



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA  
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA  
SECCIÓN DE POSGRADO**

**APLICACIÓN DEL MANUAL DE TÉCNICAS OPERATIVAS PARA  
EL ÁREA DE HOUSEKEEPING PARA MEJORAR LA  
OPERATIVIDAD DEL PERSONAL DE PEQUEÑOS  
HOSPEDAJES DE AREQUIPA, 2019**

**PRESENTADA POR  
MODESTO ROBERTO HUANCA FLORES**

**ASESORA  
MARTHA ALICIA ROMERO ECHEVARRÍA**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN  
GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**LIMA – PERÚ**

**2020**



**Reconocimiento - No comercial - Compartir igual  
CC BY-NC-SA**

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



**USMP**  
UNIVERSIDAD DE  
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA**  
**SECCIÓN DE POSGRADO DE TURISMO Y HOTELERÍA**

**APLICACIÓN DEL MANUAL DE TÉCNICAS OPERATIVAS PARA  
EL ÁREA DE HOUSEKEEPING PARA MEJORAR LA  
OPERATIVIDAD DEL PERSONAL DE PEQUEÑOS HOSPEDAJES  
DE AREQUIPA, 2019**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

**PRESENTADO POR:**

**MODESTO ROBERTO HUANCA FLORES**

**ASESORA:**

**DRA. MARTHA ALICIA ROMERO ECHEVARRÍA**

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A Dios, por mostrarme el camino del bien, de la verdad y la vida.

A mí amada hija Adriana y mi querida esposa Sharon, que son lo más importantes de mi vida y mi inspiración constante.

A mis padres por su amor, consejo, apoyo y haberme inculcado principios y valores.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad de San Martín de Porres, mi Alma Mater, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente y me abrió sus puertas al conocimiento.

A la Facultad de Turismo y Hotelería, nido de muchos que como yo eligieron esta carrera de grandes oportunidades y que con mucho orgullo, amor y respeto representaré.

A mi asesora metodológica la Dra. Martha Alicia Romero Echevarría por la confianza.

Al Economista Cesar Astete Flor, por su asesoría temática y paciencia en el desarrollo de esta investigación.

A todos mis maestros de la maestría.

## RESUMEN

Esta investigación tiene el propósito de mejorar la operatividad del personal de hoteles que se encuentran en la ciudad de Arequipa, con su asistencia al curso de CENFOTUR llamado Técnicas operativas para el Área de Housekeeping, este curso se desarrolla en el marco del “Plan de Capacitación de Fortalecimiento de Competencias” del MINCETUR.

El estudio es de tipo aplicado, de enfoque cuantitativo, diseño cuasiexperimental (pretest y post test con un solo grupo) de corte longitudinal y de nivel explicativo. Para lo cual se lleva la aplicación de un cuestionario tipo encuesta que fue realizado a todos los asistentes al curso del CENFOTUR, este se hizo en dos etapas, la primera etapa se realizó como examen de entrada y el segundo, después del curso.

Como resultado se obtuvo que hay una mejora significativa en la operatividad del personal, pues se entendió todo el proceso que se encuentra en el Manual entregado por el facilitador quien es el autor de esta tesis. Lo cual recomienda seguir impartiendo el conocimiento de las técnicas operativas para el área de Housekeeping.

**Palabras Clave:** Housekeeping, personal-hotelero, técnicas operativas, Manual, CENFOTUR.

## ABSTRACT

*This research has the purpose of improving the operability of hotel personnel that are in the city of Arequipa, with their attendance at the CENFOTUR course called Operational Techniques for the Housekeeping Area, this course is developed within the framework of the "Training Plan Strengthening Competencies" of MINCETUR.*

*The study is of an applied type, with a quantitative approach, a quasi-experimental design (pre-test and post-test with a single group), longitudinal cut and explanatory level. For which the application of a survey type questionnaire was carried out to all those attending the CENFOTUR course, this was done in two stages, the first stage was carried out as an entrance examination and the second, after the course.*

*As a result, it was obtained that there is a significant improvement in the operation of the staff, since the entire process found in the Manual delivered by the facilitator who is the author of this thesis was understood. Which recommends continuing to impart knowledge of operational techniques for the Housekeeping area.*

**Keywords:** *Housekeeping, hotel-staff, Operative-techniques, Manual, CENFOTUR.*

## ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLAS	viii
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	19
1.1. Antecedentes de la investigación	19
1.1.1. Antecedentes Nacionales:	19
1.1.2. Antecedentes Internacionales:	20
1.2 Bases teóricas	22
1.2.1. Servicio.	22
1.2.1.1 Características de los servicios.	24
1.2.1.2 Servicio de Alojamiento.	25
1.2.2 Empresa Hotelera.	26
1.2.2.1 El sector hotelero en el Perú.	28
1.2.2.2 El sector hotelero en Perú y Housekeeping.	29
1.2.2.3 Sistema de gestión hotelera.	31
1.2.3 Administración de Housekeeping.	33
1.2.3.1 Documentos de operatividad del Housekeeping	36
1.2.3.2 Materiales en Housekeeping	37
1.2.3.3 Asignación del trabajo a las camaristas	37
1.2.3.4 Áreas de Servicios de Housekeeping	38



1.2.3.5 Personal de Housekeeping	45
Seminario (2008) hace un pequeño	45
1.2.3.6 Importancia de Housekeeping de la Empresa Hotelera.	47
1.2.4 Plan para el Fortalecimiento de Competencias – PFC:	48
1.2. Definición de Términos Básicos.	51
CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES	54
2.1. Formulación de hipótesis.	54
2.1.1. Hipótesis General.	54
2.1.2. Hipótesis Específicas.	54
2.2. Variables.	55
2.3 Definición Operacional.	56
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	58
3.1. Diseño metodológico.	58
3.2 Población y muestra.	59
3.3 Técnicas de recolección de datos.	59
3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información.	60
3.5 Aspectos éticos.	61
CAPÍTULO IV RESULTADOS	62
4.1 Resultados Descriptivos	62
4.2. Prueba de hipótesis	82
4.2.1. Hipótesis General.	83
4.2.2. Hipótesis Específicas.	84
CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	90
CONCLUSIONES	94
RECOMENDACIONES	96
FUENTES DE INFORMACIÓN	98
ANEXOS	104

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Variable Independiente de la investigación. ....	56
Tabla 2. Variable Interviniente o de control de la Investigación.....	57
Tabla 3. Diferencia entre antes y después en el procedimiento de limpieza. ....	62
Tabla 4. Diferencia entre antes y después en el incremento de limpieza de los baños públicos.....	63
Tabla 5. Diferencia entre antes y después en el control de tareas que se realiza en la limpieza de baños públicos.....	64
Tabla 6. Diferencia entre antes y después de la dosificación de productos de limpieza.65	
Tabla 7. Diferencia entre antes y después en el rotulado de los envases de limpieza. ....	66
Tabla 8. Diferencia entre antes y después del procedimiento para ingresar a las habitaciones. ....	67
Tabla 9. Diferencia entre antes y después sobre el procedimiento de tendido y destendido de camas ....	68
Tabla 10. Diferencia entre antes y después en la espera del tiempo para el efecto del producto de limpieza.....	69
Tabla 11. Diferencia entre antes y después en el orden de limpieza del inmobiliario de las habitaciones.....	70
Tabla 12. Diferencia entre antes y después del procedimiento de objetos perdidos en las habitaciones.....	71
Tabla 13. Diferencia entre antes y después del proceso de lavado de ropa de las habitaciones. ....	72
Tabla 14. Diferencia entre antes y después del uso eficiente de los detergentes en lavandería.....	73

Tabla 15. Diferencia entre antes y después en la clasificación de prendas por tipo de fibra para el lavado. ....	74
Tabla 16. Diferencia entre antes y después del lavado de las prendas según la capacidad del tambor de la lavadora. ....	75
Tabla 17. Diferencia entre antes y después del registro y la contabilidad de prendas lavadas. ....	76
Tabla 18. Diferencia entre antes y después sobre el proceso para recepcionar prendas de habitaciones y/o huéspedes. ....	77
Tabla 19. Diferencia entre antes y después del proceso para fácil conteo de las prendas limpias. ....	78
Tabla 20. Diferencia entre antes y después de identificar las sábanas y fundas de almohadas, según tamaño. ....	79
Tabla 21. Diferencia entre antes y después de realización de documentos para dar de baja y reportar pérdida de prendas. ....	80
Tabla 22. Diferencia entre antes y después de realizar el proceso para el inventario de prendas. ....	81
Tabla 23. Prueba de normalidad S-W para hipótesis General. ....	82
Tabla 24. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para hipótesis general. ....	83
Tabla 25. Prueba de normalidad S-W para hipótesis Específica 1. ....	84
Tabla 26. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para H. E. 1. ....	84
Tabla 27. Prueba de normalidad S-W para hipótesis Específica 2. ....	85
Tabla 28. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para H. E. 2. ....	86
Tabla 29. Prueba de normalidad S-W para hipótesis Específica 3. ....	87
Tabla 30. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para H. E. 3. ....	87
Tabla 31. Prueba de normalidad S-W para hipótesis Específica 4. ....	88
Tabla 32. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para H. E. 4. ....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR.....	30
Figura 2. Plan para el Fortalecimiento de Competencias.....	49
Figura 3. Cursos brindados por el PFC acorde a los Perfiles Ocupacionales .....	49
Figura 4. Perfil del beneficiario del PFC.....	50

## INTRODUCCIÓN

Las recientes tendencias mundiales en el sector turístico influyen mucho en la economía de la sociedad peruana, porque es una actividad que origina entrada de divisas y empleo; es por ello “que se busca mejorar la imagen del país, así como de las empresas directamente relacionadas a dicha actividad y del servicio que brindan”. (García Ruiz, 2017, p. 4).

En la actualidad, existen muchas formas de comercio y de servicios para el sector turismo, entre ellos, el servicio más importante es el hospedaje, desde el más ostentoso cinco estrellas, con servicios especiales y únicos, hasta los pequeños hospedajes donde los servicios son más básicos, estos últimos no capacitan al personal debidamente, por falta de conocimientos e inversión en las necesidades que corresponda y se comprometa con los objetivos de la empresa. Asimismo, los operarios hoteleros no obtienen el conocimiento óptimo de la planificación en Housekeeping de dichas empresas.

En ese sentido, el subsector de hotelería es muy importante para la llegada de turistas a un país de destino, Perú no es la excepción. Según la agencia internacional Euromonitor citado en Portal Turismo (2018) reporta que ese año el país se encuentra en la ubicación 6 de los países más visitados por los visitantes extranjeros en Latinoamérica; además, hay 4 ciudades peruanas entre las 20 ciudades sudamericanas con mayor destino turístico que son: Lima (quinto lugar), Cusco (octavo lugar), Tacna (quinceavo lugar) y Arequipa (decimonoveno lugar). Además, hay que destacar el crecimiento de la ciudad de Tacna que en este ranking como “mejor desempeño en Latinoamérica” se ubicó en el octavo puesto con un

crecimiento superior al 20%. Por eso, se debe aprovechar esta ventaja turística y sus servicios al máximo.

Pero a nivel país, aún falta desarrollar la competitividad de los servicios turísticos como el crecimiento de hoteles y la gran diversidad de productos que son bien recibidos por los turistas. Según estadísticas del Perfil del Turista Extranjero realizado por el Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2018) la gran mayoría de turistas foráneos, (más del 80% de ellos) llegan a instalarse en establecimientos de hospedaje.

Por otra parte, la mayoría de estas empresas no promueven actividades de motivación y empoderamiento orientados a lograr que sus trabajadores se sientan parte de la empresa, lo cual sumado a que la mayoría del personal no reúne los conocimientos necesarios para desempeñar satisfactoriamente su trabajo, lo cual dificulta la atención oportuna para una buena prestación del servicio hotelero.

Así, la calidad del servicio que brinda un hospedaje debe ser competitivo, por ende, se vuelve un elemento fundamental para que la empresa hotelera pueda conservarse en el mercado y responder ante una demanda creciente y cada vez más exigente. El problema radica en que su personal no está debidamente capacitado para atender las necesidades, tanto de mercado como de los clientes que se hospedan en dichos establecimientos hoteleros.

Además, la poca afluencia que tienen los hospedajes de menor categoría tienden a cometer el mismo error que los demás, porque la falta de buenas prácticas en sus servicios hace que los turistas prefieran ir a hoteles extranjeros u hoteles nacionales de mayor rango, que según el Perfil del Turista extranjero (2019), solo el 23% de estos visitantes eligen un hospedaje de una o dos estrellas. Ante la falta

de una mejora del servicio hotelero MINCETUR a través de CENFOTUR, está realizando una serie de capacitaciones en el servicio de Housekeeping, para así mejorar las buenas prácticas del personal operativo de los establecimientos de hospedaje a nivel nacional.

El área de Housekeeping tiene como finalidad mantener la limpieza de todo el establecimiento, en habitaciones, áreas públicas y el buen cuidado de las prendas en lavandería y ropería. Para el logro de este objetivo, el personal del hotel debe estar capacitado y entrenado para cubrir todas las necesidades del huésped, con todos los recursos disponibles, a fin de poder alcanzar un buen desempeño en la responsabilidad que se le haya asignado.

El servicio de Housekeeping es una de las herramientas de capacitación al personal que debe ser tomada con mucha importancia, ya que del buen entrenamiento del personal elevará la competitividad de aquellas empresas hoteleras que tienen un gran potencial en su crecimiento. Pues al capacitar al personal, se cuida la marca, el prestigio del negocio y se eleva la calidad del servicio que otorga el personal. Al ser el servicio de Housekeeping uno de los instrumentos que eleva la productividad de las pequeñas empresas hoteleras, MINCETUR viene realizando programas en cuatro fases: capacitación, asistencia técnica, evaluación y monitoreo a las microempresas de hospedaje a nivel nacional para el personal operativo y administrativo.

Al ser el investigador uno de los facilitadores del Plan de Capacitación de Fortalecimiento de Competencias, en la fase capacitación por dos semanas a los establecimientos de hospedaje a nivel nacional, toma en cuenta que en esta primera fase se entrega un sílabo, diapositivas y una separata estandarizada a nivel

nacional para hospedajes de mayor categoría, el cual es un error ya que la geografía del país es distinta en costa, sierra y selva, tampoco no se sigue un procedimiento ordenado ni adecuado a la realidad operativa de hospedajes de menor categoría como hostales, hoteles de 1 a 3 estrellas. Además, otros errores en el plan curricular en dos aspectos: a) en cuanto al silabo, hay temas que tienen que ver con gerencia y lo llevan a operaciones y viceversa; b) en cuanto al documento de trabajo, no hay un vínculo con el silabo. En ambos se observa un mal diseño del plan, por ende, debe ser reestructurado y guardar un estrecho vínculo entre ambos documentos para no confundir al personal aprendiz.

Es por todo ello, que el investigador propondrá un manual operativo ordenado, estructurado, con diagrama de actividades, con documentación anexada, el cual será de gran ayuda y aporte en esta área. En el curso Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del Plan de Fortalecimiento de Competencias (PFC), el facilitador observará el desempeño del personal que labora en algunos hospedajes que se encuentran en la ciudad de Arequipa. Luego, a través de este curso se pueda poner en práctica la propuesta del manual y verificar cómo ha ido mejorando las operaciones que realiza el personal de dicha área, a la vez mejorar la calidad y atención al huésped; finalmente con esta mejora se proporciona las herramientas de crecimiento de estos establecimientos, lo que motiva la siguiente formulación del problema:

### **Problema principal**

¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para



el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019?

### **Problemas específicos**

- ✓ ¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero en las Áreas Públicas aplicando los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019?
- ✓ ¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero en Habitaciones aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019?
- ✓ ¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero en Lavandería aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019?
- ✓ ¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero en Ropería aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019?

El objetivo de la investigación es:

Explicar la mejora en la operatividad del personal hotelero después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas

para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.

Los objetivos específicos son:

- Explicar la mejora en la operatividad del personal hotelero en las Áreas Públicas después de aplicar los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.
- Explicar la mejora de la operatividad del personal hotelero en Habitaciones después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.
- Explicar la mejora en la operatividad del personal hotelero en Lavandería después de aplicar los conocimientos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.
- Explicar la mejora en la operatividad del personal hotelero en Ropería después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.

La investigación es importante porque en los últimos años se ha visto el incremento de turistas en diversas ciudades del Perú y estas cifras siguen en aumento, gracias a las facilidades que brindan las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). Este crecimiento continuará porque los visitantes quieren

conocer más del Perú, es importante acogerlos con un servicio de primera clase, para atraer una mayor cantidad de turistas y pueda ampliarse el mercado de las pequeñas empresas hoteleras, para que se logre estos objetivos el Estado debe apoyarlas capacitando a su personal con el fin de generar calidad en el servicio brindado, a la vez que pueda ser beneficioso para una ciudad turística, como lo es Arequipa.

La adecuada capacitación al personal de Housekeeping es una herramienta que se le otorga al personal operativo, y como consecuencia de su trabajo hará sentir bien al cliente, se debe saber si el huésped quiere tranquilidad, si está en la habitación, qué es lo que desea hacer exactamente (paseo, trabajo o descanso) y así poder brindarle lo mejor del servicio. También ayuda a racionalizar insumos y trabajo que son mal empleados en algunas actividades del personal, lo que conlleva a disminuir costos hundidos, que después se convierten en pérdidas económicas si estos costos no se calculan bien y son demasiado altos para su posterior recuperación.

Con la presente investigación se pretende conocer el programa de Housekeeping que brindan los grandes hoteles y poder analizar cómo influyen en la gestión del personal, impactando significativamente en las actividades cotidianas, productividad laboral, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas del personal hotelero. Finalmente, es importante para una organización hotelera conocer las actividades en áreas muy importantes dentro de un hotel para mejorar la calidad de servicio que pueden dar sus trabajadores y, pudiendo utilizar la presente investigación como guía y/o antecedente.

El enfoque metodológico que se utilizó en esta investigación es el cuantitativo, el tipo de investigación es aplicado, con un nivel explicativo y el diseño cuasiexperimental, tipo pre y post prueba con un solo grupo, de corte longitudinal, el instrumento empleado fue la encuesta, utilizada para la recolección de datos, con una muestra censal de 36 trabajadores que asistieron al Curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping.

La estructura que se sigue en esta tesis contiene los siguientes capítulos: en el primero, el marco teórico, los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos. El capítulo II: Comprende los aspectos metodológicos de la investigación. Capítulo III: Comprende la formulación de las hipótesis de la tesis. Capítulo IV: Presenta los resultados de la investigación su descripción y contrastación de hipótesis. Finalmente, la discusión, conclusiones y recomendaciones.

### **Limitaciones y Viabilidad de la Investigación.**

En este estudio se observa pocas limitaciones, quizás la que más impactó fue no tener la disponibilidad de todos los hoteles para distribuir el Manual Operativo de Housekeeping, además del factor tiempo que es limitante para toda investigación. Esta tesis es viable porque aplicando los conocimientos de Housekeeping se puede mejorar el rendimiento del personal hotelero y así ser más eficientes en el servicio de hospedaje que se presta a turistas locales y extranjeros que, de ser así se ve beneficiado el turismo en esta región peruana, lo cual genera muchas expectativas para su población.

## **CAPÍTULO I**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **1.1. Antecedentes de la investigación**

Se realizó una revisión bibliográfica, muestra de tesis magistrales y artículos afines con el objetivo de estudio del presente proyecto.

Este estudio permite localizar que las mejoras en Housekeeping y sus influencias en la administración del personal hotelero de la ciudad de Arequipa, Perú, por lo cual crece la importancia de tomar investigaciones que tienen algo en común con este estudio.

##### **1.1.1. Antecedentes nacionales:**

Vizcarra (2019) en su tesis de Maestría que lleva por título *Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente – 2018*, la realizó con la finalidad de demostrar la relación entre el servicio habitacional de Housekeeping con el bienestar de los pacientes de la clínica Ricardo Palma. Esta tesis tiene un enfoque cuantitativo, de alcance

correlacional y diseño no experimental. Se realizó una encuesta aprobada por expertos a una muestra de 269 pacientes.

Lo cual tuvo como resultado una relación significativa en sus tres dimensiones (limpieza, suministros y organización), concluyendo que las habitaciones son parte fundamental de un hospital, por lo tanto, un buen tratamiento de las habitaciones, con la herramienta hotelera de Housekeeping, procurará el bienestar del paciente de manera positiva, durante su estadía, favoreciendo su recuperación.

Ampuero (2016) desarrolló la investigación titulada *Gestión de talento humano en hoteles de tres estrellas en el distrito de Yanque, provincia de Caylloma, región Arequipa, año 2015*, tuvo como objetivo de investigación analizar el proceso de administración de personas en los establecimientos de hospedaje en la localidad de Yanque. La metodología usada en la investigación fue descriptiva, el diseño por el tipo de sus variables fue no experimental. Los datos fueron registrados en una muestra de 46 empleados en los hoteles de Yanque, los cuales fueron entrevistados por metodología mixta, es decir entrevista y encuesta tipo Likert.

La investigación concluye en falta de estrategias de entrenamiento para los trabajadores. De las entrevistas hechas a los administradores, se obtuvo que hay poca transferencia de información y capacitación, y que la poca acogida de los establecimientos hoteleros del distrito se ocasiona porque estos hoteles no tienen los estándares de calidad en correcto estado, tampoco cuentan con programas de entrenamiento del personal en estos hoteles.

### **1.1.2. Antecedentes internacionales:**

El estudio de Al Agele, Shamram y Faraj (2020) tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio brindado por el establecimiento de hospedaje y su relación

con la complacencia del cliente. Los peritos usaron el método analítico descriptivo. La muestra de estudio fue 86 invitados del Barón Hotel a quienes resolvieron preguntas de cuestionario. En total fueron validados 72 cuestionarios. El perito uso método estadístico a través del programa SPSS v. 20. Los resultados fueron positivos. No tuvo discrepancias en el perfil del cliente: ingreso, nivel educativo, edad y estado civil. El estudio aconsejó un conjunto de recomendaciones enfocadas a desarrollar en el Hotel. La más importante "Baron Hotel" debe de trabajar en la formación del personal en los últimos métodos científicos y prácticos para los posibles problemas en el Hotel.

Según Ucal (2017) en su artículo propone un modelo de medición del desempeño que minimiza los costos de personal de limpieza, se deduce que el personal que labora en limpieza tiene poca interacción con los clientes, pero el costo de operación es más alto de lo debido, por ende, la intención es minimizar el costo de la limpieza interna y a la vez realizar una efectiva prestación del servicio.

El artículo plantea un modelo de comprobación basado en puntajes difusos para disponer en número de colaboradores para la limpieza interna. Los pasos del piloto consideran estudios de tiempo, opiniones de especialistas del tema, como también datos históricos. El modelo presentado se aplicó a un caso real y los resultados fueron alentadores en mejoras significativas considerando horario, tiempo utilizado en las labores, así también en la disminución de los costos del personal. Como resultado final se tiene menos rotación de trabajadores y disminución de reclamos de los clientes.

Balan (2017) en su investigación titulada *Propuesta de mejora para la calidad de servicio. Caso de estudio: dos hoteles del centro histórico de la ciudad de México*, tuvo como objetivo principal analizar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del huésped. Se realizaron encuestas a huéspedes alojados en los hoteles. La metodología usada en la investigación fue en base a encuestas (como ya se mencionó), las preguntas fueron formuladas en escala Likert donde se calificó el servicio del hotel.

Entre sus conclusiones principales se puede decir que la industria de hospedaje está enfocada en los servicios, el huésped es quien en el momento de usar el servicio realiza el control final de la calidad (subjetiva), por eso cualquiera de los dos hoteles deberá definir su cultura organizacional la cual será pilar para que la empresa alcance una mayor y mejor competitividad ante un mercado agresivo como el turismo. Se concluyó también que existe buena comunicación y colaboración entre distintos departamentos que brindan atención al huésped, con el objetivo de desarrollar y mantener un buen clima laboral participativo.

## **1.2 Bases teóricas**

### **1.2.1. Servicio**

Si se brinda un servicio de manera correcta, se eleva la satisfacción del cliente y si se agrega valor, la empresa marcaría la diferencia. Adicional a ello, se diferencia el servicio que acompaña al producto, se logrará una ventaja competitiva. (Peralta, 2018).

Según Stanton, Etzel y Walter (2004) conceptualizan el servicio dividiéndolo en dos:



(1) Los que son el objeto o propósito de una transacción. (2) Los bienes complementarios que facilitan la venta de un bien o servicio, siguiendo a Stanton et al, (2004) los servicios “son actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades o deseos del cliente”. (p. 333).

Grönroos (1990) amplía el concepto señalando que es “...una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que, por regla general, aunque no necesariamente, se generan en la interacción que se produce entre el cliente y los empleados de servicios...” (p. 15). En tal sentido, un servicio es una interacción entre el usuario y el proveedor de servicios.

Santesmases (2004) propone que un servicio es “la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas, animales u objetos”. (p. 827). Este concepto es acerca de segmentar servicios. De esta manera, el servicio puede ser mecanizado (como un cajero automático), parcialmente mecanizado (transporte) o dependiente de la presencia humana (asesorías).

Sin embargo, la clasificación de los servicios es en relación de las acciones que se desarrollan en una determinada área o trabajo en específico. Ej.: educación, seguros, transporte, recreación, comercio, salud, etc.

Lovelock (1984) plantea una clasificación de los servicios en cinco aspectos, examinados en dos dimensiones distintas que pueden combinarse entre sí y dar lugar a clasificaciones cruzadas. Estos aspectos son:

- La naturaleza del servicio. (p. 18).
- El tipo de relación. (p.18).
- La singularización de la prestación. (p. 19).

- La naturaleza de la oferta y la demanda. (p. 19).
- La forma de suministro del servicio. (p. 19).

Asimismo, para que la persona se beneficie con el servicio debe trasladarse al lugar para la obtención del servicio o que el prestatario vaya hasta el usuario.

### **1.2.1.1 Características de los servicios**

Los servicios tienen características distintivas, al respecto Vázquez, Trespacios y San Emeterio (1997) afirman que “Las acciones de marketing son básicamente iguales tanto para los bienes como para los servicios, Sin embargo, las características y peculiaridades de los servicios influyen sobre las decisiones de marketing”. (p. 3)

Los autores consultados (Grönroos, 1990; Vázquez, et al., 1997, Kotler, et al., 1999; Arellano, 2000) definen lo siguiente:

- a) *Intangibilidad*: Recalde en Barros (2011) lo define como “...la diferencia básica entre los productos y los servicios, que se cita universalmente, es decir que los servicios son ejecuciones o acciones en lugar de objetos, no es posible verlos, sentirlos degustarlos ni tocarlos.” (p. 38). Cuando se habla de un producto como objeto, puede tocarlo y en la mente asocia sus características principales; en cambio los servicios no se pueden tocar solo percibir.
- b) *Heterogeneidad*: Zeithaml y Bitner (2002) afirman que “es el resultado de la interacción entre las personas y los clientes, ya que se deriva del hecho de que ningún cliente es igual a otro, cada uno tiene determinadas singularidades o experimenta el servicio de manera única”. (p. 16). Por ejemplo, para un

establecimiento de hospedaje a través de una cadena, la calidad tendrá que ser sostenida, ya que se brindarán distintos servicios según la región donde se encuentre el hotel (Resort, Lodge, Ecolodge, etc.) cada hospedaje será diferente igual que los servicios, nunca serán iguales.

- c) *Producción y consumo simultáneos*: “los productores del servicio descubren que ellos forman parte del producto en sí mismo y que son un ingrediente esencial de la experiencia del servicio que obtiene el consumidor”. (Zeithaml y Bitner, 2002, p.17). Esto indica que el servicio no puede ser en masa o simultáneo, ya que la calidad y la satisfacción depende de lo que suceda en el instante que se ofrece el servicio.
- d) *Perecederos*: Describe que los servicios no tienen preservantes, no se pueden almacenar, revender o regresar. Por ejemplo, cuando se vende habitaciones de hotel, si no se venden en el día, no se recupera.

### **1.2.1.2 Servicio de alojamiento**

Morillo (2007) indica que el servicio de alojamiento es el más importante dentro de la actividad turística pues, los huéspedes, al obtener la calidad esperada se alojan mucho más tiempo en ese lugar y eso trae más ingresos a toda la zona alrededor de los hospedajes y hoteles. Este servicio es definido como el conjunto de actividades que se realizan en aquellos establecimientos comerciales que, de manera profesional y habitual, prestan servicio de hospedaje y restaurantes, ya sea para brindar habitaciones temporales o apartamentos con o sin otros servicios complementarios.

Además, Seminario (2008) indica que las características más resaltantes de un servicio de hospedaje son tres:

- Intangibilidad; Los servicios son prestaciones y experiencias que no se pueden tocar.
- Heterogeneidad: La prestación suele variar, sobre todo en el servicio, dependerá mucho del lugar y el día donde se encuentre el usuario.
- Inseparabilidad; Los servicios se generan en el momento de la prestación, mientras más pronto mejor. Por ejemplo, en un restaurante si se prepara un cebiche tendrá que ser al instante o en instantes, así la calidad de los productos será percibida por el comensal.

### **1.2.2 Empresa hotelera**

Una empresa es un conjunto de medios, que tiene como función principal producir bienes y servicios. Su finalidad es cumplir unos objetivos previamente determinados por los accionistas de la empresa.

Flores (2017) define al hotel como “un edificio planificado y acondicionado para otorgar servicio de alojamiento a las personas y que permite a los visitantes sus desplazamientos”. (p. 39). Entre los servicios complementarios que brinda un hotel están: restaurante, piscinas, conferencias y organización de convenciones, etc.

El Decreto Supremo que aprueba el reglamento de establecimiento de Hospedaje – MINCETUR (2015) define al hospedaje como el “lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios

complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento”. (Art 4, inc. i).

Según el Centro europeo de posgrado (CEUPE, 2017) indica que las empresas que se dedican al servicio del turismo con relación al alojamiento son clasificadas por distintos parámetros. Entonces, según el artículo el concepto de servicio de alojamiento tiene los siguientes lineamientos:

- Cuenta con un despliegue para ofertar o no el servicio de manutención según la demanda del turista.
- Facilitan el alojamiento.
- Cuenta con una clasificación y calificación que identifique al establecimiento, bien sea de carácter jurídico, bien a nivel comercial.
- Se constituirá un contrato entre ambas partes, establecimiento y cliente a priori, en el que se establezcan una serie de factores de importancia para uno y otro, como:
  - Tipo de alojamiento.
  - Cantidad de personas a hospedar.
  - Días de estancia.
  - Servicios contratados de manutención.
  - Costos.
- Deben publicarse los precios a percibir por el establecimiento según el tipo de servicios.
- Se percibirá, en contraprestación de los servicios, ciertas cantidades de dinero.

### **1.2.2.1 El sector hotelero en el Perú**

El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR, 2016) en una publicación señala que en los últimos años el Perú ha expuesto una tendencia positiva en el sector aéreo y hotelero. Debido a este crecimiento se llegó a aumentar la demanda de bienes y servicios no solo del sector, sino también de otros sectores que como consecuencia del aumento del tráfico turístico comenzaron a invertir en este sector.

Según la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR, 2015) la mejora y el desarrollo de la industria hotelera peruano asume una tendencia positiva a futuro, pues la inserción de nuevos negocios en el sector hotelero y aprobación, además, de la puesta en marcha de muchos proyectos aprobados son puntos favorables para el fortalecimiento del turismo interno, el crecimiento del turismo receptivo y la dinámica demanda del segmento corporativo. Esto, a su vez, garantiza la rentabilidad del negocio hotelero en los próximos años. Asimismo, señala que el informe anual de la Sociedad Hoteles del Perú (SHP), reafirma este proceso positivo para el sector, con el cumplimiento de 102 proyectos que valorizan una inversión aproximada de US \$1,211 millones.

Asimismo, según el Diario Gestión (2015) en su artículo Mincetur aprueba nuevo reglamento para calificación de hospedajes, aprobó el nuevo reglamento de establecimiento de hospedaje. Este nuevo reglamento “actualiza las disposiciones para la clasificación, categorización, operación y supervisión del servicio de hospedaje, así como las funciones de los órganos competentes, lo que permitirá brindar un mejor servicio a los turistas nacionales y extranjeros”. (párr. 2).

Asimismo, se ven diferentes niveles o categorías de hoteles, desde el lujoso 5 estrellas, hasta el modesto hostel. Los pequeños establecimientos hoteleros están comprendidos en el rango establecimientos de hospedajes hasta 3 estrellas, lo cuales se definen como: aquellos que brindan servicios de alojamiento, cuya competitividad se da a través de sus activos intangibles, como son “reputación del establecimiento, imagen de la empresa, calidad del servicio brindado por los empleados, organización interna del alojamiento, servicios de reserva o atención a las habitaciones” (Seminario E., 2008).

### **1.2.2.2 El sector hotelero en Perú y Housekeeping**

Entre los objetivos y estrategias que se realiza en el Plan Nacional de Calidad Turística (CALTUR), en coordinación con el MINCETUR el más importante es “Impulsar el desarrollo de actividades, programas y proyectos orientados a promover la competitividad y calidad en la prestación del servicio de hospedaje”. (Art. 6, inc. I).

En un artículo publicado por CANATUR (Cámara Nacional de Turismo del Perú) señala que darán curso o talleres sobre Gestión del Servicio de Housekeeping donde ofrecerá conocimientos, experiencias y recomendaciones para este importante servicio hotelero. (CANATUR, 2017).

En ese sentido, cabe mencionar que el Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas – SABP es la herramienta del Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR que se encamina a incorporar procesos de mejora continua de la calidad al prestador de servicios turísticos, a través de la aplicación de buenas prácticas de gestión, diseñadas específicamente para cada tipo de servicio.

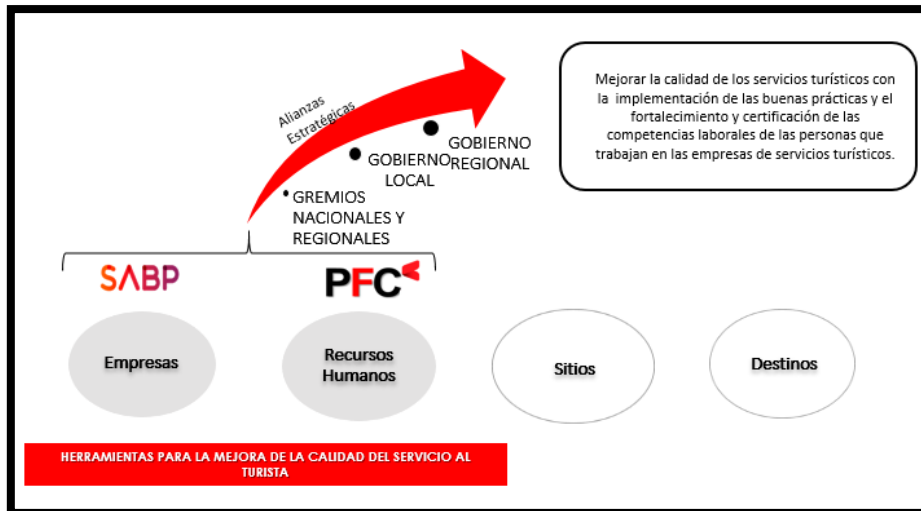


Figura 1. Plan Nacional de Calidad Turística - CALTUR  
Fuente: CENFOTUR

### Requisitos generales

- Ser una micro o pequeña empresa
- Contar con RUC (activo y habido)
- Contar con licencia municipal de funcionamiento.
- Estar registrado en DIRCETUR

### Requisitos específicos

Las empresas de hospedaje que se hallen inscritos por medio de una declaración jurada o posean apart hotel, hotel, hostel, con tres o menos de estrellas de categorización.

Beneficios:

- Al establecimiento se le otorga el reconocimiento a la Aplicación de Buenas Prácticas.
- Ser incluido en el Directorio de Empresas Ligadas con la Mejora de la Calidad en Turismo.



- A los colaboradores mejor calificados que permitan la mayor competitividad y calidad de los servicios.
- Promover el desarrollo y crecimiento de los establecimientos de hospedaje incorporándose en forma gratuita en las campañas publicitarias del MINCETUR.
- Capacitaciones especializadas de Promperú.
- Intervención en plataformas publicitarias dirigidas al turista, como Ytuqueplanes.com.
- Asesoría gratuita para obtener certificaciones de calidad, como el Sello de Calidad Turística Perú u otras.

### **1.2.2.3 Sistema de gestión hotelera**

Según Álvarez (2007) en su artículo menciona cuatro factores que influyen al éxito de la gestión hotelera: Responder a una estrategia orientada hacia el cliente; integrar todos los servicios que se ofrecen en el establecimiento; Responder a los cambios surgidos con la revolución de internet; y potenciar la interoperabilidad entre los distintos departamentos de la empresa.

Según Quonext (2014), que es una empresa española dedicada a la asesoría empresarial al rubro de turismo, explica que “hoy en día las empresas hoteleras apuestan por invertir en nuevas tecnologías para conseguir una buena gestión de hotel por parte de los líderes de la empresa” (párr. 7), estos beneficios son los siguientes:

1. Reducir gasto en personal: Por ejemplo, en los establecimientos hoteleros se encuentra el sistema Opera para simplificar tareas por ejemplo en

Housekeeping, con este sistema se tiene una visión general de los estados de las habitaciones, entonces el personal podría tener tiempo para hacer otras funciones como habilitar tareas para el día siguiente.

2. Incremento de huéspedes: Gracias a este software se puede minimizar errores y mejorar el servicio, por ejemplo, si el huésped es corporativo, a través del sistema veo que es vegetariano y que le gusta leer un determinado periódico al día, entonces el personal se anticipa a ofrecérselo y mejora de esta manera la experiencia.
3. Entrada y salida: agiliza los procesos de *check-in* y *check-out* con menos papeleo, de esta forma no se agobian los huéspedes. También, agilizan los procesos de limpieza y mantenimiento de las habitaciones para que estas estén listas de manera casi automática.
4. Protección y seguridad: la gran mayoría de los sistemas de gestión para hotel, realizan una copia de seguridad automáticamente. De esta manera, no se pierde la información si se sufre algún tipo de incidencia.
5. Habitaciones: Con el sistema se llevará el control y estado de todas las habitaciones cualquiera sea el número de estas.
6. El cliente es lo más importante: El propósito de estos sistemas es anticiparnos a las necesidades del cliente, ya que se sabrá sus gustos y preferencias. El personal tiene que estar atento a brindar el mejor servicio y superar las expectativas del huésped.
7. Informes: se puede realizar y obtener informes completos con facilidad, analizarlos y derivarlos al departamento financiero.

8. Accesibilidad: la tecnología Cloud brinda muchos beneficios. Entre los que se destaca la gran facilidad para gestionar el sistema desde el lugar que se encuentren sin estar en el hospedaje.

### **1.2.3 Administración de Housekeeping**

La filosofía de Housekeeping proviene del marco referencial del Kaisén japonés, con la concepción originaria de las cinco eses (5 S) para la administración de habitaciones. López (2019) resume estas cinco definiciones:

1. Seiri (Organización): esto es “cada cosa en su lugar y un lugar para cada cosa”. (p.48)
2. Seiton (Reducir búsquedas): “Facilitar el movimiento de las cosas, servicios y personas”. (p.48)
3. Seiso (Limpieza): “Cuando todo está limpio, todo está ordenado y se simplifican los procedimientos”. (p.48)
4. Seiketsu (Estandarización y simplificación de procesos): “Mantener el orden, organización y limpieza en el ambiente y las personas”. (p.48)
5. Shitsuke (Disciplina y buenos hábitos de trabajo): “Basados en el respeto a las reglas y a las personas (compañeros de trabajo y clientes)” (López, 2019, p. 48).

Por esta razón estas 5 “S” son los pilares esenciales de todo proceso en el servicio turístico y hotelero, lo cual es un aporte importante en el departamento de ama de llaves. Y es que decidir lo que se hace en el servicio hotelero, en base a estos términos, compromete al establecimiento alcanzar el nivel máximo de satisfacción del huésped.

En adición al concepto, García (2017) señala que la palabra Housekeeping es un término inglés que se interpreta como manejo de la casa; así también el trabajador(a) responsable del área es denominado Housekeeper o Ama de llaves. Por lo que es el sistema de administración hotelera que se encarga de la limpieza y cuidado de las áreas públicas y de las habitaciones del establecimiento hotelero. También se encarga de “los detalles necesarios, según el tipo de hotel, para ofrecer una excelente asistencia a los huéspedes y que logren sentirse como en su hogar”. (p.6).

En esta línea, Romero (2004) afirma que Housekeeping constituye una metodología sencilla y práctica, para mejorar el servicio hotelero, esta definición forma conceptos fundamentales donde los recursos humanos y la propia empresa hotelera logren los ambientes adecuados para obtener y brindar un servicio hotelero de calidad.

El autor señala que Housekeeping está centrado en los “principios básicos de orden y limpieza que aplican los japoneses en el mantenimiento productivo total; básicamente, es la determinación de organizar el lugar de trabajo, mantenerlo ordenado, limpiarlo y, tener la disciplina necesaria para hacer un buen trabajo”. (p.7). En tal sentido, quiere decir que la limpieza en un establecimiento de hospedaje es vital para que el huésped regrese y esto sólo se logra a través de pautas y saber conservarlas. Esto serán los cimientos de una mejora continua.

Según Gallego (2007) una buena gestión hotelera lleva como objetivo conservar en excelentes condiciones todas las subáreas dentro del organigrama organizacional del departamento de Housekeeping y estos son: áreas públicas,

habitaciones, lavandería y ropería. Un blog especializado en Housekeeping escrito por Rodríguez (2012) menciona que un hotel debe conservar ordenadamente todas sus habitaciones y áreas públicas para la disponibilidad de alquiler o utilización de manera inmediata.

Para Gómez (2017) Housekeeping constituye la forma de vocabulario profesional más básico en administración hotelera. El autor dice que la finalidad integral de esta área es “mantener disponibles para su oferta o uso inmediatos las habitaciones y las áreas públicas del establecimiento. Esto conlleva la organización general del estado de las habitaciones, áreas públicas, higiene, limpieza y mantenimiento, lavandería, etc.” (p. 34).

Igualmente, el Centro de Formación en Turismo - CENFOTUR (2015) define Housekeeping como el área del establecimiento de hospedaje que se encarga de coordinar el servicio de las habitaciones, afianzar la limpieza óptima, presentación y control de las áreas más importantes que son: habitaciones (conformada por todos los ambientes disponibles del establecimiento) y áreas públicas (aquellas que son de uso común de todos los huéspedes). También conocida como el área de ama de llaves.

El área de Housekeeping coordina con todas las demás áreas del hospedaje, pero con la que más se relaciona es el área de recepción y reservas. Además, dependiendo del tipo de establecimiento, el personal deberá hacer la operatividad dentro del turno correspondiente, el horario y turno de los camareros y cuarteros se instauran en relación con la permanencia del huésped.

### **1.2.3.1 Documentos de operatividad del Housekeeping**

Báez (2005) da un profundo análisis del Departamento de Ama de llaves que es la parte operativa del Housekeeping, muchos hoteles tienen diversas áreas para asegurar la limpieza y orden del hotel. Para la realización de este propósito se debe contar con diferentes documentos que ayudan al orden de las actividades hoteleras, éstos se contemplan en un manual de buenas prácticas. En esta tesis se da énfasis al Manual Operativo, aprobado para esta investigación por CENFOTUR, para mejorar la operatividad en el área de housekeeping (2019) que se emplea para optimizar el desempeño del personal de establecimientos de hospedaje de categoría menor de 3 estrellas.

De acuerdo con Báez (2005), esta documentación comunica “las pautas para implantar y mantener un sistema de Orden en la empresa, a partir de cual se puedan sentar las bases para un Proceso de Mejora Continua”. (p. 142). En el Manual que se usa para esta investigación se implementaron los siguientes documentos:

- a) Reporte de habitaciones.
- b) Reporte de tareas en áreas públicas.
- c) Control de baño público.
- d) Reporte de tareas en habitaciones.
- e) Registro de control de prendas.
- f) Registro de lavado.
- g) Formato de lavandería.
- h) Reporte de bajas y pérdidas.

- i) Formato de inventario.
- j) Stock de lencería.

### **1.2.3.2 Materiales en Housekeeping**

El manual que se implementa en el curso de CENFOTUR propone tener los siguientes materiales en el departamento de limpieza para realizar el servicio del cuartelero o ama de llaves:

- a) Equipo: aspiradora, carrito de cuartelero (a).
- b) Blancos: Toallas, sábanas, fundas de almohada, batas.
- c) Utensilios de limpieza: Escobas, recogedor, mopas, hisopo de baño, paño de felpa, guantes.
- d) Productos de limpieza: agua, detergente, hipoclorito de sodio.
- e) Suministro para habitaciones: jabón, champú, papel higiénico, bolsa para lavandería.
- f) Papelería para habitación: letrero de “no molestar”, listado de lavandería, tarjeta verde.

Estos materiales son indispensables para una mayor calidad del servicio ofrecido al huésped.

### **1.2.3.3 Asignación del trabajo a las camaristas**

Báez (2015) refiere que “el número de habitaciones que se deben asignar a cada camarista es muy variable, dependiendo del tipo de hotel, del tamaño de la habitación, del mobiliario y del equipo, etc.” (p. 164).

Según el Manual Operativo, aprobado para esta investigación por CENFOTUR, para mejorar la operatividad en el área de housekeeping (2019) recomienda que se asigne su labor al personal de la siguiente manera:

- Considerando que el refrigerio no está incluido en las horas de trabajo.
- Tiempo para realizar la limpieza de una habitación poco más o menos: 30 minutos.
- Turno de labor en minutos: 480 minutos (8 horas x 60 minutos)
- Turno laboral 480 minutos.
- Instrucciones antes de inicio de labores: (20 minutos)
- Abastecimiento de carrito de cuartero (a): (15 minutos)
- Tareas de fin de labores: (20 minutos)
- $480 - 20 - 15 - 20 = 425$  minutos disponible para la realización de limpieza
- $425 / 30 = 14,16$  habitaciones a limpiar.

#### **1.2.3.4 Áreas de servicios de Housekeeping**

Son áreas que comprenden el servicio de Housekeeping dentro de una empresa que brinda el hospedaje, estos se dividen en 4 áreas:

a) **Áreas públicas;** Este servicio mejora la calidad de limpieza con un procedimiento ordenado y la inspección de los baños públicos con el control de baños. Seguidamente, se mencionan algunas instrucciones para la limpieza y orden de esta área:

En estas labores de aseo se incluye una especial consideración a los baños públicos, ya que también se encuentran hoteles lujosos cuyos baños tienen



mal aspecto y esto perjudica la imagen del establecimiento en el huésped. A continuación, Villalobos (2012) especifica los pasos que se debe seguir para una correcta higiene de esta área:

➤ Limpieza en los baños públicos:

1. Abastecer el carrito de áreas públicas con los materiales.
2. Se coloca el letrero con el propósito de avisar al huésped que se está limpiando el baño público.
3. Retirar los desechos.
4. Limpiar el piso de adentro hacia afuera con una escoba y después con un trapeador.
5. Desempolvar.
6. Limpiar los espejos con un paño microfibra de arriba hacia abajo.
7. Lavar los urinarios para varones.
8. Lavar los sanitarios.
9. Lavar los lavabos.
10. Dotar los suministros.
11. Dejar secar el piso y los muebles de baño.
12. Revisar las luces y los extractores de aire.
13. Abrir el área.
14. Hacer revisiones constantes durante todo el turno.

➤ Limpieza en los pasillos.

1. Regar las plantas.
2. Limpiar el piso de adentro hacia afuera con una escoba y después con un trapeador.

3. Desempolvar.
4. Trapear.
5. Arreglar los muebles.

➤ Limpieza de las oficinas.

1. Sacar los vasos, tazas y botellas.
2. Sacar la basura.
3. Limpiar el piso de adentro hacia afuera con una escoba y después con un trapeador.
4. Desempolvar
5. Acomodar los muebles.

(Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del Complejo Turístico Tilajari. S.A, 2012, párr. 3-4).

b) **Habitaciones;** El servicio de esta área mejora el rendimiento óptimo de los productos de limpieza con la dosificación y del cuartelero al sincerar cuanto tiempo demora en limpiar una habitación (ahorro en insumos de limpieza y en mano de obra). Igualmente, la calidad de limpieza de habitaciones, como consecuencia del procedimiento, mejora la durabilidad del colchón y las fundas de almohadas y sábanas.

El Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de establecimiento de Hospedaje – MINCETUR (2015) define que la habitación es el “ambiente privado del establecimiento de hospedaje, amoblado y equipado para prestar facilidades que permitan que los huéspedes puedan pernoctar, según su capacidad”. (Art. 4, inc. j).

La limpieza de esta área es una de las tareas más principales en el establecimiento hotelero, este trabajo bien ejecutado mantiene los estándares de calidad y, como resultado, ofrece un servicio óptimo que satisfaga las necesidades del huésped. Además, se considera como parte de la oferta de un hotel que su principal elemento es la habitación, por lo que ésta se debe conservar en excelentes condiciones.

Asimismo, no hay un protocolo exclusivo para la limpieza de una habitación, estos protocolos se requieren observar el tipo de hotel para la recepción de insumos de limpieza que demanda la habitación (suites, moteles, departamentos de tiempo compartido, etc.). A continuación, Villalobos (2012) describe el más común:

1. Anunciarse a través del toque de la puerta (3 toques).
2. Mantener la puerta abierta, si tuviera el carrito de la camarera (o), colocaría está en la entrada de la habitación.
3. Mantener las ventanas abiertas para ventilar la habitación.
4. Si el huésped deja las luces encendidas, la camarera (o), lo debe apagar, igual que los aparatos eléctricos.
5. Verificar alguna rotura o daño de las prendas.
6. Verificar si el huésped dejó algún objeto olvidado.
7. Tender camas.
8. Retirar la ropa de cama sucia y colocar la limpia.
9. Retirar los desechos.

➤ En el baño:

1. Limpiar el sanitario.

2. Esperar que el departamento de alimentos y bebidas entreguen los vasos limpios, para colocarlos en el baño.
3. Lavar el lavabo.
4. Limpiar la zona de la tina o regadera.
5. Dotar los suministros del baño.
6. Trapera el piso de adentro hacia afuera.

➤ Al regresar a la habitación:

1. Pasar la escoba a la terraza.
2. Higienizar los vidrios de la terraza o ventana.
3. Desempolvar el cuarto.
4. Dotar los suministros.
5. Recoger los residuos de la alfombra con la aspiradora.
7. Acomodar los muebles.
8. Cerrar las ventanas y cortinas.
9. Aromatizante.
10. Exploración final visual.
11. Pasar la habitación de "sucia" a "limpia", si es posible, mediante el teléfono.
12. Por último, cerrar la puerta.

(Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del Complejo Turístico Tilajari. S.A, 2012, párr. 7-9).

- c) **Lavandería;** Esta área mejora el control de lavado quedando evidenciado en un cuaderno, optimiza el ahorro de detergente al conocer la cantidad de su

uso por kilo de ropa. Igualmente mejora en tener horario de entrega de ropa por departamento, ya que los colaboradores por su función diferencian en grado de suciedad de sus uniformes (ejemplo: recepción, cocina, etc.).

El blog especializado de Torres (2010) indica que el proceso de lavado de ropa comienza con la separación y clasificación de las prendas y se colocan en las divisiones disponibles llamadas “pesebres “, igualmente se pueden poner en carretas de lavandería para su transporte óptimo.

La ropa se cuenta, se dobla y se ordena en:

- Ropa de cama: sábanas, fundas, almohadas y colchas
- Ropa de baño: batas, toallas
- Ropa de restaurante: servilletas, manteles.
- Ropa de cocina: trapos, mandiles.
- Ropa de los trabajadores.

Luego, se concentra en las prendas que se lavarán por separado, al considerarse como prendas delicadas, tales como muletones, mantas, colchas de noche, etc.

Una vez que la ropa está clasificada y ordenada, el personal de la lavandería empezará los procedimientos de aseo de ropa, en la que Torres (2010) recomienda el orden siguiente:

Dos lavadoras para ropa de baño x 1 lavadora para ropa de cama. La razón es porque la cantidad de toallas es bastante mayor a la necesaria de ropa de cama, aunque si el hotel es de gama alta, es decir, donde se cambia toda la ropa diaria, las lavadoras deberán ir parejas, es decir 1 lavadora de ropa de baño x 1 lavadora de ropa de cama. (p. 179).

Asimismo, Torres (2010) recomienda que la ropa de hotel debe tener un lavado especial y por separado: una lavadora para fundas y sábanas, otra para batas y toallas y una lavadora para servilletas y manteles. Además, recomienda una medida por kilos y luego meter la ropa en las diferentes lavadoras, por categorías o grupos de prendas, después anotar en un papel “para conocer los kilos de ropa que se lavan diariamente y hacer los cálculos de coste, esto se hace en una báscula industrial”. (p.185).

d) **Ropería**; esta área mejora en el procedimiento de inventario con todos sus actores, mejora con un formato de inventario detallado, mejora en el conteo marcando las sábanas por tamaño (color de hilo diferenciado), mejora en presentación y fácil identificación (rotulado) de ropa limpia.

El personal de este departamento, también se encarga de registrar los objetos perdidos u olvidados de los huéspedes, los cuales también tienen un proceso. Báez (2005) indica que el primer paso es anotar en una libreta especial de cuadros de doble entrada (filas por columnas), los cuales deben tener las siguientes columnas: “Fecha en que se encontró el objeto, hora, detalle de los encontrado, lugar donde se encontró, nombre del empleado que lo encontró y, por último, la firma de la persona que lo recibirá en caso de reclamarlo” (p. 189).

El objeto perdido y hallado por el personal, deberá ser rotulado con los datos que fuesen necesarios para su reconocimiento y guardado en un espacio distinguido para ello. Algunas políticas consideradas por Báez (2005) para la subárea de objetos perdidos son:

1. Entrega de un recibo al personal que halló el objeto perdido. Si el huésped no lo reclama en un tiempo prudente de seis meses; se le otorgará como obsequio al empleado como recompensa a su honradez, si el empleado ya no se encuentra laborando en la empresa, se rifará o se regalará a alguna institución con fines sociales.
2. Cuando se reporta un objeto de mucho valor al gerente de habitaciones, se deberá localizar al propietario, se guarda en una caja de seguridad, hasta que el dueño venga a recogerlo.
3. Algunos objetos perdidos serán propiedad del hotel en el tiempo convenido, para uso de servicio al cliente, como floreros olvidados.

#### **1.2.3.5 Personal de Housekeeping**

Seminario (2008) hace un pequeño recuento sobre el personal que labora en áreas que operativizan el servicio de hotelería:

- a. **Ama de llaves – supervisora:** En algunos países se le conoce como gobernanta, es quien apoya al gerente o administrador sobre las necesidades de insumos y servicios, “velando por el mantenimiento y conservación de todas las instalaciones, maquinarias, equipos e insumos”. (p. 115)

Según un estudio revisado por Pablo Diz (2017) informa que “equipar correctamente un carro de ama de llaves puede mejorar la productividad y limpieza de una habitación hasta un 54%”. (párr. 3). Además, un estudio del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de

Puebla (2015) indica que el área de Housekeeping se haya ubicado en el organigrama de un hotel en el área de División de Cuartos.

- b. **Asistente de Ama de Llaves.** En algunos hoteles, sobre todo las de mayor categoría, una sola persona no puede hacerlo todo, pues tienen más habitaciones, más pisos en el edificio y más personal disponible para realizar la función del ama de llaves, es por eso que se necesita a un asistente para las mismas actividades y con la misma competitividad.
- c. **Encargado de áreas públicas (Limpieza).** Ejecuta el ordenamiento y aseo de las áreas públicas del establecimiento hotelero, conforme a los procedimientos técnicos instituidos.
- d. **Lavandera.** “Es el área que realiza el lavado de los blancos y prendas del hotel, realiza el control y abastecimiento del área de lencería, en coordinación con el supervisor del área, según el porcentaje de ocupación y los eventos del establecimiento de hospedaje”. (Seminario, 2008, p. 115).
- e. **Encargado de ropería.** Su función es que las prendas se mantengan en buen estado de conservación en el proceso de: lavado, planchado y doblado de las prendas en el establecimiento hotelero, algunos brindan ese servicio para los clientes, según las normas del hotel.
- f. **Encargado de uniformes.** Su función es contar todas las prendas para llevar un óptimo inventario.

En un sentido amplio, Rodríguez (2013) afirma que el departamento de Housekeeping (o de regiduría de pisos) se encarga de “garantizar la organización, control y limpieza de las áreas comunes o libres y las



habitaciones. También, le conciernen las funciones de brindar información a huéspedes y clientes, atención al mobiliario, decoración, lencería, aprovisionamiento de artículos de aseo personal y limpieza”. (p. 45).

Usualmente, esta área sirve de vigilancia para el confort e imagen del establecimiento prestando al mismo tiempo un servicio de calidad y profesionalidad. Se debe aclarar que todo organigrama va en función a la cantidad y/o calidad del(os) servicio(s) que ofrece la empresa hotelera, como también el distintivo de categoría (número de estrellas) que tiene cada una de ellas. Generalmente, las pequeñas empresas solo trabajan con cuatro o cinco de ellas.

#### **1.2.3.6 Importancia de Housekeeping de la Empresa Hotelera**

García (2017) resalta la importancia de este sistema porque planifica riesgos, es decir, prevé las llegadas de huéspedes y permite conocer las necesidades de todas las habitaciones que se encuentran disponibles en el día. A esto se denomina previsión de llegadas y salidas con el propósito de reacomodar horarios del personal, así como priorizar la limpieza de un tipo de habitaciones, etc.

Según Gómez (2017) menciona que la importancia del Housekeeping se entiende porque mantiene en buen estado el servicio que ofrece un hotel, afirmando que:

En toda esta labor de gestión organizativa cumple un papel fundamental la figura del housekeeper o gobernanta, sobre quien recae el buen manejo de esta área. De su profesionalidad y saber hacer dependerá una parte importante de la imagen percibida que el cliente tenga del hotel, aquella que se crea a partir de la estética y la higiene física en estos espacios. (p. 12).

En tanto, Menna (2017) en su artículo web menciona que el departamento de Housekeeping es el área que tiene una alta impresión para la calidad de servicio percibida por el huésped, pero es incomprensible que la gerencia general de los hoteles, área responsable de la salud del hospedaje, no le da la importancia que requiere una empresa hotelera, incluso es un área casi ignorada en la administración.

Señala la importancia de esta área indicando lo siguiente: El área de Housekeeping “es muy compleja de organizar, incluso los profesionales con el perfil y conocimientos sobre la misma son tan escasos que rara vez se cubre el puesto con un experto”. (párr. 5).

#### **1.2.4 Plan para el Fortalecimiento de Competencias – PFC**

El objetivo primordial de este Plan es “fortalecer las competencias laborales para el buen desempeño de los colaboradores de las empresas de servicios turísticos y promover el emprendedurismo”. (p. 5).

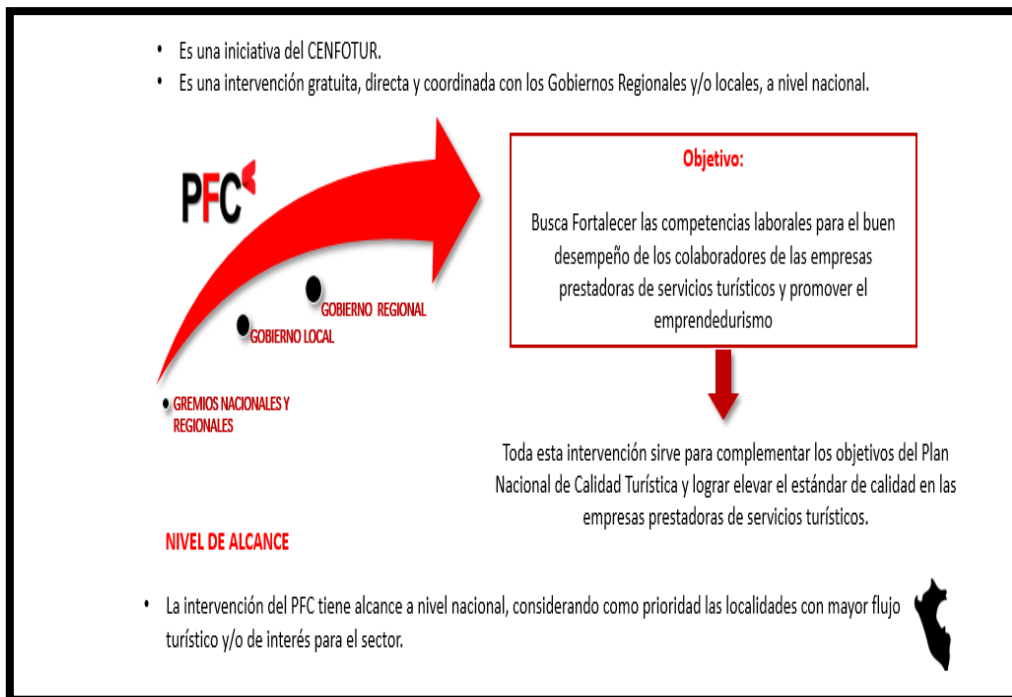


Figura 2. Plan para el Fortalecimiento de Competencias  
Fuente. CENFOTUR (2017)

Los cursos que desarrolla responden a cuatro pilares ocupacionales:



Figura 3. Cursos brindados por el PFC acorde a los Perfiles Ocupacionales  
Fuente: CENFOTUR (2017)

Los beneficiarios acceden a:

- Cursos de 60 horas pedagógicas y 90% prácticas.
- Son convalidables con la malla curricular de CENFOTUR.
- Contenidos para el desarrollo de competencias básicas y de nivel avanzado, según el tipo de curso.

Para acceder a los beneficios del PFC se cumplir con ciertos requisitos, estipulados en tres categorías:

Experiencia General	Experiencia Específica	Otros Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos años de experiencia laboral general</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un año de experiencia laboral en el rubro en el que se capacita.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mayor de edad</li> <li>• Pertenecer a una empresa con RUC activo y habido, inscrito en Directur</li> </ul>

Figura 4. Perfil del beneficiario del PFC  
Fuente: CENFOTUR (2017)

Toda esta intervención sirve para complementar los objetivos del Plan Nacional de Calidad Turística y lograr elevar el estándar de calidad en las empresas prestadoras de servicios turísticos.

La intervención del PFC tiene alcance a nivel nacional, considerando como prioridad las localidades con mayor flujo turístico y/o de interés para el sector.

Con lo expuesto se señala que las empresas hoteleras del país se encuentran en la obligación de brindar un buen servicio y que el área de Housekeeping tiene un rol importante en el funcionamiento de un hotel. Así también como parte fundamental de este programa, se brinda un curso llamado Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping, en el que se brinda los conocimientos necesarios para alcanzar el nivel de servicio adecuado para la satisfacción del huésped. Por lo que, también enfatiza el otorgamiento de un Manual Operativo, aprobado para esta investigación por CENFOTUR, para mejorar la operatividad en el área de housekeeping, llevado a cabo por el facilitador, que es el autor de esta investigación. (ver anexo 5).

## 1.2. Definición de Términos Básicos.

**Administración:** “ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas; cuya aplicación a conjuntos humanos, permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de ellos se puede alcanzar fines comunes que individualmente no es factible lograrlo”. (Jiménez C., 1995, p. 5).

**Cliente:** “Persona que a cambio de un pago recibe servicios de alguien que se los presta por ese concepto”. (Real Academia de la Lengua Española, 2001, párr. 2).

**Competitividad:** “capacidad de una organización pública o privada, lucrativa o no, de mantener sistemáticamente ventajas comparativas que le permitan alcanzar, sostener y mejorar una determinada posición en el entorno socioeconómico”. (Hurtado C., 1998, p. 27).

**Comunicación:** “Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos e ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción”. (Fundación de la Universidad Autónoma de Madrid, 2012, p. 3).

**Cooperación:** “es la llave del bienestar general. Trabajando todos por un mismo fin y obtienen los mejores resultados y beneficios”. (García, 2014, p. 15).

**Cortesía:** “Es el trato amable y cordial, facilita el entendimiento con los demás para trabajar juntos en armonía y lograr resultados”. (García, 2014, p. 15).

**Empresa:** “unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con ánimo de lucro. En la sociedad, es muy común la creación continua de empresas”. (Debitoor, s. f., párr. 3).

**Gestión hotelera:** “Constituye un reto para toda empresa hotelera en cuanto a desarrollar una gestión de asegurar que dichos servicios sean percibidos por todos los clientes conforme a los que los pueda satisfacer”. (Mora P. & Duran V., 2016, p. 166).

**Gestión:** “acciones o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto”. (Grönroos, 1990, p. 25)

**Hotelería:** “rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren obtienen los mejores resultados y beneficios”. (Organización Mundial del Turismo [OMT] 2003, p. 17).

**Satisfacción:** “estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema”. (Molina A., 2016, p. 72).

**Selección de personal:** “proceso de previsión que procura prever cuáles solicitantes tendrán éxito si se les contrata. Es encontrar a la persona indicada para el puesto adecuado”. (Noel y Serna, 2017, p. 75).

**Talento humano:** “conjunto de competencias, habilidades y destrezas”. (Alles, 2007, p. 35).

**Turismo:** “desplazamiento de las personas de manera temporal y voluntaria. Consiste en los viajes y estancias que realizan personas en lugares distintos a

su entorno habitual, por un período superior a un día por ocio, negocios u otros motivos”. (Morillo M., 2011, p. 142).

## **CAPÍTULO II**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **2.1. Formulación de hipótesis**

##### **2.1.1. Hipótesis general**

H<sub>1</sub>: La operatividad del personal hotelero mejora después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.

##### **2.1.2. Hipótesis específicas**

- La operatividad del personal hotelero en las Áreas Públicas mejora aplicando los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.
- La operatividad del personal hotelero en las Habitaciones mejora aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas



Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.

- La operatividad del personal hotelero en el área de Lavandería mejora aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.
- La operatividad del personal hotelero en el área de Ropería mejora aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.

## **2.2. Variables**

- Independiente (X): Curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping

### **Dimensiones:**

- Dependiente (Y): Operatividad del personal hotelero

### **Dimensiones:**

- ✓ Operatividad del personal hotelero en áreas públicas
- ✓ Operatividad del personal hotelero en habitaciones
- ✓ Operatividad del personal hotelero en lavandería
- ✓ Operatividad del personal hotelero en ropería

## 2.3 Definición operacional

Tabla 1.

*Variable dependiente de la investigación*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES (*)
<b>VARIABLE DEPENDIENTE:</b>  <b>Operatividad del Personal Hotelero</b>	Operatividad del personal hotelero en áreas públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limpieza de baños públicos</li> <li>✓ Inspección de tareas</li> <li>✓ Cuantía de productos</li> <li>✓ Rotulado de envases</li> </ul>
	Operatividad del personal hotelero en habitaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimiento de ingreso</li> <li>✓ Tendido de camas</li> <li>✓ Aplicación de producto limpieza</li> <li>✓ Orden en limpieza</li> <li>✓ Objetos perdidos</li> </ul>
	Operatividad del personal hotelero en lavandería	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Procedimiento de lavado</li> <li>✓ Uso eficiente de detergentes</li> <li>✓ Lavado según tipo de prenda</li> <li>✓ Capacidad de lavado</li> <li>✓ Registro de prendas</li> </ul>
	Operatividad del personal hotelero en ropería	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Recepción de prendas</li> <li>✓ Conteo de prendas limpias</li> <li>✓ Identificación de prendas</li> <li>✓ Documentación de bajas y pérdidas</li> <li>✓ Inventario de prendas</li> </ul>

(\*) Estos indicadores se conceptualizan en el Manual del curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping. (Anexo 6).

Tabla 2.  
*Variable independiente de la investigación*

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>VARIABLE INDEPENDIENTE:</b>  <b>Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping</b>	Manual operativo	Conocimientos
		Experiencias
		Recomendaciones

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Diseño metodológico**

Este estudio es de tipo aplicado y nivel explicativo. Dado que el fenómeno estudiado, presenta cómo es y cómo se evidencia un progreso en la capacitación de Housekeeping, por parte de CENFOTUR, y que tiene su influencia en la entrega de un manual que mejora la operatividad del personal hotelero, en aras de optimizar sus procesos de gestión eficiente y mejora continua en la atención que brindan a los huéspedes.

La presente investigación es de diseño cuasiexperimental, ya que se aplica un manual elaborado cuyo fin es mejorar la operatividad del área de Housekeeping, para ello se diseñó y aplicó una prueba antes del taller y luego de un tiempo de aplicadas las técnicas se aplicó un post prueba con un solo grupo. Según Hernández, et al (2014) el tiempo de recopilar los datos se hace en dos momentos se le denomina diseño longitudinal.

Además, se muestra una investigación de enfoque cuantitativo, pues considera datos estadísticos y la aplicación de una contrastación de hipótesis, con el fin de determinar la medida de los indicadores y su relación entre las variables mencionadas en esta investigación.

### **3.2 Población y muestra**

La población de estudio está definida por el personal hotelero de los pequeños hoteles que se ubican en la ciudad de Arequipa y que hayan asistido al curso del CENFOTUR, denominado Curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping. En el registro de asistentes a dicho evento fueron 36 trabajadores, por lo cual el tipo de muestreo que se va a utilizar en la presente investigación es un muestreo simple no estratificado; pero de tipo censal ya que según Hayes (1999), este tipo se da cuando la población es relativamente pequeña y con una base de datos de fácil acceso; por lo tanto, la población es igual a la muestra que se tomará para la recolección de datos.

### **3.3 Técnicas de recolección de datos**

El presente estudio utiliza las técnicas de recopilación de datos como base el uso de fuentes secundarias para el análisis documental. En las fuentes secundarias, se ha previsto recopilar la información que brindan los libros, documentos e información en páginas web.

Asimismo, como fuente primaria, se resuelve hacer un cuestionario para el personal hotelero que oriente sobre cómo realizaban antes el servicio que ofrecen los hoteles de la ciudad de Arequipa. Dicho cuestionario fue evaluado por expertos

con una validez de Aikken de 0.94. (ver anexo 3). Luego, hacer una evaluación al mismo grupo de personal que ha sido capacitado y entregado un manual que facilita la operatividad y examinar el progreso que tiene dicho personal después de la capacitación del Curso de Housekeeping para observar el nivel de significancia en la mejora del desempeño que realiza en las labores hoteleras del personal que son el objeto de investigación.

### **3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información**

La metodología cuantitativa usualmente parte de los cuerpos teóricos aceptados por la comunidad científica con base en los cuales formula hipótesis sobre relaciones esperadas entre las variables que hacen parte del problema que estudia (Monje Alvarez, 2011).

Su contrastación se realiza mediante la recolección de información cuantitativa orientada por conceptos empíricos medibles, como las medidas estadísticas de dispersión media y error estándar y sus derivados de conceptos teóricos con los que se construyen las hipótesis conceptuales, además, se realiza su contrastación con una prueba normalidad, si es normal se prueba la significancia de la hipótesis mediante Wilcoxon, si no es normal se usa Rho de Spearman para su nivel de significancia entre pre y postest. Para realizar esta prueba se usó el programa estadístico SPSS v. 23.

### **3.5 Aspectos éticos.**

Se realizó la presente investigación con aspectos éticos como la honestidad, rectitud, integridad, respetando los derechos de autor y el anonimato de los entrevistados si es que lo desean. Además, se respeta las condiciones exigidas por la Universidad San Martín de Porres y el estilo de formato APA, en su última modificación de la sexta edición (2018).

## CAPÍTULO IV RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos

En este capítulo se determina los resultados del instrumento empleado para comprobar los datos de la investigación, como se especifica a continuación:

#### Dimensión 1: Áreas públicas

La existencia de procedimiento de limpieza de los baños públicos

Tabla 3.

*Procedimiento de limpieza*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	29	81%	-	-
Casi Nunca	7	19%	-	-
Siempre	-	-	29	81%
Casi siempre	-	-	7	19%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** se puede observar en la tabla 3 que la mayoría del personal hotelero encuestado antes de la aplicación de los contenidos del Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping, afirma que sólo a veces se procede a la limpieza de los baños públicos. Después de la aplicación de los conocimientos del manual, el mismo personal indica que su



operatividad ha mejorado, afirmando que se procede a la limpieza de los baños públicos cuando el hotel está en alta ocupabilidad.

### 1. Incremento de la limpieza de los baños públicos, según concurrencia de huéspedes.

Tabla 4.

*Incremento de limpieza de los baños públicos*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	28	78%	-	-
Casi Nunca	8	22%	-	-
Siempre	-	-	30	83%
Casi siempre	-	-	6	17%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 4, se puede analizar que el 78% del personal hotelero encuestado considera que a veces se incrementa la limpieza de los baños públicos cuando el hotel estuvo en alta concurrencia de huéspedes, y, el 22% restante considera que casi nunca incrementa antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; así se observa que 83% de estos empleados siempre realiza la limpieza de los baños públicos y 17% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de limpieza de baños públicos.

## 2. Control de tareas en la limpieza de baños públicos.

Tabla 5.

*Diferencia entre antes y después en el control de tareas que se realiza en la limpieza de baños públicos.*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Siempre	1	3%	5	17%
A veces	14	39%	-	-
Casi Nunca	21	58%	-	-
Siempre	-	-	31	83%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 5, se puede analizar que el 58% del personal hotelero encuestado considera que casi nunca se llevaba un control de tareas que se realiza en la limpieza de baños públicos; además, el 39% restante considera que a veces y 3% casi siempre se llevaba el control antes de facilitar un manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 83% de estos empleados siempre llevaba un control de tareas la limpieza de los baños públicos y 17% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Inspección de tareas.

3. Se tiene determinada la dosificación de los productos de limpieza.

Tabla 6.

*Diferencia entre antes y después de la dosificación de productos de limpieza*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	17	47%	1	3%
Casi Nunca	19	53%	-	-
Siempre	-	-	31	86%
Casi siempre	-	-	4	11%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 6, se puede analizar que el 53% del personal hotelero encuestado considera que casi nunca se dosificaron los productos de limpieza para su uso; además, el 47% restante considera que a veces se dosifican antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 86% de estos empleados siempre dosifica los productos de limpieza para su uso; 11% casi siempre y 3% a veces (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de cuantía de productos.

#### 4. Los envases de limpieza están rotulados (etiquetado).

Tabla 7.

*Diferencia entre antes y después en el rotulado de los envases de limpieza*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	27	75%	1	3%
Casi Nunca	9	25%	-	-
Siempre	-	-	31	86%
Casi siempre	-	-	4	11%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 7, se puede analizar que el 75% del personal hotelero encuestado considera que a veces se rotulan los envases de limpieza; además, el 25% restante considera que casi nunca se rotuló estos envases antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se puede observar que 86% de estos empleados siempre dosifica los productos de limpieza para su uso; 11% casi siempre y 3% a veces (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de cuantía de producto.

## Dimensión 2: Habitaciones

*Al ingresar a las habitaciones se sigue un procedimiento (tocar tres veces la puerta)*

Tabla 8.

*Diferencia entre antes y después del procedimiento para ingresar a las habitaciones*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	29	80%	-	-
Casi Nunca	6	17%	-	-
Siempre	-	-	28	78%
Casi siempre	1	3%	8	22%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 8, se puede analizar que el 81% del personal hotelero encuestado considera que a veces se ingresaba a las habitaciones siguiendo el procedimiento de tocar tres veces la puerta; además, el 25% restante considera que casi nunca se hizo ese procedimiento y 3% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 78% de estos empleados siempre se ingresa tocando la puerta tres veces; 22% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Procedimiento de ingreso.

5. Se sigue procedimientos de tendido y destendido de cama en las habitaciones

Tabla 9.

*Diferencia entre antes y después sobre el procedimiento de tendido y destendido de camas*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	23	64%	-	-
Casi Nunca	13	36%	-	-
Siempre	-	-	33	92%
Casi siempre	-	-	3	8%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 9, se puede analizar que el 64% del personal hotelero encuestado considera que a veces se seguía los procedimientos de tendido y destendido de cama en las habitaciones; además, el 36% restante considera que casi nunca se hizo ese procedimiento antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 92% de estos empleados siempre sigue los procedimientos de tendido y destendido de cama en las habitaciones; 8% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Tendido de camas.

6. Aplicación de un producto de limpieza de baño, se espera el tiempo determinado para que haga efecto el producto.

Tabla 10.

*Diferencia entre antes y después en la espera del tiempo para el efecto del producto de limpieza*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	17	47%	-	-
Casi Nunca	18	50%	-	-
Nunca	1	3%	-	-
Casi Siempre	-	-	5	14%
Siempre	-	-	31	86%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 10, se puede analizar que la mitad del personal hotelero encuestado considera que casi nunca se esperaba el tiempo determinado para que haga efecto el producto, cuando se aplica un producto de limpieza de baño; además, el 47% restante considera que a veces se esperaba ese y el 3% nunca, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 86% de estos empleados siempre se espera el tiempo determinado para que haga efecto el producto cuando se aplica un producto de limpieza de baño; 14% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Aplicación de producto limpieza.

7. Se sigue un orden en la limpieza del mobiliario de las habitaciones.

Tabla 11.

*Diferencia entre antes y después en el orden de limpieza del mobiliario de las habitaciones*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	19	53%	-	-
A veces	16	44%	3	8%
Casi Siempre	1	3%	5	14%
Siempre	-	-	28	78%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 11, se puede analizar que el 53% del personal hotelero encuestado considera que casi nunca se seguía un orden en la limpieza del mobiliario de las habitaciones; además, el 44% considera que a veces se seguía el orden y el 3% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 78% de estos empleados siempre sigue un orden en la limpieza del mobiliario de las habitaciones, 14% casi siempre y 8% a veces (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Orden en limpieza.



8. Procedimiento cuando se encuentra un objeto olvidado en las habitaciones.

Tabla 12.

*Diferencia entre antes y después del procedimiento de objetos perdidos en las habitaciones*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	10	28%	-	-
A veces	25	69%	-	-
Casi Siempre	1	3%	8	22%
Siempre	-	-	28	78%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 12, se puede analizar que el 69% del personal hotelero encuestado considera que a veces cuando se encuentre objeto olvidado en las habitaciones se seguía un procedimiento establecido; además, el 28% considera que casi nunca se seguía el procedimiento y el 3% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 78% de estos empleados encuentran algún objeto olvidado en las habitaciones siguen un procedimiento establecido., 22% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Objetos perdidos.

### Dimensión 3: Lavandería

Procedimiento de lavado de ropa de habitaciones.

Tabla 13.

*Diferencia entre antes y después del proceso de lavado de ropa de las habitaciones*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	8	22%	-	-
A veces	26	72%	1	3%
Casi Siempre	2	6%	5	14%
Siempre	-	-	30	83%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 13, se puede analizar que el 72% del personal hotelero encuestado considera que a veces contaban con un procedimiento de lavado de ropa de habitaciones.; además, el 22% considera que casi nunca se seguía el procedimiento y el 6% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 83% de estos empleados cuentan con un procedimiento de lavado de ropa de habitaciones, 14% casi siempre y el 3% a veces (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Procedimiento de lavado.

## 9. Uso de los detergentes de manera eficiente

Tabla 14.

*Diferencia entre antes y después del uso eficiente de los detergentes en lavandería*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	6	16%	-	-
A veces	28	78%	1	3%
Casi Siempre	2	6%	3	8%
Siempre	-	-	32	89%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 14, se puede analizar que el 78% del personal hotelero encuestado considera que a veces el lavandero (a) hacía uso de los detergentes de manera eficiente; además, el 16% considera que casi nunca se seguía el procedimiento y el 6% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 89% de estos empleados indica que ahora el lavandero (a) hace uso de los detergentes de manera eficiente, 8% casi siempre y el 3% a veces (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Uso eficiente de detergentes.

## 10. Lavado de las prendas se realiza según el tipo de fibra

Tabla 15.

*Diferencia entre antes y después en la clasificación de prendas por tipo de fibra para el lavado*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	19	53%	-	-
Casi Siempre	17	47%	6	
Siempre	-	-	30	17%
				83%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 15, se puede analizar que el 53% del personal hotelero encuestado considera que a veces se realizaba según el tipo de fibra para el lavado de las prendas; además, el 47% considera que casi siempre se revisa el tipo de fibra, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 83% de estos empleados indica que realiza según el tipo de fibra para el lavado de las prendas, 17% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Lavado según tipo de prenda.

11. Se conoce la cantidad de prendas a lavar dependiendo del tambor de la lavadora (capacidad).

Tabla 16.

*Diferencia entre antes y después del lavado de las prendas según la capacidad del tambor de la lavadora*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	17	47%	-	-
A veces	18	50%	-	-
Casi Siempre	1	3%	5	
Siempre	-	-	31	14%
				86%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 16, se puede analizar que el 50% del personal hotelero encuestado considera que a veces se conocía la cantidad de prendas a lavar dependiendo del tambor de la lavadora (capacidad); además, el 47% considera que casi nunca se revisó la cantidad y el 3% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 86% de estos empleados indica que se conoce la cantidad de prendas a lavar dependiendo del tambor de la lavadora (capacidad) y 14% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Capacidad de lavado.

12. Se cuenta la cantidad de prendas recibidas y se registra el total de prendas lavadas.

Tabla 17.

*Diferencia entre antes y después del registro y la contabilidad de prendas lavadas*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	2	5%	-	-
A veces	33	92%	1	3%
Casi Siempre	1	3%	4	11%
Siempre	-	-	31	86%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 17, se puede analizar que el 92% del personal hotelero encuestado considera que a veces se contabiliza la cantidad de prendas recibidas y se registra el total de prendas lavadas; además, el 6% considera que casi nunca se contabiliza la cantidad y el 3% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 86% de estos empleados indica que se contabiliza la cantidad de prendas recibidas y se registra el total de prendas lavadas, 11% casi siempre y 3% a veces (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Registro de prendas.

## Dimensión 4: Ropería

### 13. Procedimiento de recepción de prendas

Tabla 18.

*Diferencia entre antes y después del proceso de recepción de prendas de habitaciones y/o huéspedes*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	7	19%	-	-
A veces	24	67%	-	-
Casi Siempre	5	14%	4	11%
Siempre	-	-	32	89%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 18, se puede analizar que el 67% del personal hotelero encuestado considera que a veces contaban con un procedimiento de recepción de prendas; además, el 19% considera que casi nunca contaban con dicho proceso y el 14% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 89% de estos empleados indica que se cuentan con un procedimiento de recepción de prendas, 11% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Recepción de prendas.

#### 14. Presentación de fácil conteo de las prendas limpias

Tabla 19.

*Diferencia entre antes y después del proceso de conteo de las prendas limpias*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Casi Nunca	20	56%	-	-
A veces	16	44%	1	3%
Casi Siempre	-	-	2	6%
Siempre	-	-	33	91%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 19, se puede analizar que el 56% del personal hotelero encuestado considera que a veces las prendas limpias tienen una presentación de fácil conteo; además, el 44% considera a veces eran de fácil conteo, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 91% de estos empleados indica que las prendas limpias tienen una presentación de fácil conteo, 6% casi siempre y 3% a veces (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Conteo de prendas limpias.



15. Las sábanas y fundas de almohada se pueden identificar fácilmente su tamaño

Tabla 20.

*Diferencia entre antes y después de identificar las sábanas y fundas de almohadas, según tamaño*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
A veces	12	33%	-	-
Casi Nunca	19	53%	-	-
Nunca	5	14%	6	-
Casi Siempre	-	-	30	17%
Siempre	-	-		83%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 20, se puede analizar que el 53% del personal hotelero encuestado considera que casi nunca las sábanas y fundas de almohada se pueden identificar fácilmente su tamaño.; además, el 33% considera que a veces se identifica las prendas y el 14% nunca, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 83% de estos empleados indica que las sábanas y fundas de almohada se pueden identificar fácilmente su tamaño, 17% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Identificación de prendas.

16. Las bajas y pérdidas de las prendas se realizan a través de documentos.

Tabla 21.

*Diferencia entre antes y después de realización de documentos para dar de baja y reportar pérdida de prendas*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	8%	-	-
Casi Nunca	17	47%	-	-
A veces	15	42%	-	-
			8	
Casi Siempre	1	3%	28	22%
Siempre	-	-		78%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 21, se puede analizar que el 47% del personal hotelero encuestado considera que a veces las bajas y pérdidas de las prendas se realizaban a través de documentos; además, el 42% considera que casi nunca se documenta las bajas y pérdidas, el 8% nunca y el 3% casi siempre, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 78% de estos empleados indica que las bajas y pérdidas de las prendas se realizan a través de documentos, 22% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Documentación de bajas y pérdidas.

## 17. Procedimiento para realizar el inventario de prendas.

Tabla 22.

*Diferencia entre antes y después de realizar el proceso para el inventario de prendas*

	Pretest		Post test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3%	-	-
Casi Nunca	17	47%	-	-
A veces	17	47%	-	-
			8	
Casi Siempre	1	3%	28	22%
Siempre	-	-		78%
Total	36	100,0	36	100,0

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** En esta tabla 22, se puede analizar que el 47% del personal hotelero encuestado considera que a veces contaban con un procedimiento de para realizar el inventario de prendas; además, otro 47% considera que casi nunca se pone en inventario las prendas, el 3% casi siempre y 3% nunca, antes de facilitar un Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping (pretest). Luego de aplicar los conocimientos y prácticas de dicho manual, el mismo personal indica que su operatividad ha mejorado; se observa que 78% de estos empleados indica que cuentan con un procedimiento de para realizar el inventario de prendas, 22% casi siempre (post test). Lo cual indica que existe una mejora para el indicador de Inventario de prendas.

## 4.2. Prueba de hipótesis

El primer paso para realizar la prueba de hipótesis es identificar la prueba que se usará en su verificación de significancia (pruebas paramétricas), para esto se comprueba si los datos que conforman el promedio de las variables tienen una distribución normal. Por lo que la prueba de normalidad se hará, en este caso, validando con la cantidad de entrevistados. Para esta investigación se hizo una encuesta a 36 personas, menor a cincuenta ( $< 50$ ), por lo tanto, se usará la prueba de Shapiro Wilk (S-W) para cada hipótesis y se usará el siguiente enunciado:

H<sub>1</sub>: Los datos tienen distribución normal en pretest y postest

H<sub>0</sub>: Los datos no tienen distribución normal en pretest y postest

El comportamiento de las variables para la hipótesis general:

Tabla 23.

*Prueba de normalidad S-W para hipótesis general*

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Housekeeping (Pretest)	,451	36	<b>,000</b>
Housekeeping (Postest)	,246	36	<b>,000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** La prueba S-W permite ver si existe diferencia entre medias para los dos datos (pre y postest). Así se calcula en la tabla 23 la cual indica que los significantes son 0.00 ( $< 0.05$ ) lo cual se confirma que los datos de las respuestas que salieron en las encuestas son no paramétricos, es decir que no siguen una distribución normal, lo cual indica que se usa prueba no paramétrica de Wilcoxon.

### 4.2.1. Hipótesis general

H<sub>1</sub>: La operatividad del personal hotelero mejora después de aplicar los conocimientos obtenidos en el Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping dictado en pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.

H<sub>0</sub>: La operatividad del personal hotelero no mejora después de aplicar los conocimientos obtenidos en el Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping dictado en pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.

Como se ha mencionado, se usa la prueba no paramétrica de Wilcoxon:

Tabla 24.

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para hipótesis general*

	Housekeeping (Pretest) - Housekeeping (Posttest)
Z	-5,558 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	<b>,000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** la tabla 24 indica que el resultado de la significancia es **0.000**, lo cual confirma que: La aplicación del curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping mejora significativamente la operatividad del personal hotelero de los pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.

#### 4.2.2. Hipótesis Específicas.

Igualmente, para las hipótesis se tiene en cuenta si los datos son normales mediante la prueba de S-W y determinar su normalidad:

##### 1. Prueba de normalidad para la primera hipótesis específica

Tabla 25.

*Prueba de normalidad S-W para hipótesis Específica 1*

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Áreas Públicas (Pretest)	,514	36	<b>,000</b>
Áreas Públicas (Postest)	,246	36	<b>,000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** La tabla 25 cual indica que los significantes son 0.00 ( $< 0.05$ ) lo cual se confirma que los datos de las respuestas que salió en las encuestas son no paramétricos, es decir que no siguen una distribución normal, lo cual indica que se usa prueba no paramétrica de Wilcoxon.

##### Prueba de hipótesis de la primera hipótesis específica

H<sub>1-1</sub>: La operatividad del personal hotelero en Áreas Públicas mejora aplicando los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping, dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.

Tabla 26.

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para H. E. 1*

	Áreas Públicas (Pretest) - Áreas Públicas (Postest)
Z	-5.493 <sup>b</sup>
Sig. asintótica (bilateral)	<b>.000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** la tabla 26 indica que el resultado de la significancia es 0.000, lo cual confirma que: La aplicación del curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping mejora significativamente la operatividad del personal hotelero en las áreas públicas de los pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.

## 2. Prueba de normalidad para la segunda hipótesis específica

Tabla 27.

*Prueba de normalidad S-W para hipótesis Específica 2*

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Habitaciones (Pretest)	,580	36	<b>,000</b>
Habitaciones (Postest)	,312	36	<b>,000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** La tabla 27 cual indica que los significantes son 0.00 ( $< 0.05$ ) lo cual se confirma que los datos de las respuestas que salió en las encuestas son no paramétricos, es decir que no siguen una distribución normal, lo cual indica que se usa prueba no paramétrica de Wilcoxon.

## Prueba de hipótesis de la segunda hipótesis específica

H<sub>1-2</sub>: La operatividad del personal hotelero en Habitaciones mejora aplicando los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.

Tabla 28.

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para H. E. 2*

	Área Habitaciones (Pretest) - Área Habitaciones (Postest)
Z	-5.443
Sig. asintótica (bilateral)	<b>.000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** la tabla 28 indica que el resultado de la significancia es 0.000, lo cual confirma que:  
La aplicación del curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping mejora significativamente la operatividad del personal hotelero en las áreas de Habitaciones de los pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.



### 3. Prueba de normalidad para la tercera hipótesis específica

Tabla 29.

*Prueba de normalidad S-W para hipótesis Específica 3*

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Área Lavandería (Pretest)	,308	36	<b>,000</b>
Área Lavandería (Postest)	,312	36	<b>,000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** La tabla 29 cual indica que los significantes son 0.00 ( $< 0.05$ ) lo cual se confirma que los datos de las respuestas que salió en las encuestas son no paramétricos, es decir que no siguen una distribución normal, lo cual indica que se usa prueba no paramétrica de Wilcoxon.

### Prueba de hipótesis de la tercera hipótesis específica

H<sub>1-3</sub>: La operatividad del personal hotelero en Lavandería mejora aplicando los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.

Tabla 30.

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para H. E. 3*

Área Lavandería (Pretest) - Área Lavandería (Postest)	
Z	-5.794
Sig. asintótica (bilateral)	<b>.000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** la tabla 30 indica que el resultado de la significancia es 0.000, lo cual confirma que: La aplicación del curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping mejora significativamente la operatividad del personal hotelero en

el área Lavandería de los pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.

#### 4. Prueba de normalidad para la cuarta hipótesis específica

Tabla 31.

*Prueba de normalidad S-W para hipótesis Específica 4*

	Shapiro Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Área Ropería (Pretest)	,633	36	<b>,000</b>
Área Ropería (Postest)	,366	36	<b>,000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** La tabla 31 cual indica que los significantes son 0.00 ( $< 0.05$ ) lo cual se confirma que los datos de las respuestas que salió en las encuestas son no paramétricos, es decir que no siguen una distribución normal, lo cual indica que se usa prueba no paramétrica de Wilcoxon.

#### Prueba de hipótesis de la cuarta hipótesis específica

H<sub>1-4</sub>: La operatividad del personal hotelero en Ropería mejora aplicando los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019..

Tabla 32.

*Prueba de rangos con signo de Wilcoxon para H. E. 4*

Área Ropería (Pretest) – Área Ropería (Postest)	
Z	-5.370
Sig. asintótica (bilateral)	<b>.000</b>

Elaboración propia, 2019.

**Nota:** la tabla 32 indica que el resultado de la significancia es 0.000, lo cual confirma que: La aplicación del curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping mejora significativamente la operatividad del personal hotelero en el área de Ropería de los pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.

## **CAPÍTULO V**

### **DISCUSIÓN**

El propósito de esta investigación es analizar los beneficios que proporciona el tener en cuenta un manual que especifica las funciones del área de Housekeeping y, a la vez, entender cómo facilita y mejora las labores del personal hotelero, para lograr el máximo beneficio en comodidad y satisfacción del huésped. Según el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje hecho por MINCETUR (2015) define al servicio de alojamiento como no permanente y que es posible la adecuación de otros servicios, este último varía conforme se eleva la categoría del hotel. Por eso, es muy importante evidenciar la calidad del servicio y los conocimientos y competencias del personal hotelero, ya que estos se complementan para lograr el bienestar óptimo del servicio.

Sin embargo, los inconvenientes se presentan cuando el establecimiento del hotel no tiene las herramientas ni los recursos necesarios para capacitar al personal, pues estas empresas son pequeñas y la mayoría son hechas en casas amobladas y estructuradas para que cumplan los requisitos que condiciona el reglamento (ver anexo 2). En dichos requisitos, deben cumplir con ciertos parámetros de limpieza y aseo dentro y fuera de las habitaciones, lo cual es indispensable la implementación de un área de Housekeeping (o departamento de ama de llaves).

Para lograr este fin, CENFOTUR realiza un taller llamado Curso de Técnicas Operativas para el área de Housekeeping, donde se realiza un repaso de las condiciones de limpieza y aseo que deben tener las habitaciones, y que el personal pueda manejar de manera conjunta todas las herramientas que se encuentran en el manual de dicho curso. En el que se aplica casi todas las concepciones de la filosofía del Housekeeping provenientes del Kaisén en Japón para establecer el orden, limpieza, organización, simplificación y sobre todo la disciplina que debe estar presente en los trabajadores de un hotel. López (2019) coincide con los resultados en la mejora del servicio usando un manual de acuerdo con las 5 “S” extraídas de la filosofía Kaisén, que es la base de la concepción del Housekeeping.

Para cumplir con ese objetivo, como dice Gallego (2007) la gestión hotelera debe realizar una rigurosa inspección referida a la limpieza y mantenimiento de las 4 grandes áreas que se consignan en un hotel, estas son: habitaciones, áreas públicas, ropa de habitaciones y lavandería en general. Igualmente, un blog especializado en Housekeeping escrito por Rodríguez (2012) indica que todo hospedaje debe conservar ordenadamente todas sus habitaciones y áreas públicas para la disponibilidad de alquiler o utilización de manera inmediata, para esto debe capacitar a su personal para poder realizar ciertas tareas que optimicen la operatividad y el rendimiento que garantice el buen servicio y la satisfacción del huésped.

Así, Al Agele, Shamram y Faraj (2020) indican que los procesos de trabajo del hospedaje en estudio no son llevados a cabo de la manera adecuada, ya que no se tiene un protocolo para realizar las actividades lo que acarrea la improvisación de su organización. Además, no se selecciona el personal idóneo ni calificado para

llevar a cabo las labores de hotelería de una manera adecuada, lo cual precisamente evidencia una falta de capacitación y manejo del área de Housekeeping. Con los resultados que se obtuvieron deja en evidencia que el establecimiento de hospedaje tiene una desventaja sino capacitan a su personal en métodos modernos para resolver problemas que pueden ocurrir en los hoteles. En los resultados de esta investigación se comprueba que después de llevar el curso de manera óptimas el personal mejoró su conocimiento y desempeño en la prestación del servicio que brinda en el hotel donde labora.

En cuanto al objetivo de mejorar la operatividad en las habitaciones Vizcarra (2019) propone la identificación de tres procesos operativos que son limpieza, suministros y organización, lo cual también se identificado proceso de objetos perdidos, a fin de que el huésped pueda ubicar el bien extraviado. A esto se complementa la forma de ingreso a las habitaciones y el tendido de camas.

El alcance que se tuvo para mejorar los costos de operatividad en la limpieza, también lo tuvo Ucal (2017). En su estudio pone énfasis en que aparte de las habitaciones, también debe darse cuenta de que el personal que labora en limpieza tiene poca interacción con los clientes, pero su costo de operación es muy alto. Por eso los resultados deben encaminarse a mejorar los costos de operatividad en este personal, por lo que resultados después de aplicar los conocimientos del Manual de Técnicas Operativas del área de Housekeeping fueron alentadores en mejoras significativas considerando horario, tiempo utilizado en las labores, así también en la disminución de los costos del personal. Esto buscará como resultado final, a largo plazo, menor rotación de trabajadores y la disminución de reclamos de los clientes.

Respecto a los procesos que se deben seguir para mejorar la operatividad en áreas de lavandería y ropería, deben seguir los procesos adecuados. En lavandería Torres (2010) muestra una serie de pasos que se debe seguir como parte del proceso de cuidar el capital más valorado de esta área, como es la lavadora y no despilfarrar insumos de higiene, como detergentes y jabón de ropa. En el caso del área de ropería, Báez (2005) dice que lo más importante de esta área es el inventariado y clasificación de las prendas de cama y menaje, a su vez, se encarga de los objetos perdidos, ya que clasifica y ordena mediante una ficha o libreta especial.

Ante lo cual, estos resultados indican que han mejorado el rendimiento y la operatividad del personal en 95%, pues según la encuesta realizada a todos los trabajadores de los hoteles ubicados en la ciudad de Arequipa han corregido ciertos errores que realizaban en sus labores luego de haber sido capacitados en el curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping, elaborado por el investigador de esta tesis.

## CONCLUSIONES

A través de esta investigación se resalta que la información proporcionada en el manual es clara y ordenada, de fácil adaptación visual a través de su diagramación, lo cual ha permitido que sea una herramienta para el conocimiento del área de Housekeeping en todas sus dimensiones, tanto para el personal administrativo como el operativo.

De acuerdo con los resultados de la aplicación de las técnicas operativas y la observación que se ha llevado a cabo para la investigación en los procesos de trabajo en el área de Housekeeping, los establecimientos de hospedaje en la ciudad de Arequipa han obtenido buenos resultados en la aplicación de los procesos, por lo que ha mejorado significativamente el estado de las áreas públicas.

Respecto a las habitaciones, se concluye que existe influencia significativa antes y después de la capacitación y aplicación del manual, por lo que los operarios no contaban con un proceso definido de la limpieza, el tendido de cama y utilización de un procedimiento para objetos olvidados en la habitación, después de la capacitación, se pudo evidenciar que, al aplicar los procesos, mejoran su labor, minimizan tiempo y maximizan los insumos de limpieza.

Después de poner en marcha la implementación del manual del curso los colaboradores de la ciudad de Arequipa, mejoraron los procesos en la lavandería aplicando la dosificación, uso del detergente y cantidad de prendas que se colocan en la lavadora (según tambor), también en el adecuado procedimiento en la clasificación de prendas, que no siempre se hacía por la ausencia de información, pero después de la capacitación, el personal operativo hizo efectivo los procesos generando resultados deseados y eficientes.



Finalmente, después de implementar el manual en el curso, el personal de ropería, que no llevaba un control efectivo en el inventario de los blancos, mejoró significativamente su desempeño en esta área, por lo que se ha podido comprobar que el personal operativo consideró hacer los procesos minimizando las demoras y maximizando los procesos establecidos en el manual.

## RECOMENDACIONES

Al Centro de Formación en Turismo (CENFOTUR), la importancia de implementar un Manual del Curso de Técnicas Operativas para el área de Housekeeping, para efectuar los procesos prácticos y fáciles de dicha área, en todas las ciudades del Perú, ya que a partir de esta información obtenida mediante encuestas, se ve la necesidad de su elaboración como una guía al personal administrativo y personal operativo que desempeña en el servicio de Housekeeping, y con ello se cumplen las expectativas y necesidades del huésped.

A los gerentes y/o administradores, de los establecimientos de hospedaje de la ciudad de Arequipa, entrenar constantemente al personal operativo que labora en el área Housekeeping, en la aplicación de los procesos del manual operativo, para estandarizar tareas en áreas públicas.

Al personal operativo del área de Housekeeping, aplicar los procesos del manual, a fin de identificar los procesos críticos y poner en práctica la mejora continua que se estableció en la capacitación y que está detallado en el manual, al cumplir con este proceso se mejorará su labor y se mantendrá la calidad en el servicio en el proceso de tendido de cama y utilización de los formatos en las habitaciones.

Al personal operativo de lavandería y ropería tener la diagramación cerca para aplicar la adecuada dosificación y mejorar el proceso del ciclo de lavado y en ropería llevar un mejor control de los blancos a través de los formatos utilizados en el manual y la capacitación, para así sincerar tiempos, y por ende reducir costos.

Finalmente, se recomienda que el manual sirva de apoyo a los estudiantes de turismo, como una forma práctica de administrar correctamente a los colaboradores que conjugan las diferentes tareas que están inmersas en Housekeeping, debido a su practicidad que ha permitido un fácil entendimiento.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

- Al Agele, A., Shamram, M., & Faraj, D. (2020). Service quality evaluation in the internal supervision department and the level of customer satisfaction "applied study on baron hotel. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*, 24(3), 1151-1164. doi:doi:10.37200/IJPR/V24I3/PR200867
- Alvarez, C. (2007, Febrero 5). Retrieved from Los sistemas de gestión hotelera, necesarios para adaptarse a los cambios del mercado: [https://www.hosteltur.com/39808\\_sistemas-gestion-hotelera-necesarios-adaptarse-cambios-mercado.html](https://www.hosteltur.com/39808_sistemas-gestion-hotelera-necesarios-adaptarse-cambios-mercado.html)
- Ampuero A. , K. (2016). Gestión de talento humano en hoteles de tres estrellas en el distrito de Yanque, provincia de Caylloma, región Arequipa, año 2015. *Tesis para optar el grado académico de Maestría en Gerencia Social y Recursos Humanos*. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María.
- Baez, S. (2005). *Hotelería*. México: Compañía Editorial Continental.
- Balan Ruiz, M. J. (2017, octubre). Tesis para obtener grado de maestro en administracion. *Propuesta de mejora para la calidad en el servicio. Caso de estudio: Dos hoteles del centro historico de la ciudad de Mexico*. Ciudad de Mexico, Mexico: Instituto Politecnico Nacional .
- Barros M., G. (2011). Calidad de los Servicios en las industrias procesadoras y comercializadoras de agua potable para consumo humano en el municipio Riohacha. *Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia Empresarial*. Caracas, Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacín.
- Cámara Nacional de Turismo. (CANATUR, 2015, diciembre). Retrieved from ESPECIAL: Panorama de la industria hotelera en Perú al 2018: <http://www.portaldeturismo.pe/noticia/especial-panorama-de-la-industria-hotelera-en-peru-al-2018>
- CANATUR. (2017, Diciembre 13). Retrieved from Ahora Perú organiza capacitación sobre gestión del servicio de Housekeeping: <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/ahora-peru-organiza-capacitacion-sobre-gestion-del-servicio-de-housekeeping>

- Centro de Formación en Turismo. (2015). *Técnicas de ingeniería sanitarias para alojamientos turísticos*. Lima.
- Centro de Formación en Turismo. (2019). *Manual de Operaciones de Housekeeping*. Lima: Programa de Fortalecimiento de Competencias.
- Centro europeo de posgrado. (CEUPE, 2017). *¿Cómo se dirige y gestiona una empresa?* Retrieved from Blog del Centro Europeo de Posgrado: <https://www.ceupe.com/blog/gestion-empresa-hotelera.html>
- Chipana, F., & Valdivia Ch., S. (2016). Análisis de los procesos de trabajo y propuesta de gestión en el departamento de pisos de los hoteles, categoría tres estrellas de la ciudad de Arequipa, 2016. *Tesis para optar el Título Profesional de Licenciadas en Turismo y Hotelería*. Arequipa, Perú: Universidad Nacional San Agustín.
- Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Puebla. (2015). *Departamento Ama de llaves*. Retrieved Enero 21, 2020, from <https://sites.google.com/site/hotelervideos/hotelervideos/departamentos-de-un-hotel/departamento-ama-de-llaves>
- Diario Gestion. (2015, agosto 16). Retrieved from Mincetur aprueba nuevo reglamento para calificación de hospedajes: <https://gestion.pe/economia/mincetur-aprueba-nuevo-reglamento-calificacion-hospedajes-92155>
- Diz, P. (2017, Abril 4). *La Importancia del Departamento de Housekeeping*. Retrieved Febrero 15, 2020, from <https://toberevenue.com/tecnicas-posicionamiento-seo-hoteles/housekeeping/attachment/ama-de-llaves-to-be-revenue-consultora-para-hoteles/>
- Flores Ch., J. (2017). Influencia del sitio web TripAdvisor en la demanda turística de Hoteles Tres Estrellas de la ciudad del Cusco. *Tesis para optar el Título profesional en Turismo*. Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco.
- Gallego, J. (2007). *Gestión de Hoteles*. Madrid: Thomson Editores Spain.
- García Ruiz, N. K. (2017, Julio 23). Tesis Licencial para Hotelería. *Análisis del servicio de Housekeeping y su influencia en la satisfacción de los clientes*

- del hotel Perú hosting – dos estrellas en la ciudad de Piura*. Piura, Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Gómez, S. (2017, mayo). *La importancia del housekeeping en el hotel*. Retrieved from <http://torretagle.edu.pe/la-importancia-del-housekeeping-en-el-hotel/#>
- Grönroos, C. (1990). *Marketing y gestión de servicios*.
- Hayes, B. (1999). *Diseños de encuestas, usos y métodos de análisis estadístico*. México: Editorial Oxford.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGraw Hills.
- Kotler, P., Armstrong, G., Saunders, J., Wong, V., Miquel, S., Bigné, E., & Cámara, D. (1999). *Introducción al marketing*.
- López G., K. (2019). Propuesta de mejora de la calidad del servicio de los operadores turísticos en el Muelle del Chaco en relación al proceso de recepción a los visitantes al circuito turístico de las Islas Ballestas – Ica, aplicando la metodología de las 5S. Lima: Universidad San Martín de Porres. Retrieved Julio 19, 2020, from Tesis para optar el grado de maestra en Marketing Turístico y Hotelero: [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5227/LOPEZ\\_GK.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=48&zoom=100,109,94](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5227/LOPEZ_GK.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=48&zoom=100,109,94)
- Lovelock, C. (1984). *Classifying service to gain strategic marketing insights*.
- Martin, D. (2005). *Psicología experimental. Cómo hacer experimentos en psicología*. México DF: Cengage Learning. 7ª ed.
- Menna, L. (2017, Febrero). Retrieved from Housekeeping: el área olvidada: <http://hotel-spamanagement.com/housekeeping-el-area-olvidada/>
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2015). *Reglamento que Establecimientos de Hospedaje*. Lima: CENFOTUR.
- Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. (2018). *Perfil del turista Extranjero a Nivel Nacional*. Retrieved Agosto 20, 2018, from <https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=Perfi>

l%20del%20Turista%20Extranjero%202017&url=~/Uploads/perfiles\_extranjeros/40/PTEConsolidado2017.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=

Ministerio de comercio exterior y turismo. (MINCETUR, 2016, Julio). *Evolución de la oferta aérea y hotelera*. Lima, Peru.

Ministerio de Turismo. (2019). *Perfil del Turista extranjero 2019*. Retrieved from [https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=PerfTuristaExt&url=~/Uploads/perfiles\\_extranjeros/42/PTE%202019%20Consolidado.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=](https://www.promperu.gob.pe/TurismoIN/sitio/VisorDocumentos?titulo=PerfTuristaExt&url=~/Uploads/perfiles_extranjeros/42/PTE%202019%20Consolidado.pdf&nombObjeto=PerfTuristaExt&back=/TurismoIN/sitio/PerfTuristaExt&issuuid=)

Monje Alvarez, C. A. (2011). *Metodología de la Investigación-Guia didactica*. Colombia: Nieva.

Morillo M., M. (2007). Análisis de la calidad del servicio hotelero mediante la Escala de SERVQUAL. *Visión Gerencial, Año 6(2)*, 269-297. Retrieved Agosto 02, 2020, from <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/25152/articulo8.pdf;jsessionid=A7C0C5F4D95250941CAB9121BE857EEB?sequence=2>

Peralta, K. (2018). Estrategias de marketing de servicios en la enseñanza del idioma ingles para mejorar la imagen del centro de Idiomas del SENATI, 2017. *Tesis para optar el grado de maestría en Marketing*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal.

Portal Turismo. (2018, Junio 28). *Perú es el sexto país más visitado por turistas extranjeros en América Latina*. Retrieved from <http://www.portaldeturismo.pe/index.php/noticia/peru-es-el-sexto-pais-mas-visitado-por-turistas-extranjeros-en-america-latina>

Quonext. (2014, abril 4). *8 beneficios de los sistemas de gestión para hoteles*. Retrieved from <https://www.quonext.com/blog/beneficios-sistema-gestion-hoteles/>

- Rioja V., J. (2018). Estrategias de gestión hotelera para mejorar el servicio del hostel Los Mangos, Pucará – Jaén, 2016. *Tesis para optar el grado de maestría en Gestión Hotelera*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Rodríguez, Y. (2013). *Estudio de Normación del trabajo en el Área de Regiduría de pisos del hotel Villa La Granjita*. Cuba: Universidad Central Martha Abreu de las Villas.
- Rodríguez, C. (2012, Noviembre 02). *Departamento de la gobernanta*. Retrieved Marzo 2019, 20, from <http://www3.gobiernodecanarias.org/medusa/ecoblog/crodgone/2012/11/02/departamento-de-la-gobernanta/>
- Romero , C. (2004). Retrieved from Manual housekeeping Achs VIII Region : <http://www.ceduc.cl/aula/cqbo/materiales/PR/PR-470/Manual%20House%20Keeping.pdf>
- Santesmases, M. (2004). *Marketing. Conceptos y estrategias*.
- Seminario E., S. (2008). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú. *Manual de Buenas Prácticas para un Establecimiento de Hospedaje*. Lima, Perú: Mincetur.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walter, B. (1996). *Fundamentos de marketing*. México: Prentice Hall.
- Stanton, W., Etzel, M., & Walter, B. (2004). *Fundamentos de marketing* (13° ed. ed.). México: McGraw Hill.
- Torres, M. (2010, Abril 4). *Procesos y procedimientos de la lavandería interna de un hotel*. Retrieved Junio 30, 2020, from Gobernanta's Blog: <https://gobernantas.wordpress.com/2010/04/04/procesos-y-procedimientos-de-la-lavanderia-interna-de-un-hotel-ii/>
- Ucal, S. (2017). A performance measurement model minimizing housekeeping personnel cost. *International Journal of Fuzzy Systems*, 19(3), 776-787. doi:doi:10.1007/s40815-016-0186-9
- Vázquez, R., Trespacios, J., & San Emeterio, Á. (1997). *Marketing: Estrategias y aplicaciones sectoriales*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.



- Villalobos R., R. (2012, Agosto). *Manual de procedimientos para el departamento de Ama de Llaves del Complejo Turístico Tilajari*. S.A. Retrieved Julio 16, 2020, from Líderes en Turismo: <http://lideresenturismo.cl/sigo/wp-content/uploads/2017/07/Manual-de-procedimiento-ama-de-llaves.pdf>
- Viscarra T., S. (2019). Servicio de Housekeeping en las habitaciones de la Clínica Ricardo Palma y su relación con el bienestar del paciente – 2018. *Tesis para optar el grado de Maestro en Marketing turístico y hotelero*. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Marketing de Servicios “Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2ª. ed. ed.). México.: Mc Graw-Hill.

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Tesis: APLICACIÓN DEL MANUAL DE TÉCNICAS OPERATIVAS DEL ÁREA DE HOUSEKEEPING PARA MEJORAR LA OPERATIVIDAD DEL PERSONAL DE PEQUEÑOS HOSPEDAJES DE AREQUIPA, 2019**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Explicar la mejora en la operatividad del personal hotelero después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.</p>	<p><b>General:</b></p> <p>La operatividad del personal hotelero mejora después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes ubicados en la ciudad de Arequipa, 2019.</p>	<p><b>A. Variable independiente</b></p> <p>Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual Operativo</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> Cuasiexperimental.</p> <p><b>Nivel</b> Explicativo.</p>
<p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero en Áreas Públicas aplicando los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019?</p> <p>¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero en Habitaciones aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el</p>	<p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Explicar la mejora en la operatividad del personal hotelero en Áreas Públicas después de aplicar los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.</p> <p>Explicar la mejora de la operatividad del personal hotelero en Habitaciones después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <p>La operatividad del personal hotelero en Áreas Públicas mejora aplicando los recursos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.</p> <p>La operatividad del personal hotelero en Habitaciones mejora aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños</p>	<p><b>Indicadores:</b> Conocimientos Experiencias Recomendaciones</p> <p><b>B. Variable dependiente</b></p> <p>Operatividad del personal hotelero.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatividad del personal hotelero en áreas públicas.</li> <li>• Operatividad del personal hotelero en habitaciones.</li> </ul>	<p><b>Población:</b> Personal Hotelero que asiste al Curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping</p> <p><b>Tipo de Muestreo:</b> Es No Probabilístico, Censal.</p> <p><b>Muestra:</b> 36 trabajadores que asistieron al Curso de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario al trabajador</p>

<p>Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019?</p> <p>¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero en Lavandería aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019?</p> <p>¿En qué medida mejora la operatividad del personal hotelero en Ropería aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019?</p>	<p>del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.</p> <p>Explicar la mejora en la operatividad del personal hotelero en Lavandería después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.</p> <p>Explicar la mejora en la operatividad del personal hotelero en Ropería después de aplicar los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.</p>	<p>hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.</p> <p>La operatividad del personal hotelero en Lavandería mejora aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.</p> <p>La operatividad del personal hotelero en Ropería mejora aplicando los conocimientos obtenidos del Manual de Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping del curso dictado en pequeños hospedajes de la ciudad de Arequipa en el año 2019.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operatividad del personal hotelero en lavandería.</li> <li>• Operatividad del personal hotelero en ropería.</li> </ul> <p><b>Indicadores:</b>  Limpieza de baños públicos  Inspección de tareas  Cuantía de productos  Rotulado de envases  Procedimiento de ingreso  Tendido de camas  Aplicación de producto limpieza  Orden en limpieza  Objetos perdidos  Procedimiento de lavado  Uso eficiente de detergentes  Lavado según tipo de prenda  Capacidad de lavado  Registro de prendas  Recepción de prendas  Conteo de prendas limpias  Identificación de prendas  Documentación de bajas y pérdidas  Inventario de prendas</p>	<p><b>ESTADÍSTICA</b></p> <p><b>Descriptiva:</b>  Para este objetivo, se usa tabla de frecuencias y porcentajes para la obtención de resultados antes y después del curso en la muestra de estudio que se está elaborando en esta investigación.</p> <p><b>Inferencial.</b>  Se utiliza la prueba de normalidad Shapiro Wilk para el ajuste de los datos a la curva normal, además de la prueba de Wilcoxon que indica la relación de significancia paramétrica de las variables</p>
--	---	---	---	--

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### UNIVERSIDAD SAN MARTÍN DE PORRES

#### Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Psicología

#### Cuestionario para recoger información sobre el desempeño del personal hotelero, aplicando el Manual de Operaciones de Housekeeping, en el servicio de hospedajes de la ciudad de Arequipa

**Autor: Lic. Modesto Roberto Huanca Flores**

**INSTRUCCIONES:** Estimado colaborador, la presente encuesta tiene el propósito de recoger información de carácter estrictamente académico, y como tal, es anónimo y sin ánimo de lucro. Responderá sobre su percepción respecto a su desempeño y conocimiento de Housekeeping para el servicio de hospedajes; le agradeceremos seleccionar una opción y marcar con una "X" en el paréntesis o en el recuadro respectivo y/o complete la información solicitada; tiene el carácter de ANÓNIMA, y su procesamiento será reservado, por lo que le pedimos SINCERIDAD en las respuestas.

*Teniendo en cuenta el desempeño que tiene el personal del hospedaje, responda con un aspa donde considere adecuado a las siguientes afirmaciones:*

*Dónde:*

**1. Siempre 2. Casi siempre 3. A veces 4. Casi nunca 5. Nunca.**

N°	DIMENSIONES - ITEMS	1	2	3	4	5
<b>Áreas Públicas</b>						
1	Existe un procedimiento de limpieza de los baños públicos.					
2	Se incrementa la limpieza de los baños públicos cuando el hotel está en alta ocupabilidad.					
3	Se lleva un control de tareas que se realiza en la limpieza de baños públicos.					
4	Se tiene determinada la dosificación de los productos de limpieza para su uso.					
5	Los envases de limpieza están rotulados (etiquetado).					
<b>Habitaciones</b>						
1	Al ingresar a las habitaciones se sigue un procedimiento (tocar tres veces la puerta)					
2	Se sigue procedimientos de tendido y destendido de cama en las habitaciones.					

3	Cuando se aplica un producto de limpieza de baño, se espera el tiempo determinado para que haga efecto el producto.					
4	Se sigue un orden en la limpieza del mobiliario de las habitaciones.					
5	En caso se encuentre objeto olvidado en las habitaciones se sigue un procedimiento establecido.					
<b>Lavandería</b>						
1	Cuentan con un procedimiento de lavado de ropa de habitaciones.					
2	El lavadero (a) hace uso de los detergentes de manera eficiente.					
3	Para el lavado de las prendas se realiza según el tipo de fibra.					
4	Se conoce la cantidad de prendas a lavar dependiendo del tambor de la lavadora (capacidad).					
5	Se contabiliza la cantidad de prendas recibidas y se registra el total de prendas lavadas.					
<b>Ropería</b>						
1	Cuentan con un procedimiento de recepción de prendas.					
2	Las prendas limpias tienen una presentación de fácil conteo.					
3	Las sábanas y fundas de almohada se pueden identificar fácilmente según su tamaño.					
4	Las bajas y pérdidas de las prendas se realizan a través de documentos.					
5	Cuentan con un procedimiento de para realizar el inventario de prendas.					

### Anexo 3. Validación del instrumento por Juicio de Expertos.

#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante: **Reyna Quispe, Crystal Massiel Del Carmen**  
 1.2 Campo donde desempeña su labor: **Experto en Administración Hotelera.**  
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación: **Cuestionario para recoger información sobre Housekeeping.**  
 1.4 Título de la Investigación: **Aplicación del Manual de Técnicas Operativas del Área de Housekeeping para mejorar la operatividad del personal de pequeños hospedajes de Arequipa, 2019**  
 1.5 Autor del Instrumento: **Lic. Modesto Roberto Huanca Flores - Universidad de San Martín de Porres.**

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Dimensiones e Ítems	Aspectos de validación. (Marcar con x en el puntaje que crea conveniente)												
	Claridad: Está formulado con lenguaje apropiado.				Coherencia: Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				Pertinencia: El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				
<b>Áreas Públicas</b>													
1	Existe un procedimiento de limpieza de los baños públicos.												X
2	Se incrementa la limpieza de los baños públicos cuando el hotel está en alta ocupabilidad.												X
3	Se lleva un control de tareas que se realiza en la limpieza de baños públicos.												X
4	Se tiene determinada la dosificación de los productos de limpieza para su uso.												X
5	Los envases de limpieza están rotulados (etiquetado).												X
<b>Habitaciones</b>													
1	Al ingresar a las habitaciones se sigue un procedimiento (tocar tres veces la puerta).												X
2	Se sigue procedimientos de tendido y destendido de cama en las habitaciones.												X
3	Cuando se aplica un producto de limpieza de baño, se espera el tiempo determinado para que haga efecto el producto.												X
4	Se sigue un orden en la limpieza del mobiliario de las habitaciones.												X
5	En caso se encuentre objeto olvidado en las habitaciones se sigue un procedimiento establecido.												X
<b>Lavandería</b>													
1	Cuentan con un procedimiento de lavado de ropa de habitaciones.												X
2	El lavadero (a) hace uso de los detergentes de manera eficiente.												X
3	Para el lavado de las prendas se realiza según el tipo de fibra.												X

4	Se conoce la cantidad de prendas a lavar dependiendo del tambor de la lavadora (capacidad).	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	4	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Se contabiliza la cantidad de prendas recibidas y se registra el total de prendas lavadas.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	
<b>Ropería</b>														
1	Cuentan con un procedimiento de recepción de prendas.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Las prendas limpias tienen una presentación de fácil conteo.	1	2	<input checked="" type="checkbox"/>	4	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Las sábanas y fundas de almohada se pueden identificar fácilmente su tamaño.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
4	Las bajas y pérdidas de las prendas se realizan a través de documentos.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	
5	Cuentan con un procedimiento de para realizar el inventario de prendas.	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	1	2	3	<input checked="" type="checkbox"/>	

Autor: Elaboración propia. Firmado por Expertos en Auditoría.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN (V de Aiken): **9.5** .. %

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha. Ciudad de Lima, noviembre de 2020.

Firma del Experto Informante.

DNI. N° 43958936 Teléfono N° 982702110



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1 Apellidos y Nombres del Informante:** Cairampoma Cusi, Paola Jeaneth  
**1.2 Campo donde desempeña su labor:** Experto en Administración Hotelera.  
**1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** Cuestionario para recoger información sobre Housekeeping.  
**1.4 Título de la Investigación:** Aplicación del Manual de Técnicas Operativas del Área de Housekeeping para mejorar la oper pequeños hospedajes de Arequipa, 2019  
**1.5 Autor del Instrumento:** Lic. Modesto Roberto Huanca Flores. Universidad de San Martín De Porres.

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:**

Dimensiones e Ítems	Aspectos de validación. (Marcar con x en el puntaje que crea conveniente)												
	Claridad: Está formulado con lenguaje apropiado.				Coherencia: Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				Pertinencia: El instrumento es adecuado para el propósito de la investigación.				
<b>Áreas Públicas</b>													
1	Existe un procedimiento de limpieza de los baños públicos.												X
2	Se incrementa la limpieza de los baños públicos cuando el hotel está en alta ocupabilidad.												X
3	Se lleva un control de tareas que se realiza en la limpieza de baños públicos.												X
4	Se tiene determinada la dosificación de los productos de limpieza para su uso.												X
5	Los envases de limpieza están rotulados (etiquetado).												X
<b>Habitaciones</b>													
1	Al ingresar a las habitaciones se sigue un procedimiento (tocar tres veces la puerta)												X
2	Se sigue procedimientos de tendido y destendido de cama en las habitaciones.												X
3	Cuando se aplica un producto de limpieza de baño, se espera el tiempo determinado para que haga efecto el producto.												X
4	Se sigue un orden en la limpieza del mobiliario de las habitaciones.												X
5	En caso se encuentre objeto olvidado en las habitaciones se sigue un procedimiento establecido.												X
<b>Lavandería</b>													
1	Cuentan con un procedimiento de lavado de ropa de habitaciones.												X
2	El lavadero (a) hace uso de los detergentes de manera eficiente.												X
3	Para el lavado de las prendas se realiza según el tipo de fibra.												X

4	Se conoce la cantidad de prendas a lavar dependiendo del tambor de la lavadora (capacidad).	1	2	3	X	1	2	3	X	1	2	3	X
5	Se contabiliza la cantidad de prendas recibidas y se registra el total de prendas lavadas.	1	2	3	X	1	2	3	X	1	2	3	X
<b>Ropería</b>													
1	Cuentan con un procedimiento de recepción de prendas.	1	2	X	4	1	2	3	X	1	2	3	X
2	Las prendas limpias tienen una presentación de fácil conteo.	1	2	3	X	1	2	3	X	1	2	3	X
3	Las sábanas y fundas de almohada se pueden identificar fácilmente su tamaño.	1	2	X	4	1	2	3	X	1	2	3	X
4	Las bajas y pérdidas de las prendas se realizan a través de documentos.	1	2	3	X	1	2	3	X	1	2	3	X
5	Cuentan con un procedimiento de para realizar el inventario de prendas.	1	2	3	X	1	2	3	X	1	2	3	X

Autor: Elaboración propia. Firmado por Expertos en Auditoría.

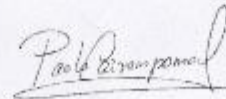
III. PROMEDIO DE VALORACIÓN (V de Aiken): <sup>93</sup> 93 .. %

IV: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(  ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(  ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha. Ciudad de Lima, noviembre de 2020.



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 40510713 Teléfono N° 980214822

### Validación por Aikken

Claridad en Redacción																				
Dimensiones	Áreas públicas					Habitaciones					Lavandería					Ropería				
Jueces / Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Juez 1 - Quispe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	1	1	0.75	1	0	0.75	1	1
Juez 2 - Cairampom	1	1	0.75	1	1	0.75	1	1	1	1	0.75	1	1	0.75	1	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>0.50</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>
<b>Prom Aiken</b>	0.98					0.98					0.90					0.88				
0.93																				
Coherencia con el tema																				
Dimensiones	Áreas públicas					Habitaciones					Lavandería					Ropería				
Jueces / Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Juez 1 - Quispe	1	1	1	1	0.75	1	1	1	1	1	1	1	0.75	0.75	1	1	1	1	1	1
Juez 2 - Cairampom	0.75	1	1	1	0.75	1	0.75	1	0.75	1	0.75	1	1	1	0.75	1	0.75	1	1	1
<b>Total</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>0.75</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>0.88</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>
<b>Prom Aiken</b>	0.93					0.95					0.90					0.98				
0.94																				
Pertinencia al Área																				
Dimensiones	Áreas públicas					Habitaciones					Lavandería					Ropería				
Jueces / Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Juez 1 - Quispe	1	1	0.75	0.75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0.75	1	0.75	1	1	1
Juez 2 - Cairampom	1	0.75	1	0.75	1	0.75	1	1	1	0.75	0.75	0.75	1	1	1	1	1	1	1	1
<b>Total</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>0.88</b>	<b>0.75</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>0.88</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>0.88</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>
<b>Prom Aiken</b>	0.90					0.95					0.93					0.98				
0.94																				
<b>Validez</b>	<b>0.94</b>																			

## Anexo 4. Requisitos mínimos para la clasificación y categorización de hostales

REQUISITOS	3 Estrellas	2 Estrellas	1 Estrella
N° de Habitaciones	6	6	6
Ingreso suficientemente amplio para el tránsito de huéspedes y personal de servicio	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Habitaciones (incluyen en el área un clóset o guardarropa)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Simple (m <sup>2</sup> )	11 m <sup>2</sup>	9 m <sup>2</sup>	8 m <sup>2</sup>
Dobles (m <sup>2</sup> )	14 m <sup>2</sup>	12 m <sup>2</sup>	11 m <sup>2</sup>
Cantidad de servicios higiénicos por habitación (tipo de baño) (1)	1 privado – con ducha 4 m <sup>2</sup>	1 cada 2 habitaciones – con ducha 3 m <sup>2</sup>	1 cada 4 habitaciones – con ducha 3 m <sup>2</sup>
Todas las paredes deben estar revestidas con material impermeable de calidad comprobada	Altura 1.80 m.	Altura 1.80 m. (2)	Altura 1.80 m. (2)
<b>Servicios Generales</b>			
Servicio de ascensor de uso público (excluyendo sótano)	Obligatorio a partir de 5 plantas	Obligatorio a partir de 5 plantas	Obligatorio a partir de 5 plantas
Agua fría y caliente las 24 horas (no se aceptan sistemas activados por el huésped)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Televisor a color	Obligatorio	-	-
Cambio regular de sábanas y toallas mínimo (3)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Limpieza diaria del hostel y habitaciones	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Personal uniformado (las 24 horas)	Obligatorio	-	-
Recepción (1)	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Servicios higiénicos públicos	Obligatorio, diferenciados por sexo	Obligatorio	Obligatorio
Teléfono de uso público	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
Botiquín	Obligatorio	Obligatorio	Obligatorio
<b>CONSIDERACIONES GENERALES</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los bienes muebles, acabados, espacios comunes, equipos mecánicos y la calidad de los servicios del hostel deben guardar relación con tu categoría.</li> <li>- Las condiciones relativas a Ventilación, zona de seguridad, escaleras, salidas de emergencia, etc., se cumplirán conforme a las disposiciones municipales y del Instituto Nacional de Defensa Civil según corresponda.</li> <li>- El área mínima correspondiente al área útil y no incluye el área que ocupan los muros.</li> <li>- Los servicios higiénicos públicos se ubicarán en el hall de recepción o en zonas adyacentes al mismo.</li> <li>- Cuando los establecimientos de hospedaje Una (1) y dos (2) Estrellas cuentan con servicios higiénicos privados, la medida mínima exigida es de 2.00 m<sup>2</sup>.</li> <li>- La edificación deberá guardar armonía con el entorno en el que se ubique el establecimiento de Hospedaje.</li> <li>- Cuando el Establecimiento de Hospedaje ofrece el servicio de transporte a los huéspedes de los terminales al establecimiento o hacia otros lugares, las unidades deberán cumplir con los requisitos técnicos y de seguridad exigidos en las normas sobre la materia vigentes.</li> <li>- Cuando los Establecimientos de Hospedaje estén obligados a tener estacionamientos privados, en caso de no contar con ellos, deberán contratar una Playa de Estacionamiento a su local.</li> </ul> <p>(1) Definiciones contenidas en el Reglamento de Establecimientos de Hospedaje.  (2) En caso de Hostales de 1 y 2 estrellas, el revestimiento de las paredes que no correspondan al área de ducha tendrá un medida mínima de 1.20 m.  (3) El huésped podrá solicitar que no se cambien regularmente de acuerdo a criterios medioambientales y otros.</p>			

## Anexo 5.

### Verificación del Curso Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping



Encuesta a los prestadores de la ciudad de Arequipa antes de la capacitación



En pleno proceso de capacitación, explicando el proceso del Manual



Explicando por grupos la parte práctica del Manual



El personal operativo poniendo en práctica lo aprendido en el Manual




El personal operativo explicando lo aprendido en el Manual



Foto grupal al finalizar la capacitación del Curso de Técnicas Operativas para el área de Housekeeping

## Anexo 6.

### Manual del Curso: Técnicas Operativas para el Área de Housekeeping

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK Página 2
	<b>AMA DE LLAVES</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre, 2019

#### MANUAL DE HOUSEKEEPING


La finalidad esencial en los establecimientos de hospedaje es presentar una impecable imagen reflejada en el orden, conservación y pulcritud de sus instalaciones, las cuales sean percibidas por los huéspedes y público en general.

Los colaboradores del Departamento de Housekeeping, tienen la tarea de preservar en condiciones óptimas la limpieza y sanidad de las áreas externas e internas del establecimiento. Como requisito indispensable se debe poseer una amalgama de conocimientos y experiencia para esta responsabilidad.

El manual de procedimientos operacionales tiene como objetivo aportar conocimientos y técnicas necesarias para desarrollar las habilidades y capacidades del personal, con el cual se desenvuelvan de forma dinámica, ordenada y sencilla.

Además, proveer los instrumentos requeridos para que el personal operativo del área de Housekeeping de establecimientos de hospedajes de Arequipa, alcance un estándar de eficacia y eficiencia, los cuales están descritos en los procedimientos operativos para la prestación del servicio de Housekeeping a los huéspedes y visitantes.

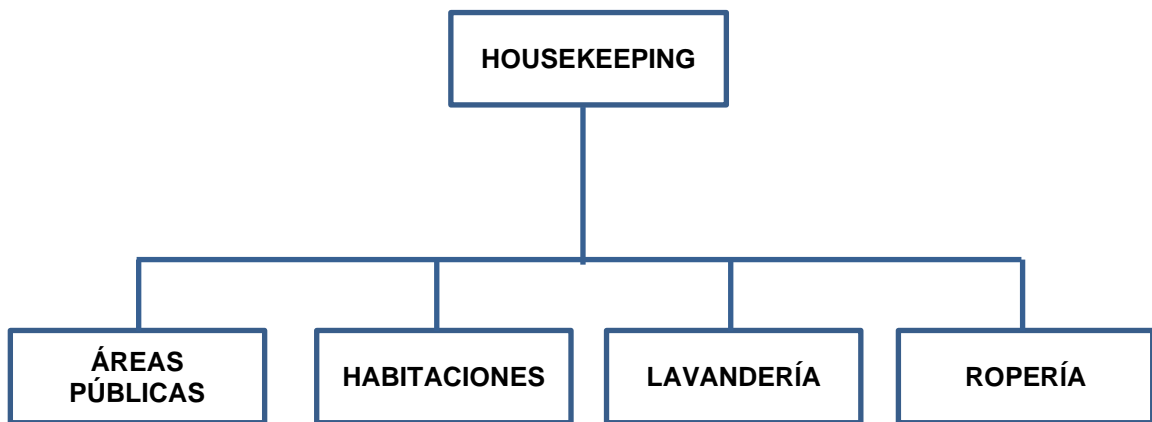
Para cumplir con estándares de buen servicio se considera de suma importancia establecer la correcta aplicación de cada uno de los procedimientos operativos.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>AMA DE LLAVES</b>	REF: HK Página 3
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019


## Departamento de Housekeeping

Es el área del establecimiento de hospedaje, que se encarga de coordinar el servicio de limpieza de las habitaciones; así también garantiza la óptima presentación y control de las áreas públicas, así mismo el buen lavado de las prendas del establecimiento y ropa de los huéspedes, por último, el buen recaudo y control de las prendas.

### Organigrama Organizacional de Housekeeping



Fuente. Elaboración propia, 2019.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>AMA DE LLAVES</b>	REF: HK Página 4
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019


## **I. Objetivo**

Establecer los lineamientos para supervisar, distribuir las tareas cotidianas al personal de áreas públicas y habitaciones respectivamente, para el buen desarrollo de las actividades en el establecimiento de hospedaje.

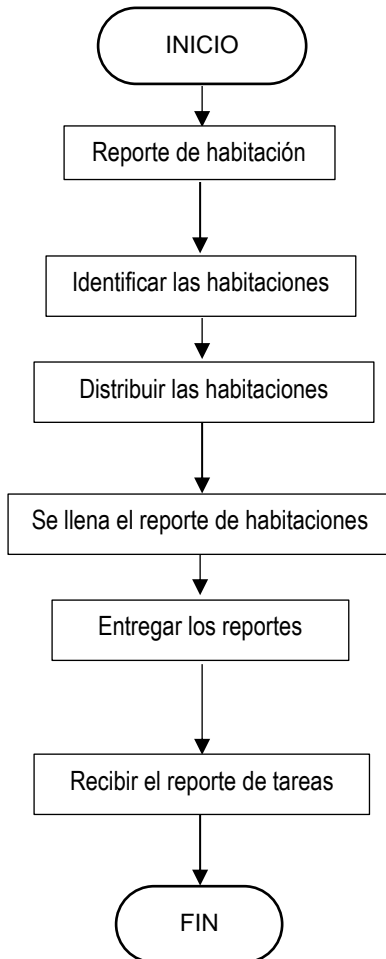
## **II. Alcance**

Este documento es fuente de consulta y aplicación para el personal que participa en los procedimientos del Departamento de Ama de Llaves del establecimiento de hospedaje.




	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK - AMA 01 Página 5
	<b>AMA DE LLAVES - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

## I. Distribución de tareas a cuartelero(a)



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se imprime o anota en reporte de habitaciones, el estado de todas las habitaciones (vacantes limpias, vacantes sucias, ocupadas sucias, salidas esperadas y bloqueadas).	Ama de llaves	Reporte de habitaciones
Se identifica cantidad total, se halla sumando las habitaciones ocupadas sucias (incluidas las salidas esperadas).	Ama de llaves	
Se reparte equitativamente las habitaciones sucias al personal de pisos.	Ama de llaves	
El reporte del cuartelero sale con los siguientes datos: El número de habitación, tipo y estado de la habitación, fecha de llegada y salida, nombre del pasajero.	Ama de llaves	
En el reporte se coloca el nombre cuartelero(a) y la cantidad de habitaciones a limpiar.	Ama de llaves	
Seguidamente al término de turno del cuartelero (a), entrega el reporte a la ama de llaves, quien verifica la información, si fuera el caso, anota alguna novedad relevante en el cuaderno de ocurrencias.	Ama de llaves	Cuaderno de ocurrencias.

Fuente. Elaboración propia, 2019.

	<p><b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b></p> <p><b>AMA DE LLAVES - PROCEDIMIENTOS</b></p>	<p>REF: HK - AMA 01 Página 6</p> <hr/> <p>Revisión: 1 Fecha: Septiembre, 2019</p>
---	---	---

➤ **Consideraciones específicas**

Si existiese algún tipo de indicación u observación, lo deberá indicar en el reporte.

Es importante tener documentado las tareas realizadas por el cuartelero (a).

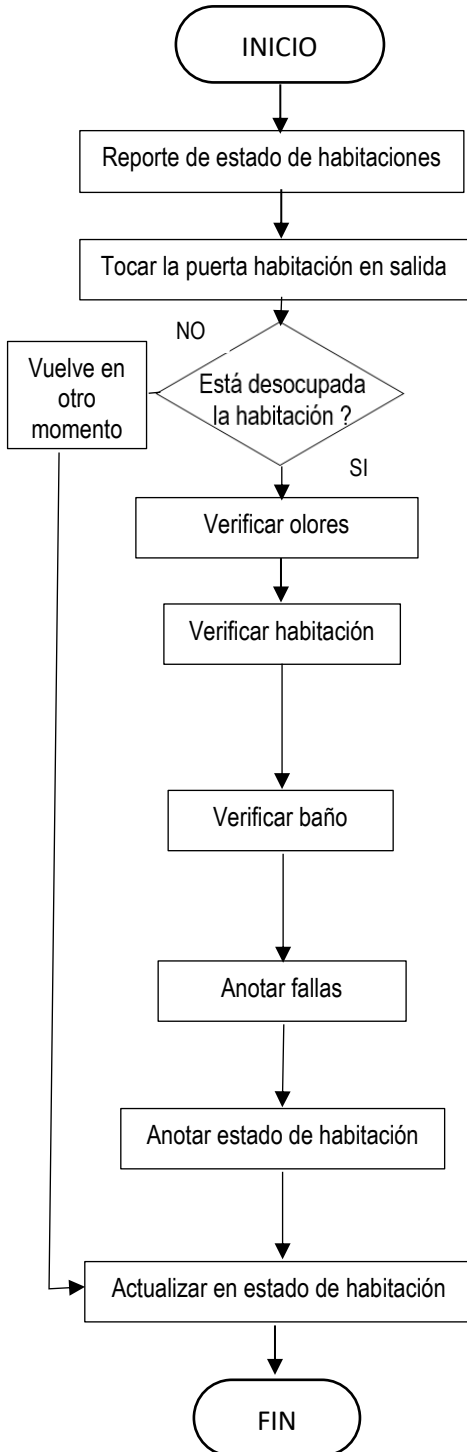
Los cuarteros (a) deben limpiar, considerando una cuota mínima de 12 habitaciones y como máximo 14 habitaciones diarias, entre salidas y ocupadas.

Como prioridad de limpieza de habitaciones, se considera las salidas (alta ocupabilidad del establecimiento), se limpiará las ocupadas (en baja ocupabilidad).

➤ **Documentos utilizados**


- HK – RH : Reporte de habitaciones. (ver modelo en anexo 1 del manual)
- HK – CO: Cuaderno de ocurrencias

## I. Supervisión de habitaciones



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
En un reporte se coloca el estado de todas las habitaciones.	Ama de llaves	Reporte de habitaciones
Se toca la puerta tres veces se dice: "Buenos Días/tardes Housekeeping", y espera unos segundos antes de ingresar.	Ama de llaves	
Seguidamente se verifica si el huésped se encuentra en su habitación. Si la habitación está desocupada continúa con la tarea.	Ama de llaves	
Chequear que no exista mal olor	Ama de llaves	
Se verifica estado de la habitación: Lencería, mobiliario, artículos decorativos y artefactos eléctricos, en todas ellas, se revisa su operatividad, limpieza y presentación.	Ama de llaves	
Se verifica el baño en operatividad: toallas (completas, limpias y buena presentación), Amenities (completos), espejos, sanitarios, mayólicas y cortina (limpios, buena presentación). 6	Ama de llaves	
En caso de encontrar fallas anotar en reporte de habitaciones y avisar a cuartelero(a) o personal de mantenimiento para su solución.	Ama de llaves	Reporte de habitaciones
Una vez chequeado y solucionado las fallas, se coloca en el reporte, el estado final de la habitación (salida limpia).	Ama de llaves	Reporte de habitaciones
Se actualiza en sistema o se avisa a recepción, el nuevo estado de la habitación.	Ama de llaves	

Fuente. Elaboración propia, 2019.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>AREAS PUBLICAS</b>	REF: HK - AP Página 8  Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	--	---


➤ **Consideraciones específicas**

La ama de llaves chequea las habitaciones habilitadas por el cuartelero (a) según la orden de prioridad de las reservas, identificando la cantidad de habitaciones que se requieren.

Si las labores de reparación de la habitación tuvieran una duración por más de un día, el ama de llaves deberá comunicar a recepción para que se bloquee la habitación en el sistema, por un lapso proyectado de reparación.

➤ **Documentos utilizados**

- HK – RH : Reporte de habitaciones. (ver modelo en anexo 1 del manual)

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>AREAS PUBLICAS</b>	REF: HK - AP Página 9 <hr/> Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	--	---

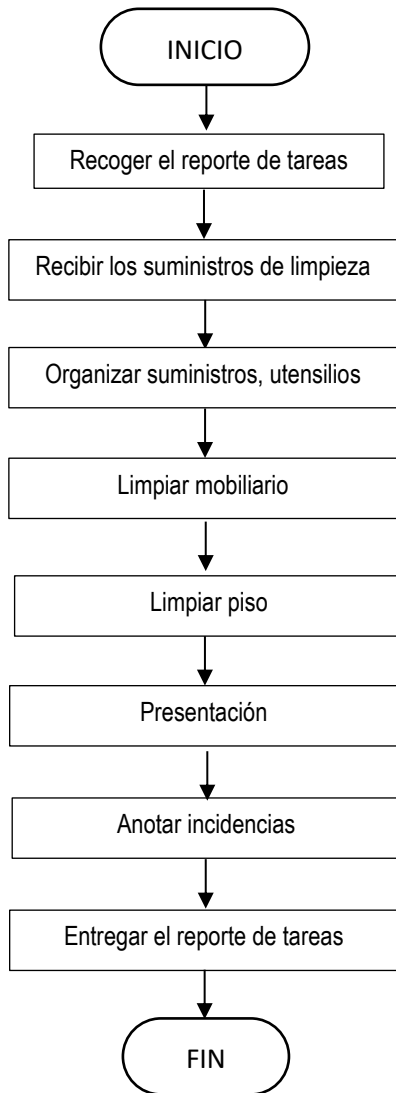
## **I. Objetivo**

Establecer los lineamientos de limpieza cotidiana de áreas y baños públicos, para el desarrollo de las actividades en la sección.

## **II. Alcance**

Este documento es fuente de consulta y aplicación para el personal que participa en los procedimientos de áreas públicas del establecimiento de hospedaje.

## I. Procedimiento Limpieza de Áreas publicas




DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se entrega al auxiliar de limpieza las labores a realizar en el reporte.	Ama de llaves	Reporte de tareas áreas
Se entrega al auxiliar de limpieza los suministros, utensilios y equipos, considerando las áreas y superficies por limpiar.	Ama de llaves	
Una vez recibida las tareas, equipos, suministro y utensilios, se coloca en el carrito de limpieza, y se organiza de manera que facilite su uso.	Auxiliar de limpieza	
Se limpia el mobiliario (mesa, silla, sofá, etc.) de las áreas públicas.	Auxiliar de limpieza	
Se limpia el piso con la escoba y recogedor, evitando levantar el polvo.	Auxiliar de limpieza	
Al término de la limpieza, ubicar el mobiliario, tal cual fue encontrado en su inicio.	Auxiliar de limpieza	
Anotar las incidencias ocurridas (averías) en cada turno en el reporte.	Auxiliar de limpieza	Reporte de tareas áreas publicas
Una vez finalizada sus labores, entregar el reporte a la ama de llaves.	Ama de llaves	Reporte de tareas áreas publicas

Fuente. Elaboración propia, 2019.

### ➤ Consideraciones específicas


El carrito auxiliar de limpieza es exclusivo para el traslado de utensilios, productos de limpieza, etc. También podría ser otro que cumpla la misma función (canastilla, bolsa).

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>AREAS PUBLICAS</b>	REF: HK - AP 01 Página 11  Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	--	---

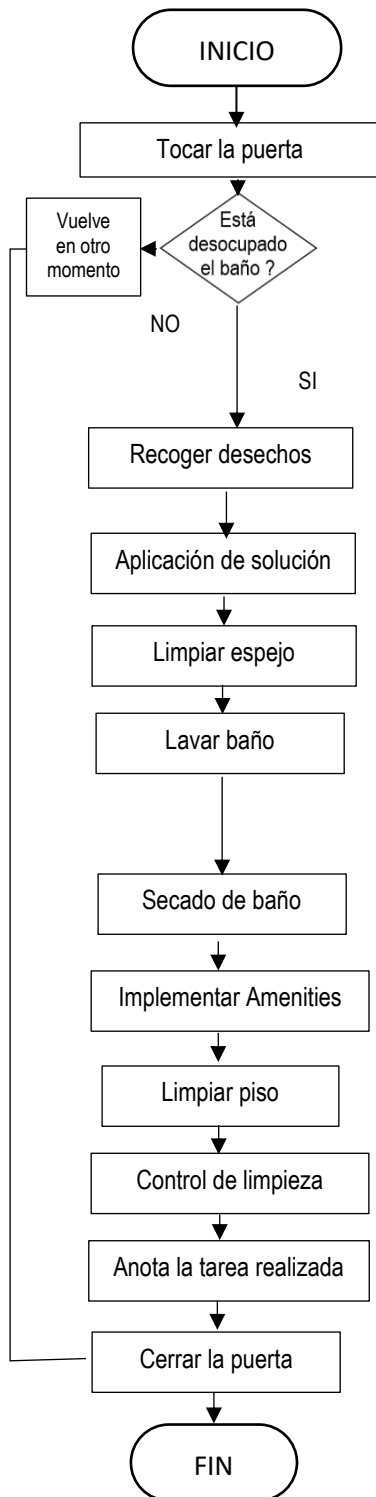
Se sugiere contar con una mopa rectangular (lampazo) para el barrido de pisos amplios, y así evitar que levante polvo.

➤ **Documentos utilizados**

- HK – RTAP : Reporte de tareas en áreas públicas (ver modelo en anexo 2 del manual)

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – AP 02 Página 12
	<b>AREAS PUBLICAS - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019


## I. Procedimiento de limpieza del baño público.



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se toca la puerta del baño público tres veces y se anuncia diciendo: buenos días/tardes/noches. "Housekeeping"	Auxiliar de limpieza	
Se verifica si el baño está desocupado. En caso de encontrarse desocupado, se continúa con la limpieza.	Auxiliar de limpieza	
Se recoge los desechos encontrados en el baño y se coloca en su respectiva bolsa.	Auxiliar de limpieza	
Se aplica productos de limpieza en el lavatorio, inodoro y mayólicas para su respectiva limpieza y desinfección.	Auxiliar de limpieza	
Con ayuda de un paño se limpia el espejo de arriba hacia abajo en forma de zeta.	Auxiliar de limpieza	
Con ayuda de un cepillo o paño se limpia el lavatorio y las mayólicas, luego se lava y enjuaga con agua, así también con ayuda de un hisopo, se limpia el fondo del interior del inodoro y se descarga el agua dos veces.	Auxiliar de limpieza	
Con ayuda de un paño de felpa se seca el lavatorio, mayólicas e inodoro.	Auxiliar de limpieza	
Se abastece el jabón y papel higiénico en su ubicación establecida.	Auxiliar de limpieza	
Se trapea siguiendo un orden de adentro hacia afuera.	Auxiliar de limpieza	
Se anota la tarea realizada en el control de limpieza de baño.	Auxiliar de limpieza	Control de baño público
En el reporte de tareas, se anota la tarea realizada, y también alguna novedad que se encontrará (avería).		
Se cierra la puerta y se retira el aviso de limpieza de baño.	Auxiliar de limpieza	Reporte de tareas áreas publicas

Fuente. Elaboración propia, 2019.



	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>AREAS PUBLICAS</b>	REF: HK - AP 01 Página 13 <hr/> Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	--	---

➤ **Consideraciones específicas**


Los envases de los productos de limpieza deben estar rotulados a fin de evitar confusiones y accidentes.

La cantidad de veces a limpiar en el baño público dependerá de la ocupabilidad del establecimiento y los eventos que pudieran realizarse.

El carrito del auxiliar de limpieza es exclusivo para el traslado de utensilios, productos de limpieza, etc., también podría ser otro que cumpla la misma función (canastilla, bolsa).

➤ **Documentos utilizados**

- HK – RTAP : Reporte de tareas áreas públicas (ver modelo en anexo 2 del manual)
- HK – CBP : Control de baño público. (ver modelo en anexo 3 del manual)


	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>HABITACIONES</b>	REF: HK - HAB Página 14 Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	--	---

**I. Objetivo:**

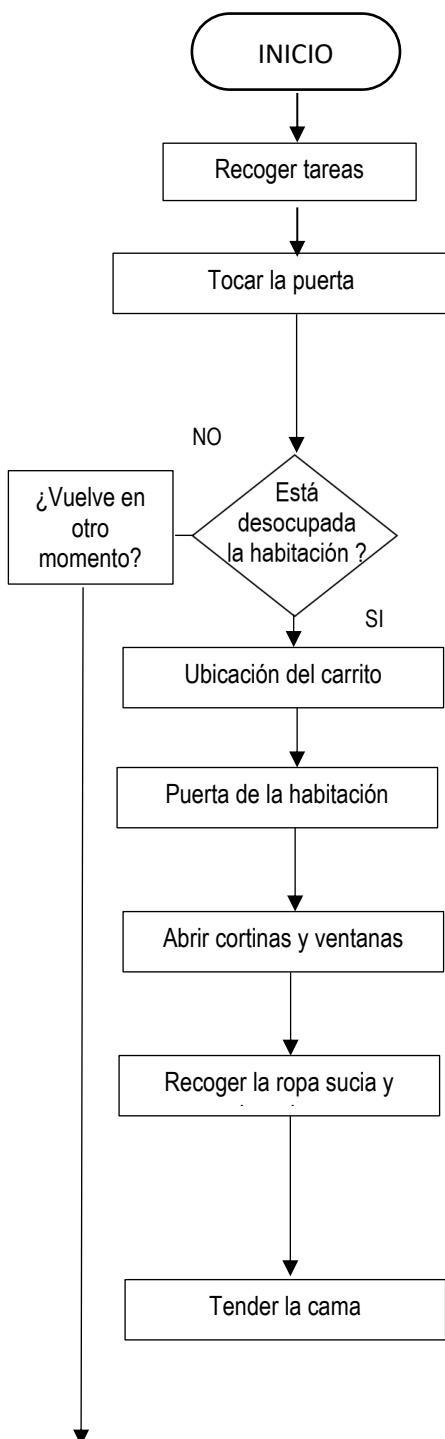
Establecer y asegurar los lineamientos a seguir para el desarrollo de las actividades de limpieza diaria, en la sección de habitaciones de los establecimientos de hospedaje.

**II. Alcance:**

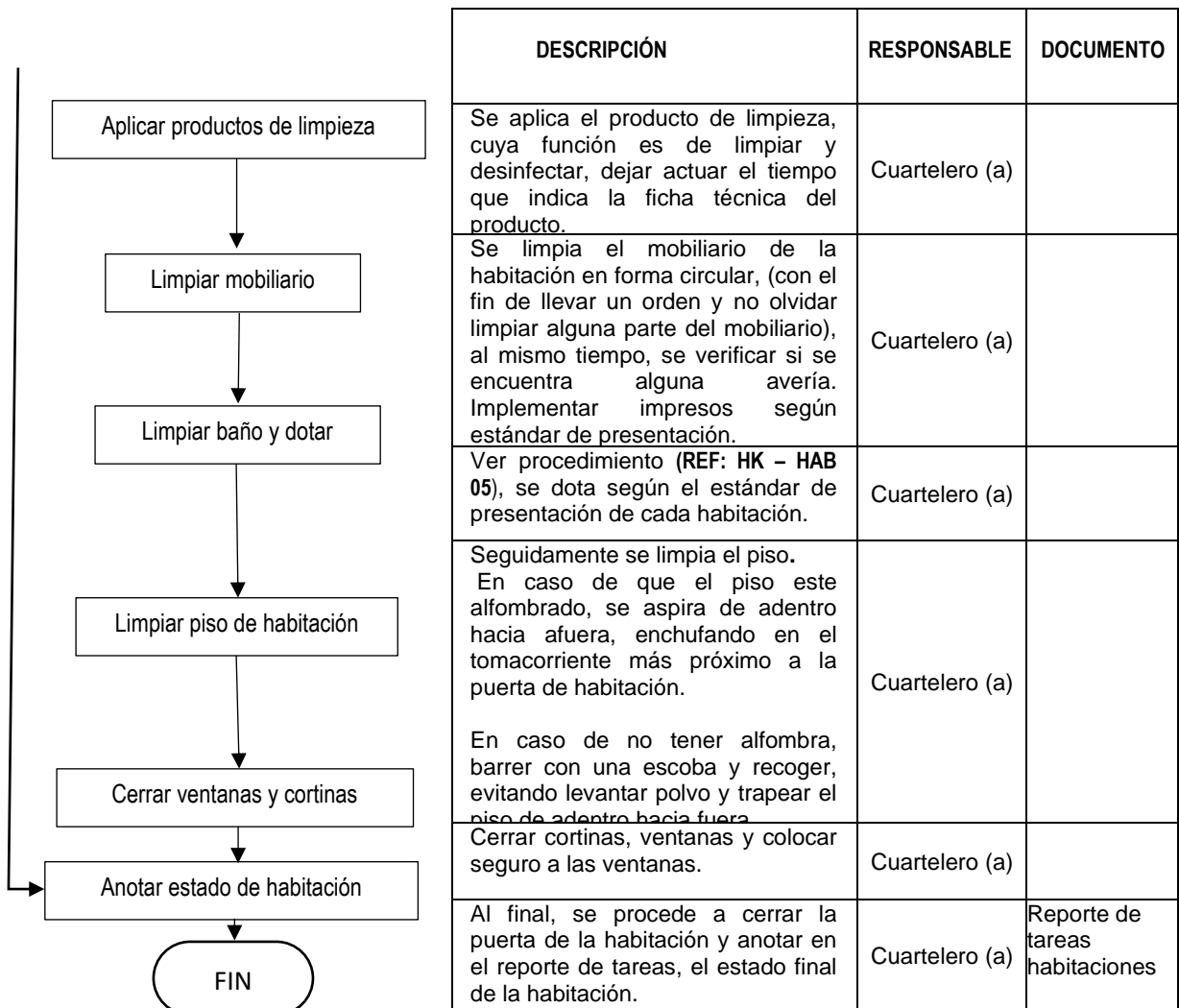
Este documento es fuente de consulta y aplicación para el personal que participa en los procedimientos de habitaciones de los establecimientos de hospedaje.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – HAB 01 Página 15
	<b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

## I. Procedimiento de limpieza de habitación ocupada



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
El cuartelero (a) recoge el reporte de tareas de la oficina de Housekeeping.	Ama de llaves	Reporte de tareas habitacione
Al tocar la puerta se dice: "Buenos Días/tardes Housekeeping", Toca la puerta tres veces y espera unos segundos antes de ingresar.	Cuartelero (a)	
Seguidamente ingresa a la habitación.  En caso de que el huésped se no se encuentre en la habitación se continua con la limpieza.	Cuartelero (a)	Reporte de tareas habitacione s
El carrito del cuartelero se colocará en la puerta de entrada de la habitación.	Cuartelero (a)	
La puerta de la habitación quedará abierta, con la finalidad que sea de conocimiento de todos, que se está limpiando esa habitación.	Cuartelero (a)	
Se abren las cortinas y ventanas de la habitación, a fin de ventilarla.	Cuartelero (a)	
Se retira los desechos de la habitación, baño y se coloca en sus respectivas bolsas (que se encuentra en carrito), así también, se retira la ropa de cama, ver procedimiento (REF: HK – HAB 03), toallas (teniendo la precaución de que ningún objeto personal del huésped se encuentre en esta).	Cuartelero (a)	
Ver procedimiento (REF: HK HAB 04)	Cuartelero (a)	




Fuente. Elaboración propia, 2019.

### ➤ Consideraciones específicas

Si el huésped se encuentra en la habitación, preguntarle si desea que se aspire el piso, ya que esto ocasiona mucho ruido y puede provocar molestias.

Si la habitación se encuentre con la tarjeta de “no molestar”, se colocará por debajo de la puerta una tarjeta donde especifique que se vino a realizar la

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – HAB 01 Página 17  Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	---	--

limpieza, pero por privacidad no se arregló la habitación, si desea que se realice en otro horario la limpieza de la habitación coordinar con recepción.

Todos los días, usada la habitación se debe de cambiar las toallas, ropa de cama (sábanas fundas), excepto que el huésped solicite usar la misma ropa (haya colocado la tarjeta verde).

Si el huésped ha colocado una almohada o alguna prenda en el piso o mueble, se deberá colocar en el closet en forma ordenada.

Si el huésped solicita algún artículo extra (jabón, champo, etc.), o realice una petición especial, se anotará en el reporte de tareas, con el fin de poseer una evidencia a su solicitud.

El carrito del cuartelero es exclusivo para el traslado de ropa de cama, amenities, productos de limpieza, impresos, etc. (también podría ser otro que cumpla la misma función como canastilla o bolsa).

A la hora de término de la limpieza de la habitación, la puerta del baño se deja semi abierta, con la finalidad que se pueda ventilar.

Si el establecimiento tiene como norma colocar ambientador a sus habitaciones, se sugiere rociar en las cortinas, con la finalidad, de que cuando el huésped ingrese y abra las ventanas, el aire ayudará a que el ambientador que quedo en las cortinas aromatice toda la habitación.

Se utiliza guantes para retira la ropa sucia y limpiar mobiliario, así también, para limpiar el baño con guantes diferenciados para evitar contaminación cruzada.

➤ **Documentos adicionales**

- HK – RTH: Reporte de tareas habitaciones. (ver modelo en anexo 4 del manual)



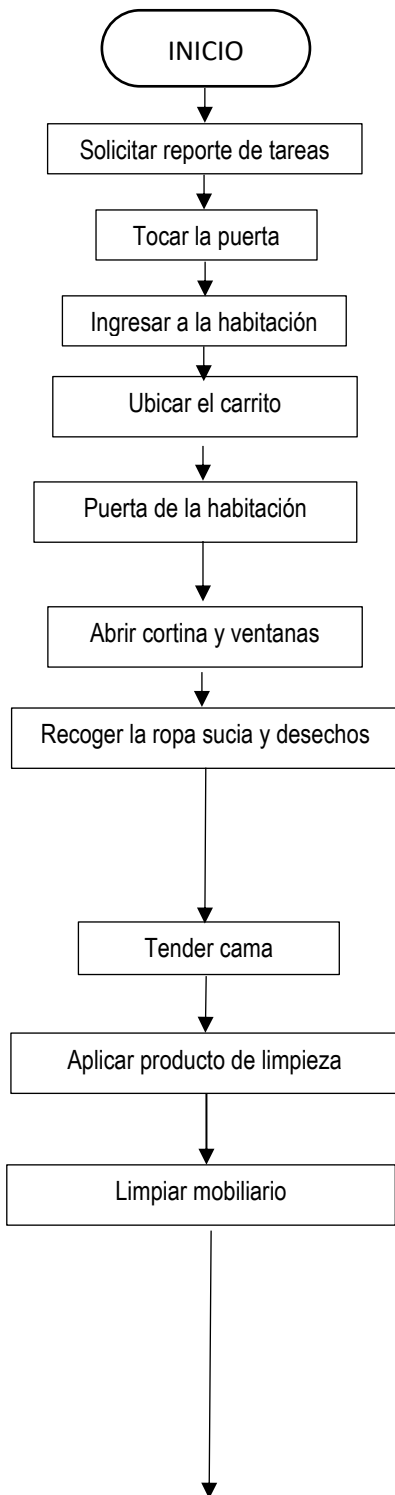
**MANUAL OPERATIVO DE  
HOUSEKEEPING**

**HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS**


REF: HK – HAB 02  
Página 19

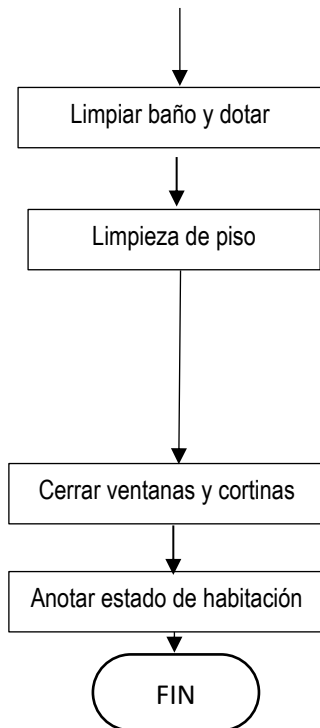
Revisión: 1  
Fecha: Septiembre, 2019

**I. Procedimiento de limpieza de habitación en salida**



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
El cuartero (a) solicita reporte de tareas	Ama de llaves	Reporte de tareas habitaciones
Se toca la puerta tres veces, diciendo "Housekeeping"	Cuartelero (a)	
Seguidamente se ingresa a la habitación.	Cuartelero (a)	
El carrito del cuartelero se coloca en la puerta de entrada de la habitación.	Cuartelero (a)	
La puerta de la habitación quedará abierta, con la finalidad, que sea de conocimiento de todos que se está limpiando esa habitación.	Cuartelero (a)	
Con la intención de ventilar el ambiente, se mantienen abierta las cortinas y ventanas.	Cuartelero (a)	
Se retira los desechos de la habitación, baño y se coloca en sus respectivas bolsas (que se encuentra en carrito), así también, se retira la ropa de cama sucia. Ver procedimiento (REF: HK – HAB 03) y toallas (teniendo la cautela de que ningún objeto personal del huésped se halle en esta).	Cuartelero (a)	
Ver procedimiento (REF: HK - HAB 04).	Cuartelero (a)	
Se aplica el producto de limpieza en las diferentes superficies del baño (inodoro, ducha, lavatorio, etc.) se dejar actuar el tiempo que indica la ficha técnica del producto.	Cuartelero (a)	
Se limpia el mobiliario de la habitación en forma circular con el fin de ser ordenado en la limpieza y evitar pérdida de tiempo, al mismo tiempo verificar si se encuentra alguna avería anotarlo en el reporte de tareas y falta de algún impreso dotarlo. En caso de encontrar algún objeto perteneciente al huésped hacer el procedimiento respectivo. Ver (REF: HK – HAB 06).	Cuartelero (a)	Reporte de tareas habitaciones

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – HAB 04 Página 20
	<b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre, 2019



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Ver procedimiento (REF: HK – HAB 05), se dota según el estándar de presentación de cada habitación.	Cuartelero (a)	
Seguidamente se limpia el piso.  En caso de que el piso esté alfombrado, se aspira de adentro hacia afuera, enchufando en el tomacorriente más próximo a la puerta de la habitación.  En caso de no tener alfombra, barrer con una escoba y recoger, evitando levantar polvo y trapear el piso de adentro hacia fuera.	Cuartelero (a)	
Cerrar cortinas y ventanas y colocar el seguro de la ventana.	Cuartelero (a)	
Al final, se procede a cerrar la puerta de la habitación y anotar en el reporte de tareas el estado final de la habitación.	Cuartelero (a)	Reporte de tareas habitaciones

Fuente. Elaboración propia, 2019.

### ➤ Detalles adicionales


La puerta del baño se deja semi abierta, con la finalidad que se pueda ventilar.

La silla de escritorio se deja semi diagonal, con el propósito de hacerle la invitación al huésped para su uso.

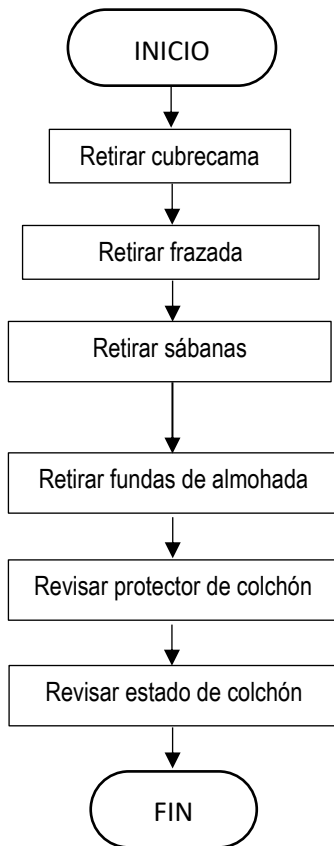
Si el establecimiento tiene como norma colocar ambientador a sus habitaciones, se sugiere rociar en las cortinas, con la finalidad de que cuando el huésped ingrese y abra las ventanas, el aire ayude a que el ambientador que quedo en las cortinas aromatice toda la habitación.

### ➤ Documentos adicionales

- HK - RTH: Reporte de tareas habitaciones. (ver modelo en anexo 4 del manual)

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – HAB 03 Página 21
	<b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

### I. Procedimiento de destendido de cama



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se extiende el cubrecama y se retira doblado en tres.	Cuartelero (a)	
Se extiende la frazada y se retira doblado en tres.	Cuartelero (a)	
Se retira las dos sábanas de una en una, a la misma vez verificando su estado y evitando que algún objeto del huésped pueda ir en las prendas.	Cuartelero (a)	
Se retira las fundas de las almohadas, verificando el estado de estas.	Cuartelero (a)	
Se extiende y se verifica el estado del protector de colchón.	Cuartelero (a)	
Se verifica el estado del colchón.	Cuartelero (a)	Reporte de tareas habitaciones

Fuente. Elaboración propia, 2019.


#### ➤ Consideraciones específicas

La frazada y cubrecama doblados se colocan en un lugar apropiado, donde no se exponga su buen cuidado.

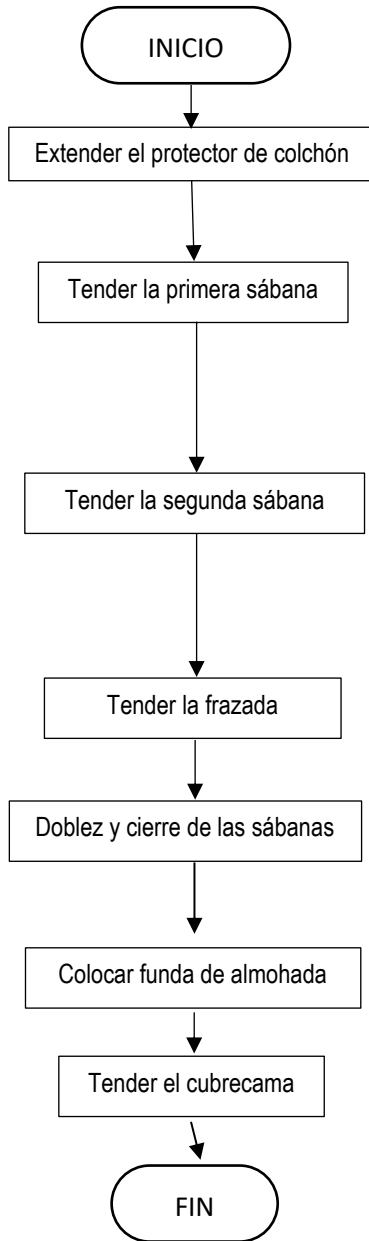
No utilizar la funda para contener las prendas sucias, ya que como práctica esto ocasionaría el ensanchamiento de dicha prenda.

Al momento de retirar la funda de almohada, no se apoye con el mentón porque pondría en riesgo la salud del cuartelero (a), si una sábana o funda de almohada se encuentre manchada, rota o descocida, en ese lado hacer un nudo con el fin de que cuando llegue a lavandería, el lavandero pueda ubicar el deterioro fácilmente.



	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – HAB 04 Página 22
	<b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre, 2019


## I. Procedimiento de tendido de cama



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Extender el protector de colchón en las cuatro esquinas de la cama.	Cuartelero (a)	
Centrar y extender en las esquinas de la cama de tal manera que el dobléz quede centrado, y se reparta por los cuatro lados iguales, así mismo, formar un ángulo recto en las esquinas y continuar ingresando las sábanas, realizar en forma de una U, con el fin de ser ordenado y ahorrar tiempo.	Cuartelero (a)	
A partir del borde del colchón (cabecera), centrar y extender la segunda sabana de la cabecera hacia la parte baja de la cama, y se reparta por los cuatro lados iguales, así mismo, formar un ángulo recto en las esquinas y continuar ingresando las sábanas, realizar en forma de una U, con el fin de ser ordenado y ahorrar tiempo.	Cuartelero (a)	
La frazada se coloca a 10 centímetros a partir del borde del colchón (cabecera) se centra, y se reparte los tres lados iguales.	Cuartelero (a)	
Ubicándose en la cabecera se dobla la basta de la segunda sabana, cubriendo parte de la frazada y se reparte por los tres lados iguales.	Cuartelero (a)	
Colocar la funda ingresando primero el rotulo (etiqueta) que posee la almohada.	Cuartelero (a)	
Se coloca el cubrecama empezando por la parte final de la cama, extendiéndola hasta llegar a la parte inicial de la misma, colocando las almohadas debajo del cubrecama.	Cuartelero (a)	


Fuente. Elaboración propia, 2019.

### ➤ Consideraciones específicas

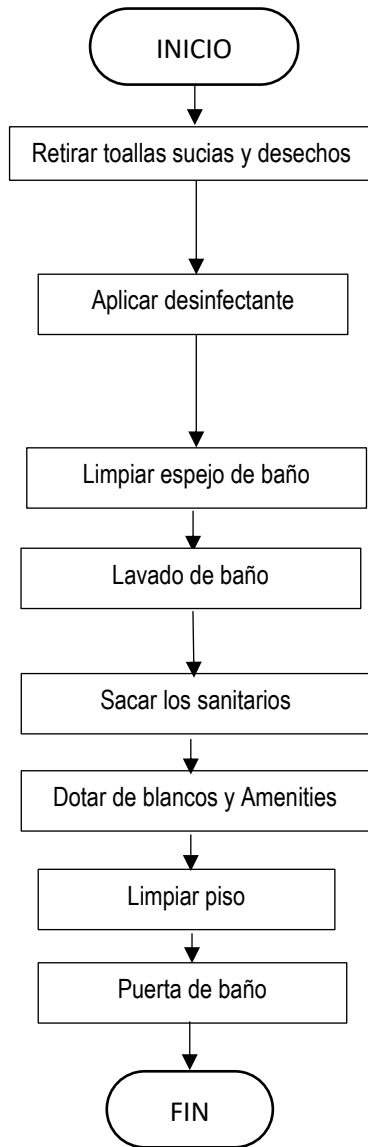
	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – HAB 04 Página 23 <hr/> Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	---	--

Al momento de tender la primera sábana, hay que considerar que la costura se encuentre hacia abajo, y la segunda sábana se encuentre hacia arriba.

Con el propósito de que el colchón tenga una alta durabilidad, rotar cuatro veces trimestralmente, con esta práctica el colchón se mantendrá equilibrado por sus lados, para mejor un control marcar en las esquinas los meses que correspondan.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – HAB 05 Página 24
	<b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre, 2019

## I. Procedimiento de limpieza y desinfección del baño de la habitación




DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se retiran las toallas sucias, así también los desechos y colocarlos en su respectiva bolsa (carrito del cuartelero)	Cuartelero (a)	
Se jala la palanca del inodoro y se aplica el producto de limpieza (lavatorio, inodoro, ducha, mayólicas). En caso de encontrar una avería, informar a la ama de llaves para su inmediata solución y anotar en su reporte de habitaciones.	Cuartelero (a)	Reporte de tareas habitaciones
Con un paño se limpia el espejo de arriba hacia abajo formado una zeta.	Cuartelero (a)	
Con ayuda de un cepillo o paño, se limpia el lavatorio, inodoro, ducha, y las mayólicas, luego se lava y enjuaga con agua.	Cuartelero (a)	
Se seca el inodoro, lavatorio, ducha, mayólicas, y se deja todo brillantado.	Cuartelero (a)	
Se abastece de toallas, Amenities, según estándar de presentación.	Cuartelero (a)	
Se trapea el piso de adentro hacia afuera.	Cuartelero (a)	
La puerta de baño se deja semiabierta con el fin que se pueda ventilar.	Cuartelero (a)	

Fuente. Elaboración propia, 2019.

### ➤ Consideraciones específicas

Cuando una habitación es salida, se cambia todos los amenities usados.


	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b></p> <p style="text-align: center;"><b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b></p>	REF: HK – HAB 05 Página 25
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

Cuando una habitación está ocupada, se cambia los amenities cuando sean utilizados más de la mitad.

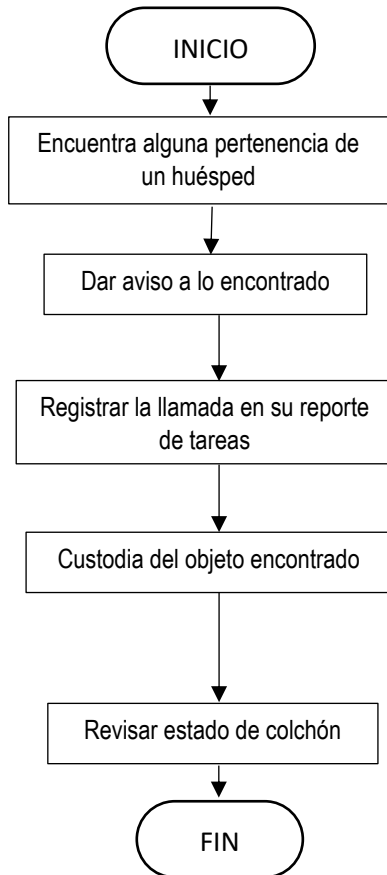
En caso de que las toallas se encuentren manchas, colocarlos en una bolsa para evitar manchar a las demás prendas.

➤ **Documentos adiciones**

HK – RTH: Reporte de tareas habitaciones (ver modelo en anexo 4 del manual)

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – HAB 06 Página 26
	<b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre, 2019

## I. Procedimiento de objetos perdidos y encontrados



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se verifica en el reporte de tareas el número de habitación y el nombre del huésped.	Cuartelero (a)	
Se comunica a la ama de llaves, así se da parte de lo encontrado en la habitación	Cuartelero (a)	
En el reporte de tareas, se anota el objeto encontrado, registra el nombre del cuartero (a), el número de habitación, descripción, estado del objeto y firma.	Cuartelero (a)	Reporte de tareas habitaciones
Se coloca en una bolsa los respectivos datos del huésped: nombre del cuartero o camarera, fecha, el número de habitación, descripción del objeto y lo coloca en una bolsa y se anota en cuaderno de lost and found.	Cuartelero (a)	Cuaderno de lost and found
Al concluir su turno, se acerca a la oficina de Housekeeping para la entrega del objeto con su respectiva bolsa, y se anota en el cuaderno de ocurrencias.	Cuartelero (a)	Cuaderno de ocurrencias

Fuente. Elaboración propia, 2019.

### ➤ Consideraciones específicas

Si el huésped se encuentra aún en el hotel, ubicarlo y entrégalo.

Si se encuentra una suma importante de dinero u objetos de gran valor, se sugiere avisar inmediatamente a la ama de llaves, así también a la gerencia y personal de seguridad, a fin de que se acerquen a la habitación para el conteo del dinero y verificación de los objetos, para luego se redacte, con el fin de que quede constancia de lo encontrado.

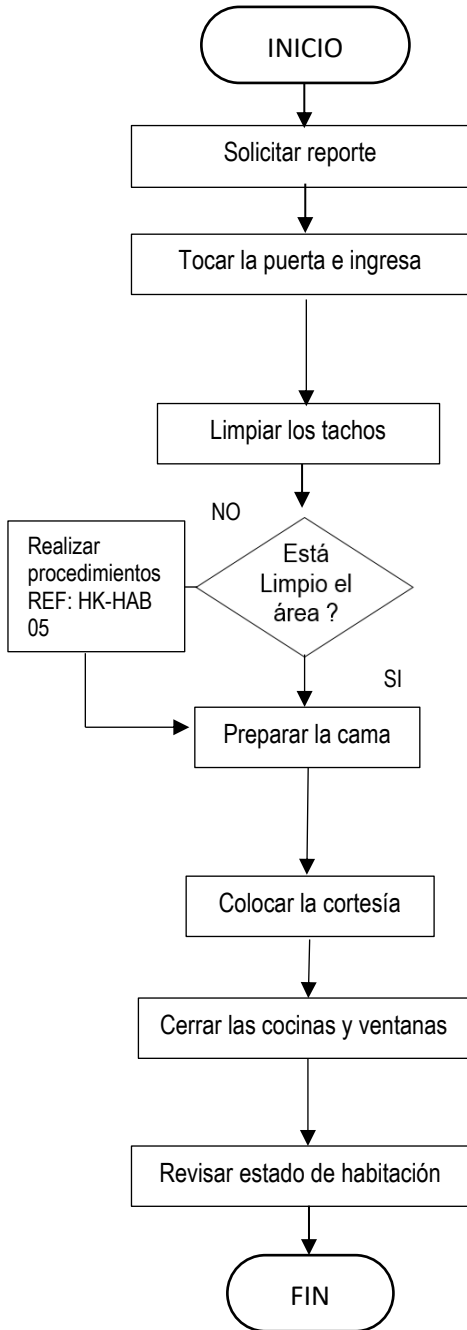
Tener en custodia los objetos encontrados por 3 meses (objetos de menor valor), 6 meses (objetos de mayor valor), en caso de que el huésped no lo reclame, se puede entregar al personal que encontró los objetos (va a depender de la política del establecimiento).

Contar con un cuaderno de lost and found específico.

➤ **Documentos adicionales**


- HK – RTH: Reporte de tareas habitaciones (ver modelo en anexo 4 del manual)
- HK – CO: Cuaderno de ocurrencias
- HK – CLF: Cuaderno de lost and found

## I. Procedimientos de cobertura



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
El cuartelero (a) solicita al ama de llaves, el reporte de habitaciones, el cual, encuentran ocupadas y necesitan servicio de cobertura.	Ama de llaves	Reporte de habitaciones
Al tocar la puerta se dice: "buenas tardes Housekeeping", toca la puerta tres veces suavemente, espera unos segundos antes de ingresar.	Cuartelero (a)	
Retira la basura de los tachos, coloca los desperdicios en la bolsa de desechos (carrito del cuartelero).	Cuartelero (a)	
Seguidamente se verifica si el baño ha sido usado.	Cuartelero (a)	
Luego se dirige a la cama, se dobla por la mitad la segunda sábana, la frazada y el cubrecama, después se vuelve a doblar por la mitad, luego dobla la esquina (en diagonal) mirando al velador.	Cuartelero (a)	
Colocar la cortesía (chocolate), y la tarjeta de buenas noches sobre la mesita de noche.	Cuartelero (a)	
Se cierran las cortinas y ventanas de la habitación, así mismo, antes de retirarse, se deja una luz encendida del foco del velador, que se encuentra al lado de la cama donde se hizo el dobléz.	Cuartelero (a)	
Se cierra la puerta y anota en su reporte la tarea realizada.	Cuartelero (a)	Reporte de habitaciones

Fuente. Elaboración propia, 2019.

	<p style="text-align: center;"><b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b></p> <p style="text-align: center;"><b>HABITACIONES - PROCEDIMIENTOS</b></p>	REF: HK – HAB 07 Página 29
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

➤ **Consideraciones específicas**


El horario de cobertura se realizar de 16:00 hasta 20:00 como máximo para evitar molestias al huésped.

Se coloca la cortesía (chocolates) en el velador, y no sobre la almohada, debido a que el huésped no lo reconozca y puede ocasionar manchar la sabana, así también se coloca un cartel de buenas noches junto al chocolate.

➤ **Documentos adicionales**

- HK – RH: Reporte de habitaciones (ver modelo en anexo 1 del manual)



	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>LAVANDERIA</b>	REF: HK – LAV Página 30
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

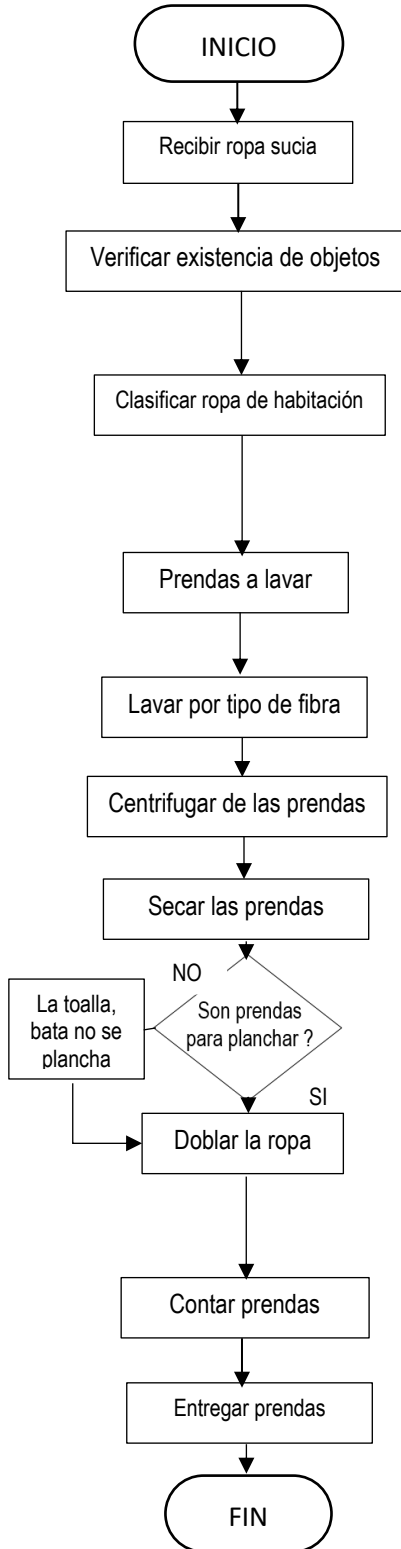
## **I. Objetivo**

Establecer los lineamientos a seguir ante el desarrollo de las actividades en la sección de lavandería del establecimiento de hospedaje.

## **II. Alcance**


Este documento es fuente de consulta y aplicación para el personal que participa en los procedimientos de lavandería del establecimiento de hospedaje.

### I. Procedimiento de lavado de ropa de habitación



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se verifica que no exista ropa u objetos del huésped, entre las sábanas, fundas o toallas, luego deberán anotarse.	Lavadero (a)	Registro de control de prendas
En caso de hallar algún objeto o ropa, el lavadero deberá entregar a la ama de llaves, luego se firmará el cuaderno de cargo de entrega de la prenda.	Lavadero (a)	Cuaderno de cargo
Se clasifica por separado. Ropa de cama: sábanas, fundas de almohadas Ropa de baño: Toallas y batas Se colocan en diferentes depósitos y se anotan.	Lavadero (a)	Registro de control de lavado.
Se separa la cantidad de prendas a lavar considerando el peso que pueda soportar el tambor de la lavadora.	Lavadero (a)	
Se lava en la lavadora por separado la ropa de cama (sábanas, fundas) y ropa de baño (toallas)	Lavadero (a)	
Una vez lavado, se centrifuga las prendas lavadas por separado ropa de cama y ropa de baño.	Lavadero (a)	
Una vez centrifugada las prendas, se colocan en la secadora por separado según el tipo de prenda.		
Se verifica si son prendas para planchar (sábanas, fundas).	Lavadero (a)	
En el caso de las toallas se doblan según estándar de presentación, y las batas se pueden doblar o colgar. En el caso de las sábanas y fundas de almohadas se doblan considerando facilidad de uso.	Lavadero (a)	
Se contabiliza la cantidad de prendas lavadas.	Lavadero (a)	
Se entrega las prendas limpias a ropería o tóxico para que el personal de pisos la pueda utilizar, y anotar.	Lavadero (a)	Registro de control de prendas

Fuente. Elaboración propia, 2019.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – LAV 01 Página 32
	<b>LAVANDERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

### ➤ **Detalles adicionales**

Se recomienda realizar un prelavado a las prendas más sucias.

Si el personal encargado del lavado verifica que la prenda presenta roturas o se encuentra muy deteriorada, deberá separar la prenda y comunicar a la ama de llaves, quien verificará si la prenda tiene arreglo, en caso contrario la ama de llaves autoriza la baja, se registra en el cuaderno de baja.

Las prendas que se encuentre manchadas se tienen que tratar y quitar las manchas, con ayuda de jabón y agua antes de su lavado.


Considerar para el lavado de blancos, el peso de cada prenda y así poder conocer la cantidad de prendas a lavar dependiendo la capacidad del tambor.

El detergente para usar para el lavado de prendas es 100 gramos por cada kilo de ropa.

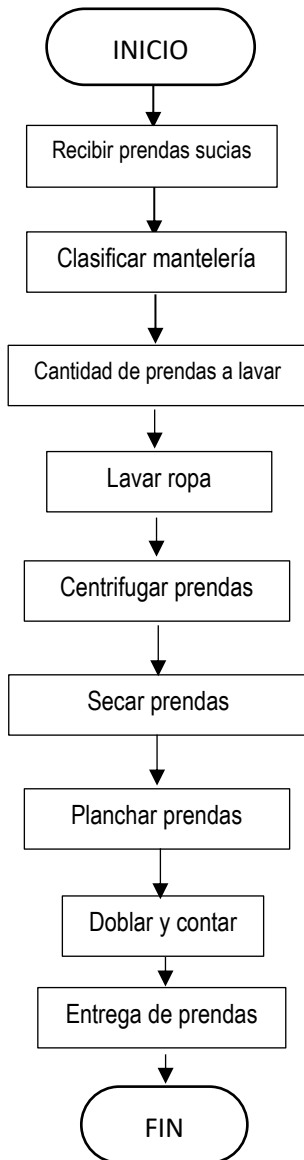
Hipoclorito de sodio (lejía) su uso es de 250 ml (1/4 litro) por 10 litros de agua aproximadamente.

### ➤ **Documentos utilizados**

- HK - RCP: Registro control de prendas (ver modelo en anexo 5 del manual)
- HK - RCL: Registro control de lavado (ver modelo en anexo 6 del manual)
- HK – CC: Cuaderno de cargo

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – LAV 02 Página 33
	<b>LAVANDERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

## I. Procedimiento de lavado de ropa de alimentos y bebidas




DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se recibe los manteles, servilletas del área de alimentos bebidas y se anotan.	Lavadero (a)	Registro de control de prendas
Se clasifica y cuenta las prendas recibida y lo anota.	Lavadero (a)	Registro de control de lavado
Se separa la cantidad de prendas a lavar considerando el peso que pueda soportar el tambor de la lavadora.	Lavadero (a)	
Se lavan las prendas por separado considerando blanco y colores.	Lavadero (a)	
Una vez lavado, se centrifugan las prendas lavadas por separado, teniendo en cuenta color, fibra, grado de suciedad, entre otros.	Lavadero (a)	
Una vez centrifugada las prendas se colocan en la secadora por separado.	Lavadero (a)	
Se planchan las prendas.	Lavadero (a)	
Se doblan las prendas según prenda, se contabiliza.	Lavadero (a)	
Se entrega todas las prendas a la ropería y se anota.	Lavadero (a)	Registro control de prendas

Fuente. Elaboración propia, 2019.

### ➤ Detalles adicionales

Si se verifica que la prenda presenta roturas o se encuentra muy deteriorada, deberá separar la prenda y comunicar a la ama de llaves, quien verificará si la


	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>LAVANDERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – LAV 02 Página 34  Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	---	--

prenda tiene arreglo, en caso contrario la ama de llaves autoriza la baja y se registra en el cuaderno de baja.

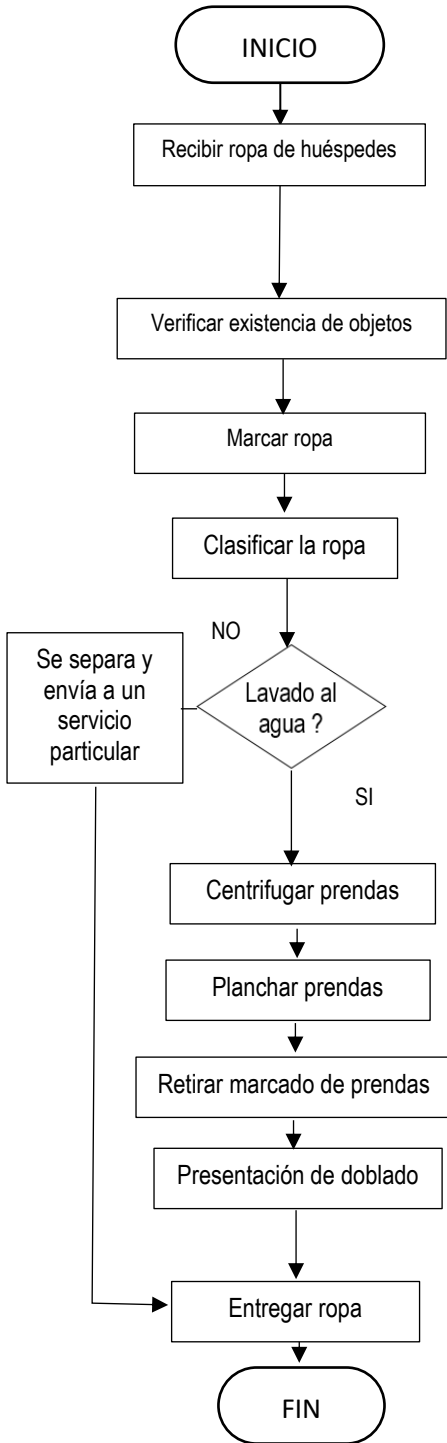
Las prendas que se encuentran manchadas tienen que tratar de quitar las manchas, con la ayuda de jabón y agua antes de su lavado.

➤ **Documentos utilizados**

- HK – RCP: Registro de control de prendas (ver modelo en anexo 5 del manual)
- HK – RCL: Registro control de lavado (ver modelo en anexo 6 del manual)


	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – LAV 03 Página 35
	<b>LAVANDERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

### I. Procedimiento para el lavado de ropa de huéspedes



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se recepciona las prendas sucias a lavar, dichas prendas dentro de una bolsa, tiene que estar acompañadas con el formato de solicitud de lavandería correctamente llenado y que coincida la cantidad de ropa con la cantidad anotada en cada bolsa.	Lavadero (a)	Formato de lavandería
En caso de hallar algún objeto o ropa, el lavadero, deberá entregar a la ama de llaves y firmar cuaderno de cargo de entrega.	Lavadero (a)	Cuaderno de cargo
Se marca la ropa con la cinta de marcar ropa y se anota con plumón indeleble el número de habitación.	Lavadero (a)	
Separa la indumentaria en: ropa blanca, ropa de color y tipo de prenda.	Lavadero (a)	
Se verifica si es lavado al agua  En caso de lavado al agua, se procede a lavar las prendas.  Si las prendas son para lavar al seco, se realiza a través de un servicio.  Se anotan en el cuaderno de cargo.	Lavadero (a)	Cuaderno de cargo
Se centrifuga las prendas de lavado al agua.	Lavadero (a)	
Se plancha las prendas, según solicitud del huésped.	Lavadero (a)	
Se retira la cinta de marcación de las prendas.	Lavadero (a)	
Según el formato de lavandería llenado por el huésped, se entrega sea doblado o colgado en un gancho de ropa.	Lavadero (a)	Formato de lavandería
Se entrega la ropa de huésped	Lavadero (a)	

Fuente. Elaboración propia, 2019.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>LAVANDERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – LAV 03 Página 36 <hr/> Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	---	--

➤ **Consideraciones específicas**

La cinta de marcar ropa se ingresa por un ojal de la prenda evitando dañarla.

Las prendas que se encuentre manchadas tienen que tratar de quitar las manchas, con la ayuda de jabón y agua antes de su lavado.


Verificar que el huésped haya llenado y firmado correctamente el formato de solicitud de lavandería en la misma habitación si fuera posible.

En la recepción de las prendas se verifica que toda la ropa colocada en la bolsa se encuentre registrada en el formato de solicitud.

En la recepción de las prendas se verifica que la ropa no presente algún daño o que existan objetos olvidados del huésped en la ropa.

Si se encuentra alguna prenda deteriorada, se recoge la prenda y anotara en el formato de lavandería el estado que se encuentra la prenda.

Si el huésped no se encuentra en la habitación y no haya elaborado el formato de solicitud, el lavandero (a) no recogerá la ropa, se dejará una nota donde señale el motivo por el cual no se llevaron las prendas a lavar.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>LAVANDERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – LAV 03 Página 37
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

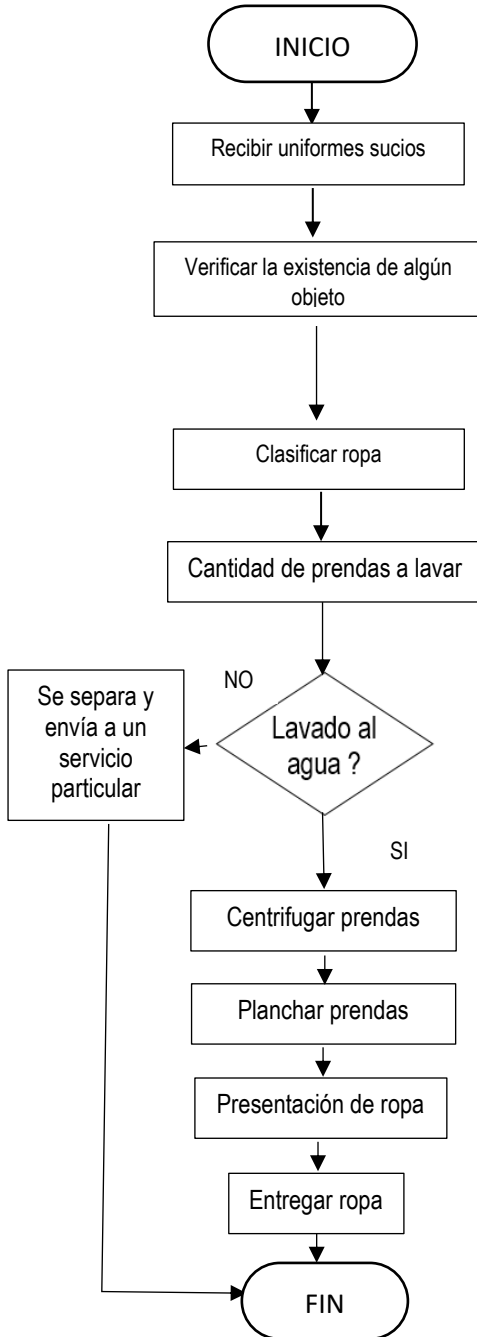
Cuando se lavan las prendas en la lavadora, primero se lava la ropa de colores y luego la ropa blanca.

➤ **Documentos utilizados**

- HK - FL: Formato de lavandería (ver modelo en anexo 7 del manual)
- HK - CC: Cuaderno de cargo




### I. Procedimiento del lavado de uniforme del personal



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se recibe la ropa sucia, se verifica que no existan objetos de los colaboradores entre las prendas y se anotan.	Lavandero (a)	Registro control de prendas
Seguidamente se verifica si se halló algún objeto. En caso de hallar algún objeto o ropa, el lavandero (a) deberá entregar a la ama de llaves, además de firmar el cuaderno de cargo de entrega.	Lavandero (a)	Cuaderno de cargo
Los uniformes se clasifican por tipo de prenda, color, grado de suciedad, peso y se anota.	Lavandero (a)	Registro control de lavado
Se separa la cantidad de prendas a lavar considerando el peso que pueda soportar el tambor de la lavadora.	Lavandero (a)	
Seguidamente se procede a lavar las prendas al agua.  En caso de lavado al seco, se procede a separar y enviarse a un servicio particular (terciar izar), se anota en el cuaderno de cargo las prendas a lavar.	Lavandero (a)	Cuaderno de cargo
Se centrifugan las prendas de lavado al agua.	Lavandero (a)	
Se plancha las prendas	Lavandero (a)	
Según los uniformes, se doblan o se cuelgan en un gancho de ropa.	Lavandero (a)	
Se entrega a ropería las prendas limpias y se anota.	Lavandero (a)	Registro de control de prendas

Fuente. Elaboración propia, 2019.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>LAVANDERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – LAV 03 Página 39  Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	---	--

➤ **Consideraciones específicas:**


Los uniformes del personal se marcan con hilo.

Los uniformes del personal de cocina se lavan por separado para evitar manchar a otros uniformes.

En caso de que el lavadero (a), verifique que la prenda presenta roturas o se halle muy deteriorada, deberá apartar la prenda e informar a ropería.

➤ **Documentos utilizados**

- HK - RCP: Registro de control de prendas (ver modelo en anexo 5 del manual)
- HK - RCL: Registro de control de lavado (ver modelo en anexo 6 del manual)
- HK - CC: Cuaderno de cargo


	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>ROPERIA</b>	REF: HK – ROP Página 40
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

## **I. Objetivo**

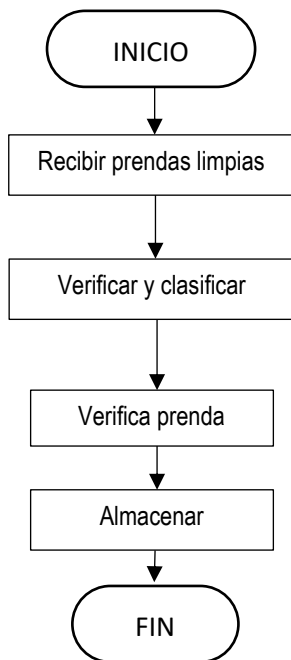
Establecer los lineamientos a seguir ante el desarrollo de las actividades en la sección de ropería del establecimiento de hospedaje.

## **II. Alcance**

Este documento es fuente de consulta y aplicación para el personal que participa en los procedimientos de ropería del establecimiento de hospedaje.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>ROPERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – ROP 01 Página 41
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

## I. Procedimientos de recepción de prendas



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se recibe las prendas de lavandería, se anota en el cuaderno de recepción de prendas.	Lencero (a)	Registro control de prendas
Se chequea las prendas, así también se clasifica por el tipo de prenda (color, textura).	Lencero (a)	
En caso la prenda se encuentre con alguna avería (rotura, descocido), se repara o se da de baja, con visto bueno de la ama de llaves.	Lencero (a)	Reporte de baja y perdidas
Se acopia en sus respectivos anaqueles.	Lencero (a)	


Fuente. Elaboración propia, 2019.

### ➤ Consideraciones específicas

Si el lencero (a) verifica que la prenda presenta roturas o se halle muy deteriorada, debe apartar la prenda e informar a la ama de llaves para su posterior baja (reporte de baja).


La presentación de sábanas se realiza en juegos (primera sabana y segunda sabana), la primera envuelve a la segunda procurando que se muestre el lomo de la prenda para el fácil conteo.

Para su mejor identificación en los anaqueles se colocan rótulos.

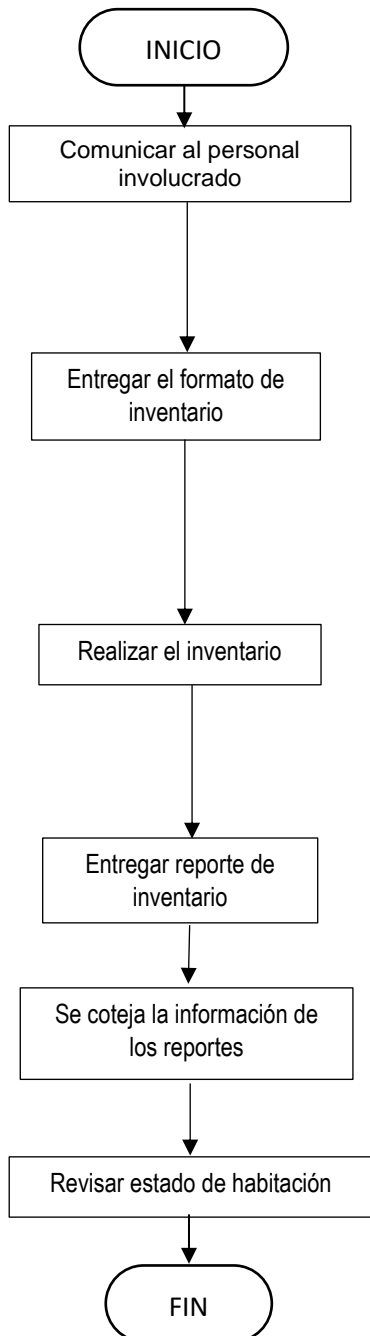
	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>ROPERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – ROP 01 Página 42
		Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

### **Documentos adicionales**

- HK - RCP: Registro control de prendas (ver modelo en anexo 5 del manual)
- HK – RBP: Reporte de baja y perdidas (ver modelo en anexo 8 del manual)


	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – ROP 02 Página 43
	<b>ROPERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019

## I. Procedimiento de inventarios



DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Se informa con una semana de anticipación al personal de lavandería, de pisos, de ropería la ejecución del inventario de lencería.	Ama de llaves	Memorándum
Se entrega al cuartelero(a) por cada piso un formato de inventario de habitación por Habitación.  Entrega al lavandero(a) el formato de control de inventarios de lencería.  Entrega al lencero(a) de ropería, el formato de inventario de lencería en almacén.	Ama de llaves	Formato de inventario
El cuartelero(a) contabiliza la lencería (limpia y sucia) existente en la habitación, se registra la cantidad encontrada en el formato de inventario.  El lavandero(a) contabiliza la lencería limpia y sucia, se registra en el formato.  El lencero(a) contabiliza la lencería limpia, y por reparar, se anota en el formato de inventario.	Cuartelero (a) Lavandero(a) Lencero (a)	Formato de inventario
El cuartelero(a), lavandero (a), lencero (a) entregan a la ama de llaves los formatos de inventario, lo firman dando conformidad de lo anotado.	Cuartelero (a) Lavandero(a) Lencero (a)	Formatos de inventario
Se coteja y contabiliza los datos; y encuentra el total general. Los resultados están listos al día siguiente del inventario	Ama de llaves	
Se informa del movimiento de la lencería, el stock de lencería con que se cuenta y la divergencia con respecto al mes anterior.	Ama de llaves	Stock de lencería

Fuente. Elaboración propia, 2019.

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>ROPERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – ROP 02 Página 44  Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	--	--

➤ **Consideraciones específicas**


Considerar tres juegos de prendas (stock operativo), para evitar algún inconveniente cuando la ocupabilidad se mantenga alta.

Se sugiere realizar los inventarios cada fin de mes a horas donde existan menos tareas.

Para facilitar el conteo de sabana (1 plaza, 2 plazas), se marcan en la parte baja de la misma de con un hilo diferente, así también se marcan las fundas.

**III. Documentos adicionales**


- HK – M: Memorándum
- HK – FI: Formato de inventario (ver modelo en anexo 9 del manual)
- HK – SL: Stock de lencería (ver modelo en anexo 10 del manual)

	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>	REF: HK – ROP 02 Página 45
	<b>ROPERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	Revisión: 1 Fecha: Septiembre, 2019

## Glosario

- **Ocupabilidad:** Habitaciones utilizadas por huéspedes.
- **Bloqueo de habitaciones:** Habitaciones que no están operativas debido a fallas en mantenimiento u otro inconveniente.
- **Check in:** hora de ingreso de huésped (término en inglés)
- **Cuaderno de ocurrencias:** Cuaderno donde se anota las novedades ocurridas en un turno.
- **Control de limpieza de baño:** Hoja de verificación, lista de chequeo.
- **Ocupabilidad del día:** Habitaciones utilizadas por huéspedes.
- **Amenities:** Jabón, papel higiénico, papel toalla que se coloca en baño para el uso del huésped o visitante.
- **Hipoclorito de sodio:** Es un compuesto oxidante de rápida acción manejado a gran escala para la desinfección de superficies, conocido como lejía.
- **Tarjeta de no molestar:** Cartel que se coloca en perilla de la puerta, con la finalidad es asegurar privacidad del huésped.
- **Tarjeta verde:** Cartel de aviso donde se le invita al huésped a utilizar las mismas toallas y sabanas.
- **Ficha técnica:** Ficha de características u hoja que resume el funcionamiento y otras características de un componente.



	<b>MANUAL OPERATIVO DE HOUSEKEEPING</b>  <b>ROPERIA - PROCEDIMIENTOS</b>	REF: HK – ROP 02 Página 46  Revisión: 1 Fecha: Septiembre,2019
---	--	--

- **Lampazo o mopa:** Trapo de piso, es una herramienta para limpiar el suelo y suele constar de un palo en cuyo extremo se encuentran unos flecos absorbentes.
- **Tarjeta de buenas noches:** Ficha donde se desea tenga buenas noches al huésped.
- **Centrifugado:** Es una operación que reduce el 50% de la humedad de las prendas, no la seca, sino que le quita parte de la humedad.
- **Cinta de marcar ropa:** Cinta para marcar, resistente al lavado en agua y en seco.
- **Inventario:** Relación detallada, ordenada, que se realiza cada cierto tiempo con el fin de conocer la cantidad que posee el establecimiento.
- **Registro de control de prendas:** Cuaderno u hoja donde se anotan las prendas detalladas recibidas y entregadas.

## Anexos del Manual de Técnicas Operativas de Housekeeping.

### REPORTE DE HABITACIONES

Nombre.....

Turno.....

Fecha.....

Estado			Estado			Estado			Estado			Estado		
Hab.	Inicial	Final	Hab.	Inicial	Final	Hab.	Inicial	Final	Hab.	Inicial	Final	Hab.	Inicial	Final
301			401			501			601			701		
302			402			502			602			702		
303			403			503			603			703		
304			404			504			604			704		
305			405			505			605			705		
306			406			506			606			706		
307			407			507			607			707		
308			408			508			608			708		
309			409			509			609			709		
310			410			510			610			710		
311			411			511			611			711		
312			412			512			612			712		
313			413			513			613			713		
314			414			514			614			714		

Códigos	
OC : ocupada	NM: No Molestar
OCL: Ocupada Limpia	RS: Rehúso Servicio
S: Salida	OOO: Fuera de Servicio
SL: Salida Limpia	

OBS.....  
 .....  
 .....  
 .....  
 .....

Fuente. Elaboración propia, 2019.

## REPORTE DE TAREAS EN AREAS PÚBLICAS

Auxiliar de limpieza:

Fecha:

Tiempo	Tareas

Observaciones \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Fuente. Elaboración propia, 2019.



## REPORTE DE TAREAS HABITACIONES

NOMBRE \_\_\_\_\_ FECHA \_\_\_\_\_ TURNO \_\_\_\_\_

N° HA B.	TIPO HAB.	ESTADO		NOMBRE DEL HUESPED	INGRESO		SALIDA	
		INICIA L	FINA L		DIA	HORA	DIA	HORA
301	SIMPLE							
302	DOBLE							
303	MAT							
304	DOBLE							
305	MAT							
306	SIMPLE							
307	DOBLE							
308	DOBLE							
309	DOBLE							
310	JRS							

**Observaciones:**

---



---



---



---

Fuente. Elaboración propia, 2019.

## REGISTRO CONTROL DE PRENDAS

Lavadero (a).....

	Ingreso	Salida	Ingreso	Salida	Ingreso	Salida
<b>Fechas:</b>						
Sabana 1 plaza						
Sabana 2 plaza						
Funda de almohada						
Frazada 1 plaza						
Frazada 2 plaza						
Toalla cuerpo						
Toalla mano						
Bata						
Mantel grande						
Mantel chico						
Cubremantel						
Servilleta						
Polo cuartelero						
Pantalón cuartelero						
Chaleco mozo						
Camisa Mozo						
Pantalón Mozo						

Fuente. Elaboración propia, 2019.

## REGISTRO CONTROL DE LAVADO

Lavadero (a).....

	Ingreso	Salida	Ingreso	Salida	Ingreso	Salida
<b>Fechas:</b>						
Sabana 1 plaza						
Sabana 2 plaza						
Funda de almohada						
Frazada 1 plaza						
Frazada 2 plaza						
Toalla cuerpo						
Toalla mano						
Bata						
Mantel grande						
Mantel chico						
Cubremantel						
Servilleta						
Polo cuartelero						
Pantalón cuartelero						
Chaleco mozo						
Camisa Mozo						
Pantalón Mozo						

Fuente. Elaboración propia, 2019.

## FORMATO DE LAVANDERÍA

NAME / NOMBRE :		HAB. / ROOM:		FECHA / DATE:			
FAVOR INDIQUE EL SERVICIO REQUERIDO							
NORMAL SERVICE / SERVICIO NORMAL 24 HOURS		<input type="checkbox"/>					
RUSH SERVICE 50% CHARGE		<input type="checkbox"/> SERVICIO ESPECIAL 50% RECARGO		<input type="checkbox"/>			
CANTI DAD / QUAN TITY	PRENDAS / ITENS	LAVADO / LAUNDRY	PRECIO / PRICE	EN SECO / DRY CLEANING	PRICE / PRECIO	PLANCHADO / PRESSING	PRICE / PRECI O
	<u>Terno / Suit</u>						
	<u>Pantalon / Trousers</u>						
	<u>Vestidos / Dress</u>						
	<u>Corbata / Tie</u>						
	<u>Camisa / Regular Shirt</u>						
	<u>Chompa / Sweater</u>						
	<u>Polo / T - Shirt</u>						
	<u>Sweater - Chompa</u>						
	<u>Shorts</u>						
	<u>Pijamas / Pyjamas</u>						
	<u>Calcetines / Socks</u>						
	<u>Other - Otro</u>						
	<u>Socks - Calcetines</u>						
	<u>Ropa interior / Underwear</u>						
	<u>Pañuelo /Handkerchief</u>						
	<u>Sport coat - Casaca</u>						
	<u>Other - Otro</u>						
						IMPORTE / AMOUNT	
						EXTRA / EXPRESS SERVICE	
						TOTAL / TOTAL DUE	
						TOTAL / GRAND TOTAL	
<p>CAMISA colgada <input type="checkbox"/> doblada <input type="checkbox"/></p> <p>SHIRTS hanged <input type="checkbox"/> folded <input type="checkbox"/></p> <p>_____</p> <p>FIRMA DEL HUESPED GUEST SIGNATURE</p> <p style="text-align: right;"><b>LAVANDERIA</b></p>							

Fuente. Elaboración propia, 2019.



## REPORTE DE BAJA Y PÉRDIDAS

Lugar:

Fecha:

Hora:

PRENDA	STOCK INICIAL	PERDIDA	BAJA	MOTIVO	STOCK ACTUAL

Reportado por:

Autoriza:

Fuente. Elaboración propia, 2019.

## FORMATO DE INVENTARIO

LENCERO (A): \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

INVENTARIO					
ITEM	STOCK				TOTAL
	INICIAL	EN HAB	EN LAV	EN ROP	
<b>MANTELERIA</b>					
FALDINES					
SERVILLETAS CREMA					
SERVILLETAS MARRON					
CUBREMANTEL CREMA					
MANTEL RECTANGULAR					
MANTEL CUADRADO					
<b>UNIFORMES</b>					
CHALECOS					
CAMISA					
CORBATA					
SACOS AZULES					
TERNO COMPLETO					
PANTALON DE CUARTELERO					
CAMISA DE CUARTELERO					
<b>LENCERIA</b>					
SABANAS BLANCAS 1 1/2 PL					
FUNDAS BLANCAS STANDAR					
SABANAS BLANCAS 2PL					
CUBRECAMA 1 1/2 PL					
CUBRECAMA 2 PL					
TOALLAS BLANCAS DE CUERPO					
TOALLAS BLANCAS DE ROSTRO					
TOALLAS BLANCAS DE MANO					
TOALLAS BLANCAS DE PISO					

Fuente. Elaboración propia, 2019.

## STOCK DE LENCERIA

AMA DE LLAVES: \_\_\_\_\_

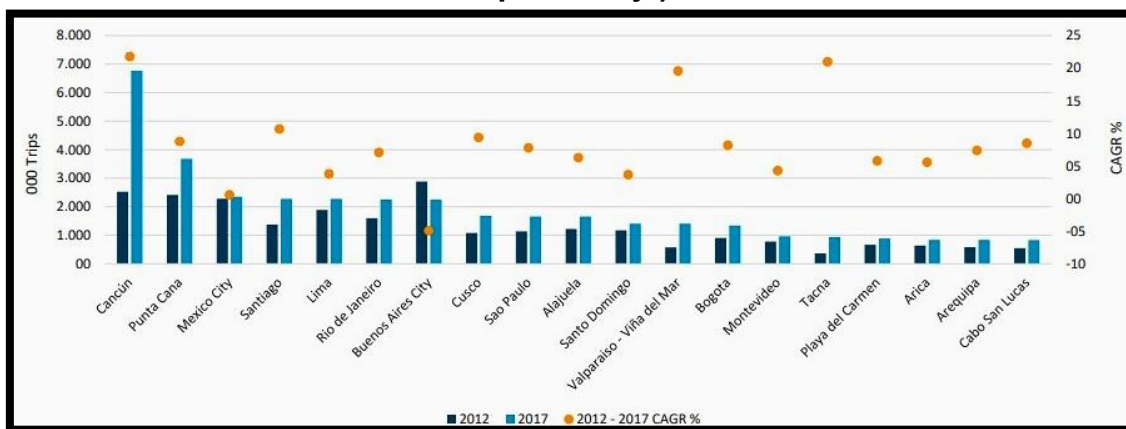
FECHA: \_\_\_\_\_

ITEM	INVENTARIO ENERO	COMPRA	SUB TOTAL	BAJA	PERDIDA	TOTAL
<b>MANTELERIA</b>						
FALDINES						
SERVILLETAS CREMA						
SERVILLETAS MARRON						
CUBREMANTEL CREMA						
MANTEL RECTANGULAR						
MANTEL CUADRADO						
<b>UNIFORMES</b>						
CHALECOS						
CAMISA						
CORBATA						
SACOS AZULES						
TERNO COMPLETO						

PANTALON DE CUARTELERO						
CAMISA DE CUARTELERO						
<b>LENCERIA</b>						
SABANAS BLANCAS 1 1/2 PL						
FUNDAS BLANCAS STANDAR						
SABANAS BLANCAS 2PL						
CUBRECAMA 1 1/2 PL						
CUBRECAMA 2 PL						
TOALLAS DE CUERPO						
TOALLAS DE ROSTRO						
TOALLAS DE MANO						
TOALLAS DE PISO						

Fuente. Elaboración propia, 2019.

### Anexo 6. Entrada de Turistas por ciudades en América Latina (en cantidad y porcentaje)



Fuente. Euromonitor Internacional.