 plaza 1 plaza
	3	2	1 plaza

---

			1 plaza	
	4	2	1 plaza	3
			2 plazas	
<b>Casa Familia</b>	5	3	1 plaza	4
			1 plaza	
			2 plazas	
	6	3	1 plaza	4
			1 plaza	
			2 plazas	
	7	3	1 plaza	4
			1 plaza	
			2 plazas	
	8	3	1 plaza	4
			1 plaza	
			2 plazas	
<b>Casa del Mirador</b>	9	2	2 plazas	4
			2 plazas	
	10	2	2 plazas	4
			2 plazas	
	11	2	2 plazas	4
			2 plazas	
	12	2	1 plaza	3
			2 plaza	
	13	1	3 plazas	3
<b>Casa de los Sueños</b>	14	2	2 plazas	3
			1 plaza	
	15	2	2 plazas	
			1 plaza	3
<b>Casa de la Alegría</b>	16	2	2 plaza	4
			2 plazas	
	17	3	2 plazas	4
			1 plaza	
			1plaza	

---



	18	2	2 plazas 1 plaza	3
	19	1	3 plazas	3
	20	3	1 plaza 1 plaza 2 plazas	4
	21	3	1 plaza 1 plaza 2 plazas	4
<b>Casa de Bambú</b>	22	3	1 plaza 1 plaza 1 plaza	3
	23	2	1 plaza 1 plaza	2
	24	2	1 plaza 1 plaza	2
<b>Casa del Árbol</b>	25	2	2 plazas 2 plazas	4
	26	2	2 plazas 2 plazas	4
	27	2	2 plazas 2 plazas	4
	28	3	2 plazas 1 plaza 2 plazas	5
	29	3	2 plazas 1 plaza 2 plazas	5
	30	2	2 plazas 2 plazas	4
	31	2	2 plazas 2 plazas	4
	32	2	2 plazas	4

<b>Casa del</b>			2 plazas	
<b>Bosque</b>	33	2	2 plazas	4
			2 plazas	
	34	2	2 plazas	3
			1 plaza	
	35	2	2 plazas	3
			1 plaza	

*\*Nota. Según el Reglamento de Alojamiento Turístico emitido por el Ministerio de Turismo (2016), indica que, los tipos de cama se dividen en: cama de una plaza, cama de plaza y media (twin), cama de dos plazas (full), cama de dos plazas y media (queen) y camas de tres plazas (king).*

*Nota. Con base en la distribución de habitaciones en Inti Kamari.*

## 1.2 Diagnóstico de la situación actual de los procesos operativos del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge.

### 1.2.1 Conceptos básicos

Dentro del presente apartado se describe los elementos más relevantes que abarca este proyecto.

En primera instancia, es importante mencionar que el servicio se percibe como un conjunto de experiencias que surgen en el contacto entre una organización y sus clientes, por lo que se considera la mejor forma de construir la relación adecuada de la que depende su supervivencia y éxito. La satisfacción en el servicio lleva a las empresas a fidelizar clientes, por lo que es imperativo comprender la importancia fundamental de esta práctica (Montoya & Boyero, 2013). Por su parte, Aguilar y Vargas (2010) consideran a los servicios como, un proceso o conjunto de actividades generalmente asociadas con el momento de la compra, por lo que son bienes intangibles que se consumen tan pronto como se producen.

Con referencia a los servicios de los establecimientos de alojamiento, estos son los más importantes en la actividad turística, ya que cuando los huéspedes obtienen la calidad

# UCUENCA

esperada, su estancia dura más tiempo, lo que genera aumento de los ingresos para el alojamiento (Huanca, 2020).

Para la producción de servicios mencionados anteriormente, se considera que un proceso es el elemento más importante para cualquier empresa que quiera mejorar su política de calidad. Esto es un proceso gradual que se desarrolla poco a poco; por lo que primero se analiza por separado hasta que se crea un sistema que coloca todas las actividades en el mismo plano (Berrones, Duarte, & Guerrero, 2019).

El concepto de proceso se inserta paulatinamente en el estado de la gestión empresarial en las empresas y paulatinamente se va planteando como una vía eficaz para actualizar la organización y adaptarse al entorno (Ruíz, Almaguer, Torres, & Hernández, 2014).

Por otro lado, los procedimientos se consideran una guía para ejecutar una actividad o un trabajo, este se orienta hacia las tareas y debe ser documentado de manera formal, es decir, describir las tareas que deben ser ejecutadas a través de la representación de un flujo de trabajo relacionando las actividades predecesoras con las que están por llevarse a cabo (Mallar, 2010).

Aunado al concepto, García (2017) señala que Housekeeping es un término inglés que se interpreta como administrar una casa; de igual manera, a los trabajadores encargados del área se les denomina Housekeeper. Por tanto, es el responsable de la limpieza y mantenimiento de las zonas comunes y habitaciones de las instalaciones del hotel.

También se ocupa de los detalles necesarios según el tipo de hotel para brindar una excelente atención a los huéspedes y hacerlos sentir como en casa (p.6).

Para Silverio (2021), manifestó que, el propósito del área Housekeeping es hacer que las habitaciones y las áreas comunes estén disponibles para su acceso o uso inmediato. Esto requiere una organización general de las zonas comunes, saneamiento, limpieza y mantenimiento, lavandería, etc. (p. 34).

El área de Housekeeping armoniza con parte de áreas del establecimiento, especialmente con el área de recepción y reservas. Además, según el tipo de negocio, el personal debe trabajar en turnos apropiados, y el horario y los turnos de servicio y

# UCUENCA

cuartel se determinan en función de la duración de la estadía de los huéspedes (Huanca, 2020).

El área de Housekeeping, al ser el motor principal de una empresa de alojamiento turístico se encuentra obligada a llevar una relación con las demás áreas del establecimiento, estas áreas de relación son las siguientes: recursos humanos, compras, mantenimiento, recepción y reservas, gerencia general y alimentos y bebidas (Cedeño, 2018).

Esta área es una de las más importantes dentro de los establecimientos de alojamiento turístico, y en la que menos se debe escatimar en términos de recursos económicos y humanos. Se menciona que el área de Housekeeping desempeña dos papeles importantes dentro de este los establecimientos hoteleros (García N. , 2017).

1)Producción: se encarga de producir habitaciones, salones y blancos para venderlas al huésped en las mejores condiciones.

2)Soporte: se refiere a la participación del área de Housekeeping en conjunto con las demás áreas para prestar que los servicios ofertados sean de calidad.

Dentro de la función de producción mencionada anteriormente, se destacan las siguientes tareas (Cedeño, 2018):

- Limpieza de instalaciones
- Elaborar reportes diarios
- Informar desperfectos
- Tener conocimiento de la ocupación del establecimiento
- Mantener el orden en las áreas públicas y privadas
- Ofrecer servicio de calidad a los huéspedes del establecimiento

Esta área es indispensable en cualquier establecimiento de alojamiento turístico, sin distinción de categoría ni clasificación. Sin embargo, las funciones específicas pueden variar dependiendo del establecimiento, el área de Housekeeping debe estar a cargo de profesionales dada su responsabilidad y funciones (Vizcarra & Alberca, 2019).

En la actualidad las empresas exitosas brindan productos servicios de calidad empleando la mejora continua en cualquier punto de su ciclo de vida, tomando las

# UCUENCA

decisiones propicias para un adecuado surgimiento y desarrollo de esta, en donde el principal aspecto es la calidad ofrecida y los procesos estandarizados. En ese mismo contexto, la mejora continua de procesos es una estrategia que se usa para aumentar el rendimiento de cada uno de los procesos y obtener clientes satisfechos (Bonilla, Díaz, Kleeberg, & Noriega, 2014) .

Es así como, para (Muñoz, 2018), la mejora continua de los procesos se maneja de una forma sistemática, buscando obtener resultados diferenciadores de procesos anteriores. Dentro de los procesos del área de Housekeeping se destacan los siguientes:

- Supervisión de habitaciones.
- Limpieza en una habitación vacía o sucia.
- Limpieza en una habitación ocupada.
- Limpieza en una habitación que no se rentó.
- Trato de los blancos.

El cumplimiento de estos procesos dentro de un establecimiento que ofrece servicios de alojamiento faculta la generación del producto y/o servicio ofertados a los clientes y generar un valor agregado que distinga el servicio. Las operaciones son quizás el componente más importante e innovador de la empresa, especialmente aquellas que basan su sistema de gestión en la calidad total. Los procesos operativos se consideran como la base de las funciones de una gran parte de las organizaciones.

La implementación de nuevos procesos permite un mayor control de las actividades dentro de un establecimiento. Estos procesos se refieren a todos aquellos cuyo propósito es la funcionalidad de la empresa u organización.

Sus principales beneficios son:

- Aprovechamiento de recursos
- Facilidad en la toma de decisiones
- Erradicación de actividades que no aporten valor a la empresa
- Reducción en el tiempo de las funciones
- Clientes satisfechos

# UCUENCA

Para la correcta implementación de tales procesos, es necesario sustentarse en estrategias que permitan la debida ejecución de estas. El término estrategia, destaca la necesidad de indicar los objetivos prioritarios del proyecto, considerando los recursos de los que se dispone (Valezco, 2013). De la misma forma, se conceptualiza como estrategia a la maximización de los recursos disponibles por parte de la empresa.

Según Cleri las estrategias se clasifican de la siguiente manera:

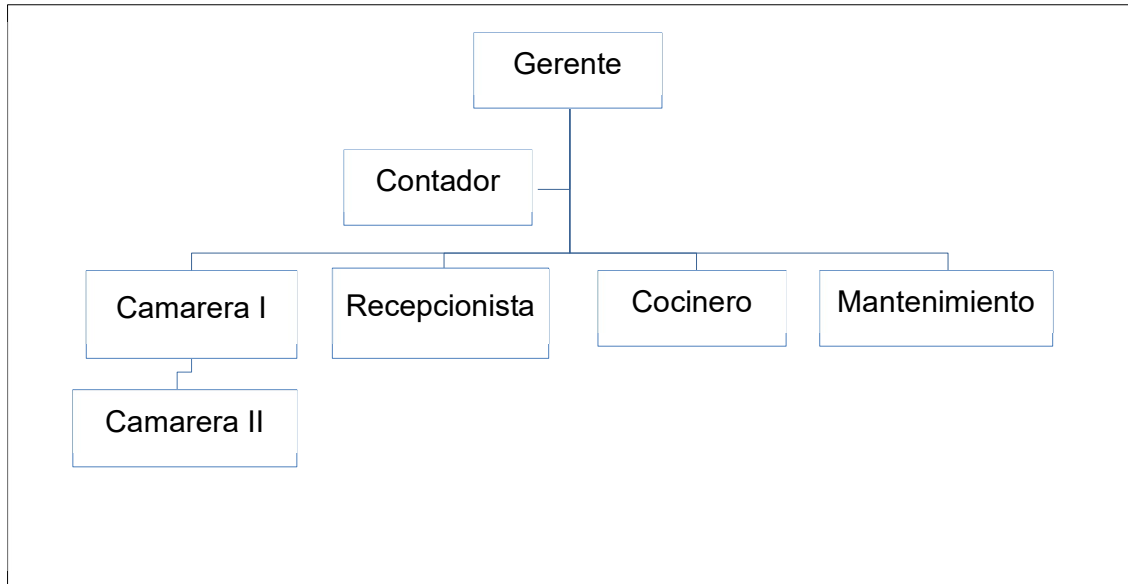
1. Corporativa: en donde precisa el portafolio de la empresa, es decir, un documento en el que se describen las funciones y servicios que ofrece la empresa.
2. Empresarial: esta estrategia indica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo determinado.
3. Funcionales: aquí se definen los lineamientos de las diferentes áreas operativas de una empresa.

Dentro de las estrategias aplicables al establecimiento se puede destacar que, al implementar estrategias funcionales en una empresa, surge la oportunidad de mejora y refuerzo en las debilidades que existen. Una estrategia debe ser aplicada en conjunto con la empresa y las personas que lo componen, de esta manera cada individuo conocerá el ¿por qué? y ¿para qué? de las decisiones tomadas.

Para el desarrollo del análisis situacional actual en los procesos operativos del área Housekeeping en Inti Kamari Lodge, es importante destacar la estructura organizacional que mantiene la empresa, la cual se presenta en la Figura 4., siendo una organización empírica la que maneja actualmente en el establecimiento.

Figura 4:

Organigrama Inti Kamari



*Nota.* Realizado con base en la situación actual de la estructura de Inti Kamari.

Algo semejante ocurre con el análisis de designación de tiempos que maneja actualmente, el personal de Housekeeping del establecimiento, dado que no tiene tiempos establecidos para la limpieza de las habitaciones, sin embargo, consideran los siguientes aspectos:

- 1.Ocupación del establecimiento.
- 2.Actividades adicionales de limpieza.
- 3.Tipo de habitación.
- 4.Actividades en lavandería.
- 5.Peticiones adicionales de gerencia.

De este modo, se puede decir que, el personal del área de Housekeeping no mide sus tiempos en estándares planteados inicialmente en el establecimiento, sino que los procesos de limpieza se realizan a criterio propio fundamentado en las 5 consideraciones anteriores.

# UCUENCA

Considerando el empirismo como base de la gestión estructural del establecimiento es necesario plantear un cambio en la estructura organizacional de la empresa para mejorar y garantizar el manejo óptimo del talento humano y recurso económico.

De esta manera, se procede con el desarrollo de una matriz FODA, considerada como una herramienta que permite estudiar y analizar de manera proactiva y sistemática todas las variables relacionadas con la aplicación de estrategias de mejora, con la finalidad de obtener más información y mejorar el proceso de toma de decisiones (Zlri, 2011). Dicha matriz se aplicó al área de Housekeeping para determinar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de dicha área. Se hace uso de esta primera matriz con el propósito de establecer una base para la construcción de matrices posteriores que se fundamentan en la asignación de puntajes. A continuación, en la Tabla 2 se evidencia los resultados pertinentes.

Tabla 2:

## FODA - Área Housekeeping

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>○El personal del área se caracteriza por ser detallista, creativa y posee iniciativa para la decoración.</li> <li>○El personal de Housekeeping realiza cambios visuales cada cierto tiempo en las habitaciones.</li> <li>○El personal es cuidadoso con los objetos de los huéspedes y minuciosos con los detalles de la habitación.</li> <li>○Apertura al cambio.</li> <li>○Personal dinámico.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○Apertura para que el personal desarrolle su creatividad para obtener la satisfacción del cliente y así obtener más ingresos para el Lodge.</li> <li>○Factibilidad por parte del personal para recibir capacitaciones continuas referentes a Housekeeping.</li> <li>○Implementar prácticas personalizadas para atender los requerimientos de los huéspedes por parte del área.</li> <li>○Se puede fomentar la retroalimentación puesto que existe buena comunicación entre el área Housekeeping y superiores</li> </ul>



DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>○No existe un departamento de Housekeeping estructurado o formalizado.</li> <li>○Los procesos operativos son desarrollados de manera empírica</li> <li>○El personal (contratado) no posee un uniforme que lo distinga.</li> <li>○No existe inversión en el desarrollo del personal del área Housekeeping</li> <li>○Ausencia de procesos planificados o manual de funciones para dicha área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○Inseguridad en la zona que puede causar temor en los huéspedes y obstaculizar el flujo de clientes.</li> <li>○Zona propensa a desastres naturales que podría ocasionar daños en la estructura del establecimiento.</li> <li>○Factores climáticos que podría ocasionar daños en las habitaciones.</li> </ul>

*Nota.* La presente matriz proporciona una visión general de los aspectos más relevantes del área de Housekeeping.

Como se puede observar en la Tabla 3, el área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge presenta debilidades que se evidencian en la ausencia de una estructura formal y el planteamiento de procesos operativos consolidados en dicha área. De la misma manera, las amenazas que se presentan en esta área exponen en la ausencia de planificación presupuestaria para el mantenimiento de la infraestructura y control de riesgos.

Por otro lado, las características en relación con fortalezas y oportunidades se manifiestan en la apertura por parte de la empresa de proporcionar al personal modelos o cursos, capacitaciones o talleres continuos para mejorar el desempeño laboral en sus respectivas áreas, como también en las iniciativas del personal para producir las habitaciones a fin de otorgar un producto diferenciado a los huéspedes de Inti Kamari Lodge.

# UCUENCA

En complemento se plantea una matriz EFI (Evaluación de Factores Internos) y EFE (Evaluación de Factores Externos) a fin de evaluar los aspectos internos y externos del área Housekeeping del establecimiento en estudio.

La matriz EFI permitió llevar a cabo una auditoría interna, tomando como referencia las fortalezas y debilidades que se presenten en el área de Housekeeping. En este sentido el propósito de la matriz es poder mejorar los procesos operativos internos que se manejan dentro del área de Housekeeping. Cabe recalcar, que es propicio indicar las razones por las que las fortalezas y debilidades se pueden usar en beneficio o en contra, esto dependiendo de la dirección a la que le empresa esté encaminada (Santos, 2016).

Por el contrario, la matriz EFE evalúa factores externos de la empresa, relacionados con oportunidades y amenazas, lo que genera un impacto tanto positivo como negativo en la empresa, esta matriz también se establece por medio de ponderaciones que brinda la pauta para identificar los puntos mencionados anteriormente (Pulgarín Molina, 2017).

Fred (2016) indicó que, mediante el uso de esta matriz, se permitirá identificar cuáles han son los factores más importantes en cuanto a oportunidades y amenazas hasta la fecha. seguido de esto se implementan estrategias que permitan a la empresa mejorar procesos.

Para el desarrollo de la matriz EFI y EFE, se usan las mismas consideraciones en las que se deben seguir lineamientos en donde se deberá cumplir con la asignación de valor desde 0.0 que indica nula importancia hasta 1 que indica mayor importancia. Tomando en cuenta, que las mayores ponderaciones se asignan a los factores de mayor influencia.

Seguido de la calificación de los factores a criterio propio y por observación directa empleada a lo largo del desarrollo del presente proyecto del 1 al 4, siendo 4 la puntuación más alta. Por último, se encuentra la calificación ponderada, misma que es el resultado de la multiplicación entre los dos valores anteriores, esto se realiza con el fin de determinar el valor total para cada variable.

# UCUENCA

Tabla 3: Matriz E.F.I área de Housekeeping

Factor crítico de éxito	Valor	Calificación	Calificación ponderada
<b>FORTALEZAS</b>			
El personal es cuidadoso con los objetos de los huéspedes y minuciosos con los detalles de la habitación	0.3	2	0.6
Apertura al cambio	0.3	2	0.6
El personal del área se caracteriza por ser detallistas, creativos y poseen iniciativa para la decoración	0.2	2	0.4
El personal de Housekeeping realiza cambios visuales cada cierto tiempo en las habitaciones	0.2	2	0.4
Personal dinámico	0.2	2	0.4
<b>Total</b>			<b>2.4</b>
<b>DEBILIDADES</b>			
No existe un departamento de Housekeeping estructurado o formalizado	0.3	2	0.6
No existe inversión en el desarrollo del personal del área Housekeeping	0.3	3	0.9
Ausencia de procesos planificados o manual de funciones para dicha área	0.3	3	0.9
Los procesos operativos son desarrollados de manera empírica	0.2	2	0.4
El personal (contratado) no posee un uniforme que lo distinga	0.1	2	0.2
<b>Total</b>			<b>3</b>

*Nota.* Realizado con base en ponderaciones de la situación actual del área de Housekeeping.

# UCUENCA

Como se puede observar en la Tabla 3, las debilidades se ponderan con un valor de 3, mientras que las fortalezas se ponderan con un valor de 2,4. De esta manera, se puede interpretar que las debilidades que posee el área de Housekeeping se superponen a las fortalezas evidenciadas en dicha área. Los factores que más sobresalen dentro de las fortalezas son la apertura al cambio que existe por parte del personal, lo cual infiere en la facilidad de adaptación a nuevas circunstancias. Del mismo modo, otro factor relevante es la iniciativa que tiene el personal para mejorar la oferta de productos de alojamiento y el dinamismo en la ejecución de actividades.

Con base en las debilidades de la matriz EFI, se plantea la estructuración formal del departamento de Housekeeping puesto que, es necesario que el personal gestione de manera descentralizada las actividades y procesos operativos ya que, dicha área es la que se encuentra en mayor contacto con los requerimientos de los huéspedes.

Dicho de otro modo, es esencial que el personal proponga y maneje los procesos operativos del área Housekeeping y posterior a la ejecución de actividades generen informes de resultados mensuales para ser evaluados por el área directiva del establecimiento y se genere la retroalimentación necesaria con la finalidad de promover la mejora continua.

Se plantea también el diseño de un manual de funciones destinado al área Housekeeping que aborde las debilidades respecto a la inconsistencia en la estructuración de procesos operativos y la designación de funciones por parte del personal directivo. Esto permitirá una mejor ejecución de las actividades encomendadas al personal y su auto gestión por parte del personal encargado.

A continuación, en la Tabla 4, se presenta la matriz EFE a fin de determinar la ponderación de oportunidades y amenazas evidenciadas en el área Housekeeping de Inti Kamari Lodge.

Tabla 4: Matriz E.F.E del área de Housekeeping

<b>Factor crítico de éxito</b>	<b>Valor</b>	<b>Calificación</b>	<b>Calificación ponderada</b>
<b>OPORTUNIDADES</b>			

# UCUENCA

Factibilidad por parte del personal para recibir capacitaciones, cursos o talleres referentes a Housekeeping	0.7	3	2.1
Apertura para que el personal desarrolle su creatividad y obtener la satisfacción del cliente generando más ingresos para el establecimiento	0.4	2	0.8
Implementar prácticas personalizadas para atender los requerimientos de los huéspedes por parte del área	0.2	3	0.6
Se puede fomentar la retroalimentación puesto que existe buena comunicación entre el área Housekeeping y superiores	0.1	4	0.4
<b>Total</b>			<b>3.9</b>
<b>AMENAZAS</b>			
Inseguridad en la zona que puede causar temor en los huéspedes.	0.3	3	0.9
Zona propensa a desastres naturales que podrían ocasionar daños en el establecimiento	0.2	2	0.4
Factores climáticos que podrían ocasionar daños en las habitaciones	0.2	2	0.4
<b>Total</b>			<b>1.7</b>

**Nota,** Realizado con base en la situación actual del área de Housekeeping.

Como se puede observar en la Tabla 4, las oportunidades se ponderan con un valor de 3.9, mientras que las amenazas tienen un valor de 1.7. De esta manera, se puede

# UCUENCA

interpretar que las oportunidades que posee el área de Housekeeping se superponen a las amenazas evidenciadas en dicha área. Los factores que más sobresalen dentro de las oportunidades son: la apertura por parte del personal para recibir capacitaciones, cursos o talleres que fomenten su desempeño laboral. Del mismo modo, otro factor relevante es la implementación de prácticas personalizadas para atender los requerimientos de los huéspedes.

Con base en las oportunidades, se plantea un modelo de talleres de capacitación dirigido al personal de Housekeeping que promuevan las buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades e incidan en los resultados de la gestión de los procesos operativos de dicha área. Referente a las amenazas de la matriz EFE, se recomienda a los directivos de Inti Kamari realizar un plan preventivo de desastres naturales, además de tomar sus propias medidas de seguridad como cámaras, sensores, guardia, etc.; considerando la distribución de todo el espacio que compone a Inti Kamari

Como resultado de la información recopilada y haciendo énfasis en la entrevista aplicada al personal del área Housekeeping, se destaca las siguientes falencias con la intención de plantear posibles estrategias de mejora que solventen estas:

- Gestión empírica del área Housekeeping
- Ausencia de inducciones, capacitaciones y/o formación respecto al funcionamiento del área Housekeeping.
- Designación de tareas a partir de la observación y conveniencia de la dirección del establecimiento.
- Ausencia de manual de procesos.
- Procesos no estandarizados.

## CAPÍTULO 2

### Planteamiento de estrategias para el área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge

En esta sección se expone un análisis sobre el personal del área en estudio, los procesos que se manejan antes del diseño y aplicación de las estrategias, las apreciaciones del personal y de los huéspedes de Inti Kamari con respecto al área de Housekeeping, aplicando instrumentos de levantamiento de información como entrevistas y encuestas.

#### 2.1 Personal del área de Housekeeping en Inti Kamari

El personal que conforma el departamento de Housekeeping de Inti Kamari está compuesto por dos personas, como se puede evidenciar en el organigrama de la Figura 5. Sin embargo, son empleados polifuncionales que no tienen formación en el área. Actualmente el personal desarrolla las siguientes actividades:

- Atención y servicio al cliente.
- Limpieza de habitaciones.
- Limpieza de áreas públicas y privadas
- Reposición de suministros y amenities.
- Revisión los aparatos eléctricos y el funcionamiento de luces.
- Recolección de blancos y trasladarlos a la lavandería.
- Manejo de entrada y salida de blancos y reposiciones de estos.
- Procesos de lavandería.
- Informar a la persona encargada de mantenimiento si ha existido algún deterioro o falla encontrada en la habitación.

#### 2.2 Procesos actuales del área de Housekeeping

Mediante las visitas al Lodge se pudo observar el desarrollo de los siguientes procesos. Es importante mencionar, que ninguno de estos procesos es estandarizado, es decir, se realizan de manera empírica sin orden ni con el respaldo de ningún formato. Estos se mencionan a continuación:

# UCUENCA

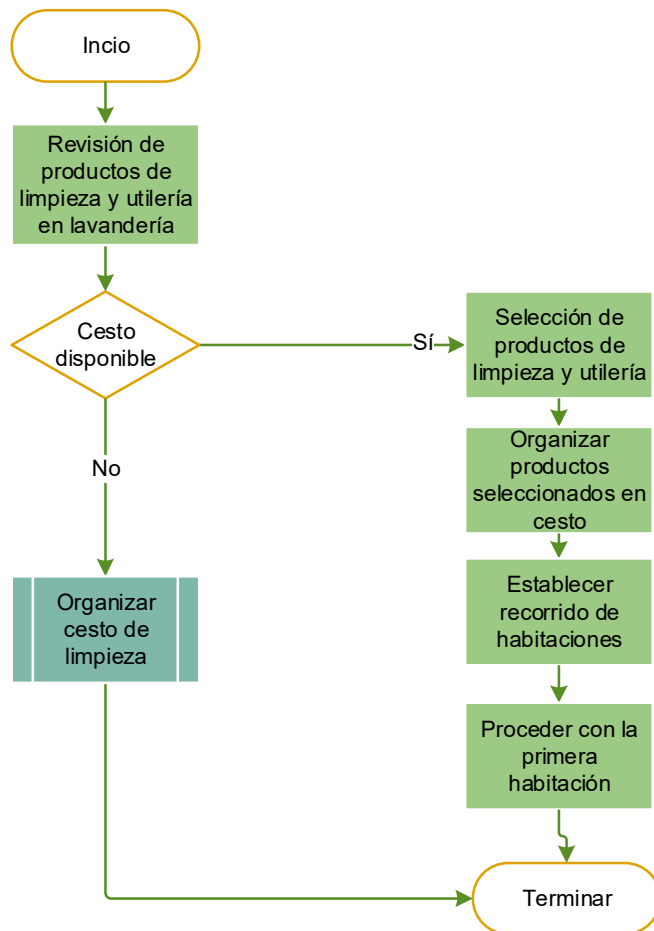
1. Armado de un cesto de limpieza: este proceso inicia en la lavandería en donde las camareras seleccionan productos de limpieza como la mezcla de detergente con blanqueador, desincrustante y aromatizante. Seguido por la selección de materiales de limpieza como: un par de guantes, dos limpiones, un cepillo para inodoro, una escoba, una esponja y una toalla que ha sido dada de baja para ser usado como trapeador.
2. Supervisión de habitaciones: este es realizado por la gerente y se hace aleatoriamente sin seguir un orden.
3. Tendido de cama: la ropa de cama es trasladada desde la lavandería hasta las habitaciones en bolsas de lona. En donde se procede al tendido de cama sin seguir ningún estándar.
4. Limpieza de habitaciones: es realizado por las camareras que se basan en su propio conocimiento, que ha sido adquirido por experiencia en trabajos anteriores de limpieza, más no por directrices del establecimiento.
5. Limpieza de baños: este proceso se maneja igual que el anterior, realizado por criterio propio de las camareras.
6. Manejo de blancos: se realiza desde las habitaciones, en donde se retiran fundas de almohada, sábanas, cobertores, toallas para ser enviados a lavandería.

A continuación, se presentan los siguientes flujogramas de procesos correspondientes a los procesos mencionados anteriormente:



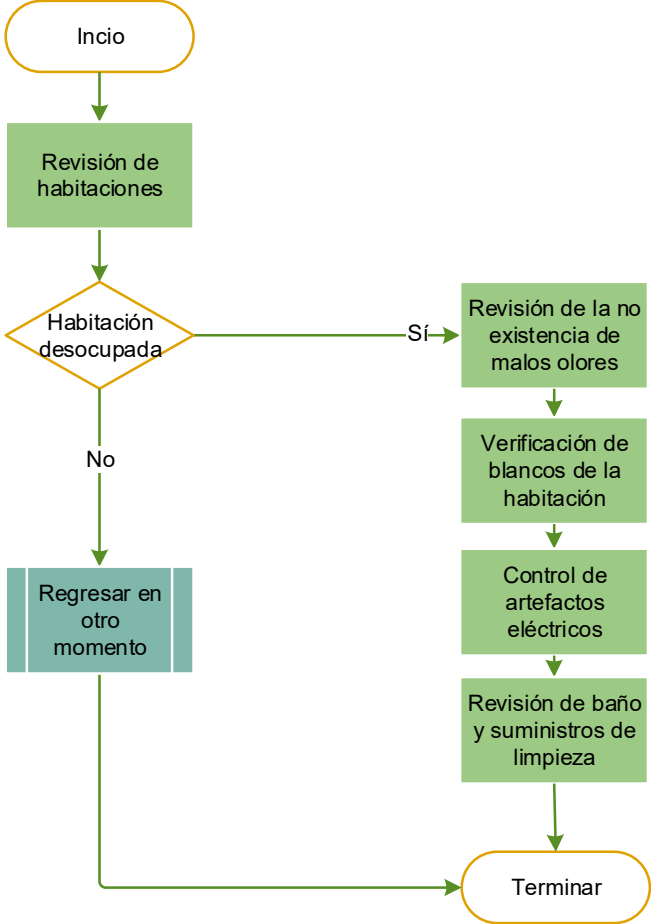
**Figura 5:**

Proceso: Armado de cesto de limpieza.



*Nota.* Realizado con base en la técnica de observación llevada a cabo en el objeto de estudio.

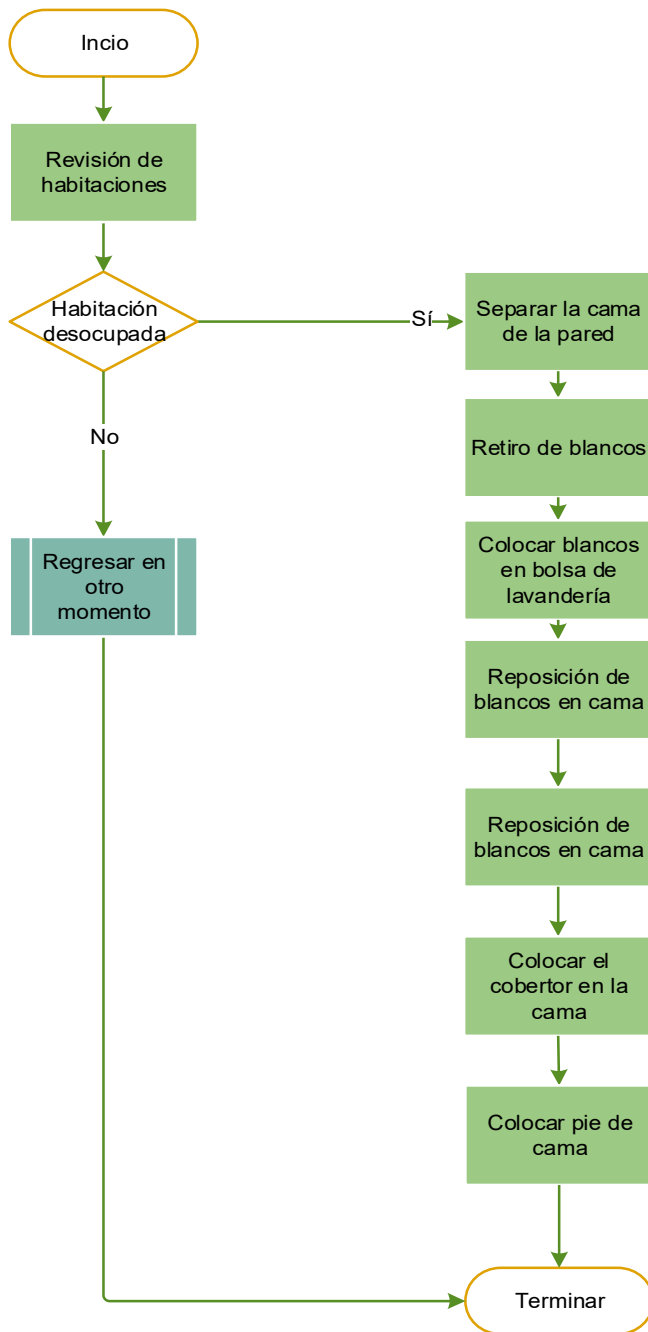
Figura 6: Proceso: supervisión de habitaciones



Nota. Realizado con base en la técnica de observación llevada a cabo en el objeto de estudio.

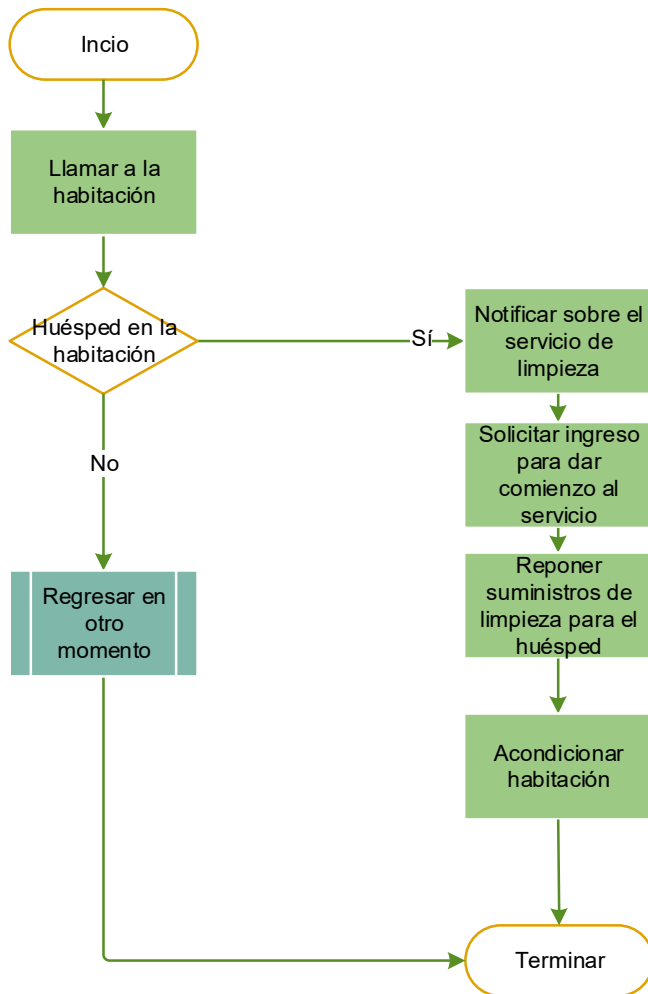
Figura 7:

Proceso: Tendido de cama



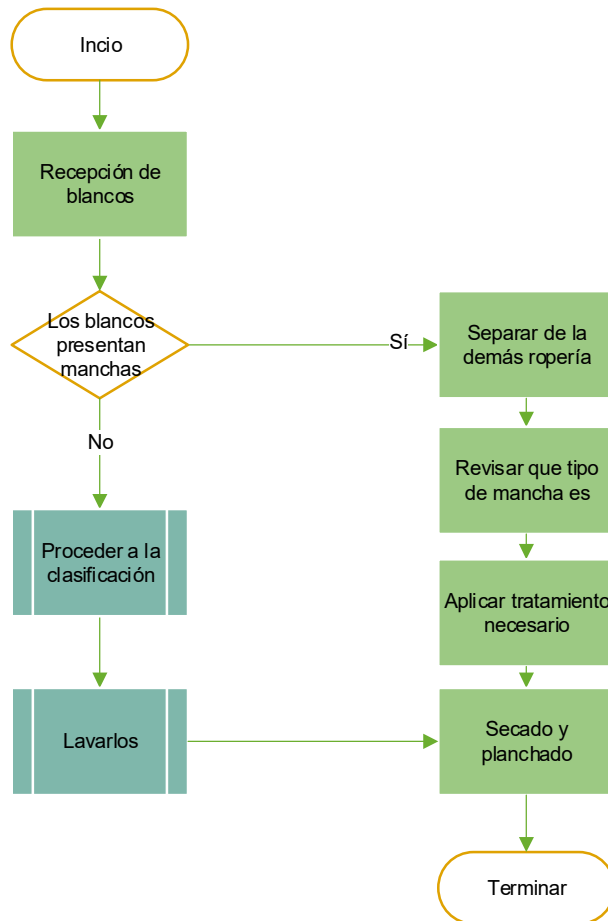
*Nota.* Realizado con base en la técnica de observación llevada a cabo en el objeto de estudio.

Figura 8: Proceso: limpieza de habitaciones



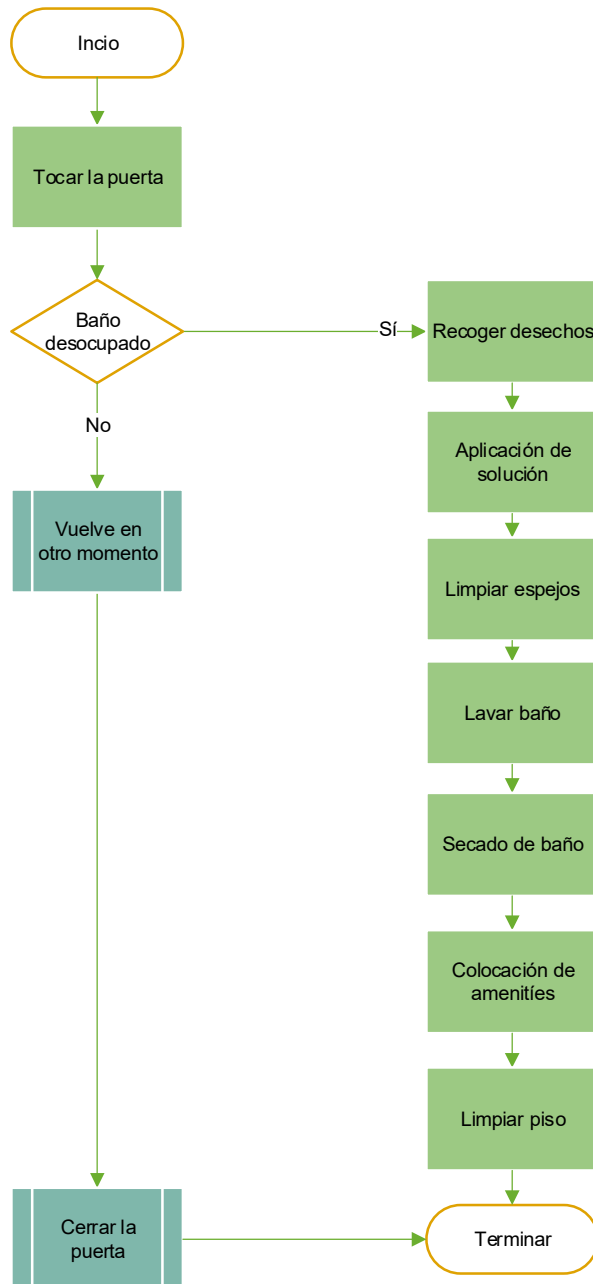
*Nota.* Realizado con base en la técnica de observación llevada a cabo en el objeto de estudio.

Figura 9: Proceso: manejo de los blancos



*Nota.* Realizado con base en la técnica de observación llevada a cabo en el objeto de estudio.

Figura 10: Proceso: limpieza de baños



*Nota.* Realizado con base en la técnica de observación llevada a cabo en el objeto de estudio.

## **2.3 Levantamiento de información del personal que labora en el área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge**

Hacer uso del método observacional no participativo resulta beneficioso desde algunos puntos de vista. Se dice que esta metodología se caracteriza principalmente por la percepción del comportamiento de los actores en el contexto, así como también la espontaneidad de la conducta esperada (Anguera, Villaseñor, Hernandez, & Jose López, 2011).. Este criterio ha sido aplicado en la segunda fase de las técnicas de trabajo del presente proyecto de intervención permitiendo diagnosticar el escenario actual del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge. El mismo diagnóstico se apoyó en la aplicación de entrevistas semiestructuradas para profundizar en los temas necesitados para recabar información. (Anexo 1-2)

Dichos instrumentos fueron aplicados al personal del área de Housekeeping, el cual está conformado por dos personas, las señoras Nora Marín y Eliza Bustamante. La entrevista tuvo una duración de 93 y 87 minutos respectivamente y se consideraron tópicos de limpieza, conocimiento técnico, suministros de limpieza, procesos operativos y ambiente laboral. Es importante mencionar que la apertura de las entrevistadas fue positiva.

En primer lugar, dentro de la entrevista realizada al Gerente General Carrasco (2022), se mencionó que, en primera instancia no cuenta con una formación académica relacionada a la industria hotelera y previo a su actual trabajo de gerencia se dedicaba a otra actividad totalmente diferente. A pesar de ello mantiene predisposición a formarse en el área que sea necesaria para aumentar sus capacidades personales. Con relación a la administración de Inti Kamari Lodge mencionó que, mediante mecanismos de mejora se busca implementar cambios en el área administrativa ya que, la empresa no cuenta con un sistema contable y mucho menos procesos operativos documentados, aun así, los esfuerzos de gestión se enfocan en la calidad de los servicios prestados y las habitaciones ofertadas. Por otro lado, existe una gran apertura a la creación de un área específica para la gestión del Housekeeping, por lo cual la entrevistada mencionó “Sí, yo estoy dispuesta a invertir en todo a favor de la empresa”. De esta manera, se puede entender que el presente documento sirve de base para la implementación de un nuevo departamento en Inti Kamari Lodge.

# UCUENCA

Con base en lo expresado por la gerente del establecimiento se puede decir que, aun contando con bases y experiencia en trabajos anteriores no tiene ninguna formación sobre la gestión de establecimientos de alojamiento turístico, mismo que encasilla como necesario por su rol dentro de la empresa. Y tomando en cuenta el crecimiento y alcance de Inti Kamari, considera imprescindible formarse de alguna manera en el área para mejorar la calidad y servicios que ofrece el establecimiento.

Tras concluir la entrevista de la gerente, se procedió a la aplicación de otra entrevista semiestructurada, con preguntas enfocadas en la labor de las camareras. En donde la señora Marín (2022), manifestó que:

Lleva 8 meses trabajando en el establecimiento y que durante ese tiempo ha adquirido mayor experiencia en el área hotelera, a pesar de ya haber laborado en el establecimiento Jardín del Valle una hostería aledaña a Inti Kamari.

Por otro lado, en el tiempo que lleva en el establecimiento sus jefes han depositado confianza en ella para desenvolverse libremente en sus tareas y que se siente parte de la familia Inti Kamari.

Así mismo, Nora comentó que cuando empezó sus actividades no tuvo una inducción de tareas y procesos, sino que confiaron en su experiencia.

Del mismo modo, la señora Marín describió a Inti Kamari como, una empresa semiestructurada, afirma que se ha manejado de una manera adecuada desde su punto de vista; no obstante, puede estar mejor organizada y destaca que todos los colaboradores son polifuncionales y existe un ambiente laboral sano, en donde todos son colaborativos y están dispuestos a apoyarse entre sí.

La señora Marín expresó también que, normalmente sus días laborales son “ajetreados y muy ocupados” conoce, cuáles son sus actividades diarias y aclara que no podría cumplir con más tareas al día, aunado a esto, la señora Nora considera que los tiempos destinados para su descanso no son suficientes, manifiesta que la empresa ha determinado 30 minutos como duración del descanso para el personal en general, aun cuando en ciertos días este tiempo no se ha cumplido en su totalidad.

En concordancia, la señora Bustamante (2022), manifestó que, lleva funciones alrededor de 6 meses cumpliendo funciones de *Housekeeping* ya que, cuenta con



# UCUENCA

experiencia limitada en el sector de alojamiento; sin embargo, al igual que la señora Nora comunica que su conocimiento ha aumentado conforme el tiempo que trabaja en el establecimiento. Considerando que la entrevistada no tiene ningún tipo de formación académica formal ni informal.

De manera similar, Bustamante manifestó que sus jefes han sido de gran apoyo para su desarrollo en el establecimiento y que depositan tanto en ella, como en todos los colaboradores. Es conveniente subrayar que el establecimiento tampoco le ha proporcionado ningún material como guía para llevar a cabo sus funciones. La entrevistada expresó que en la actualidad el poco tiempo que labora en el establecimiento se siente parte de familia Inti Kamari.

Al cuestionar el ambiente laboral en Inti Kamari, Eliza comunicó que, su entorno laboral se caracteriza por ser sano y amigable, en donde cada persona del equipo de trabajo tiene el espíritu de ayudar a los demás. A esto, el personal entrevistado recalcó que, cada uno de los colaboradores cumple actividades polifuncionales. Al ahondar en temas puntuales sobre el trabajo que desempeña, la entrevistada manifestó también que, realiza muchas labores durante su jornada, no obstante, podría responsabilizarse de una o dos actividades adicionales.

Por otro lado, el personal entrevistado supo manifestar lo siguiente:

1. La falta cumplimiento por parte de la empresa en respetar los tiempos de descanso del personal, siendo que, debería cumplirse los 30 minutos de descanso que se pactó al ingresar a trabajar en el establecimiento.
2. Se encuentran conformes con su salario, de manera similar enfatizaron en decir que tienen aspiraciones de crecimiento profesional y laboral dentro del establecimiento.
3. Se ha evidenciado varios aspectos generales, uno de los más notables es el limitado conocimiento del sector hotelero.
4. Las deficiencias o malas prácticas en las labores de Housekeeping. Al profundizar con las preguntas sobre tales temas.

# UCUENCA

Se prestó mayor atención a los procedimientos que realizan al tratarse de limpieza.

Dentro de la gestión en los procesos del área se destacó que, el establecimiento carece de procesos estructurados y documentados por lo cual se lleva el desarrollo de estos de manera empírica a partir de las directrices emitidas por su jefe. Es posible decir que esta situación es genérica; es decir, no solo afecta a Inti Kamari sino a muchos otros establecimientos que, como éste, se han estructurado y funcionando en base a una administración empírica.

Es conveniente destacar que, el personal entrevistado no cuenta con ningún tipo de formación o preparación por parte de la empresa para realizar las funciones correspondientes al área de Housekeeping. Es decir, el personal ha llevado sus responsabilidades a partir de la observación y crítica constructiva por parte de los superiores.

## **2.4 Levantamiento de la información de los huéspedes de Inti Kamari Lodge.**

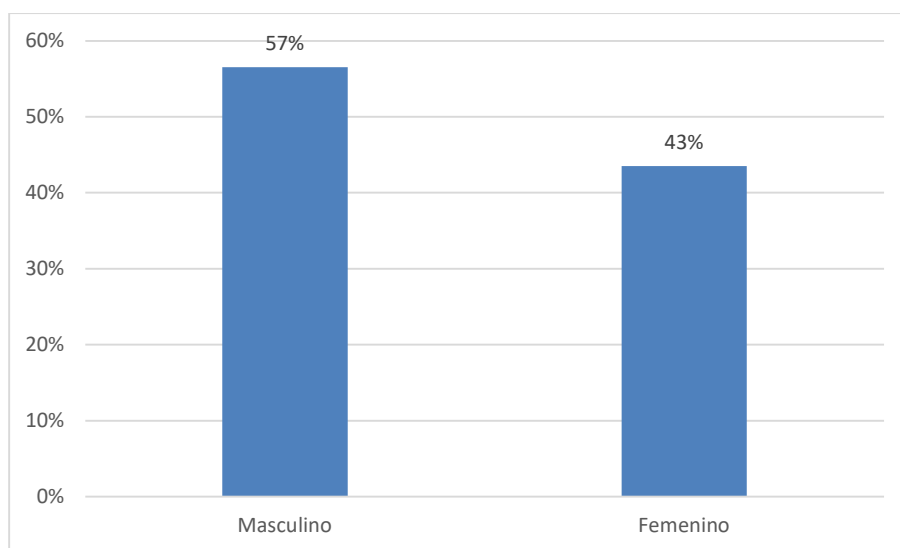
Para determinar la percepción de los clientes, se optó por plantear una encuesta que aborde las características de los clientes que visitan Inti Kamari Lodge. El instrumento tiene un formato de selección múltiple con una duración estimada de dos minutos y medio para facilitar la recepción de información por parte de los huéspedes. Del mismo modo dicha encuesta fue aplicada utilizando el muestreo probabilístico no aleatorio por conveniencia el domingo 17 de abril del 2022, a 30 usuarios que se encontraban hospedados en el establecimiento dicha fecha. Es decir, se tomó como este muestreo que se define como una de las técnicas de muestreo no probabilístico aplicada de acuerdo con lineamientos de facilidad de acceso, disponibilidad de las personas de formar parte de la muestra, intervalo de tiempo dado o cualquier otra especificación práctica de un elemento particular (Hernández , 2021).

De esta manera, se tomó como muestra a los usuarios hospedados dicha fecha con la finalidad de recoger información de primera mano. Ya que, la población del establecimiento es aleatoria y depende de las temporadas. Por otro lado, es necesario recalcar que la información a supeditar es esencialmente sobre la percepción del área Housekeeping del establecimiento, por lo cual las personas calificadas a otorgar dicha información son únicamente los clientes que han hecho uso de las instalaciones.

Cada encuesta estuvo conformada con 16 preguntas; se incorporaron preguntas demográficas de género, edad, nacionalidad e ingresos mensuales, con la finalidad de conocer el perfil básico de los clientes. Los tópicos enfocaron al servicio recibido por parte del personal de Housekeeping, al estado de los blancos, orden, limpieza, olor y calidad de la habitación durante la estadía de los usuarios, dichos tópicos fueron cuestionados mediante una escala de Likert. (Anexo 5)

## 2.4.1 Resultados de la aplicación del instrumento de recolección de información

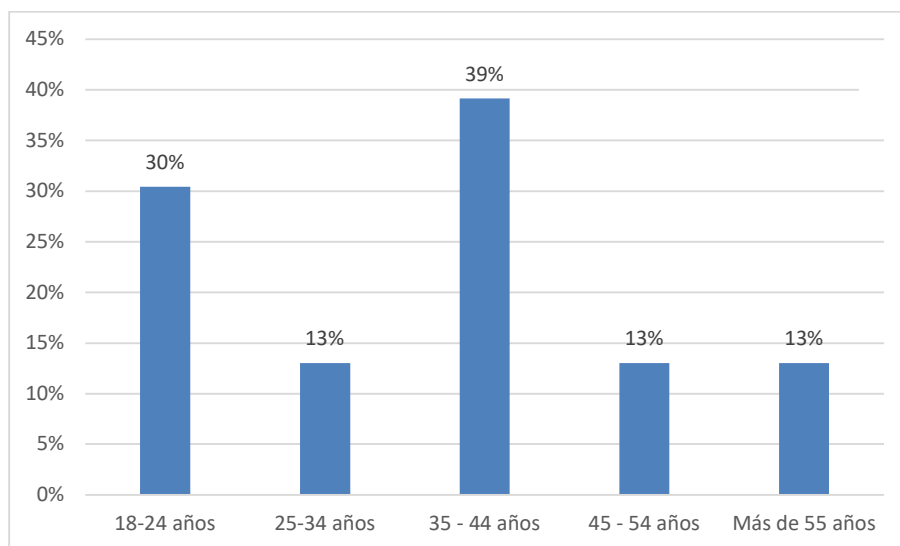
Figura 11: Genero de los huéspedes



*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Como se puede apreciar en la Figura 11, los usuarios que más frecuentan el establecimiento pertenecen a un género masculino, destacado por el 57%, mientras que, las mujeres representan un 43%. Se puede entender que, alrededor de 6 de cada 10 huéspedes son hombres, mientras que, el número restante son mujeres.

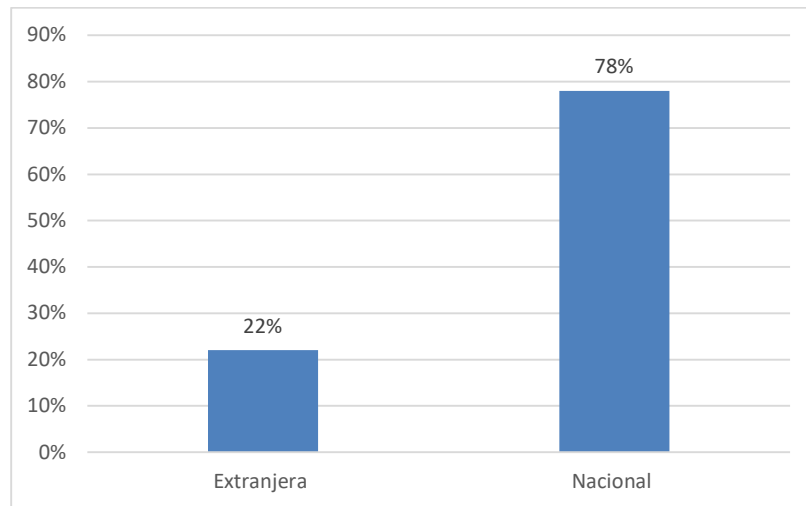
Figura 12: Rango de edad de los encuestados en Inti Kamari



*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Como se puede apreciar en la Figura 12, el rango de edades de los usuarios que más frecuentan el establecimiento se encuentra entre los 35 a 44 años representando el 39% del total, usuarios de entre 18 y 24 años corresponden al 30%. Por otro lado, las personas de 25 a 34 años representan el 13%. Del mismo modo, personas comprendidas en edades de 45 a 54 y 55 años en adelante corresponden al 26% restante. Se puede entender que, alrededor de 4 de cada 10 asistentes al establecimiento se encuentran en una edad 18 a 24 años, mientras que, el otro porcentaje más alto es del 30% comprendido por personas de 18 a 24 años. Esto nos permite comprender que las personas que más demandan los servicios del Inti Kamari son jóvenes y adultos de mediana edad.

Figura 13: Nacionalidad de usuarios

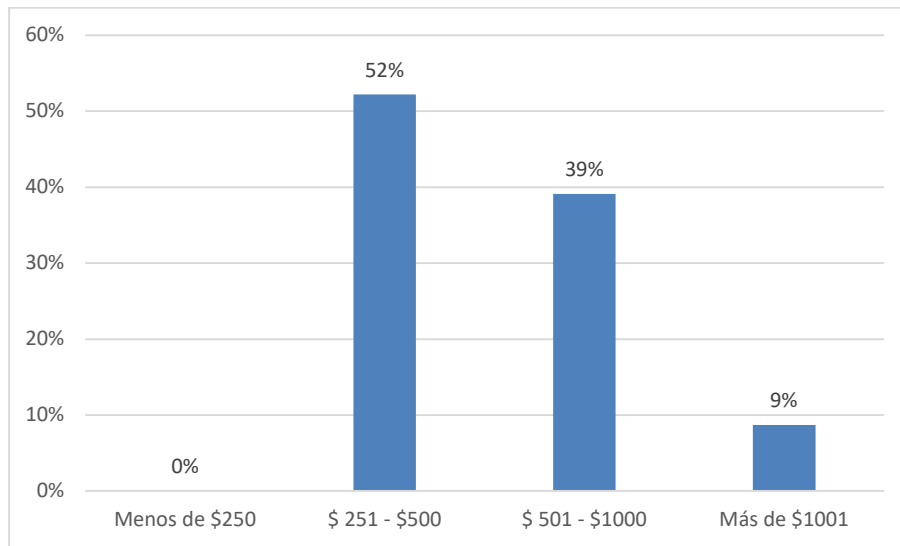


*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Como se puede apreciar en la Figura 13, el 78% de personas que asisten al establecimiento son de nacionalidad ecuatoriana mientras que, el 22% restante corresponde a personas de nacionalidad extranjera.

Se entiende que, la mayor cantidad de personas que asisten son de nacionalidad ecuatoriana. Por ende, existe un bajo alcance respecto a la captación de turistas.

Figura 14: Ingreso mensual de los encuestados en Inti Kamari

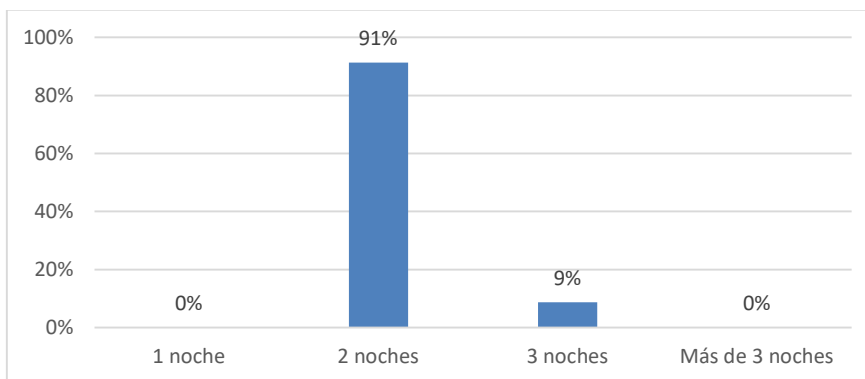


*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Como se puede apreciar en la Figura 14, el 52% de personas que asisten al centro son poseen un nivel de ingresos económicos de \$251 a \$500, mientras que, el 39% ganan entre \$501 a \$1000. Finalmente, tan solo el 9% posee ingresos superiores a \$1001.

Se puede entender que la mayor cantidad de personas que asisten son personas que se encuentran en un estrato económico medio según el diario Primicias (García F. , 2021) ya que 5 de cada 10 usuarios perciben una entrada de 251 a 500 dólares americanos.

Figura 15: Tiempo de permanencia en el establecimiento por noche



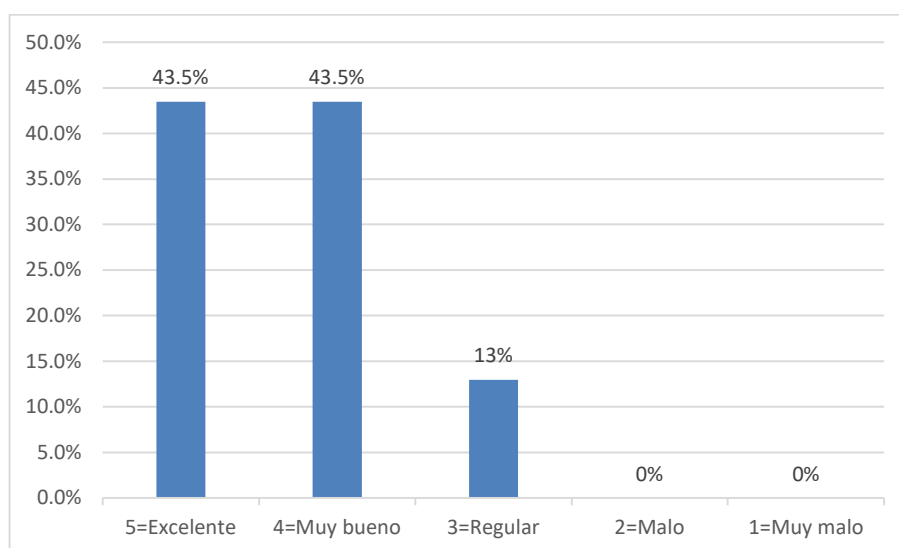
# UCUENCA

*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Como se puede apreciar en la Figura 15, el 91% de personas que asisten al centro se hospedan al menos dos noches seguidas, mientras que, el 9% mantiene un tiempo de alojamiento de una noche.

Se puede entender que 9 de cada 10 de usuarios prefieren un alojamiento de noches seguidas.

Figura 16: Calificación de la limpieza e higiene de las habitaciones de los encuestados en Inti Kamari

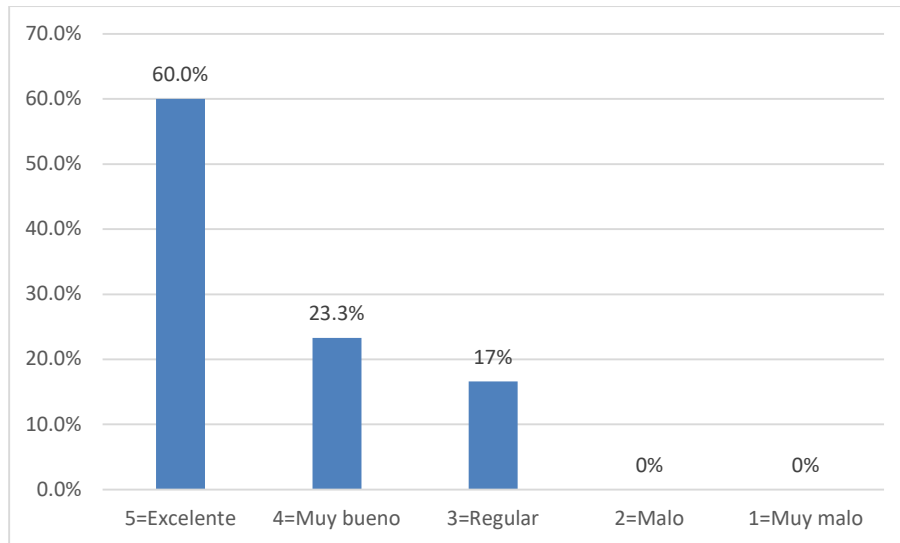


*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Como se puede apreciar en la Figura 16, el 43.48% de personas que asisten al establecimiento calificaron el servicio de limpieza como excelente, mientras que, otro 43.48%% califico el servicio de limpieza de las habitaciones como muy bueno. Finalmente, tan solo el 13% le dio una calificación regular.

Entonces, se puede entender que 9 de cada 10 usuarios del establecimiento califican como excelente y buena el servicio de limpieza a la habitación.

Figura 17: Calificación del orden de las habitaciones de los encuestados en Inti Kamari.



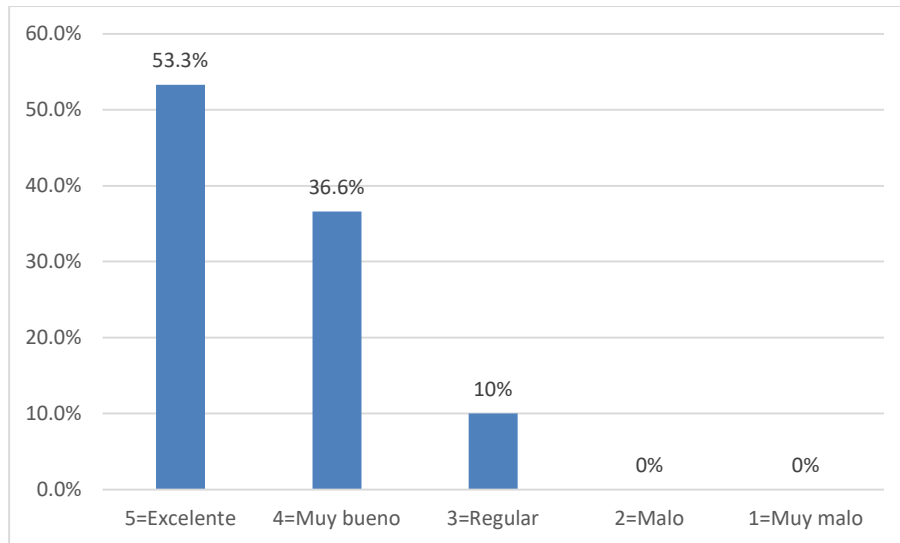
*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Gran parte de los encuestados señalan que su estadía tuvo una duración de dos noches, en donde 18 personas califican la limpieza e higiene de su habitación con una puntuación de cinco, es decir de excelencia.

Por lo tanto, las 12 personas restantes lo puntúan entre 3 y 4 lo que indica que el orden no es una deficiencia dentro de la limpieza que efectúa el personal de Housekeeping del establecimiento.



Figura 18: Percepción del estado de las habitaciones por parte de los usuarios de Inti Kamari.



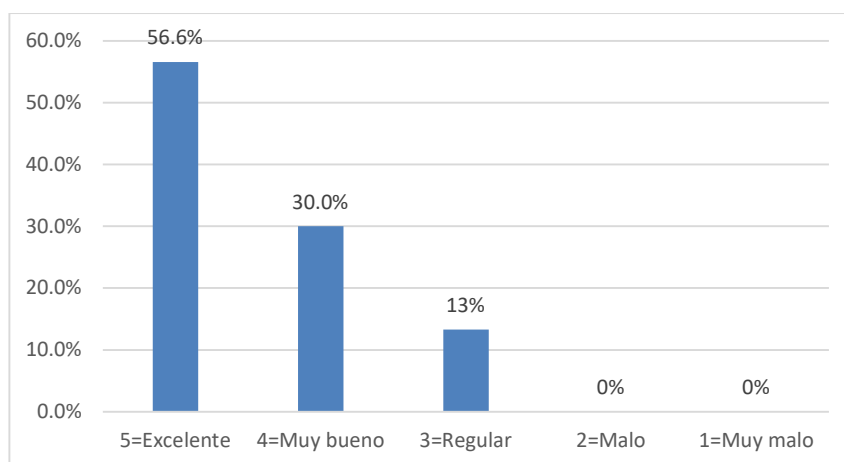
*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

En cuanto a la valoración del estado de la habitación hubo cierta dispersión de datos, dado que 16 de los 30 (53,3%) encuestados lo catalogaron como excelente.

En este sentido, se considera que los clientes que dieron la valoración de 3 en infraestructura interna se basaron en: el estado de las paredes, ventanas, techo y demás elementos de la habitación.

# UCUENCA

Figura 19: Calificación de la presentación y estado de la lencería en la habitación de los encuestados en Inti Kamari

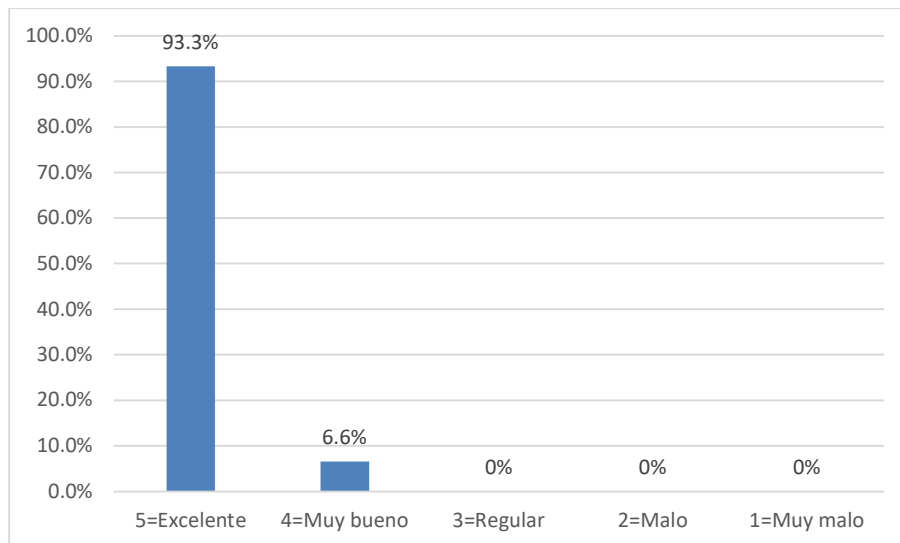


*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Del total de encuestados se puede observar que el 56,6% de encuestados calificaron la presentación y el estado de la lencería del establecimiento como excelente, otro 30% lo califico como muy bueno y tan solo el 13% restante considero al estado de la lencería como regular.

Se puede entender que 8 de cada 10 encuestados calificaron la presentación de la habitación y el estado de lencería en una puntuación de 4 y 5 lo cual demuestra que la percepción de los usuarios denota a dichos elementos como excelentes.

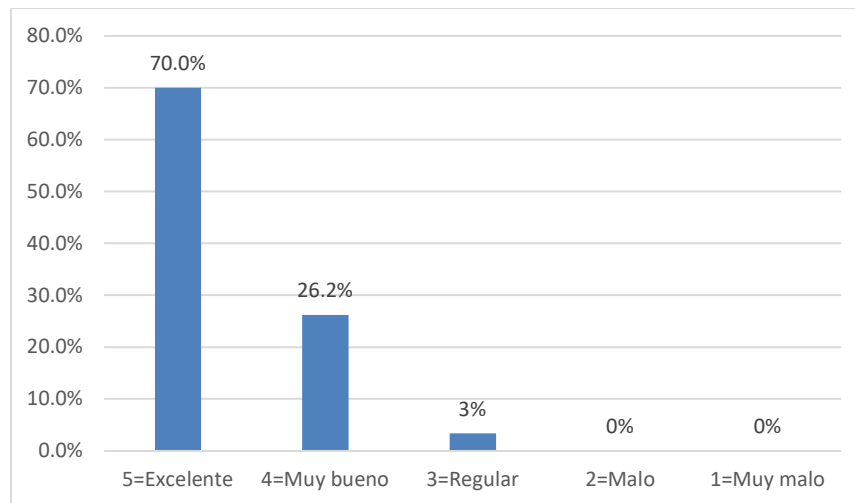
Figura 20: Calificación del estado de las sábanas y cobertores de la habitación de los encuestados en Inti Kamari



*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Del total de encuestados un 93,3% califica el estado de cobertores y sabanas en una puntuación de 5 considerada excelente, mientras que el 6,6% lo considera en una puntuación de 4, es decir muy bueno. Se puede entender que 8 de cada 10 encuestados cataloga los cobertores y sabanas de las habitaciones en una escala de 4 a 5 lo cual demuestra la buena calidad de los cobertores y sábanas que se utiliza en el establecimiento.

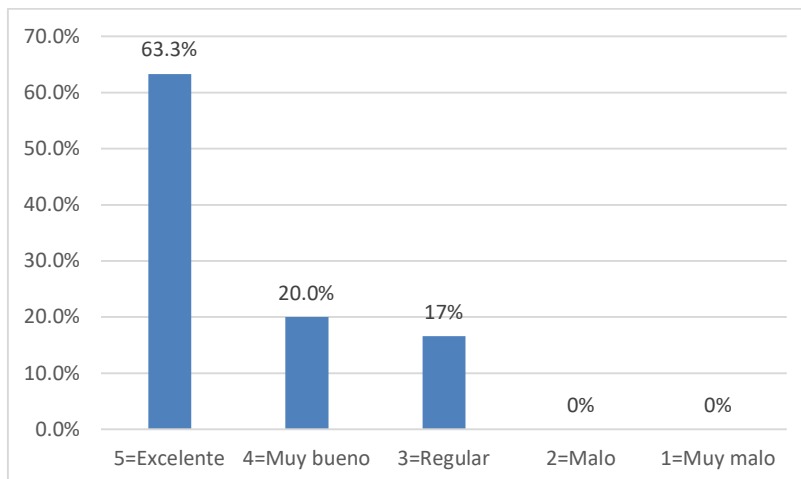
Figura 21: Calificación de la presentación y estado de las toallas en la habitación de los encuestados en Inti Kamari.



*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

En esta interrogante existe cierta dispersión entre las calificaciones de excelente y muy bueno con respecto a la presentación de toallas en la habitación de los huéspedes encuestados. Este indicador no se considera contraproducente ya que solo un huésped asignó la calificación de regular; sin embargo, es posible corregir y mejorar para brindar un mejor servicio a cada uno de los huéspedes.

Figura 22: Calificación del aroma que perciben en la habitación de los encuestados en Inti Kamari.

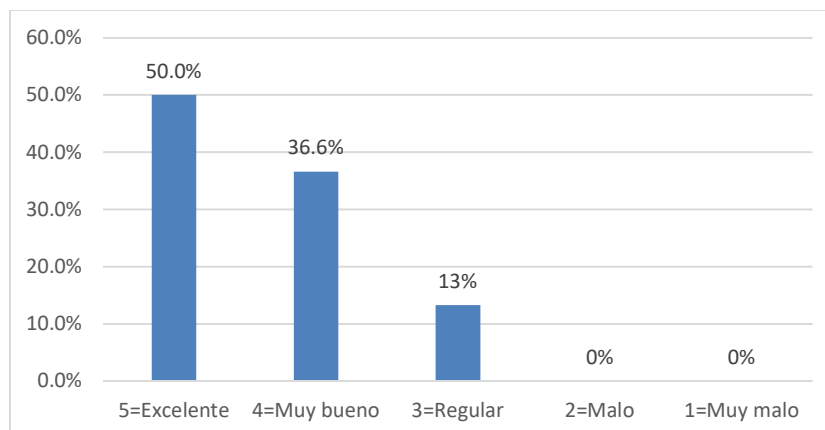


*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Del total de encuestados un 63,3% considera que el aroma que se percibe en las habitaciones se califica como excelente, el otro 20% lo cataloga como muy bueno y tan solo el 17% lo indica como regular; aunque no es una mala calificación, esta situación pudo estar influenciada por diversos factores tales como la humedad en los días de lluvia, uso de productos químicos fuertes, etc.

Del total de encuestado 8 de cada 10 huéspedes catalogaron el aroma que tienen las habitaciones en un nivel de 4 y 5.

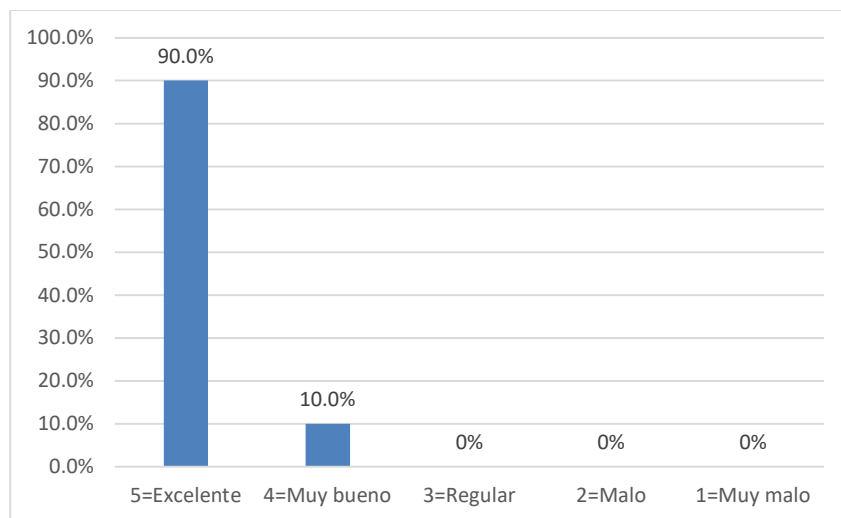
Figura 23: Calificación de la calidad en la habitación por parte de los huéspedes Encuestados En Inti Kamari.



*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Lo que es notable es la similitud de resultados con la pregunta que cuestiona la calidad en las habitaciones de los huéspedes, por lo que ejerce influencia los factores y situaciones de preguntas anteriores y posteriores a esta. Se recalca que para la calidad percibida por los huéspedes 15 de 30 encuestados le otorga una calificación de cinco.

Figura 24: Calificación del servicio al cliente del personal de Housekeeping por parte de los huéspedes encuestados en Inti Kamari.

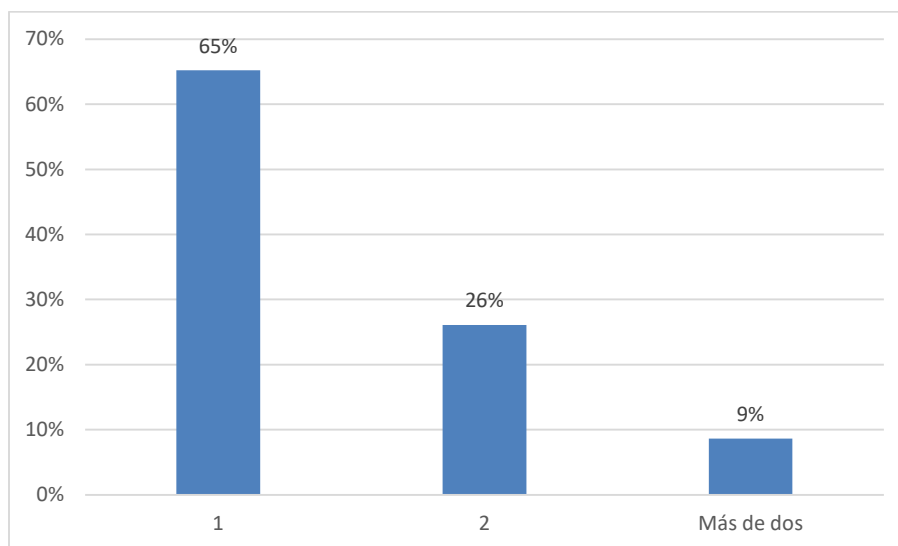


*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

En cuanto a la pregunta enfocada al servicio al cliente recibido por parte del personal de Housekeeping, existe gran concentración en la calificación de excelente; así mismo, el 10% de la muestra lo califica como muy bueno, indicador que podría expresar fallas o defectos mínimos al momento del contacto y comunicación entre el personal y los clientes, considerando que puede estar influenciado por una serie de causantes en esos momentos de verdad.

Esta pregunta tiene cierta relación con la última en la que se cuestiona el número de veces que un Housekeeping visito las habitaciones de los huéspedes, sea esto para limpieza diaria, solicitudes de limpieza, requerimientos de los huéspedes, etc.

Figura 25: Cuantas veces visitó la habitación el personal de Housekeeping



*Nota.* Realizado con base en los resultados tabulados.

Referente a las veces que el personal de Housekeeping visitó las habitaciones de los huéspedes. El 65% de los encuestados mencionó haber recibido una sola visita a la habitación, el 26% recibió dos visitas durante su estancia y tan solo el 9% de los encuestados recibieron más de dos visitas a la habitación.

Se puede entender que 6 de cada 10 encuestados recibieron una visita por parte del personal de Housekeeping. Considerando que la mayor cantidad de clientes tuvieron una estadía de dos noches en adelante, este apartado se considera como un indicador preocupante, que ejemplifica una gran falla en las funciones del personal de Housekeeping por lo que se deben aplicar estrategias de correctivas y de mejoramiento a la mayor brevedad posible.

Por lo tanto, las falencias del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge son: personal contratado sin conocimiento previo en la hotelería, ausencia de procesos, métodos y guías para el desarrollo de las actividades, no existen períodos de inducción para los nuevos colaboradores, falta de capacitaciones y/o talleres para potenciar el conocimiento de los colaboradores de manera continua y la más importante, que no



# UCUENCA

existe un departamento formal de Housekeeping estructurado y en términos generales la estructura desorganizada del establecimiento.

Considerando lo mencionado, y con base en el tipo de establecimiento y el diagnóstico presentado anteriormente, se proponen estrategias en el siguiente capítulo que compensen tales deficiencias y permitan a Inti Kamari encaminarse hacia la mejora continua de los procesos operativos internos del área de Housekeeping.

## **2.5 Desarrollo de las estrategias para el mejoramiento de los procesos operativos del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge.**

Una vez realizado el análisis FODA, las matrices EFI y EFE, entrevistas al personal y encuestas aplicadas a los huéspedes; ha sido posible identificar los puntos débiles y de esta manera plantear las siguientes estrategias de mejora alineadas a las necesidades del área involucrada:

1. Creación del departamento de Housekeeping mediante el rediseño del organigrama actual. Es decir, conformar de manera ordenada el departamento, con la finalidad de organización de actividades, optimización de tiempo y recursos, y la adecuada conducción del personal en su jornada laboral.
2. Diseñar un manual de procesos para el área de Housekeeping con el fin de mejorar los procesos operativos actuales. Esto permitirá un mejor desempeño de las actividades designadas al personal.
3. Desarrollar un modelo de formación continua mediante la aplicación de talleres para el personal de Housekeeping e incidir la gestión de procesos.

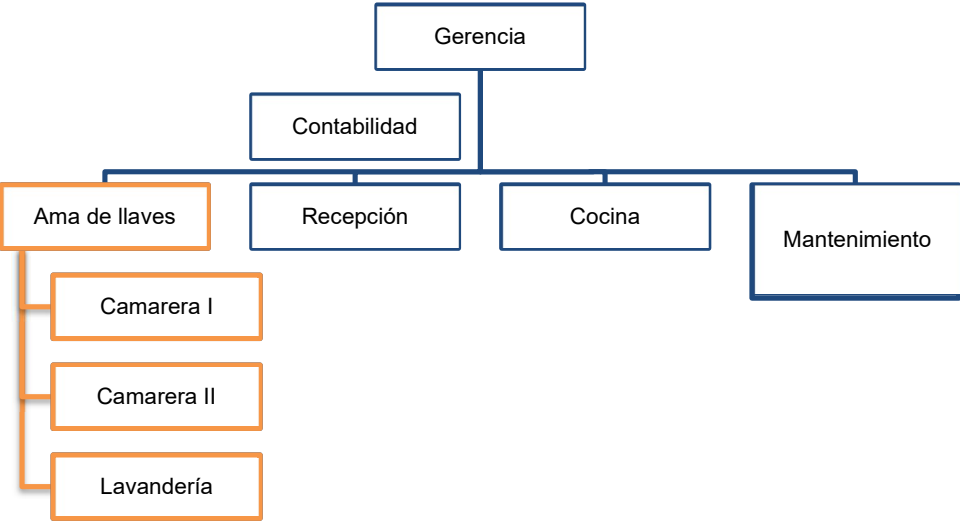
### **2.5.1 Creación del departamento de Housekeeping**

La propuesta de creación del área Housekeeping en el establecimiento de Inti Kamari Lodge contempla los siguientes determinantes:

1. Rediseño del organigrama del establecimiento.
2. Distribución de tiempos durante la jornada laboral.
3. Office de Housekeeping.

- 4.Perfiles del personal.
- 5.Funciones y actividades.
- 6.Formatos propuestos.

Figura 26: Organigrama propuesto para el departamento de Housekeeping



Nota.

Realizado con base en las necesidades evidenciadas

# UCUENCA

Como se puede observar en la Figura 26., el personal de Housekeeping crece con la propuesta de contratar dos personas, mismas que cumplirían con el rol de ama de llaves y encargado de lavandería.

Debe señalarse también la importancia de tener un espacio destinado al almacenamiento de blancos y artículos de limpieza. Este espacio es conocido como Office y según el módulo: servicios hoteleros en las áreas de reservaciones recepción y habitaciones (Larrea, 2021) el Office debe almacenar y clasificar los siguientes elementos:

- Lencería: sábanas, fundas de almohada, toallas, cobertores y demás blancos.
- Utensilios limpieza: escoba, trapeador, cepillo de baño, limpiones, esponjas.
- Productos para la limpieza: agua, detergente, cloro, aromatizante, desincrustante.
- Suministros y amenidades: jabón, shampoo, acondicionador, papel higiénico, fundas de basura.

Estos materiales básicos son esenciales para prestar un correcto servicio a los huéspedes, se deberá mantener orden y aseo diario en estos espacios con la finalidad se agilizar el trabajo del personal.

Es de relevancia mencionar la asignación de tareas basadas en los tiempos distribuidos dentro de la jornada laboral del personal (Mendoza, 2013). Por otro lado, según el Código de Trabajo del Ecuador (2012), dentro del Art. 47 que, los empleados deben cumplir no más de 40 horas semanales y 8 horas diarias. Esta jornada que puede ser dividida en dos partes con un descanso después de las cuatro primeras horas. Tal descanso puede ser destinado para alimentación o demás actividades requeridas por los empleados, que no involucre actividades laborales.

En este sentido (Huanca, 2020), recomienda que, no se deben quemar las horas laborables, y que se debe designar de 30 minutos a una hora de almuerzo. Así mismo indica que el tiempo para la limpieza de cada habitación debe ser de 30 minutos un poco más o menos, dependiendo del tipo de habitación y establecimiento. Asignar tiempos a cada actividad, permite que el servicio sea más rápido y eficaz, de esta manera los huéspedes tendrán sus habitaciones listas cuando deseen hacer uso de estas. Las

# UCUENCA

actividades de limpieza de las camareras deben ser determinadas por tiempo para mejorar la operatividad del establecimiento.

Actualmente, el personal de Housekeeping del establecimiento no tiene tiempos establecidos para la limpieza de las habitaciones, sin embargo, consideran los siguientes aspectos:

- 6.Ocupación del establecimiento.
- 7.Actividades adicionales de limpieza.
- 8.Tipo de habitación.
- 9.Actividades en lavandería.
- 10.Peticiones adicionales de gerencia.

De este modo, se puede decir que, el personal del área de Housekeeping no mide sus tiempos en estándares planteados inicialmente en el establecimiento, sino que los procesos de limpieza se realizan a criterio propio fundamentado en las 5 consideraciones anteriores. Por tanto, se reitera la necesidad de la creación de un departamento organizado, a causa de la notable desorganización de la empresa.

Se debe tomar en cuenta que el personal del establecimiento tiene una sola jornada de trabajo de 8 horas diarias acorde a la ley.

Considerando lo mencionado, y alineado a las necesidades y requerimientos de Inti Kamari se propone la siguiente distribución de tiempos durante la jornada laboral de Housekeeping:

Tabla 5: Distribución de tiempos del personal del área de Housekeeping.

Actividad	Minutos
Armado y organización del cesto de limpieza	5
Recibir formato de limpieza de habitaciones e indicaciones generales	10
Almuerzo	30
Actividades posteriores a la limpieza	5
Limpieza de habitaciones	35

*Nota.* Realizado con base en la necesidad de establecer tiempos en el área.

Tomando de referencia la jornada laboral de 8 horas de las cuales se resta los tiempos mencionados anteriormente, quedan 7 horas de trabajo efectivo para el personal de Housekeeping, que se traduce en 420 minutos.

Por lo tanto, se hace uso de los siguientes cálculos según el libro “Gestión de Hoteles” (Equipo Vértice, 2018). El libro menciona los siguientes cálculos que son de utilidad para el control de las operaciones dentro del área. Aunado a esto, indica que es necesario obtener un porcentaje de ocupación anual del establecimiento y el número de habitaciones. El gerente supo manifestar que la ocupación anual de Inti Kamari según registros anteriores es del 67% y se vuelve a mencionar las 35 habitaciones que posee el establecimiento. De este modo se plantean los siguientes cálculos.

1. Producción de habitaciones anuales:

$$\text{Habitaciones anuales} = \frac{365 \text{ (días del año)} \times N^{\circ} \text{ hab} \times \text{Ocupación anual}}{100}$$

$$\text{Habitaciones anuales} = \frac{365 \times 35 \times 67}{100} = \mathbf{8559}$$

2. Número de habitaciones producidas al día:

$$\text{Habitaciones por día} = \frac{\text{minutos de la jornada diaria}}{\text{tiempo aproximado para limpiar una habitación}}$$

$$\text{Habitaciones por día} = \frac{420}{35} = \mathbf{12}$$

3. Días de trabajo efectivo al año de camareras:

$$365 \text{ (días del año)} - 30 \text{ (días de vacaciones)} = \mathbf{335}$$

$$\text{Días de trabajo efectivo} = 365 \text{ (días del año)} - \text{días de descanso anual}$$

$$\text{Días de trabajo efectivo} = 365 - 96 = \mathbf{239 \text{ días efectivos de trabajo}}$$

4. Número de camareras necesarias diariamente:

$$\text{Camareras diarias} = \frac{N^{\circ} \text{ habitaciones}}{N^{\circ} \text{ de habitaciones producidas al día}}$$

$$\text{Camareras diarias} = \frac{35}{12} = 2,9 \text{ camareras}$$

Como resultado de esto se obtiene que son necesarias 3 camareras para realizar la limpieza de las habitaciones en el tiempo determinado. Lo que sustenta la contratación del personal reflejado en el organigrama de la Figura 26, la persona encargada de lavandería también podrá realizar funciones de camarera. Sin embargo, es necesario la contratación de un ama de llaves que se encuentre en la capacidad de dirigir el departamento; tales cargos se describirán posteriormente.

En segundo lugar, la descripción de perfiles de empleados al igual que actividades y funciones, es indispensable para garantizar el óptimo desempeño de estos en su jornada laboral. Con base en el organigrama propuesto en la Figura 26 se describen los siguientes perfiles de cargos acompañado de actividades y funciones de estos.

Tabla 6: Perfil de Ama de llaves del área Housekeeping

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo	Ama de llaves
Área	Housekeeping
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Gerente General
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	

Asistir a los huéspedes con un servicio de excelencia, mantener las habitaciones y las áreas públicas meticulosamente limpias y buscar siempre la mejor manera de satisfacer las necesidades de los huéspedes durante su estadía.

## DESCRIPCIÓN DEL CARGO

- Planificar los servicios de limpieza
- Controlar los servicios de limpieza.
- Organizar los servicios de higienización.
- Supervisar el equipo del área Housekeeping.
- Ordenamiento y ornamentación de las habitaciones.
- Gestionar lavandería, áreas externas e internas (área de cocina).
- Manejar los materiales de consumo, limpieza, decoración, menaje y uniformes.

## RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS

- Gerencia
- Alimentos y bebidas
- Mantenimiento
- Lavandería

## Educación

- Mínimo bachiller
- Título en hotelería y turismo

### Conocimientos en:

- Elaboración de presupuestos, cronogramas y eventos.
- Servicio al cliente.

## Experiencia

- Mínimo 6 meses en cargos similares.
- Experiencia manejando cargos departamentales.

## Habilidades

- Capacidad argumentativa lógica verbal y escrita.
- Toma de decisiones individuales o conjuntas.
- Cálculos matemático.
- Planificación al corto plazo.

## Actitudes

- Innovador, diseño de nuevas ideas.
- Metódico y organizado.
- Sentido común y práctico.
- Asume responsabilidades de control y supervisión.

- Democrático, incluye a otras personas en sus decisiones.
- Estabilidad emocional.

---

### Requisitos físicos

---

- Vitalidad.
  - Coordinación motriz
  - Excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.
- 

*Nota.* Realizado con base en propuesta de cargos.

Tabla 7: Funciones y actividades de Ama de llaves

<b>AMA DE LLAVES</b>	
<b>Funciones</b>	<b>Actividades</b>
Planificación departamental	Diseñar cronogramas de trabajo con los colaboradores del departamento. Revisión de métodos y procedimientos operacionales. Organizar el equipo de trabajo.
Organizar, capacitar y supervisar el Talento Humano del departamento	Asegurar los estándares de presentación y disciplina del personal. Resolución de problemas y conflictos. Promover un ambiente de trabajo colaborativo. Capacitar al personal, para fomentar su competencia.
Contratar y supervisar servicios de terceros	Identificar las necesidades a cubrir. Selección de proveedores. Analizar propuestas y presupuestos
Administrar recursos del área	Definir niveles de inventarios. Definir cantidad y mobiliario de reserva.

---



Determinar políticas de uso y consumo de productos e insumos

*Nota.* Realizado con base en propuesta de cargos.

Tabla 8: Perfil de camarera del área Housekeeping

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo	Camarera
Área	Housekeeping
Número de cargos	2
Jefe inmediato	Ama de llaves
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Asistir a los huéspedes con un servicio de excelencia, mantener las habitaciones y las áreas públicas meticulosamente limpias y buscar siempre la mejor manera de satisfacer las necesidades de los huéspedes durante su estadía.	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>–Preparar los materiales necesarios para el trabajo: productos, herramientas, máquinas, etc.</li> <li>–Limpiar y ordenar las habitaciones y áreas comunes del establecimiento, revisar las habitaciones y el mobiliario en buen estado.</li> <li>–Dejar pequeños detalles o amenities en las habitaciones de los huéspedes más frecuentes o importantes para que se sientan bienvenidos con autorización previa.</li> <li>–Recibir clientes durante su estancia.</li> <li>–Procesar artículos perdidos.</li> <li>–Debe tener en cuenta las quejas y solicitudes de los huéspedes, informar adicionalmente a la gerencia y cumplir con sus solicitudes en la medida de lo posible.</li> <li>–Recoge y limpia tus materiales de trabajo y envía la ropa sucia al cuarto de lavado.</li> <li>–Verificar el estado de lavado de prendas.</li> <li>–Reportar daños y/o mal funcionamiento en áreas específicas.</li> <li>–Revisar que el área de lavandería esté totalmente equipada y en orden.</li> </ul>	

- 
- Mantener una buena imagen personal.
  - Comprobar si el cliente se ha llevado algún artículo del establecimiento e informar a la recepción.
  - Reemplazo de consumibles.
  - Actualizar registros de inventario e informar cuando se necesiten suministros.
- 

## RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS

---

- Gerencia
  - Alimentos y bebidas
  - Mantenimiento
- 

### Educación

---

- Mínimo bachiller

#### Conocimientos en:

- Arreglo de habitaciones.
  - Trato de blancos
  - Limpieza
- 

### Experiencia

---

- Mínimo tres meses en tareas afines con el cargo.
- 

#### Habilidades

- Buena gestión de relaciones públicas.
- Cuidado de detalles.
- Proactividad.
- Creatividad.
- Agilidad.

#### Actitudes

- Respetar el patrimonio cultural y la naturaleza de la región.
  - Apertura a recibir capacitación.
  - Sentido de pertenencia.
  - Buena actitud ante el cambio.
  - Buena actitud para seguir las reglas.
  - Prestar atención, tratar y respetar a los demás compañeros.
- 

### Requisitos físicos

---

- Vitalidad.
  - Coordinación motriz
  - Excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.
- 

*Nota.* Realizado con base en propuesta de cargos.

Tabla 5: Funciones y actividades de Camarera

<b>CAMARERA</b>	
<b>Funciones</b>	<b>Actividades</b>
Limpieza, aseo y organización de habitaciones	<p>Barrer, aspirar, limpiar, pulir, quitar manchas simples de sanitarios, pisos, minibares, ventanas, paredes, muebles, espejos, cuadros, limpiaparabrisas, enseres y demás elementos de habitaciones y áreas sociales, en uso o mínimo.</p> <p>Limpia la habitación a fondo.</p> <p>Recogida de una cama supletoria o cuna.</p> <p>Colocar o quitar elementos adicionales.</p>
Personaliza la habitación para recibir invitados	<p>Disponer y ordenar el menaje según las necesidades de los huéspedes. Atención especial en coordinación con recepción y mantenimiento.</p> <p>Coordinar el estado de las habitaciones con recepción.</p>
Comprobar la función y comodidad de la habitación.	<p>Revisar interruptores, luces, TV, radio, teléfono, controles remotos, TV, Aire acondicionado, Ventanas, Puertas, Cajones, Ducha, TV por cable, Radio.</p> <p>Notificar sobre la seguridad.</p>
Garantizar la seguridad y la privacidad de los huéspedes	<p>Observar el flujo y tipo de equipaje.</p> <p>Informar a la gerencia de cualquier comportamiento inusual o mal uso de las instalaciones.</p>

*Nota.* Realizado con base en propuesta de cargos.

Tabla 6: Perfil del encargado de lavandería del área Housekeeping

<b>IDENTIFICACIÓN DEL CARGO</b>	
Nombre del cargo	Encargado de lavandería
Área	Housekeeping
Número de cargos	1
Jefe inmediato	Ama de llave
<b>OBJETIVO PRINCIPAL</b>	
Lavado y secado de ropa de tela, así como una serie de otros servicios adicionales, bajo pedido a través de un lavadero de autos.	
<b>DESCRIPCIÓN DEL CARGO</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>–Organizar, controlar y realizar operaciones de lavado, verificar la selección y clasificación de la ropa, así como el contenido y estado de la ropa, la cantidad y el tipo de ropa lista para entregar.</li> <li>–Gestionar y comprobar el correcto funcionamiento de los equipos de lavado y secado, así como la correcta y óptima utilización de los materiales, comprobar el control de la importación y exportación de ropa, su clasificación y distribución para su entrega, el correcto almacenaje y vaciado de la ropa, realizar lavandería general.</li> </ul>	
<b>RELACIÓN DEL CARGO CON OTRAS ÁREAS</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>–Gerencia</li> <li>–Alimentos y bebidas</li> <li>–Mantenimiento</li> </ul>	
<b>Educación</b>	
-Mínimo bachiller	
<b>Conocimientos en:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Hotelería</li> <li>-Resolución de conflictos.</li> <li>-Limpieza y trato de blancos.</li> </ul>	
<b>Experiencia</b>	

-Mínimo tres meses en tareas afines con el cargo.

Habilidades	Actitudes
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Planificación y el uso adecuado del tiempo.</li> <li>-Administra su espacio de trabajo.</li> <li>-Disposición y capacidad para trabajar en equipo.</li> <li>-Cumplir las tareas asignadas por los superiores y promover operaciones jurisdiccionales eficaces y coordinadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Actitud amable y respetuosa para residentes.</li> <li>-Responsabilidad y determinación para trabajar.</li> <li>-Autonomía e iniciativa.</li> <li>-Manejar los conflictos adecuadamente.</li> <li>-Administrar adecuadamente los recursos disponibles.</li> <li>-Ganas de aprender y formarse durante mucho tiempo.</li> </ul>
Requisitos físicos	
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Vitalidad.</li> <li>-Coordinación motriz</li> <li>-Excelente presentación personal acorde a los estándares de la organización.</li> </ul>	

*Nota.* Realizado con base en propuesta de cargos.

Tabla 7: Funciones y actividades del encargado de lavandería

ENCARGADO DE LAVANDERÍA	
Funciones	Actividades
Recepción, clasificación y pesaje de ropa sucia para su disposición de acuerdo con las medidas de bioseguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguir los procedimientos de lavado y secado prescritos.</li> <li>Después de ver y clasificar, coloque la ropa en la secadora.</li> </ul>
Organizar y seleccionar la ropa para remendar y planchar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planchar y doblar ropa.</li> <li>Colocar la ropa en rejillas para separarlas más tarde.</li> <li>Proporcionar ropa limpia para varios servicios según se solicite.</li> </ul>

Deseche la ropa dañada y clasifíquela según el almacenamiento.

Mantener el área de trabajo limpia y ordenada.

Velar por la limpieza y protección de los equipos usados.

Documentar de actividades realizadas.

---

*Nota.* Realizado con base en propuesta de cargos.

Como parte de esta estrategia se plantea también el uso de documentos, en donde se exponen las pautas para mantener un sistema de orden y control, para la mejora continua del departamento de Housekeeping en Inti Kamari.

La documentación debe estar compuesto por los siguientes formatos:

- Reporte de estado de habitaciones
- Reporte de las actividades en las áreas públicas
- Inspección de baños públicos
- Reporte de bajas y pérdidas
- Reporte de objetos extraviados
- Check list

Dentro de la estrategia propuesta, se han elaborado formatos que facilitarán la ejecución de las funciones que vinculen al área de Housekeeping con el área de recepción, de tal manera que las actividades por las camareras o personal que se encuentre realizando limpieza mantenga respaldo de su trabajo en sentido de evitar quemar tiempo de su trabajo.

En el caso de Inti Kamari, al área de Housekeeping se le facilitará tres tipos de formatos que se encuentran propuestos dentro del manual de procesos operativos, que podrán ser encontrados en el siguiente apartado. Se han considerado tres formatos, dado que es un establecimiento que para su operatividad actual no requiere de mayor documentación.

Estos formatos son: reporte de estado de habitaciones, reporte de objetos olvidados, reporte de limpieza de áreas públicas y check list de limpieza. A continuación, se describen respectivamente estos formatos.

1.El primer formato y uno de los más importantes es el estado de habitaciones, que se detalla la ocupación del establecimiento, el número de personas que ingresaran a las habitaciones, el número de habitaciones que se deben limpiar de manera parcial, cuáles necesitan una revisión y cuáles requieran limpieza profunda en función del orden de llegada de cada huésped (Anexo 12).

2.Este consiste en detallar la fecha que se encontró el objeto, que camarera lo encontró, número de habitación, huésped, características del objeto olvidado y firma de la camarera. Este documento se llena con la finalidad de que cuando el huésped haga el reclamo sea posible encontrar específicamente el objeto que busca y se garantice que sea suyo, además se puede encontrar una etiqueta para el objeto olvidado (Anexo 13).

3.El reporte de limpieza de áreas públicas facilita al personal el control de sus actividades de limpieza en las áreas del establecimiento, es importante mencionar que en Inti Kamari no se hace limpieza cada cierto tiempo establecido en las áreas alejadas y de menos uso, sino que designan estas actividades al personal dependiendo factores como eventos, ocupación del establecimiento, condiciones climáticas, etc (Anexo 14).

4.Una lista de comprobación para limpieza de habitaciones, o conocido también como check list. Se deberá llenar la fecha, el número de habitación, el nombre de la camarera que realizó el servicio, el tiempo de limpieza, y se detallan los elementos que se deben encontrar en la habitación y el baño. Este formato se llena para verificar que se encuentren todos los artículos de la habitación y el baño al momento de la salida del huésped o al realizar la supervisión de actividades (Anexo 15).

Cabe recalcar que los autores indican que todos los establecimientos de alojamiento turístico deben llevar formatos de los procesos y de respaldo y, es por esta razón, que en los talleres impartidos al personal de Inti Kamari se enfatizará la importancia del


# UCUENCA

correcto llenado de estos documentos, ya que son necesarios para tener control y orden de todas las actividades de limpieza realizadas en el establecimiento.



## 2.5.2 Diseño de un manual de procesos para el área Housekeeping

Tabla 8: manual de procesos del departamento de Housekeeping

<b>MANUAL DE PROCESOS DEL DEPARTAMENTO HOUSEKEEPING</b>	
	<p>El principal objetivo es crear una imagen impecable, que se refleja en el orden, protección y limpieza de sus instalaciones, tal como lo perciben los huéspedes y el público.</p>
Objetivo	<p>La tarea del personal de mantenimiento es mantener la limpieza y el saneamiento de las áreas internas y externas del establecimiento de la mejor manera posible. Como requisito básico, debe tener los conocimientos y la experiencia para desempeñar este rol.</p>
Función	<p>El Manual de Procedimientos Operativos está diseñado para proporcionar los conocimientos para desarrollar las habilidades y destrezas de los empleados para que puedan desempeñar su trabajo de manera dinámica, ordenada y sencilla. Además, proporcionar a los operadores del área de Housekeeping de Inti Kamari las herramientas que necesitan para cumplir con los estándares de eficiencia y eficacia descritos en los procesos operativos de servicios de limpieza para huéspedes y visitantes.</p>
Alcance	<p>Este documento es para la orientación y el uso de los involucrados en los procesos del departamento de Housekeeping en Inti Kamari.</p>

**Nota,** Realizado con base en la necesidad del área de Housekeeping.

Una empresa sólida debe estructurarse en cinco pasos que componen las 5's de Kaisen; este enfoque para mantener la mejora continua cualquier tipo de establecimiento de alojamiento turístico y del mismo modo, asegurar el correcto funcionamiento referente al área de Housekeeping son los siguientes y son detallados por López (2019):

Tabla 13: Paso 1 de Kaizen

Paso	Significado
Seiri	Clasificación y separación de lo útil y no útil
Aplicación	
Se deberá hacer un inventario de utensilios, maquinaria, productos, etc. Después se ordenarán tales materiales clasificándolos según la frecuencia de uso, se puede hacer uso de etiquetas o cintas diferenciadoras para los elementos que menos se usan. Con la finalidad de establecer un límite de ítems necesarios en un lapso de 30 días.	

Tabla 14: Paso 2 de Kaizen.

Paso	Significado
Seiton	Ordenar materiales y herramientas.
Aplicación	
El espacio que se use para almacenamiento u Office debe garantizar el orden de los objetos, esto mediante la delimitación de espacios para cada categoría de artículos (escobas, trapeadores, recogedores, etc) asegurando que sean fáciles de alcanzar y devolver a su lugar. Este paso se relaciona con el anterior, dado que, mediante el orden, el personal encargado puede desechar elementos que no cumplen debidamente con su función.	

Tabla 15: Paso 3 de Kaizen.

Paso	Significado
Seiso	Evitar que se ensucie y una correcta administración de residuos.
Aplicación	
La limpieza de superficies, maquinaria, paredes, etc es primordial en este paso dado que se podrán evidenciar de manera más clara limitaciones o el mal estado de estos que podrían generar consecuencias. Por lo que se deberá optar por el cambio en los mismos.	

Tabla 16: Paso 4 de Kaizen.

Paso	Significado
Seiketsu	Estandarización
Aplicación	
<p>En este punto se comprueba la funcionalidad de los pasos anteriores e incentivar al personal a crear costumbre de estos pasos para crear procesos estandarizados en sus funciones, en otras palabras, se puede decir que, corroborar los pasos anteriores y mantenerlos, crea un hábito en el personal encargado. El término se refiere a la autodisciplina que los trabajadores logran al realizar constantemente en el área de Housekeeping</p>	

Tabla 17: Paso 5 de Kaizen.

Paso	Significado
Shitsuke	Autodisciplina y compromiso
Aplicación	
<p>Tras el cumplimiento de los pasos anteriores, es importante evaluar la disciplina del personal en cuanto a los cambios dentro de sus funciones; así como el compromiso para mantener tales cambios y que las 5's sean parte de su desempeño laboral.</p>	

El área de Housekeeping en Inti Kamari mantiene un entorno de trabajo limpio y básico; sin embargo, la nula información sobre estos procesos de mejora continua puede entorpecer o dar paso a errores en los procesos que se llevan a cabo en el establecimiento.

Por ello, las 5 S son los pilares fundamentales para cualquier proceso e inevitablemente para el servicio turístico hotelero. En el caso de Inti Kamari Lodge, se pretende que el personal implemente estas 5 bases para el servicio ofertado, con el apoyo que brindan los talleres dirigidos al personal, dado que, en la actualidad no aplican de manera correcta estas consideraciones por la falta de preparación y conocimiento en sus funciones diarias.


# UCUENCA

Por otro lado, la codificación del estado de habitaciones es útil para el llenado de los formatos necesarios, se conocen como abreviaturas y usan sintetizar información. Se entienden de la siguiente manera:

- VS: vacía sucia
- VL: vacía limpia
- OL: ocupada limpia
- OS: ocupada sucia
- ONM: ocupada no molestar

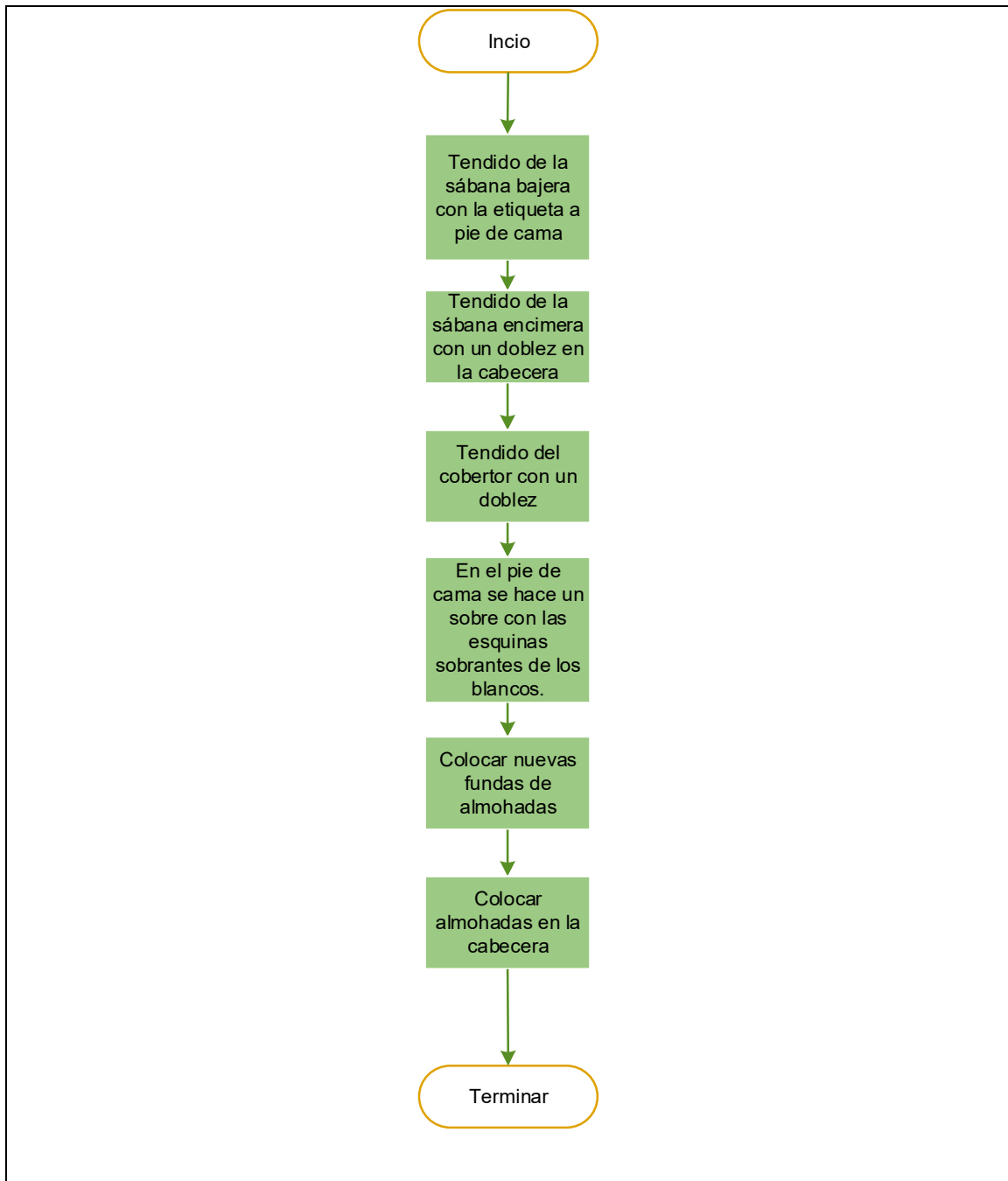
A continuación se presentan las siguientes fichas en donde se incluye información y procesos necesarios en forma descriptiva y en flujogramas para un mejor entendimiento, además de los reportes necesarios para el correcto cumplimiento del proceso garantizando eficiencia y eficacia.

Tabla 18:Proceso de tendido de camas.

	<b>INTI KAMARI LODGE</b> <b>PROCEDIMIENTO DE</b> <b>TENDIDO DE CAMAS</b>	CÓDIGO: IKL-HP-005
		VERSIÓN: Original
		Página 1 de 2
<p><b>1. OBJETIVO</b> Garantizar la presentación de las camas de las habitaciones del establecimiento.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> Aplica al departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b> Camareras</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> El procedimiento que se realiza para el tendido de las camas es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tendido de la sábana bajera con la etiqueta a pie de cama.</li> <li>-Tendido de la sábana encimera con un dobléz en la cabecera.</li> <li>-Tenido del cobertor con un dobléz.</li> <li>-En el pie de cama se hace un sobre con las esquinas sobrantes de los blancos.</li> </ul>		


- Se colocan nuevas fundas de almohadas.
- Coloca las almohadas en la cabecera.

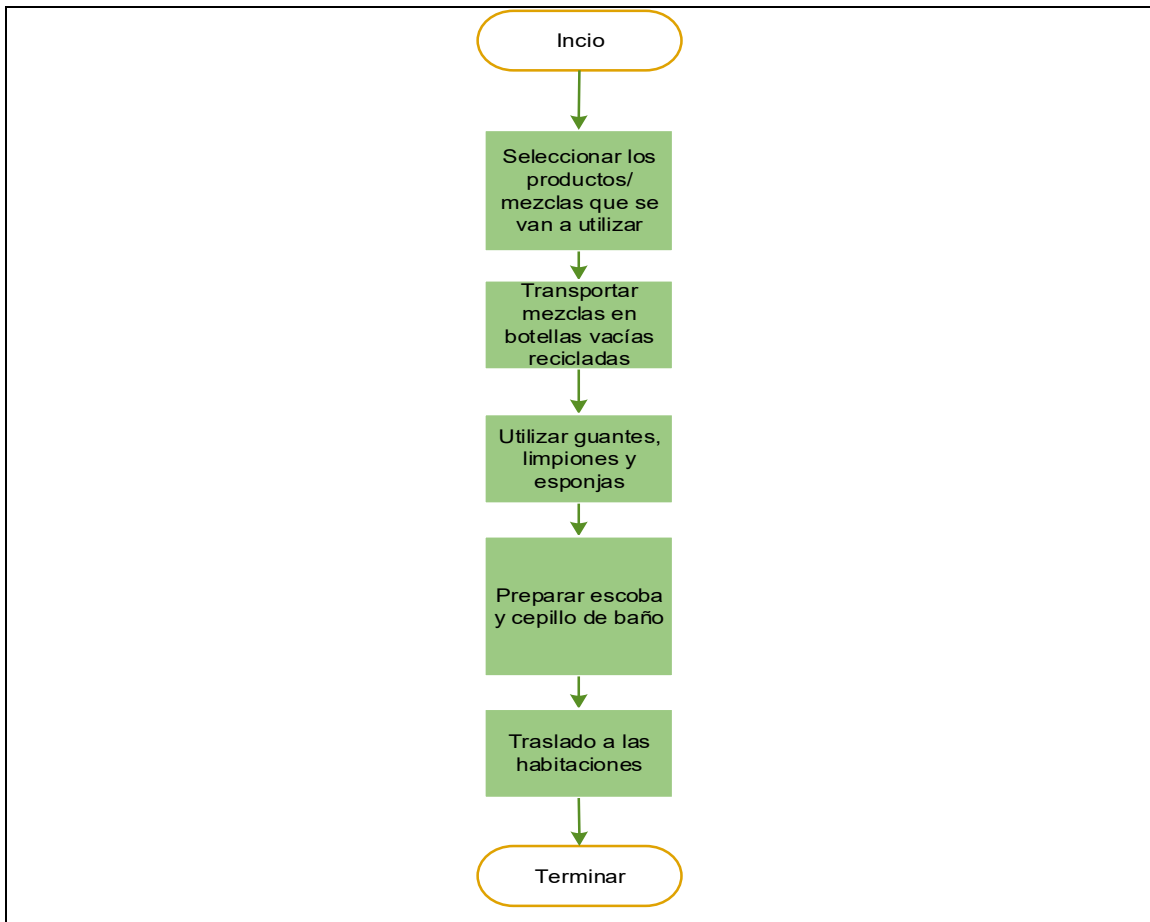
## **5.FLUJOGRAMA PARA EL TENDIDO DE CAMAS**



**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos.

Tabla 19: Proceso de armado del cesto de limpieza.


	<b>INTI KAMARI LODGE</b> <b>PROCESO DE ARMADO</b> <b>DEL CESTO DE LIMPIEZA</b>	CÓDIGO: IKL-HP-006
		VERSIÓN: Original
		Página 1 de 2
<p><b>1. OBJETIVO</b>                  Garantizar la seguridad en el traslado de los implementos de limpieza.</p> <p><b>2. ALCANCE</b>                  Aplica al departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b>                  Camareras</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b>                  El procedimiento que se realiza para el armado del cesto de basura es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En la lavandería se seleccionan los productos a usarse o las mezclas que se necesitarán.</li> <li>-Se colocan en botellas vacías recicladas para transportar dichas mezclas a la habitación.</li> <li>-Se colocan guantes, limpiones y esponjas</li> <li>-Se prepara escoba y cepillo de baño.</li> <li>-Traslado a las habitaciones</li> </ul>		
<p><b>6.FLUJOGRAMA PARA EL ARMADO DEL CESTO DE LIMPIEZA</b></p>		



**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos.



Tabla 20: proceso de manejo de limpieza de habitaciones.

 <p><b>INTI KAMARI</b></p>	<p><b>INTI KAMARI LODGE</b></p> <p><b>PROCESO DE LIMPIEZA DE</b></p> <p><b>HABITACIONES</b></p>	CÓDIGO: IKL-HP-002
		VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 12/12/2022
		Página 1 de 2
<p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Garantizar el aseo de las habitaciones.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Aplica del departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b></p> <p>Camareras</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>El procedimiento que se realiza para la limpieza del habitaciones es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>5.Tocar 3 veces la puerta</li> <li>6.Anunciarse</li> <li>7.Si el huésped esta y desea la limpieza proseguir/ si no está= regresar después</li> <li>8.Abrir cortinas y ventanas</li> <li>9.Revisar objetos olvidados</li> <li>10.Revisar faltantes en la habitación</li> <li>11.Verificar el funcionamiento de aparatos electrónicos de la habitación.</li> <li>12.Retirar la lencería de la cama y del baño para depositar en la bolsa de lavandería</li> <li>13.Tendido de cama.</li> <li>14.Retirar las bolsas de basura.</li> <li>15.Limpiar polvos</li> <li>16.Tendido de cama</li> <li>17.Limpieza de pisos.</li> </ul> <p><b>5.REPORTES</b></p> <p>Reporte de estado de habitaciones.</p>		

Check list de limpieza de habitaciones.



### REPORTE DE ESTADO DE HABITACIONES

FECHA:

HAB	ESTADO	#PAX	LIMPIEZA DIARIA	LIMPIEZA PROFUNDA	OBSERVACIONES



## CHEK LIST DE LIMPIEZA DE HABITACIONES

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ No. HAB:

CAMARERA:

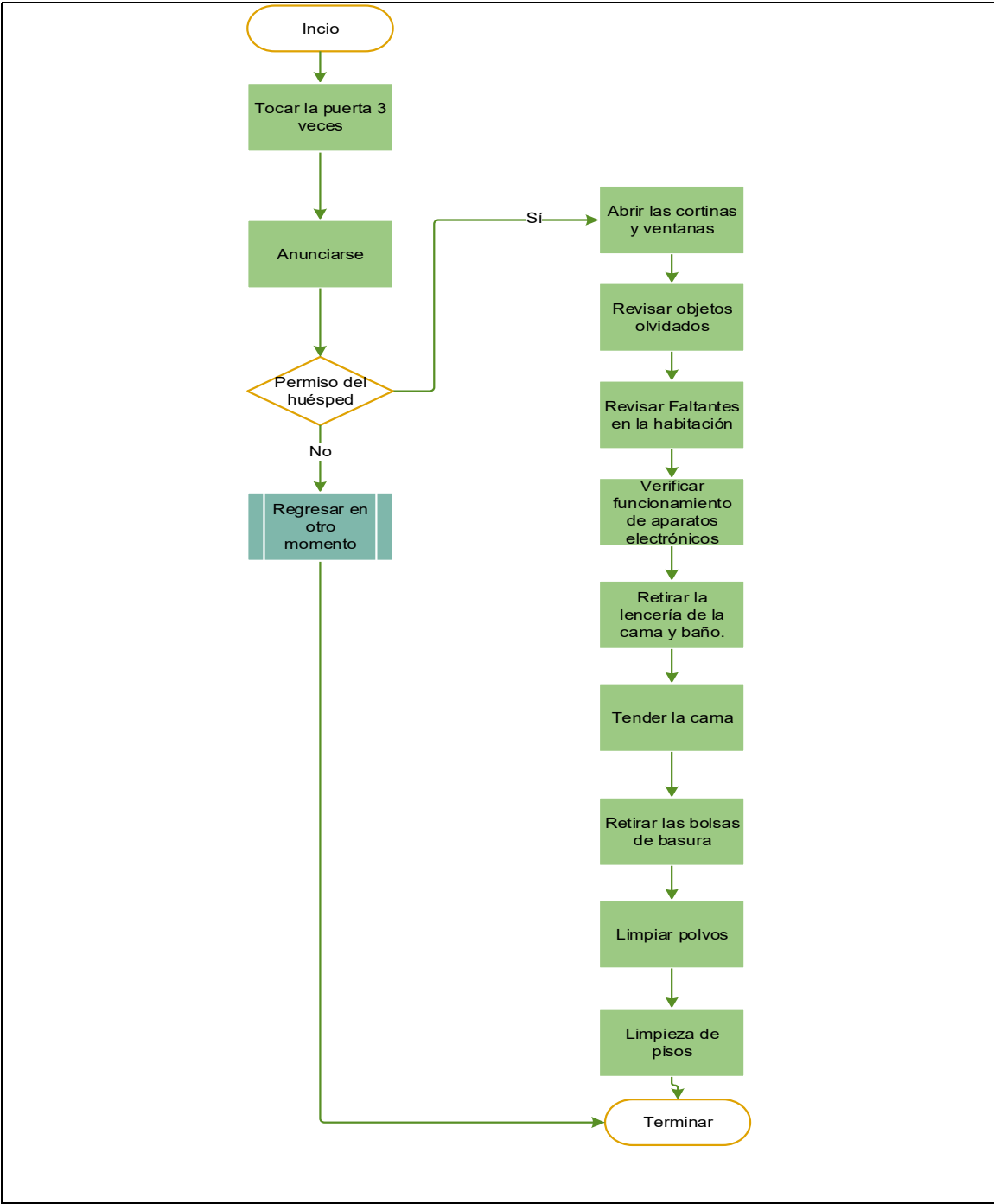
TIEMPO DE LIMPIEZA:

ITEM	LIMPIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
HABITACIÓN			
Luces			
Televisión			
Control Tv			
Piso			
Tomacorrientes			
Lámparas			
Mesa de noche			
Sábana encimera			
Sábana bajera			
Cobija			
Fular			
Almohadas			
Paredes			
Llave de la puerta			
Basurero			
Ventanas			
Espejo			
Cortinas			
Armario			
Plantas			
Interruptores			
Baño			
Lavamanos			
Llaves			
Inodoro			

Espejo			
Shampoo			
Acondicionador			
Jabón			
Toallas			
Ducha			
Puerta de baño			
Llaves de ducha			
Piso de la ducha			
Basurero			
Paredes			
Papel higiénico			
Botellas de agua			
Vasos			


**7.FLUJOGRAMA PARA LIMPIEZA DE HABITACIONES**

Area reserved for the flowchart content.



**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos

Tabla 21: Proceso de limpieza de habitación de salida

	<b>INTI KAMARI LODGE</b> <b>PROCESO DE LIMPIEZA DE</b> <b>HABITACIÓN DE SALIDA</b>	<b>CÓDIGO:</b> LHS-001
		<b>VERSIÓN:</b> Original
		Página 1 de 2

<p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Garantizar la limpieza en las habitaciones para nuevos huéspedes</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Aplica del departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b></p> <p>Camarera</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La camarera debe preparar sus suministros de limpieza con anterioridad a la limpieza.</li> <li>-Tocar la puerta tres veces.</li> <li>-Anunciarse.</li> <li>-Pedir autorización para entrar.</li> <li>-Ventilar la habitación.</li> <li>-Retirar desechos de la habitación.</li> <li>-Colocar blancos sucios en la bolsa de lavandería.</li> <li>-Reponer los blancos necesarios.</li> <li>-Limpieza del baño.</li> <li>-Tendido de camas.</li> <li>-Limpieza del mobiliario.</li> <li>-Colocación de amenities</li> <li>-Limpiado de pisos</li> <li>-Aromatizar la habitación.</li> <li>-Cerrar puertas y ventanas</li> </ul> <p><b>5. REPORTES NECESARIOS</b></p>
---

- Reporte de estado de habitaciones.
- Check list de limpieza.



### REPORTE DE ESTADO DE HABITACIONES

λ:

HAB	ESTADO	#PAX	LIMPIEZA DIARIA	LIMPIEZA PROFUNDA	OBSERVACIONES





## CHEK LIST PARA LIMPIEZA

FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ No. HAB:

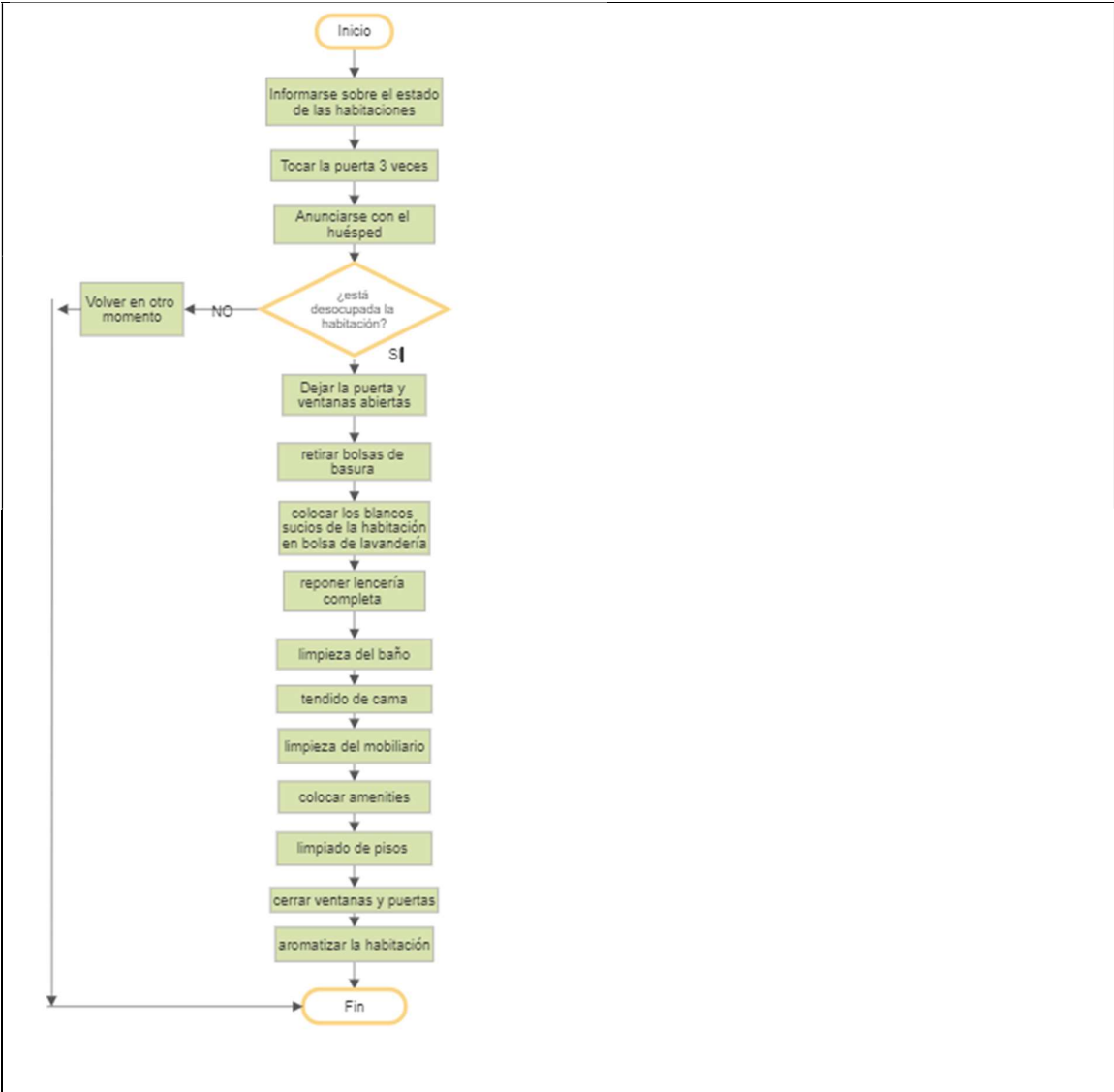
CAMARERA: TIEMPO DE LIMPIEZA:

ITEM	LIMPIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
HABITACIÓN			
Luces			
Televisión			
Control Tv			
Piso			
Tomacorrientes			
Lámparas			
Mesa de noche			
Sábana encimera			
Sábana bajera			
Cobija			
Fular			
Almohadas			
Paredes			
Llave de la puerta			
Basurero			
Ventanas			
Espejo			
Cortinas			
Armario			
Plantas			
Interruptores			
Baño			
Lavamanos			
Llaves			

Inodoro			
Espejo			
Shampoo			
Acondicionador			
Jabón			
Toallas			
Ducha			
Puerta de baño			
Llaves de ducha			
Piso de la ducha			
Basurero			
Paredes			
Papel higiénico			
Botellas de agua			
Vasos			


**8.FLUJOGRAMA PARA LIMPIEZA DE HABITACIÓN DE SALIDA**

Blank area for the flowchart.



**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos.

Tabla 23: proceso de limpieza de habitación ocupada

	<b>INTI KAMARI LODGE</b> <b>PROCESO DE LIMPIEZA DE</b> <b>HABITACIÓN OCUPADA</b>	<b>CÓDIGO:</b> LHO-001
		<b>VERSIÓN:</b> Original
		Página 1 de 2

<p><b>1. OBJETIVO</b>                  Garantizar la limpieza durante la estancia del huésped.</p> <p><b>2. ALCANCE</b>                  Aplica del departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b>                  Camarera</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-La camarera debe preparar sus suministros de limpieza con anterioridad a la limpieza.</li> <li>-Tocar la puerta tres veces.</li> <li>-Anunciarse.</li> <li>-Pedir autorización para entrar.</li> <li>-Ventilar la habitación.</li> <li>-Retirar desechos de la habitación.</li> <li>-Colocar blancos sucios en la bolsa de lavandería.</li> <li>-Reponer los blancos necesarios.</li> <li>-Limpieza del baño.</li> <li>-Tendido de camas.</li> <li>-Limpieza del mobiliario.</li> <li>-Colocación de amenities</li> <li>-Limpiado de pisos</li> <li>-Aromatizar la habitación.</li> <li>-Cerrar puertas y ventanas</li> </ul> <p><b>5. REPORTES NECESARIOS</b></p>
--

-Reporte de estado de habitaciones.

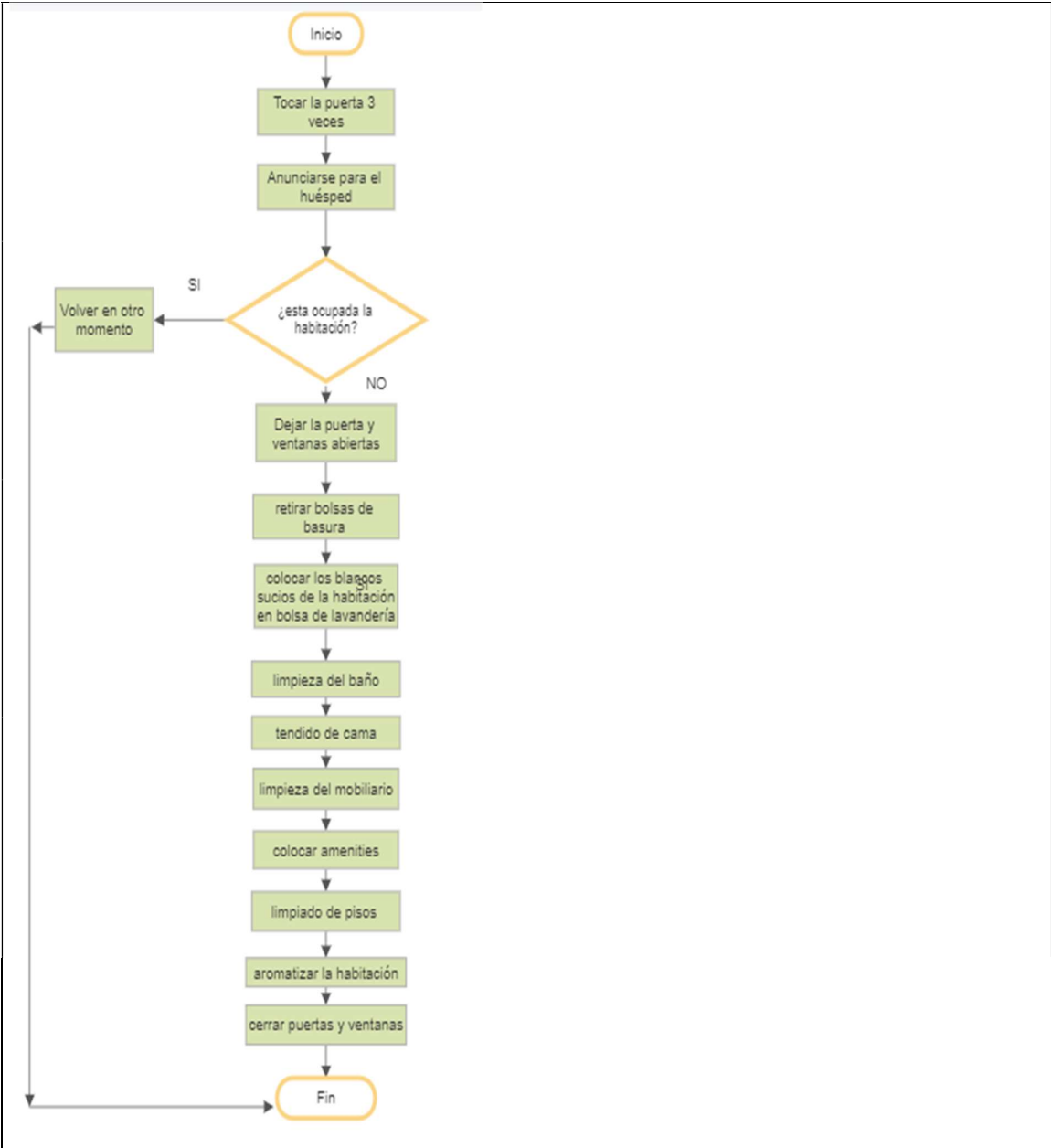


## REPORTE DE ESTADO DE HABITACIONES

FECHA:

HAB	ESTADO	#PAX	LIMPIEZA DIARIA	LIMPIEZA PROFUNDA	OBSERVACIONES





**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos



Tabla 24: proceso de manejo de objetos olvidados

	<b>INTI KAMARI LODGE</b> <b>PROCESO DE MANEJO DE OBJETOS</b> <b>OLVIDADOS</b>	<b>CÓDIGO:</b> OBO-001
		<b>VERSIÓN:</b> Original
		Página 1 de 2
<p><b>1. OBJETIVO</b>                  Custodiar los objetos olvidados de los huéspedes para posteriormente ser devueltos.</p> <p><b>2. ALCANCE</b>                  Aplica del departamento de Housekeeping y recepción.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b>                  Camarera y recepcionista</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar el objeto olvidado.</li> <li>-Anotar en el reporte correspondiente.</li> <li>-Llevar el objeto a recepción.</li> <li>-Etiquetar el objeto.</li> <li>-Entrega del objeto y del formato.</li> <li>-</li> </ul> <p><b>5. REPORTES NECESARIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Reporte de objetos olvidado.</li> </ul>		



## REPORTE DE OBJETOS OLVIDADOS

FECHA:

CAMARERA:	
HUÉSPED	
N° DE HABITACIÓN:	
OBJETO OLVIDADO:	
BREVE DESCRIPCIÓN:	
FIRMA DE LA CAMARERA:	

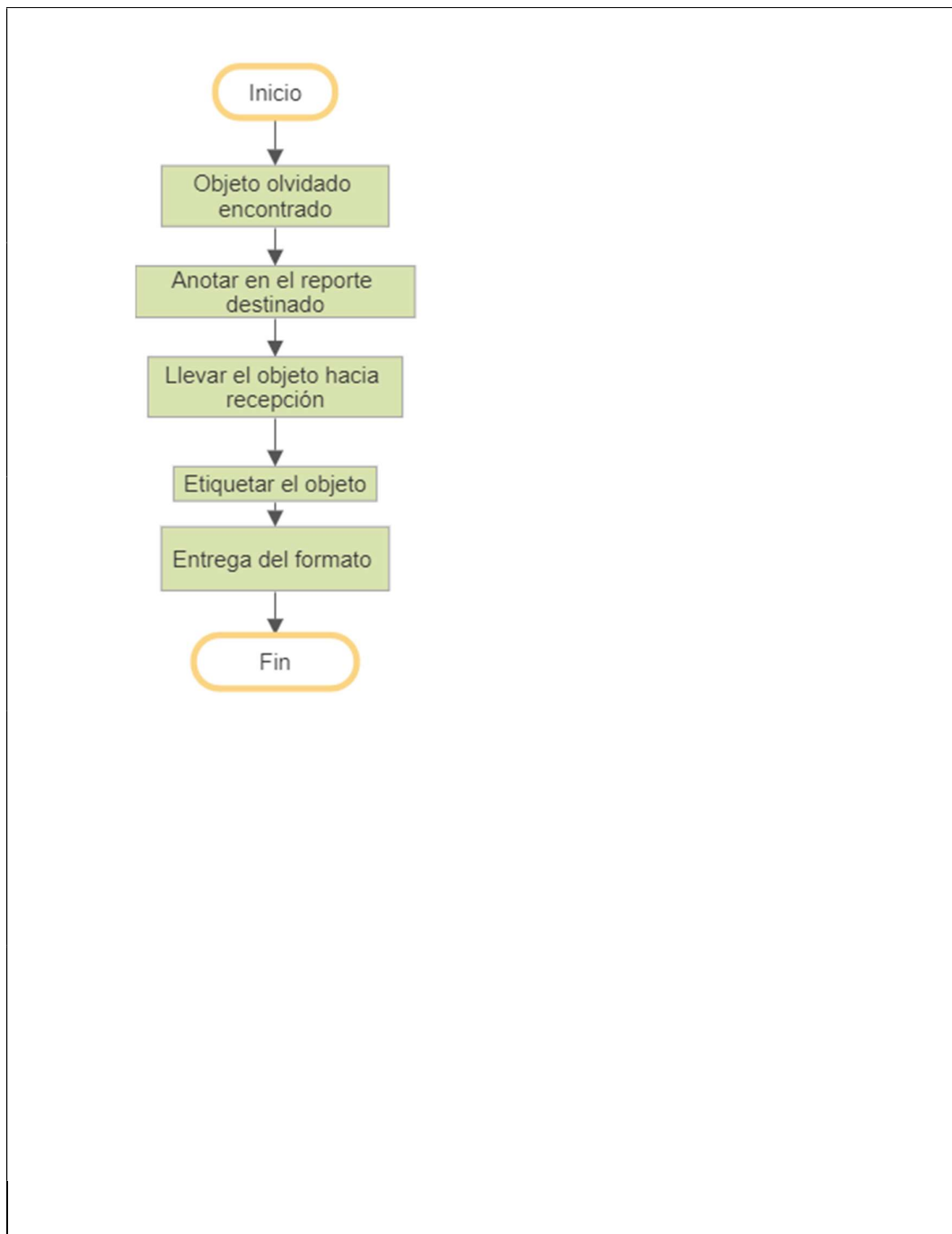
### ETIQUETA

FECHA: / /      HAB:      CAMARERA:

DESCRIPCIÓN DEL OBJETO:


CONTACTO:

10.FLUJOGRAMA PARA MANEJO DE OBJETOS OLVIDADOS



**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos.

Tabla 25: proceso de supervisión de habitaciones

 <p><b>INTI KAMARI</b></p>	<p><b>INTI KAMARI LODGE</b></p> <p><b>PROCESO DE SUPERVISION DE HABITACIONES</b></p>	<p>CÓDIGO: SHAB-001</p>
		<p>VERSIÓN: Original</p>
		<p>FECHA DE ELABORACIÓN: 12/12/2022</p>
		<p>Página 1 de 2</p>
<p><b>1. OBJETIVO</b> Garantizar el control del área Housekeeping.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> Aplica del departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b> Ama de llaves</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> El procedimiento que se realiza para la supervisión de las habitaciones es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Tocar la puerta 3 veces.</li> <li>-Ocupada = volver después/desocupada =seguir</li> <li>-Revisar olores</li> <li>-Revisar estado de las ventanas y cortinas</li> <li>-Revisar el tendido de la cama</li> <li>-Revisar los blancos de la habitación.</li> <li>-Revisar polvos</li> <li>-Revisar el baño (espejo, inodoro presentación, olor).</li> <li>-Revisar amenities según el número de huéspedes.</li> </ul> <p><b>18.REPORTES</b> Check list de limpieza de habitaciones</p> <p style="text-align: center;"><b>CHEK LIST PARA LIMPIEZA</b></p>		

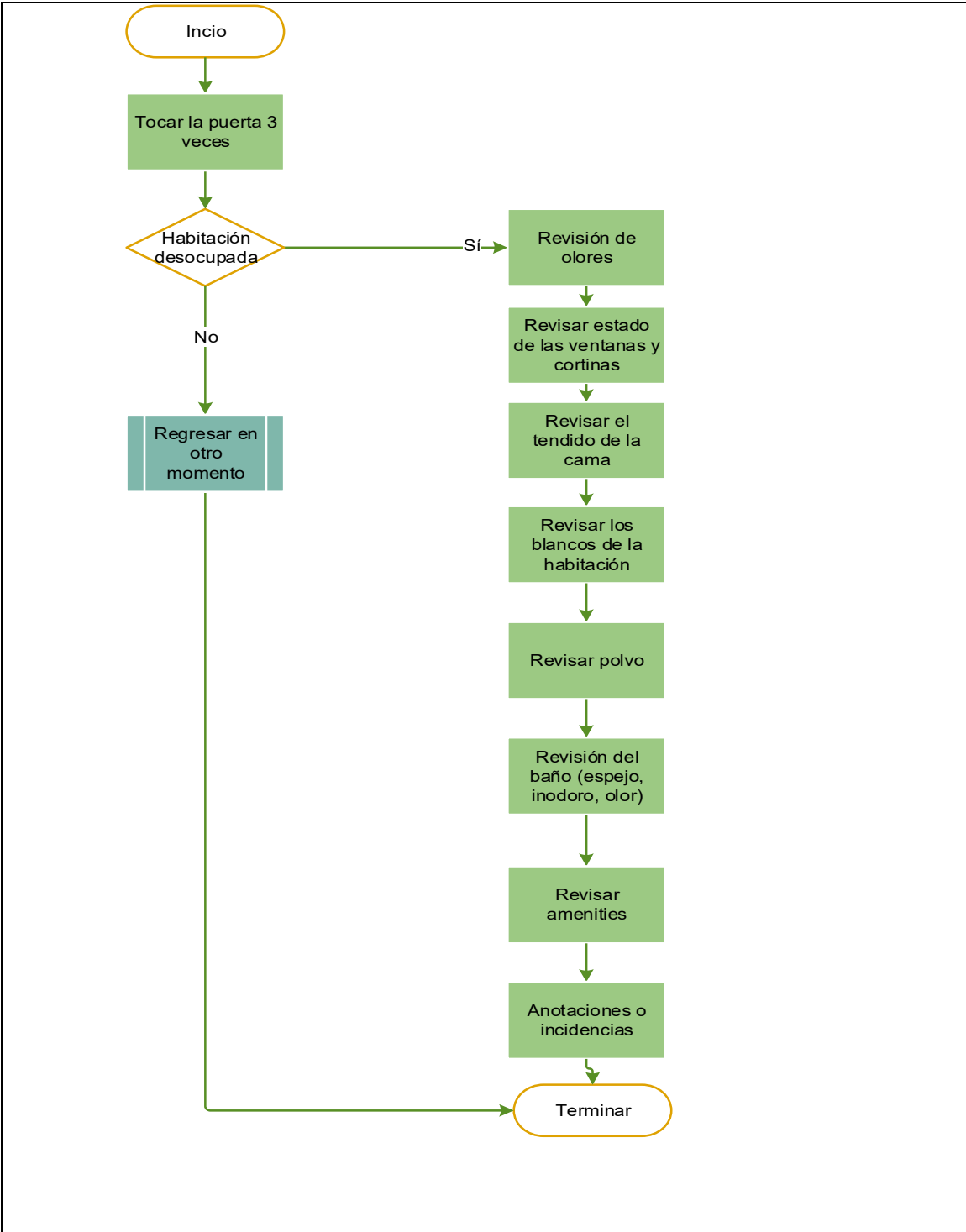
FECHA: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ No. HAB: \_\_\_\_\_

**AMA DE LLAVES:**

ITEM	LIMPIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
HABITACIÓN			
Luces			
Televisión			
Control Tv			
Piso			
Tomacorrientes			
Lámparas			
Mesa de noche			
Sábana encimera			
Sábana bajera			
Cobija			
Fular			
Almohadas			
Paredes			
Llave de la puerta			
Basurero			
Ventanas			
Espejo			
Cortinas			
Armario			
Plantas			
Interruptores			
Baño			
Lavamanos			
Llaves			
Inodoro			
Espejo			
Shampoo			


Acondicionador			
Jabón			
Toallas			
Ducha			
Puerta de baño			
Llaves de ducha			
Piso de la ducha			
Basurero			
Paredes			
Papel higiénico			
Vasos			

## 11.FLUJOGRAMA PARA SUPERVISION DE HABITACIONES

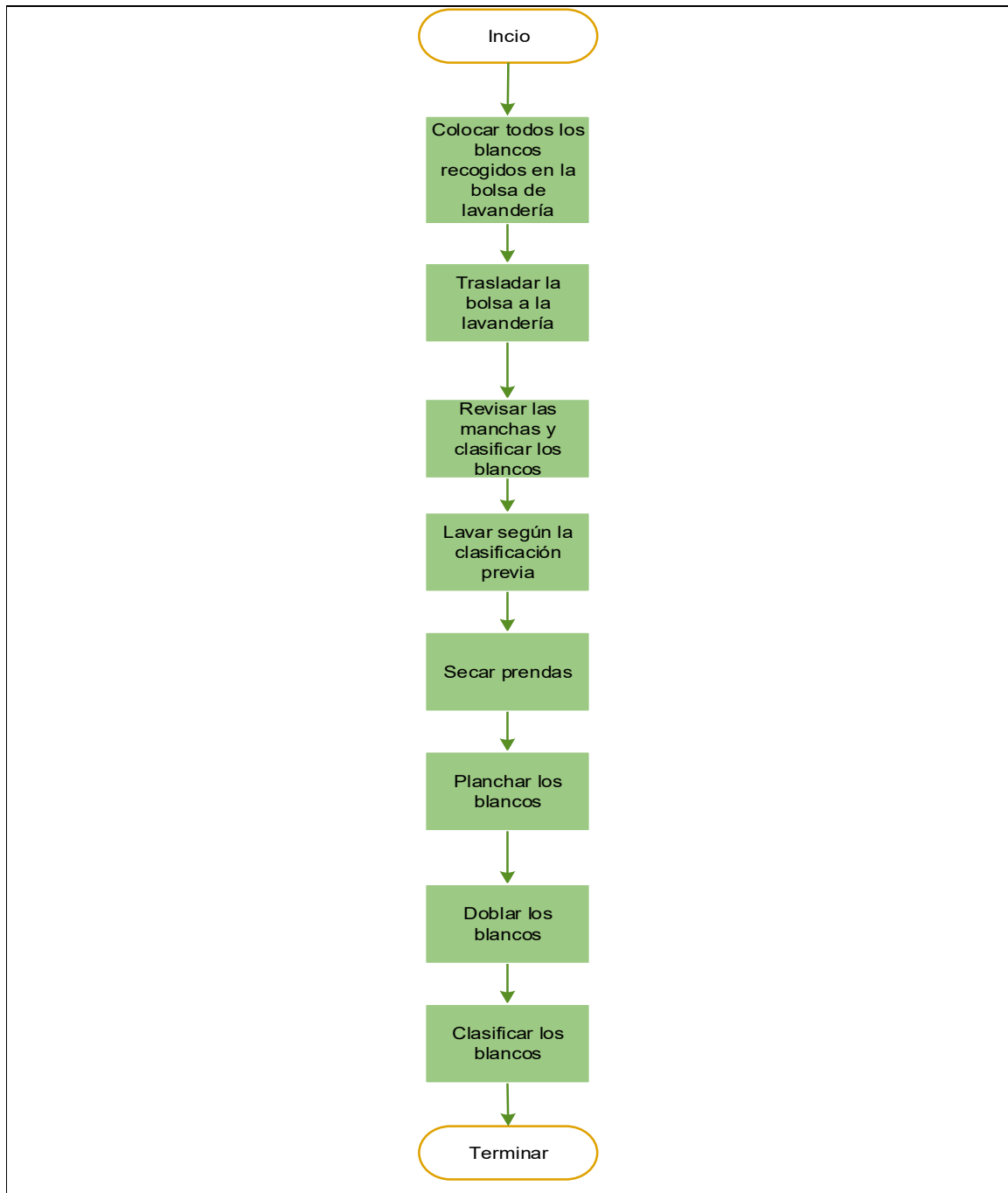


**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos.

Tabla 26: Proceso de manejo de blancos


	<b>INTI KAMARI LODGE</b> <b>PROCESO DE MANEJO DE</b> <b>BLANCOS</b>	CÓDIGO: IKL-HP-004
		VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 12/12/2022
		Página 1 de 2
<p><b>1. OBJETIVO</b> Garantizar el manejo de blancos del establecimiento.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> Aplica al departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b> Lavandería</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> El procedimiento que se realiza para el manejo de blancos es el siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Los blancos recogidos de las habitaciones deben ser colocados en la bolsa de lavandería.</li> <li>-Esta bolsa debe ser trasladada a lavandería.</li> <li>-Se revisa las manchas y estas deben ser clasificadas para su tratamiento.</li> <li>-Lavado de prendas según la clasificación.</li> <li>-Secado de prendas.</li> <li>-Planchado.</li> <li>-Doblado.</li> <li>-Clasificado.</li> </ul>		
<p><b>12.FLUJOGRAMA PARA EL MANEJO DE BLANCOS</b></p>		

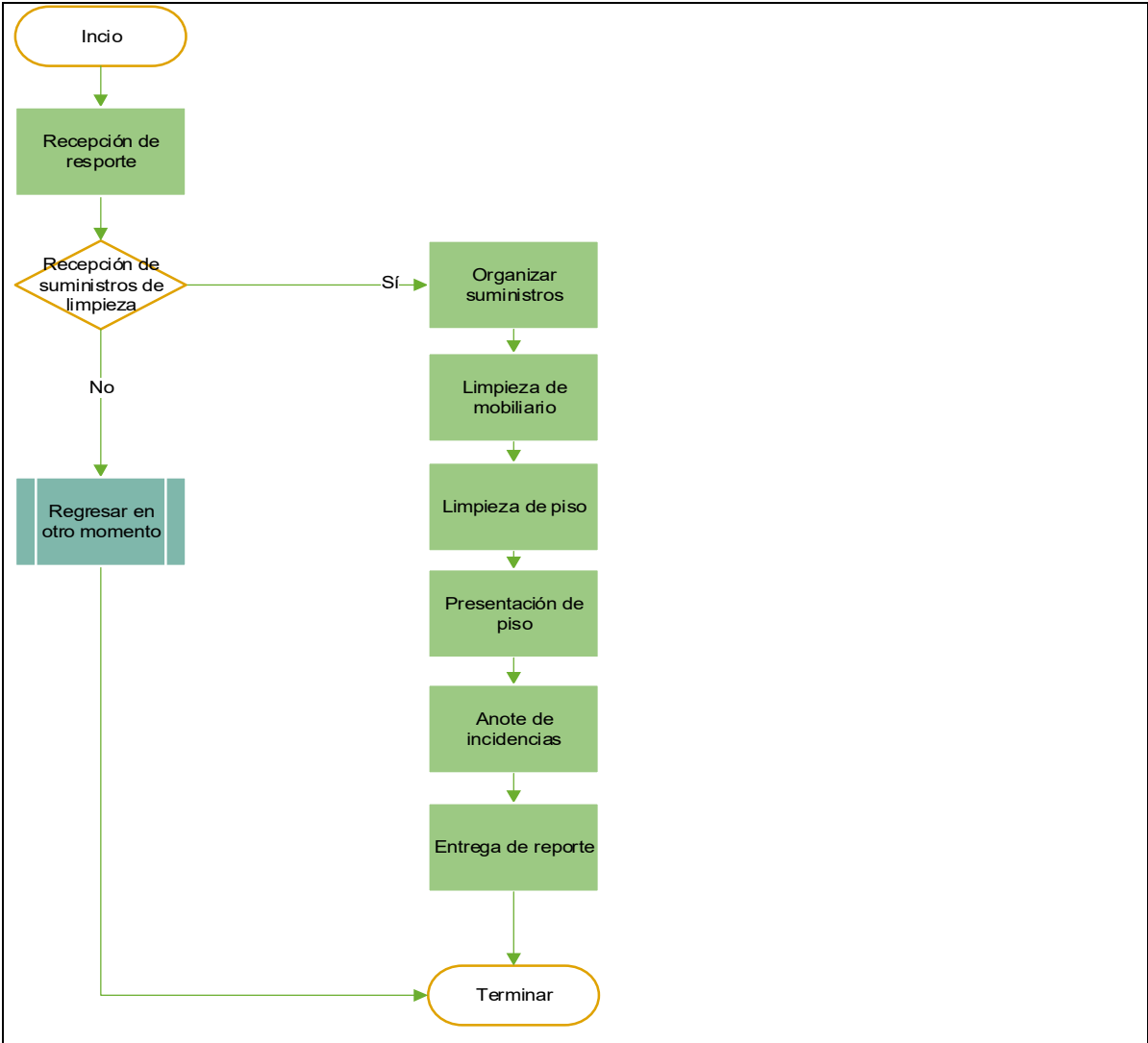




**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos.

Tabla 97: proceso de limpieza de áreas públicas

	<p><b>INTI KAMARI LODGE</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO DE LIMPIEZA DE ÁREAS PUBLICAS</b></p>	<p>CÓDIGO: LAP-001</p> <p>VERSIÓN: Original</p> <p>FECHA DE ELABORACIÓN: 5/12/2020</p> <p>Página 1 de 2</p>
<p><b>1. OBJETIVO</b></p> <p>Conservar las áreas públicas en óptimas condiciones de limpieza para mantener un ambiente ideal para los huéspedes.</p> <p><b>2. ALCANCE</b></p> <p>Aplica al departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b></p> <p>Camarera</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b></p> <p>El procedimiento que se realiza en la limpieza del área pública es el siguiente, este proceso debe ser al igual de minucioso que el resto de los procesos, dado que estas áreas son las más concurridas del establecimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-En primera instancia se recoge el reporte de tareas.</li> <li>-Se debe realizar la recepción de suministros de limpieza.</li> <li>-Organización de suministros y utensilios.</li> <li>-Limpieza de mobiliario (mesas, sillas, vitrinas, muebles, mesas de apoyo, etc.).</li> <li>-Limpieza del piso.</li> <li>-Encargarse de la presentación del espacio.</li> <li>-Anotación de incidencias encontradas.</li> <li>-Entrega del reporte</li> <li>-Fin</li> </ul> <p><b>5. REPORTE</b></p> <p>Checklist de limpieza de áreas públicas</p> <p><b>6. FLUJOGRAMA</b></p>		



 <b>LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS</b>			
ÁREA	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Sala			
Baños			
Comedor			
Glorieta			
Sala de meditación			
Cafetería			
Chozón			

**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos

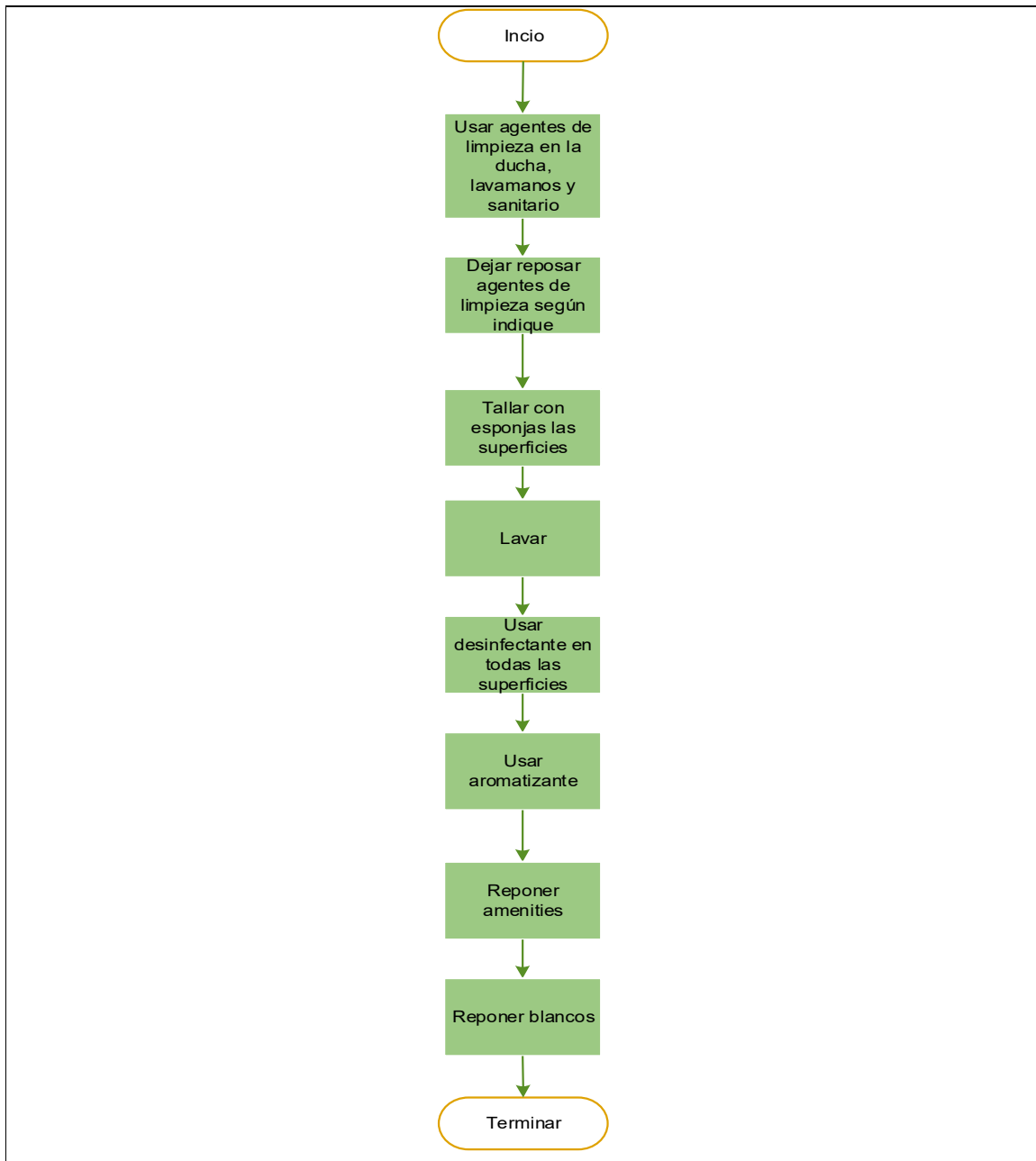
Tabla 28: proceso de limpieza de baños

 <b>INTI KAMARI</b>	<b>INTI KAMARI LODGE</b> <b>PROCESO DE LIMPIEZA DE</b> <b>BAÑOS</b>	CÓDIGO: IKL-HP-003
		VERSIÓN: Original
		FECHA DE ELABORACIÓN: 12/12/2022
		Página 1 de 2
<p><b>1. OBJETIVO</b> Garantizar la limpieza y desinfección de los baños para el uso de los huéspedes.</p> <p><b>2. ALCANCE</b> Aplica al departamento de Housekeeping.</p> <p><b>3. RESPONSABLE</b> Camarera</p> <p><b>4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO</b> El procedimiento que se realiza para la limpieza de las habitaciones es el siguiente:            –Como primer paso se deberá asegurar de que no haya ninguna persona en el baño.</p>		

# UCUENCA

- En caso de que este ocupado se deberá regresar en otro momento.
- En caso de estar libre, se procede con la limpieza.
  - Usar agentes de limpieza en la ducha, lavamanos y sanitario.
  - Dejar reposar agentes de limpieza según indique.
  - tallar con esponjas las superficies
  - Lavar
  - Usar desinfectante en todas las superficies.
  - Usar aromatizante.
  - Reponer amenities
  - Reponer blancos.

## 13.FLUJOGRAMA PARA LIMPIEZA DE BAÑOS



**Nota,** Realizado con base en la propuesta del manual de procesos

## 2.5.3 Diseño de talleres para el personal de Housekeeping

Se plantea una serie de modelo de talleres para ser impartidos al personal de Housekeeping de Inti Kamari, esta propuesta se basa en el diagnóstico del área analizado anteriormente. Los temas abordados en este modelo de talleres se sustentan en las falencias o limitaciones observadas en los colaboradores y en los procesos que han manejado como parte de sus funciones. Además de los procesos que serán indicados en el modelo de taller, se considera vital abordar temas de atención y servicio al huésped, considerando la falta de formación en este ámbito y la importancia de este como parte de las actividades que desempeñan en su jornada diaria.

A continuación, se detalla la propuesta:

Tabla 29 10: Primer propuesta de taller

<b>Taller 1:</b>	Importancia del área de Housekeeping (Anexo 6 y 7):
<b>Participantes:</b>	Gerente y personal del área de Housekeeping.
<b>Duración:</b>	2 horas
<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Componentes:</b>	Teórico y práctico
<b>Lugar:</b>	Inti Kamari Lodge
<b>Instructor:</b>	Mishelle Hurtado
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que aporten a las funciones de limpieza del personal de Housekeeping.</li> <li>-Crear una experiencia educativa que permita profundizar en el área de Housekeeping y reforzar de manera teórica-práctica las funciones del personal a cargo de esta área.</li> </ul>
<b>Contenido:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Breve introducción y la importancia del área de Housekeeping para el establecimiento.</li> <li>2. Objetivos de dictar el taller para el personal que labora en Inti Kamari,</li> <li>3.Proceso de protocolo de entrada a una habitación,</li> <li>4.Preparación tanto del personal como del cesto de limpieza para el proceso de la limpieza de la habitaciones.</li> <li>5.Socialización de los tiempos estimados para la limpieza de las habitaciones, dependiendo del estado en que se encuentren.</li> </ol>

- 
- 6.Codificación sobre el estado de las habitaciones.
  7. Procedimiento para el armado del cesto de limpieza.
  - 8.Proceso de limpieza en las habitaciones como tal, en donde comunica procesos de limpieza en el baño, tina del baño, limpieza del sanitario, limpieza del lavamanos.
  - 9.Proceso de limpieza de la habitación, hablándose del armado de camas y demás.
- 

*Nota.* Realizado con base en la primera propuesta de modelo de taller.

Tabla 21: Segunda propuesta de taller

<b>Taller 2:</b>	Lavandería y lencería de un establecimiento de alojamiento (Anexo 8 y 9).
<b>Participantes:</b>	Gerente y personal del área de Housekeeping.
<b>Duración:</b>	2 horas
<b>Modalidad:</b>	Presencial
<b>Componentes:</b>	Teórico y práctico
<b>Instructor:</b>	Mishelle Hurtado
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que apoyen sus actuales procesos de lavandería, cuidado y uso de blancos.</li> <li>-Crear una experiencia educativa que permita profundizar en el área de Housekeeping y reforzar de manera teórica/ práctica las funciones del personal a cargo de esta área.</li> </ul>
<b>Contenido:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.División de la lencería.</li> <li>2.Lencería de las habitaciones y restaurante.</li> <li>3.Productos quitamanchas.</li> <li>4.Par stock ideal.</li> <li>5.Vida útil de la lencería.</li> <li>6.Circulo de Sinner.</li> <li>7.Símbolos en la lavandería.</li> </ol>

*Nota.* Realizado con base en la segunda propuesta de modelo de taller.

Tabla 30: Tercer propuesta de taller

<b>Taller 3:</b>	Servicio y atención de huéspedes (Anexo 10 y 11).
<b>Participantes:</b>	Gerente y personal del área de Housekeeping.



---

<b>Duración</b>	2 horas
<b>Modalidad:</b>	Presencial
<b>Componentes:</b>	Teórico y práctico
<b>Instructor:</b>	Mishelle Hurtado
<b>Objetivos:</b>	<p>-Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que aporten de manera efectiva el buen desenvolvimiento y atención de calidad ofertada por el personal en cotidianidad de su trabajo.</p> <p>-Crear una experiencia educativa que permita mejorar el servicio al cliente y reforzar de manera teórica-práctica situaciones reales de problemática que se pueden presentar con un huésped.</p>
<b>Contenido:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Atención al cliente</li><li>2. Tipos de cliente</li><li>3. Como tratar a los siguientes clientes</li><li>4. Actitudes y modales</li><li>5. Aspectos físicos y aseo personal en el trabajo</li><li>6. ¿Qué considera un cliente como servicio de calidad?</li><li>7. ¿Qué considera un cliente como servicio deficiente?</li></ol>

---

*Nota.* Realizado con base en la tercera propuesta de modelo de taller.

## CAPÍTULO 3

### **Aplicación de las estrategias de mejora continua en los procesos operativos del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge.**

La gerencia de Inti Kamari busca consolidarse como un establecimiento estructurado al implementar todos los departamentos propios de una empresa hotelera, entre ellos un departamento de Housekeeping con la finalidad de cumplir con los objetivos empresariales a corto y largo plazo, mismos objetivos que fueron expresados de manera verbal como: deseamos ser un establecimiento bien conformado con todo lo que esto conlleva, queremos también contar un sistema integral que nos facilite todos los procesos del Lodge y poder financiarnos para brindar mejores servicios para nuestros huéspedes, en esta sección se pretende describir la aplicación de las estrategias propuestas por medio de una validación y análisis de las mismas.

#### **3.1 Validación de las estrategias propuestas para el área operativa de Housekeeping de Inti Kamari Lodge**

Las estrategias desarrolladas en el capítulo anterior fueron planteadas con el fin de ayudar a los administrativos de Inti Kamari a definir cómo gestionar y administrar el área de Housekeeping de forma más eficiente, esto a través del diseño de talleres dirigidos al personal, el diseño de un manual de procesos y la creación del departamento de Housekeeping; con el propósito de fortalecer la calidad del servicio ofrecida en el establecimiento.

La creación de un departamento de Housekeeping, es una estrategia mediano y largo plazo, por lo que su validación se ve limitada. Sin embargo, se ha planteado los lineamientos necesarios para que el establecimiento pueda apoyarse de los mismos en el proceso de creación del establecimiento.

Referente al diseño del manual de procesos operativos que han sido desarrollado por medio de diagramas de flujo, el establecimiento cuenta con este documento que ha sido socializado y discutido con el personal del área, con la intención de establecer reformas y cambios. Es necesario aclarar que dicho manual se ha diseñado a partir de un estudio que toma como base varios documentos, manuales y demás con la finalidad de establecer parámetros concretos, sencillos de abordar y que se adapten a las necesidades en Inti Kamari.

# UCUENCA

A continuación, se exponen tablas en donde se pueden observar las diferencias en los procesos evaluados antes y después de la aplicación de las estrategias en el área de Housekeeping.

Tabla 31: Supervisión de habitaciones

Procesos operativos	Pre- aplicación de estrategias	Post- aplicación de estrategias
Supervisión de habitaciones	1.Revisión de malos olores. 2.Verificación de blancos de la habitación. 3.Control de artefactos eléctricos. 4.Revisión de baño y suministros.	1.Tocar la puerta 3 veces. 2.Revisar olores 3.Revisar estado de las ventanas y cortinas 4.Revisar el tendido de la cama 5.Revisar los blancos de la habitación. 6.Revisar polvos 7.Revisar el baño (espejo, inodoro presentación, olor). 8.10.revisar amenities según el número de huéspedes. 9.Anotaciones o incidencias

**Nota.** Una vez implementadas las estrategias se puede decir que, los procesos previos a la aplicación no contemplaban ciertas actividades consideradas esenciales al momento de cumplir con las funciones de cada cargo. Se logro implementar e identificar cinco actividades más que cumplen con el proceso de supervisar las habitaciones, mismo que se lleva a cabo por el ama de llaves. Del mismo modo, la nueva metodología aplicada se considera que formaliza el servicio y toma en consideración aspectos de marketing influyentes, como el hecho de enfatizar en el aroma e imagen al entrar. Del

mismo modo, llevar un registro de incidencias en errores con la finalidad de controlar y evaluar a los responsables de dichos procesos.

Tabla 32: Limpieza de habitaciones

Procesos operativos	Pre-aplicación de estrategias	Post- aplicación de estrategias
Limpieza de habitaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Llamar a la habitación</li> <li>2.Notificar sobre el servicio de limpieza.</li> <li>3.Solicitar ingreso para la limpieza.</li> <li>4.Reposición de suministros y amenities.</li> <li>5.Limpieza</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Tocar 3 veces la puerta</li> <li>2.Anunciarse</li> <li>3.Abrir cortinas y ventanas</li> <li>4.Revisar objetos olvidados</li> <li>5.Revisar faltantes en la habitación</li> <li>6.Verificar el funcionamiento de aparatos electrónicos de la habitación.</li> <li>7.Retirar la lencería de la cama y del baño para depositar en la bolsa de lavandería</li> <li>8.Tendido de cama.</li> <li>9.Retirar las bolsas de basura.</li> <li>10.Limpiar polvos</li> <li>11.Tendido de cama</li> <li>12.Limpieza de pisos</li> </ol>

**Nota.** Una de las principales variaciones que se puede evidenciar dentro de la mejora del proceso es la educación y protocolo de visita a las habitaciones con la finalidad de no generar molestias o incomodidades a los huéspedes, lo cual se contempla en dos de

las 6 actividades añadidas al proceso de limpieza con la finalidad de abordar todos los aspectos esenciales de dicho proceso.

Tabla 33: Limpieza de baños

Procesos operativos	Pre-aplicación de estrategias	Post- aplicación de estrategias
Limpieza de baños	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tocar la puerta.</li> <li>2. Recoger desechos</li> <li>3. Aplicación de soluciones químicas.</li> <li>4. Limpiar espejos y paredes.</li> <li>5. Lavado del baño.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Usar agentes de limpieza en la ducha, lavamanos y sanitario.</li> <li>2. Dejar reposar agentes de limpieza según indique.</li> <li>3. Tallar con esponjas las superficies</li> <li>4. Lavar</li> <li>5. Usar desinfectante en todas las superficies.</li> <li>6. Usar aromatizante.</li> <li>7. Reponer amenities</li> <li>8. Reponer blancos.</li> </ol>

**Nota.** Dentro del proceso de la limpieza del baño se logró construir un proceso eficiente dentro de los pasos a seguir. Ya que, en el proceso previo, el encargado/a seguía un método empírico a partir de lo que consideraba se debía hacer primero, como se puede evidenciar el retrete era lo último el ser aseado. Una vez aplicadas las estrategias se toma en consideración pasos importantes como es la seguridad del encargado al portar los implementos necesarios, como guantes, gorro, gafas, cubre boca, ya que, dicho proceso contempla el uso de productos químicos que son perjudiciales a la salud si se

mantiene una exposición constante. De esta manera se genera un proceso sistemático y seguro que engloba aspectos analizados en la revisión literaria y la síntesis del estudio.

Tabla 34: Manejo de blancos

Procesos operativos	Pre-aplicación de estrategias	Post- aplicación de estrategias
Manejo de blancos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.Recepción blancos.</li> <li>2.Clasificar la ropa.</li> <li>3.Revisar el tipo de mancha.</li> <li>4.Aplicar el tratamiento necesario.</li> <li>5.Secado y planchado</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los blancos recogidos de las habitaciones deben ser colocados en la bolsa de lavandería.</li> <li>2. Esta bolsa debe ser trasladada a lavandería.</li> <li>3. Revisión de manchas.</li> <li>4.Tratamiento de manchas según su tipo</li> <li>5. Lavado de prendas según la clasificación.</li> <li>6. Secado de prendas.</li> <li>7. Planchado.</li> <li>8. Doblado.</li> <li>9. Clasificado</li> </ol>

**Nota.** Como se puede observar, los procesos previos a la aplicación estratégica de mejora denotan simplicidad en la actividad y se ejecutaba de manera conjunta, como es la actividad de secado y planchado como una sola actividad. En el caso posterior se puede evidenciar mayor formalidad y claridad desde que punto empieza como tal el proceso de manejo de blancos desde su recolección hasta su clasificación final. Del

# UCUENCA

mismo modo, se enfatiza en la importancia de segmentar los blancos por tipo de mancha o suciedad con la finalidad de aplicar tratamiento especiales solo a los blancos necesarios.

Tabla 35: Tendido de camas

Procesos operativos	Pre-aplicación de estrategias	Post- aplicación de estrategias
Tendido de camas	1.Tendido de sabana. 2.Tendido de sabana encimera 3.Colocación de cobertor 4.Cambio de bolsas para almohadas 5.Dobleces en las esquinas	1. Tendido de la sábana bajera con la etiqueta a pie de cama. 2. Tendido de la sábana encimera con un dobléz en la cabecera. 3. Tenido del cobertor con un dobléz. 4. En el pie de cama se hace un sobre con las esquinas sobrantes de los blancos. 5. Se colocan nuevas fundas de almohadas. 6. Coloca las almohadas en la cabecera

**Nota.** Como se puede apreciar, el proceso previo, se llevaba a cabo de manera bastante técnica, colocando al final los dobleces en todos los blancos y cobertores, mientras que, en el proceso mejorado se estructura de mejora manera dicho proceso con la finalidad de generar un mejor terminado a la vista que genere atractivo en el huésped y su percepción de los servicios de Housekeeping.

Tabla 36: Armado del cesto de limpieza

Procesos operativos	Pre-aplicación de estrategias	Post- aplicación de estrategias
Armado del cesto de limpieza	1.Colocar los productos en el cesto de limpieza. 2.Colocar mezclas en botellas reciclables. 3.Recorrer las habitaciones	1. En la lavandería se seleccionan los productos a usarse o las mezclas que se necesitarán. 2. Se colocan en botellas vacías recicladas para transportar dichas mezclas a la habitación. 3. Se colocan guantes, limpiones y esponjas 4. Se prepara escoba y cepillo de baño. 5. Traslado a las habitaciones.

**Nota.** Como se puede observar el proceso de armado del cesto de limpieza, se contemplaba como algo muy básico sin mayor conjunto de actividades, una vez aplicada las mejoras, se formuló un proceso completo, que expone dos actividades más y mejor estructuradas para llevar a cabo dicho proceso

Para describir la validación del diseño de modelo de talleres, se debe mencionar que a la gerente del establecimiento recibió con anticipación los módulos propuestos de forma



# UCUENCA

digital y física, a fin de que pueda analizar o sugerir alguna modificación y dar sus inquietudes acerca del taller.

El primer taller se llevó a cabo el martes 08 de junio del 2022, de 16h00 hasta las 18h03, en la “Casa del Nido” dentro de la sala de meditación como se puede observar en la Figura 27. Para el taller se hizo uso de un proyector, propio de Inti Kamari y el computador de uso personal de la instructora, para que el personal pueda visualizar el contenido del primer taller de capacitación a los empleados del área de Housekeeping. También se proporcionó el primer módulo en el que se explicaron los lineamientos generales que deben seguir los colaboradores durante sus actividades de Housekeeping.

A este taller asistieron las dos camareras el encargado de mantenimiento y la gerente. Los temas que se analizaron en este taller se consideran útiles para la rotación de personal, ya que, los participantes del taller serán los encargados de compartir y/o transmitir los conocimientos aprendidos a los nuevos empleados, además se podrán apoyar en la documentación física que fue entregada.

Figura 27: Taller a personal de Inti Kamari Lodge.



*Nota*, Hurtado (2022).

Tabla 37: Primero modelo de taller aplicado

<b>Taller 1:</b>	Importancia del área de Housekeeping (Anexo 6 y 7)
------------------	--

# UCUENCA

<b>Participantes:</b>	Erika Carrasco (Gerente), Elizabeth Bustamante, Nora Marín, Erika Carrión y Gustavo Guartán.
<b>Fecha:</b>	08/06/2022
<b>Horario:</b>	16h00 a 18:03
<b>Modalidad</b>	Presencial
<b>Componentes:</b>	Teórico y práctico
<b>Lugar:</b>	Casa del nido, Inti Kamari Lodge
<b>Instructor:</b>	Mishelle Hurtado
<b>Objetivos:</b>	<p>-Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que aporten a las funciones de limpieza del personal de Housekeeping.</p> <p>-Crear una experiencia educativa que permita profundizar en el área de Housekeeping y reforzar de manera teórica-práctica las funciones del personal a cargo de esta área.</p>
<b>Contenido:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Breve introducción y la importancia del área de Housekeeping.</li> <li>2. Objetivos de dictar el taller para el personal que labora en Inti Kamari,</li> <li>3. Proceso de protocolo de entrada a una habitación,</li> <li>4. Preparación tanto del personal como del carro de limpieza para el proceso de la limpieza de la habitación</li> <li>5. Socialización de los tiempos estimados para la limpieza de las habitaciones, dependiendo del estado en que se encuentren.</li> <li>6. Codificación sobre el estado de las habitaciones.</li> <li>7. Procedimiento para el surtido del cesto de limpieza.</li> <li>8. Proceso de limpieza en las habitaciones, procesos de limpieza en el baño, tina del baño, limpieza del sanitario, limpieza del lavamanos.</li> <li>9. Proceso de armado de camas.</li> </ol>

*Nota.* Realizado con base en el primer modelo de taller.

# UCUENCA

Las dos horas propuestas en el diseño de taller fueron cumplidas y se abordaron los nueve temas como previamente se planteó. El tema que mayor tiempo requirió fue la distribución de tiempos para limpieza de habitaciones, dado que este es un aspecto nuevo para el personal. Al culminar la actividad, fue posible determinar que hubo buena acogida y recepción de las normativas que se deben seguir antes y durante de la limpieza de una habitación. El manual que se entregó a cada uno de los participantes sirve de guía para realizar sus actividades diarias, y a la vez se encuentran en la capacidad de enseñar a los otros empleados. Se recalca que los colaboradores de Inti Kamari Lodge no tienen conocimientos para realizar de manera formal su cargo dentro del establecimiento, con este taller validaron la importancia de un buen servicio; ya que, ellos son los responsables de que un cliente regrese o no al establecimiento.

Al finalizar, se realizó una actividad práctica, por medio de la cual se determinó que el modelo de taller impartido fue aprovechado y aplicado. También se examinó la aplicación del correcto servicio a la habitación, con el cual se determinó que la información fue beneficiosa para el personal.

La continuación del taller se realizó el martes 14 de junio del 2022, la modalidad de este taller tuvo un cambio de acuerdo con lo planificado, debido a la situación política-social que atravesó el país en tal fecha. Además de las protestas de distintos grupos que han tomado las calles del país, la ruta que conecta a Cuenca con Santa Isabel se encontraba deshabilitada desde el lunes 13 de junio; por lo tanto, en previo acuerdo con la gerencia se ha optado por realizar el taller de manera virtual, limitando el componente práctico y de esta manera no perder el encuentro de un módulo. De manera anticipada y planificada, se envió un enlace de conexión por medio de la aplicación Zoom, planificado para horario propuesto de 16h00 pm.

Al ser de manera virtual, los participantes tardaron en conectarse por lo que se tuvo que esperar alrededor de 15 minutos hasta contar con la presencia del personal, algunos de ellos se encontraban en Inti Kamari y algunos otros en sus domicilios al tener el día libre. A percepción propia, los participantes se encontraban esta vez un tanto más interesados y atentos que en el taller anterior, lo que se considera relevante y se toma como un punto positivo para la validación de tal estrategia, posiblemente el personal se sienta más cómodo de manera virtual. La participación e interacción también fue mayor esta vez, razón por la que se asume que el material visual y el tiempo destinado a cada tema

# UCUENCA

es adecuado para la participación del personal, como se puede observar en la Figura 28.

Figura 28: Taller 2 vía zoom.



*Nota.* Hurtado (2022).

Tabla 38: modelo del segundo taller aplicado

<b>Taller 2:</b>	Lavandería y lencería de un establecimiento de alojamiento (Anexo 8 y 9).
<b>Participantes:</b>	Erika Carrasco (Gerente), Elizabeth Bustamante, Nora Marín, Erika Carrión y Gustavo Guartán.
<b>Fecha:</b>	14/06/2022
<b>Horario:</b>	16h00 a 17h47
<b>Modalidad:</b>	Virtual
<b>Componentes:</b>	Teórico
<b>Instructor:</b>	Mishelle Hurtado
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que apoyen sus actuales procesos de lavandería, cuidado y uso de blancos.</li> <li>-Crear una experiencia educativa que permita profundizar en el área de Housekeeping y reforzar de manera teórica/ práctica las funciones del personal a cargo de esta área.</li> </ul>
<b>Contenido:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8.División de la lencería.</li> <li>9.Lencería de las habitaciones y restaurante.</li> <li>10.Productos quitamanchas.</li> </ul>

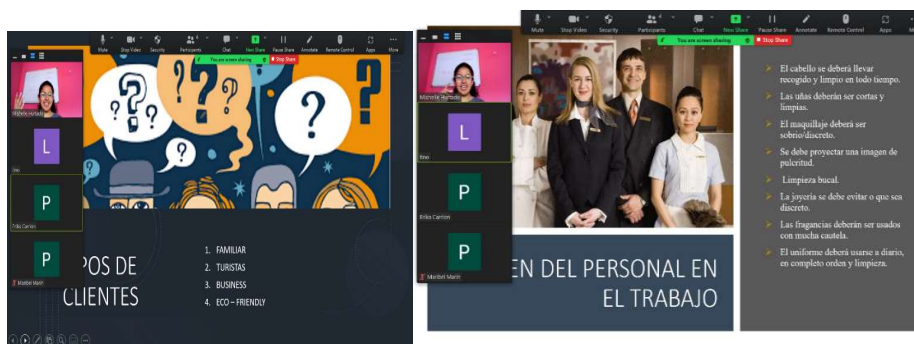
# UCUENCA

- 11.Par stock ideal.
- 12.Vida útil de la lencería.
- 13.Circulo de Sinner.
- 14.Símbolos en la lavandería.

*Nota.* Realizado con base en el segundo modelo de taller.

El siguiente encuentro realizado en día 21 de julio, también se realizó de manera virtual por las misma situación del taller anterior. Este taller trató el tema sobre atención y servicio a los huéspedes, mismo que despertó la curiosidad en los participantes enfocándose en como anticiparse a las necesidades de los huéspedes, con lo que se dio respuesta mediante los temas siguientes de la presentación.

Figura 29: Taller 3 vía zoom.



*Nota:* Elaboración personal

Expresaron también sobre la importancia de saber tratar a los huéspedes, dado que reciben diferentes tipos de clientes con diferentes gustos y resaltan la falta de inducción sobre estos temas que a la mayoría de los participantes les parece esencial en el desarrollo de sus funciones diarias.

Tabla 39: modelo del tercer taller aplicado

<b>Taller 3:</b>	Servicio y atención de huéspedes (Anexo 10 y 11).
<b>Participantes:</b>	Elizabeth Bustamante, Nora Marín y Erika Carrión (gerente)
<b>Fecha:</b>	21/06/2022
<b>Horario:</b>	16h00 a 18h00
<b>Modalidad:</b>	Virtual

<b>Componentes:</b>	Teórico
<b>Instructor:</b>	Mishelle Hurtado
<b>Objetivos:</b>	<p>-Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que aporten de manera efectiva el buen desenvolvimiento y atención de calidad ofertada por el personal en cotidianidad de su trabajo.</p> <p>-Crear una experiencia educativa que permita mejorar el servicio al cliente y reforzar de manera teórica-práctica situaciones reales de problemática que se pueden presentar con un huésped.</p>
<b>Contenido:</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Atención al cliente</li> <li>2. Tipos de cliente</li> <li>3. Como tratar a los siguientes clientes</li> <li>4. Actitudes y modales</li> <li>5. Aspectos físicos y aseo personal en el trabajo</li> <li>6. ¿Qué considera un cliente como servicio de calidad?</li> <li>7. ¿Qué considera un cliente como servicio deficiente?</li> </ol>

*Nota.* Realizado con base en el tercer modelo de taller.

Siendo este el último taller, se dio el cierre a las intervenciones realizadas, agradecimientos por la colaboración de los participantes. Al mismo tiempo el gerente de Inti Kamari expresó agradecimiento por el proyecto realizado; expresando que las puertas del establecimiento están abiertas y la administración está presta para seguir trabajando de manera satisfactoria por el establecimiento.

### **3.2 Análisis del proceso de prueba aplicado en Inti Kamari Lodge.**

Al analizar la incidencia de la aplicación de las estrategias en el área de Housekeeping de Inti Kamari, se ha podido evidenciar la mejoría en los procesos actuales

# UCUENCA

acompañado de la validación que se describe en el apartado anterior. Tomando de base lo mencionado, y correspondiente a cada estrategia se describe lo siguiente:

Tabla 40: Resumen del avance de estrategias.

Estrategia	Avance de cumplimiento	taciones	Observaciones
Creación del departamento de Housekeeping	80%	-Tiempo insuficiente para la creación. -Estrategia a largo plazo. -Falta de inversión.	La aplicación de esta estrategia se ve limitada por falta del factor tiempo. Sin embargo, el establecimiento tiene los lineamiento necesarios documentados para iniciar el proceso de creación
Manual de procesos	100%	-No se han encontrado limitaciones.	El manual ha sido aplicado y socializado, sin embargo, el personal no ha cumplido a cabalidad con los procesos. No obstante, a comparación de procesos iniciales, este ha mejorado, y actualmente se encuentran estandarizando tales procesos.
Modelo de talleres	100%	-Protestas -Cierre de vías.	Sin observaciones adicionales.

# UCUENCA

En el desarrollo de este proyecto se ha reiterado la ausencia de procesos, la falta de un departamento estructurado, la deficiente organización de tareas para el personal de Housekeeping, etc, Es por esta razón que se dificulta el hecho de reflejar de manera cuantitativa los indicadores de cambio en el área.

En tal sentido, en lugar de reducir gastos en insumos y materiales se plantea la necesidad de adquirir más de estos, en función a lo descrito en el Office que se puede encontrar en el segundo capítulo. Con relación a la reducción de tiempos destinados a la limpieza, sucede lo mismo, no se pueden reducir tiempos que no se han establecido, al contrario, se plantea la distribución de tiempos basados en cálculos desarrollados en el segundo capítulo. La distribución de tiempos es un aspecto que ha sido adaptada en su totalidad por la gerencia y el personal; mismo aspecto que hoy por hoy dicen ser beneficioso en cuanto a la organización

## **Resultados**

Dentro de las estrategias de mejora se logró evidenciar un progreso sustancial en todos los procesos del área Housekeeping, ya que al desarrollar un manual de procesos, las personas responsables del área poseen un instrumento documentado que permitirá potenciar dichas actividades y llevar un control conjuntamente con las evaluaciones pertinentes para seguir avanzando en el desarrollo de la empresa orientado a la mejora continua, con base en los lineamientos planteados durante el desarrollo del proyecto.

La información planteada con relación a la creación del departamento de Housekeeping permitió formalizar los procesos y las actividades que se llevaban a cabo en dicha área, desde el rediseño del organigrama estructural hasta la apertura de nuevas vacantes de trabajo, debido a la necesidad de implementar estrategias de mejora, lo cual no solo contempla factores metódicos, sino también recursos y en especial el capital humano.

Por otro, lado los modelos de talleres, permitieron a Inti Kamari prestar mayor atención a la formación del personal, desde los aspectos de conocimientos básicos hasta el impulsar las potencialidades de los colaboradores. Dado que, dichos talleres fomentan el trabajo en equipo, nuevos conocimientos y la creatividad de los colaboradores, permitiendo integrarlos y afianzarlos a la empresa, pues es de vital importancia mantener presente que el recurso más valioso para un establecimiento es su personal.



# UCUENCA

Dentro del primer taller el material visual y el tiempo destinado a cada tema, es adecuado para la participación del personal y el propósito primordial es que el personal adquiera conocimientos básicos y necesarios sobre su campo de trabajo, además mediante esta actividad se ha creado un espacio de intercambio de conocimientos, por ende, el resultado fue gratificante y generó un beneficio bilateral.

Es de relevancia mencionar también, el taller enfocado a la atención y servicio a los huéspedes, mismo que despertó la curiosidad en los participantes en como anticiparse a las necesidades de los huéspedes. Dado que reciben diferentes tratos dependiendo de los tipos de clientes con distintos gustos y resaltan la falta de inducción sobre estos temas que a la mayoría de los participantes les parece esencial en el desarrollo de sus funciones diarias.

## Conclusiones

Este proyecto tuvo como objetivo aplicar estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de Housekeeping en Inti Kamari. Sin embargo, en el desarrollo de este han repercutido distintos factores que han influido de manera positiva y negativa; por lo que, con base en los resultados y objetivos del proyecto, se da paso a concluir lo siguiente:

1. Dentro de los procesos operativos de Inti Kamari, se puede constatar que, debido a la gestión empírica y el personal poco capacitado en hotelería, hay limitaciones en el campo de la limpieza con relación a la gestión y el conocimiento del personal de servicio en Inti Kamari Lodge por lo cual la importancia de implementar estrategias funcionales y de mejora enfocados en los procesos de limpieza fue imperativa. Debido a que, el personal evidenció que, al organizar su trabajo diario, podían mejorar el esfuerzo de trabajo, reducir el tiempo y ahorrar materiales de limpieza, al mismo tiempo que aumentaban la eficiencia en la entrega de habitaciones, para que los huéspedes estén satisfechos con el servicio y quieran regresar a Inti Kamari.

# UCUENCA

2.Las estrategias planteadas para el área de Housekeeping en Inti Kamari pueden servir como lineamientos para la mejora continua de la organización. Como parte de dichas estrategias, se planteó la formalización de los procesos y su documentación; dicho de otro modo, la socialización de un manual de procesos, el diseño de modelo de talleres a impartirse al personal con la finalidad de mejorar su operatividad, fortalecer la relación con los clientes y promover la creatividad de estos con el objetivo de que su aporte sea considerado beneficioso para sus labores diarias.

3.A pesar de las limitaciones que se presentaron a lo largo del desarrollo del presente documento, ha sido posible evidenciar una mejoría en los procesos operativos del área. Sin embargo, es necesario destacar que las estrategias de mejora aplicadas al área de Housekeeping han requerido tiempo y dedicación para que los objetivos de este proyecto sean cumplidos y evitar posibles cuellos de botella en los procesos operativos. De manera similar, este proyecto ha demostrado que el cambio y el hecho de tomar un rumbo hacia la mejora continua no debe ser aplicado solamente en momentos de crisis, sino en cualquier punto del ciclo de vida de una empresa para garantizar calidad en el servicio los clientes.

## Recomendaciones

- Hoy por hoy, el establecimiento continúa siendo una empresa familiar sin una gestión formal en sus demás áreas, es por esto, que se motiva a demás estudiantes a profundizar en temas de mejora en distintas empresas que futuros estudios o intervenciones en el establecimiento se pueden considerar necesarios y beneficiosos para Inti Kamari Lodge.
- Se recomienda al establecimiento tomar como base y modelo las estrategias aplicadas al área de Housekeeping, para que sea replicado en otras áreas y que el establecimiento se pueda consolidar como una empresa organizada y mejor estructurada.
- Se sugiere al establecimiento aprovechar la utilidad del material de apoyo entregado, tales como, documentación física de los talleres y manuales; con la finalidad de brindar inducciones a los nuevos colaboradores, de manera que, en casos de rotación de personal la inserción de estos sea un proceso positivo y eficaz. De la misma manera, las capacitaciones deben ser un tema imprescindible en la empresa, deberán realizarse de manera continua y valorando el contenido de mismo para dar sustento a las funciones que maneje Inti Kamari.

## Referencias

- Aguilar, J., & Vargas, J. (2010). *Servicio al cliente*. México: Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C. Obtenido de [https://www.academia.edu/25738912/SERVICIO\\_AL\\_CLIENTE](https://www.academia.edu/25738912/SERVICIO_AL_CLIENTE)
- Anguera, M., Villaseñor, Á., Hernandez, A., & Jose López, L. L. (2011). Diseños observacionales: ajuste y aplicación en psicología del deporte. *Cuadernos de psicología del deporte*, 11, 63-72.
- Berrones, S. S., Duarte, D., & Guerrero, R. G. (2019). APROXIMACIÓN TEÓRICA A LA IMPORTANCIA DE LA GESTIÓN DE PROCESOS EN LAS EMPRESAS. *Innovación y Aplicaciones Técnico*, 1(1), 9-16. Obtenido de <https://ojs.formacion.edu.ec/index.php/rei/article/download/147/192/>
- Bonilla, E., Díaz, B., Kleeberg, F., & Noriega, T. (2014). *Mejora continua de los procesos*. Lima: Fondo Editorial.
- Bustamante, E. (14 de octubre de 2022). Funciones de Housekeeping. (M. Hurtado, Entrevistador)
- Carrasco, E. (16 de noviembre de 2022). Entrevista semiestructurada aplicada al gerente de Inti Kamari Lodge. (M. Hurtado, Entrevistador)
- Cedeño, S. (2018). *empresa turística*. Atal.
- Córdova, V. F., & Solórzano, J. G. (2012). *Creación del departamento de gestión humana de la empresa ESFEL S.A " ESMALTES FERRO ELJURI"*. [Tesis de pregrado. Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2916/1/UPS-CT002475.pdf>
- Equipo Vértice. (2018). *Gestión de hoteles*. Buenos Aires: Editorial Vértice.
- García, F. (2021). Sobre estratos, ingresos y percepciones. *Primicias*.
- García, N. (2017). *Análisis del servicio del área de Housekeeping y su influencia en la satisfacción de los clientes del hotel Peru Hosting – Dos Estrellas, Piura 2013*. [Tesis de pregrado. Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16743>
- Google Maps. (2022). *Inti Kamari- Lodge, Eco-Farm and Retreat Center*. Obtenido de PGN: <https://www.google.com/maps/place/Inti+Kamari-+Lodge,+Eco-Farm+and+Retreat+Center/@-3.2688144,->

# UCUENCA

79.29666235,17z/data=!4m8!3m7!1s0x91cccea0a86be1d1:0x4e7afe7ef88cc32b!5m2!4m1!1i2!8m2!3d-3.2688146!4d-79.2944326

- Hernández , O. (2021). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Revista Cubana de Medicina General Integral*, 37(3). doi:<http://orcid.org/0000-0001-7230-9996>
- Huanca, M. (2020). *APLICACIÓN DEL MANUAL DE TÉCNICAS OPERATIVAS PARA EL ÁREA DE HOUSEKEEPING PARA MEJORAR LA OPERATIVIDAD DEL PERSONAL DE PEQUEÑOS HOSPEDAJES DE AREQUIPA, 2019*. [Tesis de maestría. Universidad de San Martín de Porres ]. Repositorio USMP. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7157/HUANCA\\_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7157/HUANCA_FM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- INEN. (2007). *Camareras de Pisos, requisitos de competencia laboral*. INEN. Obtenido de <https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/CAMARERA%20DE%20PISOS.pdf>
- Inti Kamari Lodge. (2022). *Inti Kamari*. Obtenido de <https://intikamari.com/>
- Larrea, M. d. (2021). *VVOB Education for Development*. Obtenido de [https://ecuador.vvob.org/sites/ecuador/files/2021\\_ecuador\\_sfst\\_manual\\_de\\_practicas\\_servicios\\_hoteleros\\_reservaciones\\_recepcion\\_habitaciones\\_0.pdf](https://ecuador.vvob.org/sites/ecuador/files/2021_ecuador_sfst_manual_de_practicas_servicios_hoteleros_reservaciones_recepcion_habitaciones_0.pdf)
- Maldonado. (2011). *Gestión de procesos*. Santiago-Chile.
- Mallar, M. (2010). La gestión por procesos , un enfoque de gestión eficiente. *Visión Futuro*, 13(1), 1-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>
- Mendoza, T. (2013). *Elaboración de un manual de inducción para el personal de la editorial Don Bosco*. [Tesis de pregrado. Universidad Politécnica Salesiana]. Repositorio UPS. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5618/1/UPS-CT002792.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2016). *Reglamento de Alojamiento Turístico*. Ministerio de Turismo. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

# UCUENCA

- Montoya, C., & Boyero, M. (2013). El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*, 17(1), 130-151. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
- Muñoz. (2018). *Forma sistematica*. Mexico.
- Nacional, H. C. (2012). *Código de Trabajo*. Quito: Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Nora. (15 de octubre de 2022). Procesos de limpieza en el establecimiento de alojamiento Inti Kamari. (M. Hurtado, Entrevistador)
- Pulgarín Molina, R. A. (2017). Las herramientas estratégicas.
- Ruíz, D., Almaguer, R., Torres, I., & Hernández, A. (2014). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. *Ciencias Holguín*, 20(1), 1-11. Retrieved from <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181529931002.pdf>
- Santos, F. R. (2016). MATRIZ EFI.
- Silverio, L. (2021). *IMPORTANCIA DE LA BIOSEGURIDAD EN EL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING DE GIRASOLES HOTEL FRENTE A LA COVID-19, LIMA, PERÚ, 2021*. [Tesis de pregrado. Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio USMP. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9870/SILVERIO\\_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/9870/SILVERIO_CL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Valezco, L. (2013). *Proyectos considerable*.
- Vizcarra, S., & Alberca, F. (2019). *Turismo y Patrimonio*. Obtenido de <http://ojs.revistaturismoypatrimonio.com/index.php/typ/article/view/199/152>
- Zlri, J. (2011). Desarrollo de matriz.

## Anexos

### Anexo A: Diseño de proyecto de intervención

#### Proyecto de intervención

#### Diseño de proyecto de intervención

#### Título

# UCUENCA

Aplicación de estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge: Yunguilla- Ecuador

## Estudiante

Hurtado Chacón Mishelle Katherinne / mishelle.hurtadoc@ucuenca.edu.ec

## Resumen

El presente proyecto de intervención surge de la necesidad de aportar estrategias de mejoramiento a Inti Kamari Lodge, aplicables al establecimiento con el propósito de encaminarse hacia la mejora continua. Con relación a los procesos operativos del área de Housekeeping, ha sido posible identificar falencias por parte del personal en el desarrollo en diversas funciones. Para lograr las estrategias pertinentes para la organización del establecimiento, se implementan herramientas técnicas de recopilación de información como entrevistas y el método observacional, no participante. Se plantean estrategias de solución en base a la identificación de factores mediante las matrices FODA, EFI y EFE.

La implementación de las estrategias tiene como finalidad corregir y mejorar los procesos del área de Housekeeping, trabajando juntamente con los directivos y el personal de Inti Kamari Lodge. Los resultados se ven reflejados en el conocimiento técnico adquirido por parte del personal, en relación con sus funciones de Housekeeping, también se pretende lograr una mayor afluencia de huéspedes y el cambio de percepción de clientes externos e internos sobre el servicio ofertado en Inti Kamari Lodge.

## Planteamiento del Proyecto de intervención

Según el Catastro Nacional Turístico vigente hasta el 08 de noviembre del 2021, en el Ecuador existen 51 establecimientos catalogados como Lodges a lo largo del país (Ministerio de Turismo, 2021). En la provincia del Azuay se encuentra Inti Kamari Lodge, ubicado en el cantón Santa Isabel, en el Valle de Yunguilla. El establecimiento pertenece a la familia Ochoa, y ofrece principalmente el servicio de alojamiento, alimentación, eventos y centro de retiros desde el año 2019. Además, el grupo de colaboradores de Inti Kamari, hasta la fecha está compuesto por siete personas. Este se encuentra dirigido a un segmento de mercado familiar, cuenta con diez edificaciones distribuidas en:

# UCUENCA

habitaciones, departamentos y cabañas. El número de habitaciones con las que cuenta Inti Kamari es de 35, mismas que suman un total de 104 plazas ofertadas para huéspedes.

Respecto al manejo del establecimiento, este ha sido desarrollado de manera empírica, ya que no existe una gestión planificada de procesos, los cuales son de vital importancia para un correcto funcionamiento del lugar, de esta manera ha sido posible identificar el objeto principal de estudio. Es de gran importancia resaltar que los directivos de Inti Kamari poseen una instrucción escasa sobre la administración de un establecimiento de alojamiento turístico.

De manera preliminar, se ha identificado que el área operativa de Housekeeping tiene limitaciones en el número de personal y en la falta de conocimiento referente a las funciones y procedimientos correctos dentro del establecimiento.

El área operativa mencionada hace referencia a las funciones de Housekeeping, basándose específicamente en la necesidad de implementar estrategias para mejorar el servicio que se ofrece a los clientes.

Las funciones operativas de Housekeeping se centran en: protocolo de limpieza, mantenimiento, almacenamiento, manejo de productos de limpieza y protocolos de servicio.

Por lo tanto, el siguiente proyecto pretende implementar estrategias funcionales para Inti Kamari Lodge, mismos que serán de utilidad para el desenvolvimiento de la empresa en campo profesional.

Para alcanzar tal objetivo, primero se realizará un diagnóstico del escenario actual de los procesos operativos que se manejan en el área de Housekeeping haciendo uso de las herramientas propuestas. Como segundo punto, se diseñará la propuesta de estrategias orientadas a la mejora continua de los procesos de Housekeeping en el establecimiento y; por último, la aplicación de las estrategias en base al diseño previo a este punto.

## **Revisión Bibliográfica**



# UCUENCA

En 2020, la contribución del turismo al Producto Interno Bruto (PIB) mundial fue de aproximadamente 4,7 billones de dólares. La contribución del turismo hace referencia al valor de los bienes y servicios producidos por industrias relacionadas con las actividades turísticas: alojamiento, agencias de viajes, aerolíneas y otros servicios de pasajeros, así como la restauración y otros sectores del ocio (Ministerio de Turismo, 2021). El año 2020 estuvo marcado por las estrictas restricciones impuestas por la pandemia COVID-19, en cuanto al turismo y la contribución al empleo alcanzó aproximadamente 270 millones de puestos de trabajo (OMT, 2020).

Según Llugsha & Camacho (2021) al igual que todos los países en el año 2020, Ecuador atravesó una de las peores crisis sanitarias, económicas y sociales en la historia sin ningún precedente puesto que para, la aportación del PIB redujo un 43% considerando cifras del año 2019 (pág. 7).

El sector turístico fue una de las industrias más golpeadas por la COVID – 19, a raíz de la pandemia, los indicadores turísticos registraron las cifras más bajas referentes a llegadas internacionales, movimiento nacional, ocupación hotelera y demás aspectos relacionados que reflejaron una pérdida estimada de 160,9 millones de dólares referente al sector del alojamiento en el año 2020 indico una pérdida de aproximadamente 17,3 millones (Ministerio de Turismo, 2021).

En Azuay, en la cuenca alta se encuentra Santa Isabel, que se ha convertido en una locación ideal para el descanso y la aventura. “Las principales actividades económicas del cantón se concentran en el sector primario, enfocado principalmente a las actividades agrícolas. Mientras que en los niveles descendentes son principalmente actividades comerciales (53%), de servicios (43,3%) y artesanales (3,7%)” (Orozco, 2012, p. 5).

Sin embargo, Santa Isabel mantiene características turísticas y sus ganancias han aumentado de valor a lo largo de los años, en consecuencia, del asentamiento de empresas dedicadas a la industria (Torres et al., 2017). Para el año 2021, la reactivación económica ha sido apoyada por los distintos sectores que componen el mercado nacional, con el objetivo de potencializar los negocios, y la actividad hotelera no se queda atrás para tal propósito (Proaño et al., 2021).

# UCUENCA

El cantón de Santa Isabel ha tomado fuerza y sustento en la actividad hotelera, datos que se evidencian en el catastro nacional actualizado hasta agosto del año en curso. En el que establecimientos como hoteles, hosterías, casa de huéspedes, hostales y un Lodge son protagonistas de la actividad turística de la zona (Ministerio de Turismo, 2021).

Un establecimiento catalogado como Lodge deberá cumplir una serie de requisitos entre los cuales se menciona: ubicarse en entornos naturales, mantener la armonización con el medio ambiente, realizar excursiones y actividades relacionadas y la prestación de los servicios de hospedaje y alimentos y bebidas, entre otras. Las plazas ofertadas pueden estar divididas entre habitaciones, cabañas y baños (Ministerio de Turismo, 2016).

Las empresas exitosas actualmente han sido fruto de un continuo esfuerzo por mantenerse en pie, ante la competencia y brindando satisfacción en los servicios o productos que ofrece a sus clientes. “La mejora continua es una organización fortalecida mediante el uso de herramientas que sirven de apoyo para la toma de decisiones” (Pérez, 2016, pág. 9). Una empresa puede emplear la mejora continua en cualquier punto de su ciclo de vida, tomando las decisiones propicias para un adecuado surgimiento y desarrollo de esta, en donde el principal aspecto es la calidad ofrecida. En ese mismo contexto, la mejora continua de procesos es una estrategia que se usa para aumentar el rendimiento de cada uno de los procesos y obtener clientes satisfechos (Bonilla et al., 2014).

Entonces, es posible decir que la mejora continua de los procesos se maneja de una forma sistemática, buscando obtener resultados diferenciadores de procesos anteriores.

Entre los tipos de procesos que existen, el área de Housekeeping se posicionan en el proceso operativo, que faculta la generación del producto y/o servicio que será ofrecido a los clientes y de esta manera aportando un valor agregado (Muñoz, 2018). Las operaciones son quizás el componente más importante e innovador de la empresa, especialmente aquellas que basan su sistema de gestión en la calidad total. Los procesos operativos se consideran como la base de las funciones de una gran parte de las organizaciones y se han convertido gradualmente en la base estructural de un número creciente de empresas.

# UCUENCA

La implementación de nuevos procesos permite un mayor control de las actividades dentro de un establecimiento. Estos procesos se refieren a todos aquellos cuyo propósito es la funcionalidad de la empresa u organización. Sus principales beneficios son: el aprovechamiento de recursos, facilidad en la toma de decisiones, erradicación de actividades que no aporten valor a la empresa, reducción en el tiempo de las funciones y clientes satisfechos. Por otro lado, el área de Housekeeping es indispensable en cualquier establecimiento de alojamiento turístico, sin distinción de categoría ni clasificación, sin embargo, las funciones específicas pueden variar dependiendo del establecimiento.

El área de Housekeeping debe estar a cargo de profesionales dada su responsabilidad y funciones (Vizcarra et al, 2014). Es una de las áreas más importantes dentro de los establecimientos, y en la que menos se debe escatimar en términos de recursos económicos y humanos.

Las funciones básicas del área de Housekeeping se pueden resumir en las siguientes: limpieza de instalaciones, elaborar reportes diarios de las habitaciones, informar desperfectos, estar al tanto de la ocupación del hotel mantener el orden en las áreas públicas y privadas, ofrecer servicio de calidad a los huéspedes del establecimiento (Calle et al., 2018). Cada una de las funciones descritas conlleva un proceso para su correcta ejecución y de la misma manera realizarlo con inocuidad considerando la calidad que se desee ofrecer. Se menciona que el área de Housekeeping cumple con las siguientes funciones (Mas, 2015, p. 7):

- a. Producción: se encarga de producir una habitación para venderla al huésped en las mejores condiciones, de la misma manera los salones de eventos y lavandería.
- b. Soporte: se refiere a la intervención de las funciones en las demás actividades y áreas en las que diariamente el personal desempeña en el establecimiento.

El área de Housekeeping al ser el motor principal de una empresa de alojamiento turístico se encuentra obligada a llevar una relación con las demás áreas del establecimiento, estas áreas de relación son las siguientes: talento humano, administración, compras, ventas y gerencia general (Calle et al., 2018).

# UCUENCA

El término estrategia, destaca la necesidad de indicar los objetivos prioritarios del proyecto, considerando los recursos de los que se dispone (Leiro, 2013). De la misma forma se conceptualiza como estrategia a la maximización de los recursos disponibles por parte de la empresa. Las estrategias se clasifican de la siguiente manera (Cleri, 2014):

- a. Corporativa: en donde precisa el portafolio de la empresa, es decir, un documento en el que se describen las funciones y servicios que ofrece la empresa.
- b. Empresarial: esta estrategia indica las metas que la empresa debe alcanzar en un periodo de tiempo determinado.
- c. Funcionales: aquí se definen los lineamientos de las diferentes áreas operativas de una empresa.

Al implementar estrategias en una empresa, surge la oportunidad de mejora y refuerzo en las debilidades que existen. Una estrategia debe ser aplicada en conjunto con la empresa y las personas que lo componen, de esta manera cada individuo conocerá el ¿por qué? y ¿para qué? de las decisiones tomadas.

La implementación de las estrategias de solución se lleva a cabo durante cuatro fases (Barrionuevo, 2018): las estrategias de éxito, en donde se hace uso de las fortalezas para aprovechar las actividades así, la estrategia de acción es aquel que busca la proactividad y reduce las amenazas usando como medio las fortalezas. La estrategia de adaptación, donde se apunta a enmendar las debilidades por medio de las oportunidades y por último la estrategia de supervivencia, misma que favorece a la empresa por medio de las elecciones para que se mantenga en pie frente a las amenazas.

Sin recursos humanos no hay estrategia, dado que está en la capacidad de las personas y entre ambos actores existe una estrecha relación biunívoca, se dice que en la verdadera estrategia el principal actor es el factor humano (Pin, 2016).

Por otro lado, la percepción se relaciona con la primera impresión ante una situación de manera general o específica, dentro de una empresa las primeras impresiones en los productos o servicios ofertados poseen un fuerte impacto sobre el cliente, de manera similar, se puede definir como percepción al proceso de obtención de información

# UCUENCA

(Gómez et al., 2020). A partir de lo dicho, las percepciones se vinculan a las emociones y sentimientos y de esta manera se forja en su mente una creencia. Acorde con lo mencionado, la percepción es también una **Nota**, de resultados de la interpretación del entorno (Bedoya et al., 2016). En líneas generales, la percepción se considera como la representación mental de la observación de una situación.

## 5.1 Matriz FODA

Es importante mencionar también el uso de la matriz FODA de tipo cruzada, y lo que esta herramienta me facilita analizar en este proyecto; esta matriz ofrece a la empresa la oportunidad de desarrollar cuatro tipos de estrategias puntuales, por medio de factores clave combinados siendo estos: fortalezas y oportunidades (FO), debilidades y oportunidades (DO), fortalezas y amenazas (FA) y debilidades y amenazas (DA) (Fred, 2016). Al implementar esta herramienta, una empresa se prepara para afrontar cambios o para realizar evaluaciones de manera periódica con la intención de reestablecer las estrategias de la empresa (Huerta, 2020, pág. 21).

La importancia de elaborar y trabajar con la matriz de análisis FODA es que este proceso nos permite estudiar y analizar de forma proactiva y sistemática todas las variables relacionadas con el trabajo para obtener más información y mejora en la toma de decisiones (Ziris, 2011, pág. 2)

## 5.2. Matriz de evaluación de factores internos (EFI)

La matriz EFI me permite hacer una auditoría interna, entendiéndose por estos aspectos de fortalezas y debilidades que se presenten en las áreas funcionales de la empresa; en este sentido el propósito de la matriz es poder mejorar los procesos que se manejan (Fred, 2016).

Como parte del uso de la matriz EFI, cabe recalcar que es propicio indicar las razones por las que las fortalezas y debilidades se pueden usar en beneficio o en contra, esto dependiendo de la dirección en la que le empresa esté encaminada (Fred, 2016).

## 5.3. Matriz de evaluación de factores externos (EFE)

La matriz EFE evalúa factores externos de la empresa, relacionados con oportunidades y amenazas, lo que genera un impacto tanto positivo como negativo en la empresa,

# UCUENCA

esta matriz también se establece por medio de ponderaciones que brinda la pauta para identificar los puntos mencionados anteriormente (Pulgarín & Rivera, 2017).

Fred (2016) indicó que, mediante el uso de esta matriz, se permitirá identificar cuáles han son los factores más importantes en cuanto a oportunidades y amenazas hasta la fecha. seguido de esto se implementan estrategias que permitan a la empresa mejorar procesos.

## **6. Objetivos**

### **6.1. Objetivo General**

Aplicar estrategias de mejora continua en los procesos operativos del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge.

### **6.2. Objetivos Específicos**

-Diagnosticar la situación actual de los procesos operativos del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge.

-Diseñar estrategias de mejora continua en los procesos de área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge a partir del diagnóstico del establecimiento y de las percepciones de los clientes internos y externos.

-Aplicar el proceso de mejora continua en las funciones operativos del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge.

## **7. Técnicas de Trabajo**

Para el desarrollo del presente proyecto de intervención, tiene previsto realizar una secuencia de fases en la que se lleva a cabo un enfoque cualitativo. La primera fase se ejecutará mediante entrevistas semiestructuradas al personal y encuestas dirigidos a los clientes de la empresa, las entrevistas y encuestas se darán por medio de un muestreo aleatorio por conveniencia, bajo los siguientes tópicos: conocimiento técnico sobre las funciones que desempeñan, existencia de instructivos proporcionados, conformidad con sus áreas de trabajo y motivación.

La segunda fase, consistirá en el diagnóstico de la situación actual del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge por medio del método observacional no participativo, este punto apoyado en la información recolectada por medio de las entrevistas y, de la misma manera, se propone el análisis de criticidad por medio de la

# UCUENCA

matriz de evaluación de factores internos (EFI) y de factores externos (EFE). Esto garantizará una correcta atención a las áreas funcionales que presenten problemas en el establecimiento.

A partir de los insumos de la información obtenida mediante las fases uno y dos, se desarrollarán estrategias mediante la matriz FODA de tipo cruzada, en donde se determine cuáles son las fortalezas y como se deben mantener, cuáles son las oportunidades y como aprovecharlas, cuáles son las debilidades y como revertirlas y cuáles son las amenazas y como atenderlas. La fase número tres de este proyecto consiste en aplicar las estrategias y verificar cuales son los resultados a corto plazo, posterior a esto se escogerán las más adecuadas, de modo que la empresa las considere en base a su problemática y conveniencia.

## **8. Metas**

Inti Kamari Lodge estima generar procesos de mejora continua en el área de Housekeeping, para facilitar los procesos administrativos, financieros, manejo del personal y las demás operaciones funcionales de la empresa. Por medio de la aplicación de las estrategias propuestas el personal del establecimiento busca estar en capacidad de aplicar y mejorar su rendimiento en cada una de sus funciones. De manera similar, los directivos del establecimiento visualizarán los cambios y la mejoría tras la aplicación del proyecto de intervención, de tal forma que, sea implementado periódicamente de manera voluntaria por el establecimiento, encaminándose hacia la mejora continua.

## **9. Impactos**

El presente proyecto de intervención en Inti Kamari Lodge, esperan contribuir de manera satisfactoria a través de las estrategias propuestas para la mejora de los procesos operativos del área de Housekeeping. De este modo el personal y los directivos del establecimiento tendrán la alternativa de acoger las estrategias que se sugieren para Inti Kamari.

### a) Impacto social

Los directivos del establecimiento esperan tener una visión más clara de lo que la mejora continua significa y la variedad de opciones que existen para dar un giro a la empresa con la finalidad de una mejor viabilidad y rédito de esta.

# UCUENCA

Considerando que se ha trabajado de manera conjunta, los resultados de este proyecto cooperarán en construir y forjar un cambio positivo dentro del establecimiento, lo que permitirá mayor afluencia de clientes al evidenciar que la calidad en los servicios de Housekeeping ha mejorado.

## b) Impacto económico

El impacto del proyecto alude también hacia el área económica, ya que, al aumentar la calidad de los servicios en un establecimiento, existe una característica diferenciadora ante la competencia, por lo que podría estar en la mira una nueva categorización tras los cambios que se lograrán en el establecimiento. Por ende, el rédito económico será mayor a percepción del establecimiento tras los cambios estratégicos que se han implementado.

## 10. Transferencia de Resultados

El presente proyecto de intervención en el que se trabajará de la mano de Inti Kamari Lodge, podrá ser encontrado como **Nota**, de consulta en el repositorio Juan Bautista Vázquez perteneciente a la Universidad de Cuenca tras su culminación. Además, se generará un proceso de transferencia de la información a Inti Kamari Lodge para que dicha empresa disponga de las herramientas desarrolladas dentro del proyecto con la finalidad de aplicar estrategias de mejora continua para el uso de sus colaboradores y de esta manera aumentar la calidad de los servicios.

Por medio de la aplicación de estrategias y herramientas propuestas en el presente documento, Inti Kamari se percatará de cambios referentes a las funciones operativas dentro del área de Housekeeping.

## 11. Talento Humano

Proyecto de intervención “Aplicación de estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge, Yunguilla- Ecuador”.

**Tabla No 1. Talento humano. Nota: Elaboración personal.**

*Talento humano*

Recurso	Dedicación	Valor Unitario	Valor Total \$
---------	------------	----------------	----------------



Tutor: Ing. Diana Urgilés	4 horas a la semana \$ 12,50 por hora por 6 meses	\$ 300,00
Estudiante: Mishelle Hurtado	10 horas a la semana \$ 2,73 por hora por 6 meses	\$ 163,80
<b>Total</b>		<b>\$ 451,80</b>

## 12. Recursos Materiales

Proyecto de intervención “Aplicación de estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge, Yunguilla- Ecuador”

**Tabla No 2. Recursos Materiales Nota: Elaboración personal.**

### *Recursos Materiales*

Cantidad	Rubro	Valor total \$
7	Esferos	\$2,45
1	Cuaderno de apuntes	\$5,50
1	Teléfono celular	\$1080,00
7	Carpetas	\$10,50
1	Computador	\$1034,00
<b>Total</b>		<b>\$2132,45</b>

## 13. Cronograma de Actividades

El proyecto de intervención “Aplicación de estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge, Yunguilla- Ecuador” se realizará en un período de 6 meses.

Tabla No 3. Cronograma de actividades. Nota: Elaboración personal.

### *Cronograma de actividades programado para un período de 6 meses*

Actividad	Mes					
	1	2	3	4	5	6
1. Visita al establecimiento con el propósito de dar a conocer a los directivos el proyecto de intervención que se llevará a cabo y realizar un proceso de observación de los procesos operativos del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge.	X					
2. Empleo de las entrevistas al personal que desempeña labores de Housekeeping y a huéspedes de Inti Kamari Lodge.	X	X				
3. Análisis y organización de la información recopilada en base a las entrevistas, usando las matrices propuestas.		X	X			
4. Planteamiento de las estrategias para el área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge.				X		
5. Redacción del trabajo.				X	X	
6. Revisión Final.						X

## 14. Presupuesto

# UCUENCA

“Aplicación de estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de Housekeeping de Inti Kamari Lodge, Yunguilla- Ecuador”

Tabla No 4. Presupuesto. Nota: Elaboración personal.

## Presupuesto

Concepto	Aporte del estudiante	Otros aportes	Valor total \$
<b>Talento humano</b>			
Director de tesis: Ing. Diana Urgilés Mg		\$300,00	\$300,00
	\$163,80		\$163,80
Estudiante: Mishelle Hurtado			
<b>Gastos de movilización</b>			
Transporte	\$62,50		\$62,50
Subsistencias	\$85,00		\$85,00
Alimentación	\$75,00		\$75,00
<b>Gastos de la investigación</b>			
Material de escritorio	\$2157,45		\$2132,45
Internet			\$216,00
	\$216,00		
<b>Equipos</b>			\$1034,00
Computador y accesorios	\$1034,00		

---

Otros	
<b>TOTAL</b>	<b>\$4081,75</b>

---

## Anexo B: Carta de aprobación por parte de Inti Kamari Lodge para realizar el proyecto de intervención.



UNIVERSIDAD DE CUENCA  
Facultad de Ciencias de  
la Hospitalidad

**INTI K AMARI**

Cuenca, 05 de diciembre de 2021

Universidad de Cuenca

En su despacho. -

De mi consideración:

Después de un cordial saludo, extendo la presente autorización cuyo objetivo es la participación del establecimiento en el proyecto de intervención: "Estrategias para el mejoramiento del proceso operativo del área de housekeeping de Inti Kamari Lodge, Yunguilla- Ecuador 2021", desarrollado por la estudiante Mishelle Katherine Hurtado Chacón, con la finalidad de obtener la licenciatura en Hospitalidad y Hotelería.

La intervención de la estudiante constará de visitas, entrevistas, recolección de datos y los procesos necesarios para llevar a cabo el proyecto de intervención. Los resultados serán entregados por la estudiante al establecimiento para disponer de ellos como crea conveniente, así como se compromete al acuerdo de confidencialidad manejado por la empresa.

Por la favorable acogida que dé al presente documento, anticipo mis agradecimientos

Cordialmente,

Wilson Ochoa  
Gerente de Inti Kamari Lodge  
C.I

mishelle.hurtadoc@ucuenca.edu.ec

## Anexo C: Entrevistas colaboradores



**INTI KAMARI**

**Housekeeping en Inti Kamari Lodge**



miestructuradas aplicada a las colaboradoras de área de

**Entrevistador: Mishelle Hurtado**

**Entrevistado: Nora Marín**

1) ¿Cuánto tiempo labora en Inti Kamari?

Yo estoy aproximadamente ocho meses trabajando aquí,

2) ¿Considera que tiene libertad para tomar decisiones concernientes su trabajo?

Si yo debo tomar una decisión rápida, yo creo que si porque no puedo tenerle al cliente esperando mientras busco a mi jefe, se pierde tiempo y eso no le gusta al cliente.

3) ¿Su jefe le brinda retroalimentación sobre su desempeño laboral?

Sí claro, me dicen que está bien las cosas o si hay algo que mejorar,

4) ¿Se siente parte de la familia de Inti Kamari?

Sí, hasta ahora sí.

5) ¿Tienen claro los procedimientos de las labores que desempeña?

Yo tengo muchas funciones en la semana, son muchos cargos y no, no hay procesos establecidos.

6) ¿Considera que tiene libertad para acudir a su jefe en cualquier momento?

Sí, eso sí. Siempre están abiertos a cualquier cosa.

7) ¿Ha recibido ha sido parte de talleres de capacitaciones en su trabajo?

No, en limpieza no. Aunque una vez nos enseñaron coctelería.

8) ¿Cómo ha mejorado su desempeño laboral en el tiempo que lleva trabajando en el establecimiento?

Muy bien, porque he aprendido muchas cosas de los jefes, especialmente en cocina aprendí cosas que no sabía.

9)¿Siente que su salario compensa su desempeño laboral?

Sí, me siento conforme con eso.

10)¿Tiene definidas sus funciones?

Como le digo, todos hacemos muchas cosas entonces no. Nada es fijo.

11)¿Existe un ambiente de cooperación en su trabajo?

Sí, nos ayudamos todos y colaboramos en lo que se nos necesite porque sabemos que a veces nos toma más tiempo y eso es complicado.

12)¿Inti Kamari le ofrece lo necesario para desempeñar sus funciones?

Sí, yo creo que no nos falta nada y si algo llegara a faltar pues nos dan comprando y trabajamos con eso.

13)¿Son suficientes los tiempos destinados al descanso que recibe?

Ahí si ya es otra cosa porque se supone que tenemos media hora de descanso, pero esto a veces no se cumple porque debemos acabar nuestro trabajo, o cuando hay muchos huéspedes ya es más complicado, hay días en los que no tenemos tiempo ni para el almuerzo.

14)¿Se considera una persona proactiva y eficaz?

Sí, yo si me siento así.

15)¿Se siente usted en la capacidad para resolver problemas enfocados en su área?

Sí, porque a veces los jefes no están entonces nosotros debemos seguir, y con el tiempo que llevo aquí pues ya se mas o menos como es.

16)¿Cuál es su criterio sobre la administración del establecimiento? ¿haría usted algún cambio?

Yo diría que no está totalmente estructurada, le faltan administrar mejor en todos los sentidos, pero si se ha trabajado bien hasta ahora. Pero claro que se puede mejorar y ser más organizados.

17)¿Siente que las actividades están bien distribuidas, o haría algún cambio?

Es lo mismo que pasa cuando me pregunta sobre el tema de los procesos, no hay nada fijo ni establecido, es como que trabajamos bajo experiencia y lo que nos dicen los jefes,

18)¿Considera que podría abarcar con más funciones en su día?

No, hay veces en la que no alcanzamos ni con lo del día.

# UCUENCA

19) ¿Tiene aspiraciones profesionales dentro de Inti Kamari?

Yo la verdad me siento bien así, estoy cómoda.

20) ¿Desde su experiencia y tiempo trabajando en el hotel considera que la gestión del establecimiento es buena?

Sí, los jefes se han esforzado, pero como le digo, se debe mejorar en cuanto a la organización.

21) ¿Tiene alguna formación académica sobre el área que desempeña?

No, lo que sé es porque he trabajado antes en las mismas cosas, por ejemplo en la hostería Jardín del Valle por aquí cerca.

22) ¿Qué tan motivado se siente de trabajar en Inti Kamari Lodge?

Muy motivada.



**INTI KAMARI**



## **Entrevista semiestructuradas aplicada a las colaboradoras de área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge**

**Entrevistador: Mishelle Hurtado**

**Entrevistado: Eliza Bustamante**

1) ¿Cuánto tiempo labora en Inti Kamari?

Seis meses.

2) ¿Considera que tiene libertad para tomar decisiones concernientes su trabajo?

Pues la verdad creo que sí, aunque hasta ahora no me ha tocado pasar por algo así.

3) ¿Su jefe le brinda retroalimentación sobre su desempeño laboral?

Sí, nos dicen cuando las cosas están mal y hay que arreglar mejor

4) ¿Se siente parte de la familia de Inti Kamari?

Sí, todos nos llevamos bien.



# UCUENCA

5)¿Tienen claro los procedimientos de las labores que desempeña?

Sí, ya ahora se todo lo que debo hacer, viendo a mis compañeros y a mis jefes.

6)¿Considera que tiene libertad para acudir a su jefe en cualquier momento?

Sí, ellos siempre están pendientes de algo que pase.

7)¿Ha recibido ha sido parte de talleres de capacitaciones en su trabajo?

No, en el tiempo que yo he estado aquí la verdad no, nada de eso.

8)¿Cómo ha mejorado su desempeño laboral en el tiempo que lleva trabajando en el establecimiento?

La verdad he ido aprendiendo mucho, porque la verdad no tengo experiencia en este tipo de empresas; pero si se de limpieza y todo eso.

9)¿Siente que su salario compensa su desempeño laboral?

Yo sí, la verdad es un básico entonces está bien.

10)¿Tiene definidas sus funciones?

Hasta ahora si se como hacer ya las cosas sola, por lo que he aprendido viendo y con la ayuda de mis compañeros, pero creo que si nos dan charlas para mejorar sería bueno.

11)¿Existe un ambiente de cooperación en su trabajo?

Sí, todos ayudamos.

12)¿Inti Kamari le ofrece lo necesario para desempeñar sus funciones?

Sí, para limpiar no nos faltan cosas.

13)¿Son suficientes los tiempos destinados al descanso que recibe?

Sí en gran parte, pero hay días en lo que no nos alcanza el descanso.

14)¿Se considera una persona proactiva y eficaz?

Sí.

15)¿Se siente usted en la capacidad para resolver problemas enfocados en su área?

Yo no he tenido que pasar por eso aún pero creo que para cualquier cosa debería preguntar primero.

16)¿Cuál es su criterio sobre la administración del establecimiento? ¿haría usted algún cambio?

# UCUENCA

Yo creo que los jefes hacen bien su trabajo y nosotros también, pero debo seguir aprendiendo de todo. Y con lo del cambio, yo creo que no, aunque debería haber personas que se dediquen solo a un tipo de cosa.

17)¿Siente que las actividades están bien distribuidas, o haría algún cambio?

Es lo que le digo, si fuera por mi yo creo que deberíamos dividirnos mejor, o sea como que no todos hagan todo, sino que haya un número de personas solo de limpieza o solo de cocina y así.

18)¿Considera que podría abarcar con más funciones en su día?

Depende del día, a veces no hay tanto que hacer y a veces sí.

19)¿Tiene aspiraciones profesionales dentro de Inti Kamari?

Sí claro, me gustaría tener más oportunidades.

20)¿Desde su experiencia y tiempo trabajando en el hotel considera que la gestión del establecimiento es buena?

Sí, yo creo que veo todo bien hasta ahora.

21)¿Tiene alguna formación académica sobre el área que desempeña?

No, la verdad yo vivo aquí cerca y como que hacia limpieza antes entonces creo que eso les pareció bien a los jefes y me llamaron.

22)¿Qué tan motivado se siente de trabajar en Inti Kamari Lodge?

Sí, me siento bien y me da gusto venir todos los días a trabajar.

## Anexo D: Entrevista Gerente

### Entrevista semiestructuradas aplicada al gerente de Inti Kamari Lodge

**Entrevistador: Mishelle Hurtado**

**Entrevistado: Erika Carrasco**

1)¿Tiene alguna formación formal o informal relacionada con la industria turística-hotelera?

No, yo administraba una compañía que se dedicaba a otra cosa totalmente diferente.

2)¿Estaría usted dispuesta a recibir capacitaciones, cursos o talleres?

Sí

3)¿Cree usted que Inti Kamari ha evolucionado en sus servicios?

Estamos intentando tener cambios sobre todo en la parte administrativa

# UCUENCA

4)¿Qué tan importante considera la calidad en la oferta de los servicios?

La calidad es la finalidad de lo que hacemos e intentamos tener el mayor nivel de calidad.

5)¿Considera que son una empresa estructurada?

No, respeto los años de trabajo de la familia. Sin embargo, no tenemos un sistema contable, ni organigramas ni procesos.

6)¿Con base a que han llevado a cabo de la administración del establecimiento?

En los números.

7)¿Cómo describiría el ambiente laboral en Inti Kamari?

Muy buena, todos nos llevamos muy bien.

8)¿Considera que cuentan con la maquinaria e insumos necesarios para el área de Housekeeping?

Espero que sí, aunque siempre se puede mejorar.

9)¿Estarían dispuestos a invertir en el área de Housekeeping?

Sí, yo estoy dispuesta a invertir en todo a favor de la empresa.

10)¿Han recibido alguna recomendación o queja relacionado a la limpieza e higiene del establecimiento?

Recuerdo una vez en la que recibimos una queja sobre los olores muy fuertes de los productos de limpieza, desde entonces desistimos de este tipo de productos.

11)¿Considera la falta de personal se ha vuelto un problema?

Sí, especialmente en temporadas altas.

12)¿Considera el uso de uniforme importante?

Sí, por ahora no exigimos uniforme. Esto está en planes.

13)¿Hay alguna persona encargada del área de Housekeeping en el establecimiento?

No, todos son polifuncionales y cumplen tareas normales.

14)¿Al momento del proceso de selección del personal, que característica o requerimiento consideran el más importante?

Que tenga por lo menos dos años de experiencia en el área.

15)¿Proporcionan al personal manuales, guías de procesos o algún material de inducción?

# UCUENCA

No por ahora, pero tienen un tiempo de prueba de 3 meses acorde a la ley.

16) ¿Confían en sus empleados?

Sí.

17) ¿Cuál cree usted que es el mayor problema en el área de Housekeeping?

Lavandería, no nos alcanzamos con todos los blancos, mantelería y demás, tenemos trabajando las máquinas de lunes a domingo y esto es un problema para nosotros porque no hay una organización en este tema.

18) ¿Han considerado la idea de conformar un departamento de Housekeeping?

Sí, porque en el caso de que yo ya no esté en el cargo, la persona encargada debe saber ubicarse en sus funciones y en la situación de la empresa.

19) ¿Tienen establecido la visión y misión de la empresa?

No, eso me gustaría hacerlo con Wilson, mi esposo. Y de esta manera poder marcar un norte para Inti Kamari.

## **Anexo E: Encuesta aplicada a los clientes de Inti Kamari sobre su percepción del área de Housekeeping.**

### **EVALUACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE HOUSEKEEPING EN INTI KAMARI LODGE**

Encuesta dirigida a los huéspedes de Inti Kamari Lodge con el propósito de conocer sus percepciones sobre la limpieza e higiene durante su estadía en el establecimiento.

---

1. Género

# UCUENCA

Femenino

Masculino

Otro \_\_\_\_\_

## 2.Rango de edad

18-24 años

25-34 años

35-44 años

45-54 años

Más de 55 años

## 3.Nacionalidad

## 4.¿Cuál es su ingreso mensual?

Menos de \$250

\$251-\$500

\$501-\$1000

Más de \$1001

# UCUENCA

5. ¿Cuántas noches durará su estadía?

- 1noche  
 2noches  
 3noches

Más de 3 noches

6. Del 1 al 5 ¿cómo califica la limpieza e higiene en su habitación? Considerando 1 como el puntaje más bajo y 5 como más alto.

12345

7. Del 1 al 5 ¿cómo califica el orden de su habitación?

1      2      3      4      5

8. Del 1 al 5 ¿cómo califica la calidad de los amenities en su habitación?

1      2      3      4      5

9. Del 1 al 5 ¿en qué estado se encuentra la infraestructura interna de su habitación?

1      2      3      4      5

# UCUENCA

10. Del 1 al 5 ¿cómo califica la presentación y estado de la lencería en su habitación?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Del 1 al 5 ¿cuál es el estado de las sábanas y cobertor de su habitación?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Del 1 al 5 ¿cómo calificaría la presentación y el estado de las toallas en su habitación?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Del 1 al 5 ¿cómo calificaría el aroma que percibe en su habitación?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Del 1 al 5 ¿cómo calificaría la calidad en su habitación durante su estadía?

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# UCUENCA

15. Del 1 al 5 ¿cómo calificaría el servicio al cliente que recibió por parte del personal de amas de llaves?

1      2      3      4      5

---

---

16. ¿Cuántas veces visitó su habitación el personal de Housekeeping?

- 1       2  
     Más de 2 noches
-



**Anexo F: Material del primer taller impartido a los colaboradores del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge.**





## CODIFICACION / CLAVE PARA EL ESTADO DE LAS HABITACIONES

CODIFICACIÓN	ESTADO DE LA HABITACIÓN
VS	VACIO SUCIO
VL	VACIO LIMPIO
OL	OCUPADO LIMPIO
OS	OCUPADO SUCIO
ONM	OCUPADO NO MOLESTAR

## PROTOCOLO DE ENTRADA A UNA HABITACIÓN

1. Tocar la puerta 3 veces y anunciarse.
2. Pedir autorización del huésped cuando este se encuentre en la habitación para hacer la limpieza o regresar más tarde.
3. Dejar la puerta abierta
4. Acomodar el carrito de limpieza pegado a la puerta de la habitación con el freno puesto
5. Abrir ventanas y cortinas
6. Se recoge los objetos olvidados por los huéspedes en caso de que la habitación este desocupada.
7. Reportar faltantes o daños en la habitaciones a recepción o a su jefe directo.
8. Limpieza de la habitación.

### Observaciones:

- Cualquier anomalía detectada debe ser reportada inmediatamente a su jefe.
- Se debe usar únicamente los artículos de limpieza proporcionados por Inti Kamari.



## PROCESO DE LIMPIEZA EN LAS HABITACIONES

### BAÑO:

1. Para el lavado del baño se deben usar dispositivos de seguridad como guantes y redes de cabello o cofia.
2. Se debe poner líquido limpia baños, en la tina sanitario por fuera y lavamanos, Así como también producto sarricida dentro del sanitario.
3. Se deberán retirar las amenidades del baño. Si es que la habitación se encuentra ocupada y las amenidades están usadas, se deberá poner en el mismo lugar para el uso del huésped. en caso de que las amenidades estén usadas y la habitación ya fue desocupada estas se deben retirar y depositarlas en la bolsa destinada.

### LIMPIEZA DE LA TINA DE BAÑO

1. Se deberá tallar la tina con una esponja, por dentro y por fuera coma además de las paredes, toalle, tubo de cortina y agarradera de la tina con el liquido limpia baños que se uso previamente.
2. Las llaves, regadera, tapón de tina y demás se deberá tallar con una esponja suave.
3. Se Enjuaga y se seca todo muy bien.
4. Se colocan los blancos y amenidades correspondientes en el baño.

### LIMPIEZA DEL SANITARIO

1. El sanitario en el que previamente se usó líquido limpia baños se debe tallar por dentro y por fuera con una esponja suave, cuidando limpiar perfectamente el depósito, la tapa, la base del sanitario, y la rejilla del resumidero.
2. Todo debe estar enjuagado y muy bien secado.
13. Se retira la basura de los ceniceros y cestos, se debe depositar en una bolsa destinada que también deberá encontrarse en el carrito de limpieza.



3. Se limpia el gancho para la toalla, Lámpara y rejilla de extracción con trapo húmedo.
4. Se limpia la puerta y marcos completos con trapo húmedo.
5. Si es que la habitación está desocupada, se deberá colocar una tira de sanitaria en la tapa, para que el huésped sepa que fue desinfectado para su uso.
6. Se debe colocar un nuevo rollo de papel encima del sanitario, dejar una cortesía en el rollo de papel es una decoración plus.

#### **LIMPIEZA DEL LAVAMANOS**

1. Se retiran los artículos personales del huésped que se encuentren encima del lavamanos.
2. Se talla todo el lavado con el líquido previamente usado.
3. Se limpia el espejo con un líquido para vidrios, asegurando que con el reflejo de la luz no se vea rayado.
4. Se deberán lavar los ceniceros y limpiar los botes de basura.
5. Se enjuaga y se seca todo, poniendo mayor cuidado al secado de cristales.
6. Se limpian y se acomodan los artículos personales del huésped cuidando detalles.

#### **HABITACION:**

1. Recordar que la cama ya deberá estar sin los blancos.
2. Antes de iniciar el tendido de cama, se deberá limpiar el respaldo o cabecera de la cama con un trapo seco y líquido de madera.
3. Se deberá limpiar marcos, muebles, cristales con los productos adecuados.
4. Para reusar los blancos en el caso de las habitaciones ocupadas, se deberá verificar minuciosamente que no contengan manchas.



5. Si en la habitación hay una cama que no se usó, no se deberá volver a tender.
6. Si se detecta mal olor en los blancos, se cambia.
7. Se deberá tender la sábana bajera (con la etiqueta al pie de la cama y hacia abajo) perfectamente estirada.
8. Se coloca la sábana encimera (con la etiqueta al pie de la cama y hacia arriba) dejando la orilla de la sábana un tanto más larga en la cabecera y perfectamente estirada.
9. Se coloca el cobertor (con la etiqueta hacia el pie de la cama y hacia abajo) se hace un doblez de 40cm aproximado por encima de la sábana.
10. Se hace un medio sobre y se encajona el cobertor de la parte de los pies y en los laterales cuidado que esté bien estirado
11. Se colocan las almohadas ya con las fundas limpias y hecho un doblez hacia adentro. el dobles de la funda de las almohadas debe quedar de frente y hacia en medio de la cama, en doblez nunca debe quedar hacia el borde de la cama.

**Observaciones:**

- El colchón debe girar trimestralmente en sentido de las agujas del reloj.
- El colchón tiene una vida útil de 5 años.
- Las almohadas de hotel tienen una vida útil de un año.

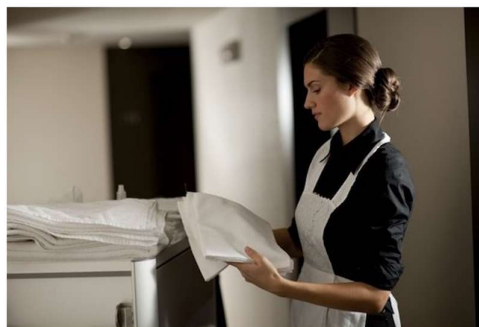
## Anexo G: Material de apoyo visual de Power Point para la presentación del primer módulo del taller aplicado a Inti Kamari Lodge.



## OBJETIVOS DEL TALLER

Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que aporten a las funciones de limpieza del personal de housekeeping.

Crear una experiencia educativa que permita profundizar en el área de Housekeeping y reforzar de manera teórico-práctico las funciones del personal a cargo de esta área.



# UCUENCA



## ÁREA DE HOUSEKEEPING

- Produce habitaciones.
- Mayores ingresos aporta a Inti Kamari.
- Sus funciones son operativas.
- Higiene, limpieza de habs, áreas comunes, lavandería, ropería.
- Requiere altos estándares de calidad en el servicio.
- Mayor carga de trabajo.



### Tiempo para la limpieza

- Va a depender del estado en el que se encuentre la hab.
- Con una limpieza parcial se aproxima de 20 a 25 minutos.
- Para una limpieza profunda un máximo de 45 min.

## Surtido del "carrito de limpieza"

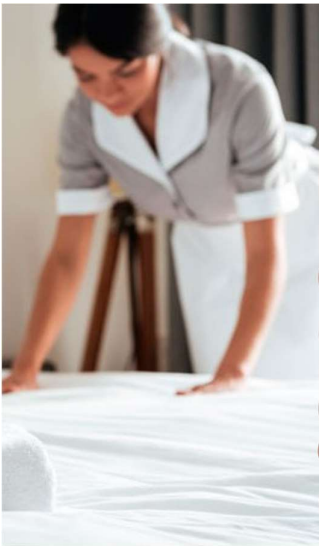
1. El día anterior la camarera debe dejar el carrito de limpieza completamente limpio.
2. Es responsabilidad de la camarera surtir el carrito a primera hora del día o el día anterior con todos los artículos que se requiere para hacer la limpieza de las habitaciones, considerando el número de habitaciones que debe producir.
3. El carrito de limpieza debe llevar las cantidades necesarias de materiales para las habitaciones que producirá.



## Protocolo de entrada a una habitación







## PASOS

1. Tocar la puerta 3 veces y anunciarse.
2. Pedir autorización del huésped cuando este se encuentre en la habitación para hacer la limpieza o regresar más tarde.
3. Dejar la puerta abierta.
4. Acomodar el carrito de limpieza pegado a la puerta de la habitación con el freno puesto.
5. Abrir ventanas y cortinas.
6. Se recoge los objetos olvidados por los huéspedes en caso de que la habitación este desocupada.
7. Reportar faltantes o daños en la habitaciones a recepción o a su jefe directo.
8. Limpieza de la habitación.

### Codificación del estado de habitaciones

CODIFICACIÓN	ESTADO DE LA HABITACIÓN
VS	VACIO SUCIO
VL	VACÍO LIMPIO
OL	OCUPADO LIMPIO
OS	OCUPADO SUCIO
ONM	OCUPADO NO MOLESTAR

# UCUENCA

## PREPARACIÓN PARA LA LIMIEZA DE LA HABITACIÓN

- La camarera llega a la habitación con el carrito de limpieza.
- Tener siempre a la mano el reporte de habitaciones.
- Si el huésped se encuentra en la habitación, se le pregunta si desea que el servicio de limpieza proceda en ese momento o si lo requiere después.
- Si el huésped no desea el servicio, se debe anotar en el reporte de habitaciones.
- Entrar a la habitación.
- Colocar el carrito pegado frente a la puerta.
- Dejar la puerta abierta.
- Abrir las ventanas y cortinas para la ventilación de la habitación.
- Encender y verificar que funcionen luces, televisión, teléfono y demás artículos que sean necesarios de revisión. Tras esta revisión se deberán apagar todos los aparatos.
- Si se detecta alguna anomalía, deterioro o manchas, se deberá notificar al encargado de ama de llaves.
- Retirar los blancos sucios de la/las camas y el baño, depositar en una bolsa destinada para lavandería, esta se deberá encontrar en el carrito de limpieza.
- Recoger del carrito de limpieza los blancos limpios necesarios para hacer la/las camas y los deja encima de estas.
- Se retira la basura de los ceniceros y cestos, se debe depositar en una bolsa destinada que también deberá encontrarse en el carrito de limpieza.

## Proceso de limpieza en habitaciones

### BAÑO



## GENERALIDADES

- Para el lavado del baño se deben usar dispositivos de seguridad como guantes y redes de cabello o cofia.
- Se debe poner liquido limpia baños, en la tina sanitario por fuera y lavamanos, Asi como también producto sarricida dentro del sanitario.
- Se deberán retirar las amenidades del baño. Si es que la habitación se encuentra ocupada y las amenidades están usadas, se deberá poner en el mismo lugar para el uso del huésped. en caso de que las amenidades estén usadas y la habitación ya fue desocupada estas se deben retirar y depositarlas en la bolsa destinada.

# UCUENCA



## LAVAMANOS

1. Se retiran los artículos personales del huésped que se encuentren encima del lavamanos.
2. Se talla todo el lavado con el líquido previamente usado.
3. Se limpia el espejo con un líquido para vidrios, asegurando que con el reflejo de la luz no se vea rayado.
4. Se deberán lavar los ceniceros y limpiar los botes de basura.
5. Se enjuaga y se seca todo, poniendo mayor cuidado al secado de cristales.
6. Se limpian y se acomodan los artículos personales del huésped cuidando detalles.

## DUCHA

- Se deberá abrir la llave del agua para que no quede rastro de shampoo o jabón.
- Limpiar la rejilla.
- Tallar pisos y paredes con una esponja, por dentro y por fuera coma además de las paredes, tubo de cortina y agarradera de la tina con el líquido limpia baños que se usa previamente.
- Las llaves, regadera, cabezal de la ducha, tapón de tina y demás se deberá tallar con una esponja suave.
- Se Enjuaga y se seca todo muy bien.
- Se colocan los blancos y armenidades correspondientes en el baño.

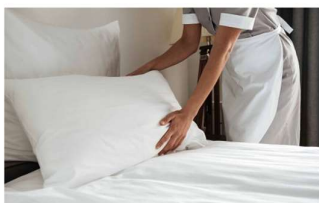


# UCUENCA



## SANITARIO

1. Se debe usar líquido limpia baños para tallar por dentro y por fuera con una esponja suave, cuidando limpiar perfectamente el depósito, la tapa, la base del sanitario, etc.
2. Todo debe estar enjuagado y muy bien secado.
3. Se limpia el gancho para la toalla, Lámpara y rejilla de extracción con trapo húmedo.
4. Se limpia la puerta y marcos completos con trapo húmedo.
5. Si es que la habitación está desocupada, se deberá colocar una tira de sanitaria en la tapa, para que el huésped sepa que fue desinfectado para su uso.
6. Se debe colocar dos nuevos rollos de papel encima del sanitario, dejar una cortesía en el rollo de papel es un plus.



- Recordar que la cama ya deberá estar sin los blancos.
- Antes de iniciar el tendido de cama, se deberá limpiar el respaldo o cabecera de la cama con un trapo seco y líquido de madera.
- Se deberá limpiar marcos, muebles, cristales con los productos adecuados.
- Para reusar los blancos en el caso de las habitaciones ocupadas, se deberá verificar minuciosamente que no contengan manchas.
- Si en la habitación hay una cama que no se usó, no se deberá volver a tender.
- Si se detecta mal olor en los blancos, se cambia.
- Se deberá tender la sábana bajera (con la etiqueta al pie de la cama y hacia abajo) perfectamente estirada.
- Se coloca la sábana encimera (con la etiqueta al pie de la cama y hacia arriba) dejando la orilla de la sábana un tanto más larga en la cabecera y perfectamente estirada.
- Se coloca el cobertor (con la etiqueta hacia el pie de la cama y hacia abajo) se hace un doblez de 40cm aproximado por encima de la sábana.
- Se hace un medio sobre y se encajona el cobertor de la parte de los pies y en los laterales cuidado que esté bien estirado.
- Se colocan las almohadas ya con las fundas limpias y hecho un doblez hacia adentro, el doblez de la funda de las almohadas debe quedar de frente y hacia en medio de la cama, en doblez nunca debe quedar hacia el borde de la cama.

## Anexo H: Material del segundo taller impartido a los colaboradores del área de Housekeeping en Inti Kamari Lodge.



**INTI KAMARI LODGE**

**TALLER II DE CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE HOUSEKEEPING**

OBJETIVOS DEL TALLER:

- Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que apoyen sus actuales procesos de lavandería, cuidado y uso de linen o blancos.
- Crear una experiencia educativa que permita profundizar en el área de Housekeeping y reforzar de manera teórico-práctico las funciones del personal a cargo de esta área.

**LAVANDERÍA Y LENCERÍA DE UN ESTABLECIMIENTO DE ALOJAMIENTO**

Los procesos de lavandería indican numerosas actividades en la que cada una depende de la anterior. La persona encargada de lavandería es responsable de lavar, planchar, cuidar y desinfectar toda la ropería del establecimiento. De igual manera la persona encargada deberá tener conocimiento de los productos de limpieza que use y cual es específicamente su función.

De manera directa la lencería está directamente involucrada en la lavandería. Sin embargo, se debe tener cuidado especial con los blancos/ lencería, considerando sus respectivos cuidados y tipos de lavados para cada una de las piezas.

Mishelle Hurtado Chacón



## DIVISIÓN DE LA LENCERÍA

- A. Prendas de habitaciones (lencería)
- B. Prendas de restaurante (mantelería)

## LINEN - BLANCOS - LENCERÍA

- |                      |                    |
|----------------------|--------------------|
| ✓ Sábana bajera      | ✓ Edredón/ duvet   |
| ✓ Sábana encimera    | ✓ Toalla de cuerpo |
| ✓ Funda de colchón   | ✓ Toalla de pies   |
| ✓ Muletón de colchón | ✓ Toalla de manos  |
| ✓ Fundas de almohada | ✓ Mantelería       |
| ✓ Fular              | ✓ Cortinas         |

## PAR STOCK IDEAL

El número de stock mínimo está en función de la categoría del establecimiento, número de camas y número de lavados; sin embargo, se considera necesario tener al menos 3 juegos por cama y de toallas, y como stock ideal 5 de estos.

El reparto de los 3 juegos de stock se debe realizar de la siguiente manera: un juego #1 que se encuentra en uso, juego #2 en lavandería y el juego #3 en almacenamiento. De modo que se tiene un juego extra por cualquier situación que llegase a suceder durante la estancia del huésped. Lo mismo sucede con las toallas, se debe tener el mismo stock.

## VIDA ÚTIL DE LA LENCERÍA

- La vida útil de la lencería depende principalmente del cuidado en lavandería, el ciclo de vida útil de una sábana es de 240 lavadas, lo que en medida de tiempo se aproxima a los ocho meses.



- La sábana bajera en ocasiones contiene elástico para el ajuste en el colchón, sin embargo, esta característica provoca que, durante el proceso de lavado y planchado, tales elásticos se aflojen, por lo tanto, las sábanas adecuadas para la hotelería son las planas.
- La duración o vida útil de las toallas de un establecimiento hotelero en medida de tiempo se traduce a 7 meses aproximadamente, es decir 210 lavadas.
- Un colchón tiene una vida útil de 5 años, este debe tener una rotación trimestral, en sentido de las agujas del reloj, de izquierda a derecha, de abajo hacia arriba, de derecha a izquierda y de arriba hacia abajo. Para llevar una cuenta correcta se recomienda numerar las esquinas del colchón.
- La mejor manera de verificar la calidad de los blancos durante su vida útil, es compararlo con una pieza nueva.
- En el caso de las almohadas de hotel, estas deben ser cambiadas cada 2 años y periódicamente rociada con un producto bactericida

### PRODUCTOS QUITAMANCHAS

#### *Vinagre:*

Sirve para reavivar los colores, remover manchas de café y té, despegar chicle y demás; para esto se debe disolver 3 partes de agua y una de vinagre, es decir, 75% de agua con 25% de vinagre.

#### *Acetona:*

Tiene la capacidad para disolver pegamentos y decolora tinta de esmalte, considerar que este no debe ser usado sobre tejidos sintéticos (nylon, poliéster y lycra). Para su uso debe emplearse de manera directa y frotar con un paño.



#### *Agua oxigenada:*

Tiene efectos decolorantes, en especial con las manchas de sangre, se puede derramar este producto directamente en la mancha, si esta es muy concentrada; caso contrario, se debe usar 75% de agua y 25% de agua oxigenada.

#### *Zumo de limón:*

Al mezclarlo con sal, tiene un efecto blanqueador. Se debe mezclar una cuchada de zumo de limón con una cucharadita de sal.

#### *Sal:*

La sal tiene gran capacidad de absorción y puede quitar manchas de sangre fresca, recubriendo la mancha con sal y agua fría. Para quitar manchas de salsas se debe cubrir con sal y dejar que seque el tiempo que sea necesario. En el caso de no poder lidiar con la mancha, crear una pasta con bicarbonato de sodio. Para las grasas, se debe cubrir con sal las manchas a la brevedad, esperar a que absorba y tras esto cepillar la mancha y posteriormente lavar con normalidad.

#### *Talco:*

Tiene el poder de absorber la grasa de textiles y se aplica directamente sobre la mancha, una vez que se haya absorbido, retirar con un paño.

- Es conveniente cepillar el área de la mancha antes de aplicar algún producto en las prendas.
- El proceso de desmanchado se debe hacer al revés de la prenda.
- Se debe evitar frotar las prendas para que esta no pierda color ni brillo.
- Se debe evitar mezclar un producto con otro, de manera que no existan alteraciones químicas.
- Un proceso de lavado correcto asegure la vida útil de las prendas





### CIRCULO DE SINER



El proceso correcto para una limpieza profesional se puede resumir en el gráfico anterior, compuesto por cuatro factores principales para el lavado, la correcta combinación de estos resulta en un lavado exitoso, reducción de costos y la optimización de tiempos.

#### 1. PRODUCTO QUÍMICO

Son los agentes de limpieza que permite disolver y eliminar manchas y suciedad por medio de la acción mecánica. Es importante elegir el producto que mejor se adapte a cada tipo de limpieza y espacio, siguiendo las instrucciones de la dosis recomendada, de manera que se aproveche el proceso de lavado. Los productos químicos básicos más usados en el lavado son: detergentes, detergentes formulados, blanqueadores, ablandadores o suavizantes. Los jabones y detergentes hacen uso de 3 tipos de factores para un buen resultado de limpieza, estos son: jabón o detergente, agua caliente y lavadoras o lavado a mano.

#### 2. TEMPERATURA

Este factor influye directamente en la efectividad del producto químico que se use, a mayor temperatura se tiene un mayor efecto tensoactivo (ayuda a emulsionar o disolver sustancias como aceites, grasas, suciedad, etc.) considerando que hay materiales y textiles que no son



resistentes a altas temperaturas. La temperatura ideal de lavado varía entre los 50° C Y 90° C. Se debe tener en cuenta las instrucciones de uso en cada una de las prendas y productos empleados.

### 3. ENERGÍA/ACCIÓN MECÁNICA

Es importante mencionar que el nivel de agua en la lavadora determinará el grado de acción mecánica, por lo tanto, con un bajo nivel de agua se tiene una cantidad máxima de acción mecánica y con un alto nivel de agua resulta una acción mecánica mínima. Esta energía o acción se concentra en el hecho físico de remover o eliminar la suciedad, esto hace referencia al uso de máquinas de lavado, lavado manual al fregar, usar un cepillo, esponjas o trapos. Se puede decir también, que la acción mecánica con la que se aplica la sustancia química o limpiadora va a favorecer la eliminación de la suciedad.

### 4. TIEMPO

El factor tiempo, influye tanto en el tiempo de acción como de procesamiento; es decir, si el tiempo aplicado es más largo, la suciedad será más fácil de remover lo que permitirá que eliminar la suciedad sea un proceso más sencillo y de modo contrario, en un tiempo más corto de proceso de limpieza, la suciedad será más compleja de eliminar.



# SÍMBOLOS DE LAVADO

¿QUÉ SIGNIFICAN LOS SÍMBOLOS DE LAVADO?



LAVAR A MANO



LAVADORA



LAVADO CUIDADOSO



DELICADO



NO LAVAR



LAVAR A TEMPERATURA BAJA



LAVAR A TEMPERATURA MEDIA



LAVAR A TEMPERATURA ALTA



LAVAR A 30 GRADOS



LAVAR A 40 GRADOS



LAVAR A 50 GRADOS



LAVAR A 60 GRADOS



LAVAR A 70 GRADOS



LAVAR A 95 GRADOS



NO USAR SECADORA



USO DE SECADORA PERMITIDO



SECADO A MÁQUINA, ANTIARRUGAS



SECADO A MÁQUINA, PRENDAS DELICADAS



SECADO A MÁQUINA EN FRÍO



NO RETORCER



SECAR A TEMPERATURA BAJA



SECAR A TEMPERATURA MEDIA



SECAR A TEMPERATURA ALTA



SECAR EN HORIZONTAL



COLGAR PARA SECAR



SECAR A LA SOMBRA



COLGAR PARA QUE SE OSCUREA



PLANCHAR



NO PLANCHAR



PLANCHAR A TEMPERATURA BAJA



PLANCHAR A TEMPERATURA NORMAL



PLANCHAR A TEMPERATURA ALTA



PLANCHAR EN VAPORES



LAVAR EN SECO



NO LAVAR EN SECO



LIMPIEZA EN SECO, DISOLVENTES QUE NO CONTENGAN TRICLOROETANO



LIMPIEZA EN SECO, CUALQUIER DISOLVENTE



LIMPIEZA EN SECO, SÓLO DISOLVENTES MINERALES



BLANQUEAR SEGUN NECESIDAD



NO BLANQUEAR

**Anexo I: Material de apoyo visual de Power Point para la presentación del segundo módulo del taller aplicado a Inti Kamari Lodge.**



### ÁREA DE LAVANDERÍA Y ROPERÍA

- Involucran numerosas actividades sucesivas.
- La encargada de lavandería es responsable de lavar, planchar, cuidar, clasificar y desinfectar todo el espacio de lavandería y ropería del establecimiento.
- Deberá conocer sobre de los productos de limpieza y su función específica.
- Se debe tener cuidado especial con los blancos/ lencería, considerando sus respectivos cuidados.





## HABITACIONES

- Sábana bajera
- Sábana encimera
- Cubre colchón
- Fular
- Edredón o duvet
- Funda de almohada
- Toalla de cara
- Toalla de piso
- Toalla de cuerpo

## VIDA ÚTIL DE LOS BLANCOS

- o Depende principalmente de la calidad del lavado.
- o Las sábanas tienen una vida útil aproximadamente de 240 lavadas.
- o La sábana bajera adecuada en la hotelería y que garantiza una vida útil mas larga es plana.
- o Las toallas tienen una vida útil de 210 lavadas.
- o El colchón tiene una duración de calidad de 5 años considerando su rotación en sentido de las manecillas del reloj, se recomienda numerar las esquinas.
- o Comparar los blancos antiguos con los nuevos, verificando la calidad.
- o Se recomienda cambiar las almohadas cada 2 años, dependiendo del uso.



## PRODUCTOS QUITAMANCHAS



- Mezclado con sal causa un efecto blanqueador.
- Combate manchas amarillas con el bicarbonato de sodio, actúa en 30 min y frotar con un cepillo.



- Tiene gran capacidad de absorción.
- Quita manchas de salsas al cubrirlas con sal y dejar actuar según la mancha.
- Para manchas de grasas se debe actuar con rapidez, esperar la absorción y cepillar la mancha para lavar con normalidad.



- Absorbe grasas de textiles, se debe aplicar directamente sobre la mancha, tras dejar actuar retirar con un paño.

## PRODUCTOS QUITAMANCHAS



- Reaviva los colores.
- Remueve manchas de café.
- Despega chicle.
- 25% de vinagre en 75% de agua



- Disuelve pegamento
- Disuelve manchas de esmaltados.
- No usar sobre tejidos sintéticos.
- Se debe frotar con un paño de manera directa.



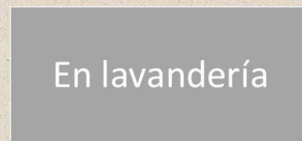
- Decolorante sobre manchas de sangre.
- Dependiendo de la mancha, uso directo.
- 25% de agua oxigenada y 75% de agua.

## PAR STOCK IDEAL

- El stock mínimo esta en función de la categoría.
- Se considera necesario tener por lo menos 3 juegos por habitación.
- Y 5 como par stock ideal.



En uso en la habitación



En lavandería



En almacenamiento



## MECANISMO DE LIMPIEZA

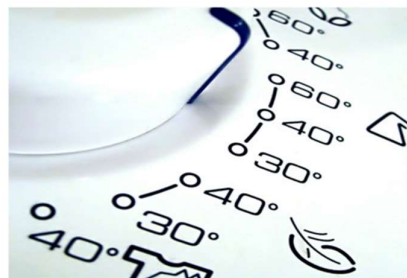


### PRODUCTOS DE LIMPIEZA

- Agente de limpieza que elimina manchas y suciedad por medio de una acción mecánica.
- La elección del producto que mejor se adapte a nuestra zona de limpieza es importante.
- Los factores para llevar a cabo una buena limpieza son: jabón, agua caliente y lavadora/lavado a mano.

### TEMPERATURA

- Influye directamente en la efectividad del producto.
- A mayor temperatura, mayor efecto tensoactivo.
- Considerar que hay textiles que no son resistentes a las altas temperaturas.
- La temperatura ideal de lavado oscila entre los 50° y 90° C.





## ENERGÍA MECÁNICA

- El nivel del agua es determinante en el grado de acción mecánica y en la calidad del lavado.
- Un bajo nivel de agua se tiene un máximo nivel de acción.
- Con un alto nivel de agua se tiene una mínima acción mecánica.
- El nivel de acción se refiere a lavadoras, lavado manual, fregar, cepillos, etc.
- La acción mecánica sobre la que se ejerza un producto o sustancia química también favorece la eliminación de suciedad.

## TIEMPO



INFLUYE EN EL PROCESO DE LAVADO.



SI EL TIEMPO ES MÁS LARGO, SUCIEDAD MÁS FÁCIL DE REMOVE.



TIEMPO DE LAVADO MÁS CORTO, SUCIEDAD MÁS DIFÍCIL DE REMOVE.

### LAVADO



LAVAR A MANO (MÁXIMO 30')



LAVADO A MÁQUINA O MANUAL, EL NÚMERO INDICA LA TEMPERATURA MÁXIMA.



CENTRIFUGADO CORTO



NO LAVAR (PRENDAS DE PIEL O CON ELEMENTOS OXIDABLES)

### SECADORA



SE PUEDE METER EN LA SECADORA



SECAR A BAJA TEMPERATURA



SECAR A TEMPERATURA NORMAL



NO SE PUEDE METER EN LA SECADORA

### PLANCHADO



SE PUEDE PLANCHAR



PLANCHAR A BAJA TEMPERATURA



PLANCHAR A TEMPERATURA MEDIA (3 PUNTOS ALTA)



NO PLANCHAR

### SECADO

### LEJÍA

### LAVADO SECO



## Anexo J: Material del tercer taller impartido a los



# INTIKAMARI LODGE

## III TALLER DE CAPACITACIÓN EN EL ÁREA DE HOUSEKEEPING

### OBJETIVOS DEL TALLER:

- Intercambiar conocimientos y habilidades técnicas que aporten de manera efectiva el buen desenvolvimiento y atención de calidad ofertada por el personal en la cotidianidad de su trabajo.
- Crear una experiencia educativa que permita mejorar el servicio al cliente y reforzar de manera teórico-práctico situaciones reales de problemáticas que se puedan presentar con un huésped.

## SERVICIO Y ATENCIÓN AL CLIENTE/HUÉSPEDE

El servicio al cliente es una de las consideraciones más importantes a la hora de volver a cierto establecimiento; el trato, saber cómo llegar a la persona y descubrir el tipo de cliente con el que se va a tratar es indispensable para comunicarse de manera efectiva. De manera similar se alude sobre la imagen personal y la higiene del personal de camarería. Por lo tanto, en este taller la identificación de clientes es uno de los puntos más fuertes y con base a esta tipología se desarrollarán situaciones reales en la hotelería a las que se debe saber cómo responder ante los huéspedes.

Así mismo se plantean puntos clave en el servicio al cliente que deberán ser considerados a la hora de tener momentos de verdad con los huéspedes, que son los momentos más importantes de interacción entre el huésped y el personal del establecimiento



### ATENCIÓN AL CLIENTE

Por medio de una atención acertada el cliente/huésped nos brindará beneficios y esto se convierte en una ganancia bilateral. La respuesta ante los huéspedes debe caracterizarse por ser respetuosa, amable y educada, sin distinción alguna.



Estas consideraciones para con el cliente, se tomarán de referencia para que los clientes describan su experiencia en Inti Kamari y se hablará de la reputación, la marca y los valores de la empresa, que son los que definen el comportamiento del personal de una empresa.

### TIPOS DE CLIENTES

El trato al cliente puede resultar complejo, basta reflexionar sobre lo complicado que en ocasiones resulta convivir con otras personas; sin embargo, al desenvolverse en un trabajo se debe identificar de primera mano el huésped con el que trataremos.



### 1. FAMILIAS

Este es el tipo de cliente más común en la industria hotelera, busca desconectar de su vida rutinaria, y está en busca de actividades que le permita relajarse con su familia y al mismo tiempo piensa en actividades que mantenga a todos los miembros de su familia entretenidos en distintas alternativas. Para dar una atención personalizada a las familias debemos pensar como un papá o una mamá; es decir, anticiparnos a las necesidades, este punto se aplica a todo tipo de huéspedes.

### 2. TURISTAS

El turista o extranjero es quien busca el mayor número de comodidades en el establecimiento y para quien es muy importante la oferta de servicios complementarios. Sin embargo, es quien quiere descubrir la esencia del lugar de su elección. Se debe tomar en cuenta que este tipo de

### 3. BUSINESS

Aquel que viaja por cuestiones de negocios o conocido como cliente ejecutivo. Son quienes generalmente no buscan actividades complementarias, sino que están enfocados en ubicar espacios en donde puedan seguir con sus actividades de trabajo, sin perder el confort. Por lo general, estos clientes tienen horarios establecidos y le dan mucho valor a la eficiencia en el servicio.



#### **4. ECO-FRIENDLY**

Viajan con la mentalidad de disfrutar del medio ambiente, buscan lugares que les permita tener una conexión con el entorno de una manera directa. Es el cliente que busca opciones sostenibles, conscientes y medioambientalmente responsables en establecimientos que mantengan esta filosofía.

#### **¿CÓMO TRATAR A LOS SIGUIENTES CLIENTES?**

##### **1. AGRESIVOS**

Se debe mantener la calma y nunca salir del margen de respeto, que cause situaciones indeseables. Resulta clave prestar la atención necesaria para que el cliente se sienta claramente escuchado, pero sobre todo el colaborador debe llevar el control de la situación. Es sumamente importante no tomar nada personal, el lenguaje corporal debe centrarse en la mirada a los ojos, posición de manos, y cabeza. Se debe transmitir seguridad y calma. No se deberá interrumpir mientras el cliente expresa su inconformidad, las preguntas deberán ser al finalizar la queja, lo que hará que el huésped perciba mayor interés.

##### **2. IMPACIENTES**

Para este tipo de clientes se debe mantener la compostura, combinando la firmeza con la colaboración del personal. Al igual que en el caso anterior, se deberá mantener la calma, independientemente de la impaciencia del cliente, esta persona debe sentir que sus necesidades están siendo escuchadas y que hace lo posible por ayudarlos. Las explicaciones o respuestas que se brinden a los clientes deben ser claras y rápidas



### 3. INSATISFECHOS

La empatía es un punto fuerte al momento de tratar un cliente insatisfecho, por lo que se debe mantener la calma al momento de lidiar con el cliente, encaminando la problemática hacia el diálogo. Se deberán pedir disculpas por los inconvenientes causados a los clientes y rectificar el error, de esta manera el cliente se sentirá atendido. A este tipo de clientes se deberán plantear soluciones o compensaciones por una posible deficiencia en el servicio al cliente.

#### ACTITUDES Y MODALES

Las actitudes y modales del personal son igual de importantes y algunas de las más relevantes se contemplan en el siguiente gráfico:





## ASPECTO FÍSICO Y ASEO PERSONAL EN EL TRABAJO

El personal de un establecimiento de alojamiento turístico deberá tener presente ciertas consideraciones básicas en su apariencia durante sus horas de trabajo, tales como:

- El cabello se deberá llevar recogido y limpio en todo tiempo.
- Las uñas deberán ser cortas y limpias.
- El maquillaje deberá ser sobrio/discreto.
- Se debe proyectar una imagen de pulcritud.
- Limpieza bucal.
- La joyería se debe evitar o que sea discreto.
- Las fragancias deberán ser usados con mucha cautela.
- El uniforme deberá usarse a diario, en completo orden y limpieza.

### ¿QUÉ CONSIDERA UN CLIENTE COMO UN SERVICIO DE CALIDAD?

Se debe hacer énfasis nuevamente en que lo que se vende al huésped/cliente es la experiencia que se basa en la recopilación de momentos durante la estadía de este. A continuación, se mencionan puntos importantes para un “trato de calidad”.





### ¿QUÉ CONSIDERA UN CLIENTE COMO UN SERVICIO DEFICIENTE?

Un entrenamiento eficaz y constante al personal de un establecimiento garantiza un servicio de calidad a sus huéspedes, sin temor a causar las siguientes deficiencias.

- personal negligente
- negatividad
- no cumplimiento de las expectativas
- deficiencias de resolución de problemas
- personal no brinda información asertiva
- maltrato

Anexo K: Presentación de Power Point para el tercer taller.





## IMPORTANCIA

- Comunicación asertiva.
- El servicio es una de las consideraciones más importantes.
- La imagen que tiene el huésped del personal recae sobre el establecimiento.
- Identificar a los huéspedes nos da la pauta para saber como responder ante ellos.



## EL CLIENTE





TIPOS DE  
CLIENTES

1. FAMILIAR
2. TURISTAS
3. BUSINESS
4. ECO – FRIENDLY



¿Cómo tratar a los  
clientes?

- Agresivos
- Impacientes
- Insatisfechos

ACTITUDES Y MODALES

Sonrisa siempre presente

Escucha activa

Excepcionalidad del servicio

Actitud de calma

Predisposición y motivación profesional

Mirada firme, no penetrante

Tolerancia y comprensión



IMAGEN DEL PERSONAL EN EL TRABAJO

- El cabello se deberá llevar recogido y limpio en todo tiempo.
- Las uñas deberán ser cortas y limpias.
- El maquillaje deberá ser sobrio/discreto.
- Se debe proyectar una imagen de pulcritud.
- Limpieza bucal.
- La joyería se debe evitar o que sea discreto.
- Las fragancias deberán ser usados con mucha cautela.
- El uniforme deberá usarse a diario, en completo orden y limpieza.



¿QUÉ CONSIDERA UN CLIENTE COMO UN SEVICIO DE CALIDAD?

- atención inmediata
- apariencia
- comprensión al cliente
- atención personalizada
- cortesía y amabilidad
- explicación de procedimientos
- atención a reclamos



¿QUÉ CONSIDERA EL CLIENTE COMO UN SERVICIO DEFICIENTE?

- personal negligente
- negatividad
- no cumplimiento de las expectativas
- deficiencias de resolución de problemas
- personal no brinda información asertiva
- mal trato

The image shows a hand pointing to a sad face among three faces (sad, neutral, happy). Below the faces are three checkboxes, with the first one checked. To the right is a list of service deficiencies with colored bars next to each item.

**Anexo L: Reporte de estado de habitaciones**

**REPORTE DE HABITACIONES**



**FECHA:**

<b>HAB</b>	<b>#PAX</b>	<b>LIMPIEZA PARCIAL</b>	<b>LIMPIEZA TOTAL</b>	<b>REVISIÓN</b>	<b>OBSERVACIONES</b>
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

21					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					
32					
33					
34					
35					
<b>ÁREAS SOCIALES</b>					
<b>ÁREAS</b>			<b>OBSERVACIONES</b>		
Sala común					
Gradas del piso					
Pasillos					
Salón de yoga					
Glorieta					
<b>BAÑOS</b>					
Lavamanos					
Sanitario					
Paredes					
Piso					
Espejos					
Basurero					
Suministros					

**Anexo M: Reporte de objetos olvidados**

<b>REPORTE DE OBJETOS EXTRAVIADOS</b>	
<p>FECHA:</p> <p>CAMARERA:</p>	
N° DE HABITACIÓN:	
HUÉSPED:	
OBJETO OLVIDADO:	
BREVE DESCRIPCIÓN:	
FIRMA DE LA CAMARERA:	

## Anexo N: Reporte de limpieza de áreas públicas

 <b>LIMPIEZA DE ÁREAS PÚBLICAS</b>			
ÁREA	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
Sala			
Baños			
Comedor			
Glorieta			
Sala de meditación			
Cafetería			
Chozón			



**Anexo O: Check List  
CHEK LIST PARA LIMPIEZA**

**FECHA:** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_ **No. HAB:** \_\_\_\_\_

**CAMARERA:** \_\_\_\_\_ **TIEMPO DE LIMPIEZA:** \_\_\_\_\_

ITEM	LIMPIO		OBSERVACIONES
	SI	NO	
HABITACIÓN			
Luces			
Televisión			
Control Tv			
Piso			
Tomacorrientes			
Lámparas			
Mesa de noche			
Sábana encimera			
Sábana bajera			
Cobija			
Fular			
Almohadas			
Paredes			
Llave de la puerta			
Basurero			
Ventanas			
Espejo			
Cortinas			
Armario			
Plantas			
Interruptores			
Baño			
Lavamanos			
Llaves			
Inodoro			
Espejo			

Shampoo			
Acondicionador			
Jabón			
Toallas			
Ducha			
Puerta de baño			
Llaves de ducha			
Piso de la ducha			
Basurero			
Paredes			
Papel higiénico			
Botellas de agua			
Vasos			