

Politécnico Internacional

Asignatura  
Alojamiento

Manual de funciones Camarera

Presenta  
Miguel Eduardo De La Torre García

Docente  
Claudia Patricia Peláez

Bogotá D.C. Colombia

Febrero, 16 de 2015

## MANUAL DE FUNCIONES DE LA CAMARERA

### CAMARERA

Es la encargada de garantizar la limpieza, arreglo, y control de las áreas de piso, habitaciones y áreas públicas del hotel, además de brindar servicio de lavandería a huéspedes y personal del hotel, es uno de los cargos más importantes ya que es la que representa o da la cara por el hotel manteniendo completos los amenities, aseando, organizando las habitaciones y haciendo que el huésped se sienta cómodo y con deseo de volver al hotel.

Las camareras deben de seguir un protocolo para poder realizar eficientemente su labor

Al momento de ingresar a su trabajo

- presentarse en la oficina de ama de llaves en el horario establecido según planilla de turnos, con uniforme limpio
- recibir asignación del trabajo para el día, recibir reporte de ocupación, informarse de las habitaciones check out, ocupadas, entradas, camas adicionales y elementos de lencería adicionales (toallas, almohadas)
- hacer el recorrido a todas las habitaciones asignadas, recoger ropa de huéspedes para enviar a lavandería.
- desplazarse a la oficina de ama de llaves para diligenciar reporte de ocupación según previa confirmación por habitación
- aprovisionar los elementos de aseo según requerimientos de piso.
- tomar atenta nota de la lectura de novedades que dejó la camarera de cobertura del día anterior. y firmar el libro de control de asistencia.
- Alistar los suministros para la limpieza de las habitaciones

### SUMINISTRO ESTÁNDAR PARA CADA HABITACIÓN

De acuerdo con su categoría y sus especificaciones de calidad, cada hotel debe diseñar los suministros que se colocaran en cada una de las habitaciones.

a) Cómoda: En la parte superior habrá folletos de publicidad, un cenicero, una carterita de cerillos y un directorio del hotel.

b) Escritorio: En la parte superior: un cenicero, una carterita de cerillos; dentro de los cajones: papel para correspondencia y seis sobres, dos tarjetas postales y una pluma.

c) Mesa de noche: En la parte superior: un cenicero, una carterita de cerillos, menú de servicio en la habitación, block para anotaciones;

d) Camas:

Colchas (una en cada cama)  
Cubre colchón (uno en cada cama)  
Cobertor (uno en cada cama)  
Sábanas (uno en cada cama)  
Almohadas(dos en cada cama)  
Fundas (dos en cada cama)

e) Closet:

En los cajones: directorio telefónico, seis ganchos  
Dos bolsas para la lavandería un cobertor extra un limpia calzado

J) Puerta: un letrero de "No molestar"

Un letrero "Hacer la habitación"

g) Baño:

Dos toallas de baño dos toallas de manos  
Dos toallas faciales un tapete de tela una cortina de baño  
Dos rollos de papel sanitario (uno colocado en el portarrollos, y uno sobre el gabinete)  
Dos jabones de 18 g sobre el gabinete  
Un jabón de 25 g junto a la regadera  
Un cenicero (opcional)  
Un cesto para papeles  
Un letrero "sanitario esterilizado"  
Para mejorar la colocación y la presentación de estos suministros, es conveniente que se tomen fotografías y videos que sirvan como base en el entrenamiento de las camaristas.

## REPORTE DE CAMARERA

Las camareras tienen para mayor efectividad un carrito de limpieza el cual tiene que organizar dependiendo del informe de habitaciones que le da su supervisora directa siendo este el ama de llaves o la supervisora de pisos si en este hotel requiere de este cargo, (debido a que si el hotel es pequeño o dispone de unas pocas habitaciones esta no es imprescindible y la misma ama de llaves puede ocuparse de las tareas que esta llevaría a cabo), la camarera revisa el informe y alista todas las herramientas de desinfección y aseo necesarias.

1. Este formato lo realiza la camarista durante su turno para llevar un orden del estado de las habitaciones.

2. Se colocara la fecha del día correspondiente al aseo de la habitación. El número de piso asignado a limpiar por la camarista, además del nombre de la camarista.

3. En el espacio de "NUMERO DE CUARTO" se debe anotar el número de habitación en que se hace la limpieza.

4. En "NUMERO DE PERSONAS", el número de personas que ocupan la habitación.

5. En el apartado de "CLAVE" se debe anotar con claridad las abreviaciones que indique el estado de la habitación. (Ubicadas en la parte inferior del mismo formato).

6. En el espacio de "OBSERVACIONES" se debe colocar cualquier tipo de alteración o problema en el momento de realizar la limpieza.

7. estos son algunos de las ítems del reporte

- fecha de elaboración del reporte
- numero de piso
- nombre de la camarista
- n. de la habitación
- n. de personas que ocupan la habitación
- clave de identificación de ocupación
- Hora
- El departamento que hace la queja
- Departamento al que va dirigido
- Nombre del jefe de departamento
- El desperfecto
- Fecha en que se inicia el arreglo
- Operario
- Empezado
- Terminado
- Observaciones



con el fin de que esta sepa cuales huéspedes tienen programada su salida ese día (es común que se realicen algunos cambios en las fechas de salida).

En los periodos de baja ocupación a la camarista también se le asignan las habitaciones vacías y limpias.

### REVISIÓN DE LAS HABITACIONES

Hites de empezar a limpiar las habitaciones que le corresponden a la camarista, se encargará de revisar cada una de las habitaciones y de llevar un reporte como el siguiente:

CLAVE	SIGNIFICADO
0-2	Ocupada por dos personas
0-1	Ocupada por una persona
N M	Tiene aviso "No molestar"
0-3 Cx	Ocupada por tres personas con cama extra
P	Habitación con pasador
O-ND	Ocupada, no durmió (camas tendidas)
F	Fuera de servicio por reparación
O-Cu	Ocupada con cuna
VL	Vacía y limpia
VS	Vacía y sucia (salida)
O-1 S E	Ocupada, con poco equipaje o sin equipaje
O-N S	Ocupada, no desea servicio de limpieza

Las claves se pueden cambiar por otras que tengan el mismo significado.

Este reporte se entrega a la supervisora o ama de llaves y sirve de base para la elaboración del primer reporte del día.

### EL CARRITO DE LA CAMARISTA

Para aprovechar este equipo de una manera más adecuada, se recomienda lo siguiente:

a) Antes de realizar la limpieza de las habitaciones. Se recomienda tener una lista de suministros, productos y blancos que debe llevar la camarista (papel higiénico, plumas, vasos, ceniceros, cerillos, etc.). Esta lista debe revisarse antes de empezar la limpieza, ya que es común que la camarista pierda mucho tiempo debido a la falta de materiales.

b) Al ir a comer. El carro debe guardarse en alguna estación de servicio o meterlo a una habitación vacía y sucia (no se debe rentar); por ningún motivo se debe dejar abandonado en el pasillo, ya que son frecuentes los robos de materiales.

c) Al terminar la limpieza de las habitaciones. El carrito debe quedar guardado y limpio, con el fin de evitar robos.

Toda la ropa sucia se enviará a la ropería o lavandería de acuerdo con los procedimientos del hotel.

## PRIORIDADES EN LA LIMPIEZA

El tipo de habitación a la cual le debe dar prioridad la camarista dependerá de la ocupación que tenga el hotel ese día:

a) Hotel con alta ocupación:

1o. Las habitaciones vacías y sucias.

2o. Las habitaciones ocupadas que tienen preferencia.

3o. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no desocuparan la habitación Ese día.

4o. (Ultimo) las habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparan CM' Día.

Nota importante:

Las habitaciones vacías y sucias se deben limpiar de inmediato e ir las re portando vacías y limpias al departamento de ama de llaves o a recepción En algunos sistemas de computadora, la misma camarista puede cambian de VS (vacío y sucio) a VL (vacío y limpio) mediante el teléfono.

b) Hotel con baja ocupación:

1o. Habitaciones ocupadas con preferencia.

2o. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes no las desocupan ese día.

3o. Habitaciones vacías y sucias.

4o. Habitaciones ocupadas cuyos huéspedes desocuparan ese día.

## LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN VACÍA Y SUCIA (SALIDA)

No existe un sistema único para realizar la limpieza de una habitación vacía y sucia pues esto depende del tipo de hotel del que se trate (suites, moteles, departamentos de tiempo compartido, etc.). A continuación se describe el sistema más común:

1. Tocar la puerta.

2. Dejar la puerta abierta.

3. Abrir las ventanas y cortinas para ventilar el cuarto. 4. Apagar las luces y los aparatos.

5. Contar la ropa y observar posibles daños.
6. Revisar si hay objetos olvidados.
7. Destender camas.
8. Sacar la ropa sucia y meter la limpia.
9. Sacar la basura.

En el baño.

1. Limpiar el sanitario.
  2. Lavar los vasos y ceniceros.
  3. Lavar el lavabo.
- Limpiar los espejos.
5. Limpiar la zona de la tina o regadera.
  6. Poner los suministros del baño.
  7. Limpiar el piso.

Al regresar a la habitación:

1. Tender camas.
2. Barrer la terraza.
3. Limpiar los vidrios de la terraza o ventana.
4. Sacudir el cuarto.
5. Colocar los suministros.
6. Aspirar la alfombra.
7. Acomodar los muebles.
8. Cerrar las ventanas y cortinas.
9. Colocar aromatizante.
10. Revisión final.
11. Pasar la habitación de "sucia" a "limpia", si es posible, mediante el teléfono,
12. Cerrar el cuarto.

## LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN OCUPADA

Básicamente, para realizar la limpieza de una habitación ocupada se sigue el manual de procedimiento que el utilizado en las habitaciones de salida; sin embargo el ten algunas recomendaciones importantes:

1. Se debe procurar que no se encuentre el huésped cuando la camarista está limpiando la habitación.
2. Si llegara el huésped en el momento en que la camarista está limpiando su cuarto, tenemos dos opciones:
  - a) Si la camarista ya lo ha visto antes, debe pedir su autorización para seguir, o bien volver más tarde.
  - b) Si la camarista no ha visto anteriormente al huésped le debe pedir amablemente que le muestre la llave de la habitación.
3. La ropa tirada se debe acomodar en una silla.
4. Los periódicos tirados en el piso se deben colocar sobre la cómoda o el buró
5. Antes de tirar la basura se debe revisar el contenido.
6. No se debe enviar a la lavandería ropa de huéspedes sin la lista correspondiente.

7. No se deben tocar joyas, valores ni dinero.
8. Se debe reportar a los huéspedes indecentes.
9. Se debe reportar a los huéspedes que no llegaron a dormir la noche anterior.
10. Se deben reportar las habitaciones que tengan el letrero de "No molestar" a la 1 p.m., al ama de llaves.
11. Se debe reportar el exceso de personas en la habitación.
12. Se debe reportar a los huéspedes que cocinan en las habitaciones.
13. Se debe reportar a los huéspedes que no quieren el servicio de la camarista.
14. Se debe reportar la presencia de animales domésticos en las habitaciones.

### LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN QUE NO SE RENTÓ

Algunas habitaciones duran varios días sin ocuparse y deben asignarse a las camaristas para su limpieza. En estos casos se hace lo siguiente:

1. Ventilar la habitación.
2. Barrer.
3. Sacudir.
4. Trapear o aspirar el piso (dependiendo del tipo de piso).
5. Lavar el sanitario o cambiarle el agua.
6. Regar las plantas.
7. Limpiar las terrazas.
8. Limpiar o lavar los vidrios de las ventanas según el caso.
9. Revisar los suministros del cuarto.
10. Revisar el mantenimiento del cuarto (luces, aire, agua, televisión, teléfono, etc.).
11. Cambiar el estatus del cuarto a "listo".

### OTRAS RECOMENDACIONES PARA LA CAMARISTA

1. Llamar al restaurante o al servicio a la habitación, cuando haya loza y cristalería en ella.
2. Separar los blancos sucios secos y los blancos sucios mojados.
3. No prestar las llaves de las habitaciones.
4. Reportar a las personas sospechosas en los pasillos y las habitaciones.
5. Reportar al departamento de seguridad la presencia de personas armadas en habitaciones.
6. No abrir las habitaciones a personas extrañas.
7. No dar información confidencial a los huéspedes.

### LIMPIEZA DE LAS ÁREAS PÚBLICAS

A continuación se presentan algunos procedimientos de trabajo para la limpieza de estas áreas: En este tipo de limpieza se debe poner especial atención en los

baños, ya que existen hoteles lujosos que tienen bancos con muy mal aspecto y esto afecta la imagen ante el huésped. A continuación se detallan algunas series de pasos por seguir:

#### ✓ LIMPIEZA DE LOS BAÑOS PÚBLICOS

1. Preparar los materiales.
2. Preparar el área y colocar letrero correspondiente. 3. Barrer.
4. Sacar la basura.
5. Sacudir.
6. Lavar los espejos.
7. Lavar los acrílicos.
8. Lavar los mingitorios.
9. Lavar los sanitarios.
10. Lavar los lavabos.
11. Colocar los suministros.
12. Limpiar el piso.
13. Dejar secar el piso y los muebles de baño.
14. Revisar las luces y los extractores de aire.
15. Abrir el área.
16. Hacer revisiones constantes durante todo el turno.

#### ✓ LIMPIEZA DE LOS PASILLOS

1. Limpiar los ceniceros.
2. Regar las plantas.
3. Barrer.
4. Sacudir.
5. Trapear.
6. Arreglar los muebles.

#### ✓ LIMPIEZA DE LAS OFICINAS

1. Sacar los vasos, tazas y botellas.
2. Limpiar los ceniceros.
3. Sacar la basura.
4. Barrer.
5. Sacudir.
6. Trapear (o aspirar).
7. Acomodar los muebles.

#### ✓ LIMPIEZA DEL LOBBY

1. Limpiar ceniceros.
2. Barrer.

3. Sacudir.
4. Limpiar los vidrios y espejos.
5. Trapear o aspirar, dependiendo del tipo de piso. 6. Acomodar los muebles.

✓ MANTENIMIENTO DE LOS PISOS DUROSMOSAICO, ETCÉTERA)

1. Lavar.
2. Pulir.
3. Sellar.
4. Encerar.
5. Abrillantar.

### BLOQUEO DE LAS HABITACIONES

En algunas ocasiones se deben cerrar las habitaciones, ya sea por estarse realizando algún mantenimiento preventivo o correctivo de las habitaciones.

Los casos más comunes son ocasionados por desperfectos en el baño, pintura de la habitación, o por fallas en el sistema eléctrico.

Dependiendo del motivo por el cual se bloquea la habitación, la camarista deberá tomar ciertas medidas.

En el caso de una habitación que necesita pintarse, es necesario que:

1. El ama de llaves o la supervisora avise a recepción para que bloqueen el cuarto en la computadora o en el rack de recepción. (El recepcionista anota la habitación del bloqueo y la fecha aproximada en que la habitación estará lista.)

2. Se notifique también a la camarista, quien deberá:

A) Sacar todos los blancos de la habitación: sábanas, fundas, cobertor". toallas.

b) Enviar a ropería las lámparas y pantallas para que los limpien.

c) Dejar los ganchos, focos y ceniceros en los cajones de la cómoda (o Pueden retirarlos de la habitación).

d) Con ayuda del mozo quitará los cuadros, espejos, cortinas, etc.

e) Pedirle al mozo que acomode los muebles para evitar que se manchen, Y los cubrirá con un plástico.

f) Envolver el teléfono con papel para evitar que se manche.

g) Proteger la tina, el lavabo y el sanitario si se van a realizar trabajos de Pintura en el baño.

h) Si la habitación está alfombrada, colocar en el piso las sábanas discontinuadas para que los empleados no maltraten la alfombra.

## DESBLOQUEO DE LAS HABITACIONES

1. El empleado de mantenimiento debe reportar a su jefe la terminación del trabajo.
2. El jefe de mantenimiento debe revisar el trabajo.
3. En caso de estar correcto el trabajo, se debe reportar al departamento de ama de llaves.
4. El ama de llaves debe enviar una supervisora para que lo verifique.
5. La supervisora debe avisar a la camarista para que limpien y efectúen el Montaje de la habitación.
6. Después del arreglo de la habitación se debe reportar al ama de llaves para que la anote como vacía y limpia en el próximo reporte de ama de llaves (en caso de gran demanda de cuartos la camarista puede comunicarlo telefónicamente a recepción).

## CAMARERA NOCTURNA

### CORTESÍA NOCTURNA

Indos los días, entre las siete y las ocho de la noche, una de las camaristas debe recorrer todas las habitaciones ocupadas para realizar la llamada cortesía nocturna.

Este servicio puede realizarse en tres diferentes niveles:

#### 1. Nivel básico

- Cerrar cortinas.
- Encender la luz de la lámpara cercana a la cama.
- Quitar la colcha y abrir la cama.
- Colocar un chocolate, dulce o licor y un letrero de "buenas noches".

#### 2. Nivel intermedio

- Las cortesías del nivel básico, más: • Sacar la basura de la habitación.
- Limpiar los ceniceros.
- Sacar la loza y la cristalería sucia.

#### 3. Nivel superior

- Las cortesías de los niveles básico e intermedio, junto con los siguientes.
- Sacar la basura de baño.
- Cambiar los blancos sucios del baño.
- Secar el baño.

Generalmente estas cortesías las aplican hoteles de categoría de cuatro o cinco estrellas y gran turismo.

## REPORTES A MANTENIMIENTO

Cuando por algún motivo (ya sea reportado por la camarista o por la supervisora de habitaciones) se encuentre alguna falla en el mantenimiento de las habitaciones, se debe enviar al departamento de mantenimiento una orden de trabajo o la forma impresa reparación urgente, la cual se elabora en original y copia, y se envían lo más pronto posible.

Al recibir la orden, el jefe de mantenimiento debe firmar la copia de recibido, anotar la fecha y la hora.

Las copias que debe conservar el departamento de ama de llaves se archivarán en una carpeta especial llamada Trabajos pendientes por ejecutar.

Al terminar el trabajo, el departamento de mantenimiento debe notificar al ama de llaves la terminación del trabajo. En caso de no tener una respuesta inmediata, se debe insistir ante el jefe de mantenimiento hasta que el problema se resuelva. Los trabajos atrasados deben ser notificados por el ama de llaves al gerente de la división habitaciones.

## ROTACIÓN DE COLCHONES

Como una medida para evitar el deterioro del colchón en determinadas zonas, es conveniente rotarlo de manera periódica (cada tres a seis meses); el método es sencillo: primero deben numerarse las esquinas del colchón y, después de determinado tiempo, hay que cambiar el colchón de posición y con la ayuda de los mozos o de los empleados de intendencia. En las habitaciones que tienen dos camas también se pueden cambiar de lugar.

## HABITACIONES PARA VIP'S

El término VIP se refiere a los huéspedes muy importantes (Very Important Person). Antes de la llegada de los huéspedes, el recepcionista o jefe de recepción debe avisar al ama de llaves para que revise o asigne a otra persona para revisar la habitación. Esta revisión incluye los tres aspectos estudiados con anterioridad: limpieza, suministros y mantenimiento.

Después de dar la aprobación se debe avisar a recepción para que puedan asignar la habitación.

## OBJETOS OLVIDADOS

Cada hotel debe establecer una política para los objetos olvidados por los clientes dentro de las áreas del mismo.



## NORMAS DE SEGURIDAD PARA LA CAMARISTA

Debido a los altos índices de delincuencia que se registran en algunos países, es muy importante que el personal del departamento de ama de llaves y en especial la camarista, observen las siguientes normas:

1. No abrir los cuartos a las personas extrañas.
2. Tener cuidado cuando se está limpiando un cuarto y entra una persona extraña que dice ser el huésped de ese cuarto (se le debe pedir amablemente que muestre la llave de la habitación).
3. Reportar a las personas sospechosas en las áreas del hotel.
4. No dejar las llaves olvidadas en los cuartos o en el carrito de la camarista.
5. Las terrazas de los cuartos deben quedar cerradas.
6. Hay que desconectar los aparatos eléctricos en los cuartos para prevenir incendios (planchas, secadoras, estufas eléctricas, etcétera).
7. Es preciso reportar los robos y daños en los cuartos.
8. Hay que reportar a la operadora de inmediato cualquier conato de incendio.
9. Evitar prestar las llaves de los cuartos.
10. Reportar al ama de llaves los objetos olvidados de huéspedes de inmediato.
11. Guardar el carrito de la camarista al ir a comer.
12. No dar información confidencial a los huéspedes a las personas extrañas.

## BIBLIOGRAFÍA

- <http://www.city-of-hotels.es/165/empleos-en-hoteles/camarera-de-piso.htm>
- MANUAL DE HOTELERIA 1 Por: SANDRA A. GALAVIZ ZAMORA