



Escuela Superior Politécnica del Litoral Centro de Investigación Científica y Tecnológica



ALTERNATIVA PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DEL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES EN UN HOTEL DE 5 ESTRELLAS

Rebeca Lucero
Facultad De Ingeniería Marítima y Ciencias del Mar
Licenciatura en Turismo
Escuela Superior Politécnica del Litoral
Malecón # 100 y Loja, 09-01-5863, Guayaquil, Ecuador
rebeca_friend@hotmail.com

Resumen

Un hotel de cinco estrellas o también llamado de lujo se caracteriza por brindar la mejor atención y la más amplia gama de servicios. Este fue el motivo principal por el que se consideró necesario reflejar en un documento la alternativa para mejorar el rendimiento del departamento de Ama de llaves en un hotel, basado en el conocimiento adquirido, la experiencia laboral y los resultados obtenidos.

Este documento muestra las soluciones propuestas y la selección de la mejor solución para disminuir las quejas frecuentes de los huéspedes sobre las habitaciones, analizando dichas quejas, buscando las posibles causas y haciendo el seguimiento pertinente.

Al analizar los gastos operativos del departamento de Ama de Llaves se observa el descontrol del uso de los productos químicos para la limpieza de las habitaciones y se plantea cómo mejorar en esta área.

El propósito al desarrollar este tema, fue dar a conocer claramente las actividades del Ama de Llaves en un hotel, sus responsabilidades y los detalles que debe considerar diariamente para lograr 2 objetivos: el primero la satisfacción de los huéspedes y el segundo y no menos importante la optimización de recursos.

Palabras Claves: Hoteles cinco estrellas, alternativa para mejorar, departamento de Ama de llaves, experiencia, gastos operativos, satisfacción de los huéspedes, optimización de recursos.

Abstract

A five star hotel also known as a luxury hotel, is characterized by its offering of the highest quality customer service. This was the main argumentation which was considered to be necessary to manifest on a document an alternative to improve the housekeeper department's performance in a hotel. This was based on the results obtained from the acquired knowledge and experience at work.

This document shows a proposed solution to better off our room service and lessen the guest's constant complaints, by analyzing each complaint searching for each possible cause with proper supervision.

Analyzing the operating expenses at the housekeeper department, an uncontrolled use of chemical products to clean rooms can be reflected. This document explains how to improve this area.

The purpose to develop this topic, was to let it known clearly in how a executive housekeeper should perform her chores and duties. That should be considered to achieve two goals; guests' satisfaction and last but not least the optimization of tangible and intangible resources.

Key words: Five stars hotels, alternatives to improve, Housekeeper department, experience, operating expenses, guests' satisfaction, optimization of tangible and intangible resources.

1. Introducción

En este informe técnico, comparto la experiencia laboral que tuve en un hotel de playa en Costa Rica y la actual en un hotel en Guayaquil, así como el mejoramiento que se ha logrado en el Departamento de Ama de llaves del mismo, aplicando lo aprendido en los años de estudio.

Este documento da conocer claramente las actividades del Ama de Llaves en un hotel, sus responsabilidades y la cantidad de detalles por considerar diariamente a fin de lograr los objetivos propuestos.

Los buenos resultados obtenidos se deben fundamentalmente al análisis cuantitativo y cualitativo de lo que se usó, la planificación de lo que se debe usar y cómo hacerlo, e imprescindible de descubrir las necesidades de los huéspedes, sus expectativas, gustos e intereses para brindarles el servicio y atención requerida.

2. Información General

Se puede definir como hotel a una edificación planificada y acondicionada para alojar a personas temporalmente.

Aunque la Organización Mundial de Turismo es la encargada de determinar y unificar los criterios en cuanto a la clasificación hotelera; actualmente cada país en su soberanía, decide las bases y requisitos que deben cumplir los hoteles para alcanzar la categorización específica, así podemos encontrar hoteles con las categorías en estrellas de 1 a 5, en letras de la A la E o clases de la Primera a la Cuarta.

Un hotel de 5 estrellas muestra el organigrama muy bien definido, exponiendo con claridad las líneas de mando desde la gerencia general hacia las gerencias de cada área, éstas a su vez hacia las jefaturas departamentales, que van hacia los supervisores y equipo operativo de cada departamento.

Es posible observar el organigrama del hotel de Costa Rica, así como el de Guayaquil, junto con las facilidades y servicios que brindan cada uno; también se da a conocer el porcentaje de ocupación anual y las temporadas.

3. Descripción del Departamento de Ama de Llaves en un hotel

El Departamento de Ama de Llaves tiene generalmente el mayor número de colaboradores del hotel. Desde aquí se coordina la limpieza de las áreas del hotel como habitaciones, pasillos, oficinas, áreas sociales y públicas.

El Ama de Llaves debe cumplir con los objetivos establecidos por la gerencia general, administrando los recursos disponibles que incluyen colaboradores, dinero, tiempo, materiales, energía y equipos.

En la estructura departamental se muestra claramente las líneas de autoridad y los canales de comunicación que existen desde el Ama de Llaves hacia los supervisores; de los supervisores hacia los colaboradores operativos de cada área tal como se muestra en el siguiente ejemplo:

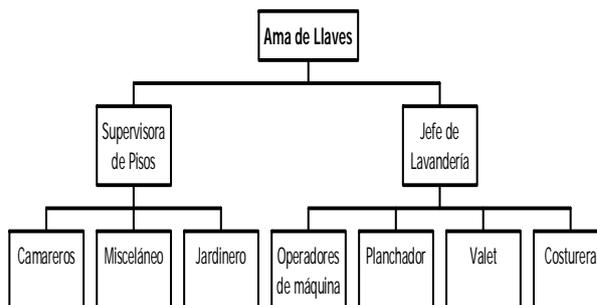


Figura 1. Organigrama Dep. Ama de Llaves

Se explica detalladamente cuáles son las funciones que cada colaborador debe cumplir de acuerdo al cargo.

Este departamento custodia los objetos olvidados de los huéspedes en las habitaciones, llevando un registro de los mismos para la respectiva y oportuna devolución.

4. Presupuesto anual de materiales utilizados

El presupuesto se utiliza para determinar el capital, los costos y los ingresos en una empresa. Permite a la administración conocer el desenvolvimiento de la empresa, comparando los hechos y cifras reales con los hechos y cifras proyectadas para tomar medidas que corrijan o mejoren la acción de la empresa. Los gastos del departamento de Ama de Llaves van incluidos en la cuenta de Habitaciones; los rubros principales son: suministros de limpieza, suministros de huéspedes, papelería y artículos de escritorio, mantenimiento, jardinería, lavandería, varios.

Aunque hay una cantidad invariable de habitaciones; las variaciones presupuestarias se determinan de acuerdo a la ocupación del hotel; es decir, a mayor porcentaje de habitaciones vendidas, el consumo de los productos aumenta y viceversa. También hay que considerar otros factores como son las remodelaciones que en el hotel, que generalmente ocurren cada diez años, tiempo en que los activos se deprecian y se da la llamada reinversión de capital con la adquisición de los nuevos activos.



Escuela Superior Politécnica del Litoral

Centro de Investigación Científica y Tecnológica



Las siguientes tablas muestran las variaciones desde el año 2004 hasta Julio del 2008, y se observa que en los años 2005 y 2008 los gastos aumentaron en comparación con otros años, lo que corresponde a las remodelaciones de la primera torre y 3 pisos de la segunda torre respectivamente.

Tabla 1. Variaciones Presupuestarias 2004 – 2006

Producto	2004	2005	2006
	Valor	Valor	Valor
Materiales de limpieza	\$ 1.781,98	\$ 6.179,97	\$ 4.669,37
Amenities	\$ 3.511,10	\$ 12.257,05	\$ 9.147,99
Papelería	\$ 7.075,06	\$ 24.616,99	\$ 18.486,73
Mantenimiento	\$ 14.097,26	\$ 49.131,09	\$ 36.782,71
Total Gasto Anual	\$ 26.465,40	\$ 92.185,10	\$ 69.086,80
Habitaciones ocupadas	11330	21000	32200

Tabla 2. Variaciones Presupuestarias 2007 – 2008

Producto	2007	2008
	Valor	Valor
limpieza	\$ 4.432,09	\$ 2.326,89
Amenities	\$ 8.708,29	\$ 4.572,12
Papelería	\$ 17.575,47	\$ 9.225,90
Mantenimiento	\$ 34.989,05	\$ 18.370,14
Total Gasto Anual	\$ 65.704,90	\$ 34.495,05
Habitaciones ocupadas	29987	17197

5. Problema, Procedimiento y Solución.

Con la ayuda de los comentarios y sugerencias que los huéspedes escriben en cada estadía y luego de realizar un seguimiento detallado, se comprobó que nuestros huéspedes se quejaron frecuentemente por el ruido, olores desagradables, funcionamiento y operación de equipos y el tiempo que debían esperar para usar las habitaciones luego de haberse registrado.

En un hotel de alta categoría son muy importantes las sugerencias y comentarios de los huéspedes porque ayudan a mejorar la calidad y el servicio que se brinda, las mismas se analizan y evalúan una por una en las reuniones periódicas que se mantienen con la Gerencia General y varios departamentos como el de Servicio al cliente, Mantenimiento, Ventas y Marketing, Recursos Humanos y Ama de Llaves; donde se exponen las quejas de los huéspedes y se busca la causa de la insatisfacción, se analiza paso a paso el procedimiento, para luego proponer las soluciones viables y entonces incluirlas en las operaciones del hotel.

En el Departamento de Costos del hotel observaron que en el departamento de Ama de Llaves no se estaba aplicando un control meticuloso del uso de los recursos materiales, lo que dio como resultado el excesivo gasto al hotel en la partida de esta área.

Las soluciones seleccionadas para cada problema específico se detallan a continuación:

Ruido, se midió los decibeles en las habitaciones en las que predominaban las quejas y como resultado se obtuvo entre 65 y 69 decibeles; la Gerencia General determinó colocar doble ventana en cada habitación, el modelo a seguir sería con doble vidrio en la ventana adicional, cada uno de 6 milímetros con 11 milímetros de separación entre sí y con una cámara de aire de 14 centímetros entre ambas ventanas para aislar el ruido, esto disminuyó significativamente el mismo a 52 decibeles. También se han bajado las revoluciones de los extractores de aire en la terraza para disminuir las vibraciones. Como marco de referencia según normas de la Unión Europea los estándares fijados el año 2003 fueron 65 decibeles a nivel máximo diurno, y 55 nocturno.

Olores, la mejor solución fue cambiar el sistema de acondicionadores de aire y se lo ha hecho progresivamente debido al costo que representa. Adicionalmente se colocan ozonizadores de aire en los pasillos y en las habitaciones de fumadores para evitar que dicho olor se expanda.

En las habitaciones recién remodeladas ya se instalaron las nuevas unidades con el sistema de circulación de agua helada que trabaja con difusores individuales en cada habitación.

Funcionamiento de equipos, se estableció un cronograma de revisión para la compañía de servicio externo de la señal de cable y para el departamento de mantenimiento, quien lleva un reporte de actividades en cada habitación llamado "Check list de mantenimiento en habitaciones" en el que se registra el funcionamiento, estado y comentarios de lo revisado.

Tiempo de espera, la gerencia dispuso que se informara a los clientes el horario de "check in" y "check out" cuando realicen la reserva y al momento de registrarse; además se contrató más colaboradores y desde entonces se distribuye equitativamente la cantidad de habitaciones a limpiar por camarero para que se pueda entregar oportunamente las habitaciones para la venta.

Gasto excesivo en el departamento de Ama de Llaves, la mejor solución fue instalar un equipo dosificador para los productos químicos que se emplean en la limpieza, con el cual se controla mesuradamente el uso y aplicación por producto.

7. Referencias



Escuela Superior Politécnica del Litoral Centro de Investigación Científica y Tecnológica



Bibliográficas

1. MESALLES LUÍS, 2000, *La Gobernanta*, Barcelona, ALERTES.
2. MARGARET M. KAPPA, 1990, *Managing housekeeping operations, Michigan, USA*.