



**UNIVERSIDAD DEL ISTMO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE  
ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA  
EMPRESA DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES SUB-ÁREA  
HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS**

**HAYDEÉ ELIZABETH GUZMÁN BARRAZA**

Guatemala, 27 de mayo del 2005



UNIVERSIDAD DEL ISTMO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

**NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE  
ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA  
DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES SUB-ÁREA HABITACIONES Y ÁREAS  
PÚBLICAS**

TESIS

Presentada al Consejo de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la  
Universidad del Istmo

por

**HAYDEÉ ELIZABETH GUZMÁN BARRAZA**

Al conferírsele el título de

LICENCIADA EN DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
CON ESPECIALIDAD EN HOTELERÍA Y TURISMO



**UNIVERSIDAD DEL ISTMO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

A continuación presento el trabajo

**NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE  
ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA  
EMPRESA DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES SUB-ÁREA  
HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS**

Tema que me fue asignado por el Consejo de la Facultad Ciencias Económicas y  
Empresariales el día 18 de octubre del 2004

**HAYDEÉ ELIZABETH GUZMÁN BARRAZA**



UNIVERSIDAD  
DEL ISTMO

## FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES

Tomando en cuenta las opiniones vertidas por el Asesor y considerando que el trabajo presentado satisface los requisitos establecidos, autoriza a la alumna Haydeé Elizabeth Guzmán Barraza la impresión de su tesis titulada: **“NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA: DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES SUB-ÁREA HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS”**, previo a optar el título de Licenciada en Dirección y Administración de Empresas, con especialización en Hotelería y Turismo.



LICDA. ANA DE MOLINA  
DECANA

Guatemala, junio de 2005

7a. Avenida 3-67 zona 13  
PBX (502) 2429-1400  
Fax: (502) 2475-2192  
E-mail: [unis@unis.edu.gt](mailto:unis@unis.edu.gt)  
[www.unis.edu.gt](http://www.unis.edu.gt)  
Guatemala, Centroamérica

**AIDA JOSEFINA ELIAS B.**

22 Calle 15-62, zona 13  
Teléfonos 23311868 – 55916949  
[ielias@segeplan.gob.gt](mailto:ielias@segeplan.gob.gt)  
Guatemala, C. A.

Guatemala, 30 de mayo de 2005

Licenciada  
Ana de Molina  
Decana de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales  
Universidad del Istmo  
Guatemala, C. A.

Estimada Licenciada de Molina:

Conforme a la designación que se me hiciera, tengo el agrado de informarle que he revisado el trabajo de tesis titulado **"NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES SUB-ÁREA HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS"**, trabajo elaborado por la alumna **HAYDEÉ ELIZABETH GUZMÁN BARRAZA**, previo a conferírsele el título de **Licenciada en Dirección y Administración de Empresas con especialidad en Hotelería y Turismo**.

Considero que este trabajo cumple con los requisitos necesarios, por lo que puede ser aprobado.

Atentamente,

  
Aida Josefina Elías Brupbacher

Guatemala, 2 de junio de 2005

Licenciada  
Yolanda de Valdéz  
Facultad de Dirección y Administración de Empresas  
UNIS

Estimada Yoly:

Por este medio informo a usted que se hizo la revisión correspondiente de la tesis titulada NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO Y ALIMENTACIÓN DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES SUB-ÁREA HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS, de la alumna HAYDEÉ ELIZABETH GUZMÁN BARRAZA .

Tomando en cuenta la opinión vertida por el asesor y considerando que el trabajo presentado satisface los requisitos en cuanto a redacción y forma, me suscribo.

Atentamente,



Lic. Lucy de Brolo

## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	i
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	iii
OBJETIVOS	iv
JUSTIFICACIÓN	v
1. ANTECEDENTES DEL TURISMO	1
1.1 HISTORIA	2
1.1.1 Historia del turismo universal	2
1.1.2 Historia del turismo en Guatemala	2
1.2 LUGAR QUE OCUPA EN LA ECONOMÍA ACTUAL	6
1.3 NUEVAS POLÍTICAS DE TURISMO	7
2. LA INDUSTRIA DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN EN GUATEMALA	10
2.1 DEFINICIONES	10
2.2 INDUSTRIA DE ALOJAMIENTO	10
2.3 INDUSTRIA DE LA RESTAURACIÓN	13
2.4 LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN GUATEMALA	15
3. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES. ÁREA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS	17
3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL HOTEL	17
3.2 PLANEACIÓN	16
3.2.1 Definición y objetivos del departamento	18
3.2.2 Procedimientos que se manejan	18
3.2.2.1 Control de ocupación	18
3.2.2.2 Limpieza de las habitaciones	19
3.2.2.3 Hacer las camas	20

3.2.2.4	Limpieza de baños	20
3.2.2.5	Servicio vespertino	21
3.2.2.6	Limpieza general	21
3.2.2.7	Inspección de áreas públicas	21
3.2.3	Maquinaria y equipo	22
3.2.3.1	Equipo mecánico	23
3.2.3.2	Equipo manual (herramientas de trabajo)	24
3.2.4	Productos	24
3.3	ORGANIZACIÓN	25
3.3.1	Organigrama	25
3.3.2	Descripción de puestos	26
3.3.2.1	Ama de Llaves	26
3.3.2.2	Asistente de Ama de Llaves	28
3.3.2.3	Supervisor de habitaciones y áreas públicas	29
3.3.2.4	Camarera	31
3.3.2.5	Operario áreas públicas	32
3.3.3	Funciones básicas del departamento	33
3.3.3.1	Áreas públicas	33
3.3.3.2	Habitaciones	33
3.4	NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL	34
3.4.1	Seguridad	34
3.4.1.1	Incendios	36
3.4.1.2	Señalización e iluminación	38
3.4.1.3	Riesgos eléctricos	38
3.4.1.4	Intoxicación por productos químicos	39
3.4.2	Higiene	40
3.4.2.1	Insectos y roedores	42
3.5	CONTROLES	42
4.	NORMAS DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES, EN EL ÁREA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS	44
4.1	NORMAS QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DEL HOTEL DE ACUERDO AL MARGO LEGAL NACIONAL	44

4.1.1	Reglamento sobre higiene y seguridad en el trabajo	44
4.1.2	Requisitos Sanitarios	44
4.1.3	Reglamento para establecimientos de hospedaje	45
4.1.4	Sello Verde de Pro-Petén “Programa de Certificación Turística Green Deal”	48
4.1.4.1	Beneficios	48
4.2	NORMAS INTERNACIONALES	49
4.2.1	Certificado de sostenibilidad turística(CST)	49
4.2.1.1	¿Qué significa para el establecimiento estar categorizado con el CST?	50
4.2.1.2	Cuestionario de evaluación	50
4.2.2	Normas de calidad ICHE (Instituto de Calidad Hotelera Española)	55
4.2.2.1	Objetivo	56
4.2.2.2	Alcance	56
4.2.2.3	Responsabilidades	56
4.2.2.4	Requisitos del servicio	57
4.2.2.5	Mecanismo de control	58
4.2.3	Normas OSHA (Occupational Safety and Health Act)	58
5.	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	62
5.1	DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA	62
5.2	ANÁLISIS DE DATOS	62
5.3	RECOLECCIÓN DE DATOS	64
5.4	BOLETA DE VERIFICACIÓN	64
5.5	RESULTADOS	68
5.5.1	Interpretación de la gráfica	70
6.	PROPUESTA DE NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA	71
6.1	PRODUCTOS	71
6.2	LIMPIEZA E HIGIENE	76
6.3	SEGURIDAD E HIGIENE EN EL EQUIPO	78

6.4 SEGURIDAD E HIGIENE EN LAS HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS	79
6.5 FACTOR HUMANO	80
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	85
BIBLIOGRAFÍA	87
ANEXOS	89

## INTRODUCCIÓN

El turismo data desde la antigüedad, se ha desarrollado lenta y espontáneamente. En la actualidad se ha convertido en un elemento potencial de desarrollo tanto económico como social de cualquier país o región del mundo. Parte fundamental dentro del sector turismo son las empresas que brindan el servicio de hospedaje, que reciben el nombre de hoteles y las empresas que prestan servicio de alimentación.

La actividad turística de un país o región se sostiene en la medida que pueda mantener calidad en los servicios hoteleros, puesto que la hotelería es el corazón de la industria de la hospitalidad. En ella confluyen servicios y negocios con el turismo, el entretenimiento y la gastronomía.

Dentro de este concepto se ve que el principal producto o servicio que la hotelería brinda a sus clientes es el hospedaje, por lo que se convierte en un servicio esencial, que cada vez debe brindarse con más calidad. En cuanto a esta última se ubican dos variables importantes: la seguridad y la higiene. Elementos fundamentales de los cuales depende la satisfacción y bienestar tanto del cliente externo, como del cliente interno del cual depende el buen funcionamiento de las actividades dentro del área y consiguientemente del óptimo desarrollo de la empresa en su totalidad.

En el marco de la seguridad se encuadran ciertos mecanismos o elementos que previenen algún riesgo o aseguran el buen funcionamiento de algún elemento, previniendo que falle. La higiene se refiere a los elementos que deben tomarse en cuenta para la conservación de la salud y la prevención de enfermedades. Se ve entonces que la importancia de ambos elementos dentro de los establecimientos que brindan servicio de hospedaje es vital.

El presente trabajo es parte de un conjunto de tesis que abarcan la totalidad de las áreas que conforman un hotel. Se propone presentar la estructura administrativa del departamento de Ama de Llaves en su división de habitaciones y áreas públicas

definiendo y detallando cada uno de sus componentes: planeación, organización y controles.

Se presenta la recopilación de toda la normativa tanto nacional como internacional que regulan lo referente a la higiene y seguridad en el área mencionada. Se incluye el marco legal que exige el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, el Ministerio de Trabajo y Previsión Social y el Reglamento de Hospedaje del Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT; incorporando la normativa para la Certificación de Green Deal otorgada a los hoteles por la Asociación Pro-Petén. Las normas internacionales incluyen la “Certificación para Sostenibilidad Turística” de Costa Rica, las normas ICHE del Instituto de Calidad Hotelera Española y las normas OSHA (Occupational Safety and Health Act).

En el presente trabajo se propone una herramienta de diagnóstico o boleta de verificación que tiene como fin estandarizar una normativa que agrupe las variables o elementos que intervienen en materia de seguridad e higiene de una empresa PYME (pequeña y mediana empresa) hotelera.

La investigación se realizó por medio de la recopilación de fuentes bibliográficas sobre la planificación, organización y control de habitaciones y áreas públicas y la normativa nacional e internacional sobre el tema de seguridad e higiene. Se realizaron entrevistas a gerentes de hoteles pertenecientes a franquicias internacionales para conocer las variables que ellos toman en cuenta con respecto al tema. Finalmente se elaboró la boleta de verificación y se realizó el trabajo de campo en el sector PYME de la industria hotelera guatemalteca, para validar la herramienta diseñada.

De esta manera se brinda a los empresarios una guía para la planificación, organización y control del departamento de Ama de Llaves y una herramienta que recopila todas las variables que se deben de tomar en cuenta para el funcionamiento exitoso del departamento de Ama de Llaves de cualquier PYME hotelera.

## **DEFINICIÓN DEL PROBLEMA**

El departamento de Ama de Llaves en su división de habitaciones y áreas públicas, es la unidad responsable de velar por el mantenimiento en óptimas condiciones de las instalaciones en las cuales permanecen los huéspedes, lo cual implica la utilización y manejo de recursos de manera que se ajusten a cumplir los objetivos organizacionales y departamentales. El problema en el sector de la industria PYME hotelera, es la falta de una estructura administrativa para el desempeño productivo de sus operaciones, así como la falta de una normativa que regule las prácticas de seguridad e higiene.

## OBJETIVOS

### OBJETIVOS GENERALES

- Elaborar un estudio de la división de habitaciones y áreas públicas del departamento de Ama de Llaves, en cuanto a su planeación, organización, controles, normas de higiene y seguridad en una PYME hotelera.
- Estudiar las normas nacionales e internacionales referentes al tema de higiene y seguridad en establecimientos de hospedaje para elaborar una herramienta de diagnóstico o boleta de verificación.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Detallar y describir la planeación, organización y controles que se llevan a cabo en la división de habitaciones y áreas públicas de un hotel catalogado como PYME.
- Describir el enfoque que tienen los conceptos de seguridad e higiene dentro del área de habitaciones de un hotel.
- Valorar la importancia que tiene el aspecto de higiene y seguridad en la división de habitaciones y áreas públicas del departamento de Ama de Llaves, de una PYME hotelera.
- Definir cuáles son las variables que deben tomarse en cuenta para evaluar el nivel de seguridad e higiene en una empresa que brinda servicio de hospedaje, de acuerdo a la recopilación de la legislación y normativa ya existente.
- Realizar el diagnóstico de las variables que afectan utilizando la herramienta o boleta de verificación.

## **JUSTIFICACIÓN**

El área en la que se desarrolla el presente trabajo se conoce como División de Cuartos o Ama de Llaves en cualquier establecimiento que brinda el servicio de hospedaje como producto principal. Esta área se encarga del mantenimiento y limpieza, de las habitaciones, producto de elemental importancia en un servicio de hospedaje, así como de las áreas públicas de todo el establecimiento. Es necesario tener una estructura administrativa que defina la planeación, organización y control de las actividades del departamento al igual que el manejo de la normativa de seguridad e higiene con el fin de lograr el bienestar del cliente interno que da como resultado la satisfacción y el servicio de calidad que se le ofrece al cliente externo.

## 1. ANTECEDENTES DEL TURISMO

Para situarse dentro del contexto en el cual se desarrolla el presente trabajo es necesario definir ciertos aspectos que sitúan en un entorno específico, del cual nace la industria de alojamiento y restauración, en busca de satisfacer las necesidades que en un punto de la historia surgieron con la expansión de dicho entorno, el turismo.

El término turismo a lo largo de la historia ha tenido diversas interpretaciones, mostrando el contexto político, ideológico y social de la época en la cual se fueron dando. De acuerdo a Oscar de la Torre Padilla, en su obra "El Turismo Fenómeno Social", la palabra turismo tiene su raíz etimológica en la palabra del latín vulgar "tornus" (torno), o del verbo "tornare" (girar), términos que llevan a un concepto de "viaje circular". Derivándose de lo anterior el término "tour", de donde se derivan las palabras "turismo" y "turista".

El hombre es el protagonista de toda actividad turística, por ello, al tratar de conceptuar el término cada persona tiene diversas interpretaciones, dependientes de sus gustos, cultura, idioma, experiencias, etc., por lo que es difícil, establecer una única definición. Sin embargo, se define turismo como una actividad que involucra a gran cantidad de sectores, en donde concurren diversas áreas productivas y sectores públicos y privados con el fin de proporcionar bienes y servicios para la satisfacción de las necesidades del cliente "turista".

El turismo se pueda clasificar en cuatro categorías:

- Turismo internacional. Se da cuando un país es visitado por personas no residentes o cuando los residentes de dicho país visitan otro país.
- Turismo interno. Sucede cuando los residentes viajan o visitan su propio país.
- Turismo doméstico. Comprende las instalaciones de alojamiento, alimentación, diversión dentro de un país.
- Turismo nacional. Comprende el turismo interno más turismo de salida (residentes que viajan a otro país).

## 1.1 HISTORIA

1.1.1 Historia del turismo universal. La historia del turismo, se remonta a los primeros años de vida del hombre, cuando se mencionan las tribus nómadas que viajaban de un lugar a otro, aunque esta práctica no se cataloga como turismo tal cual. Se dice que Marco Polo fue el primer turista, su padre, comerciante de pieles, esencias y otros productos, hizo el primer viaje de Venecia a China, retornando nuevamente 20 años después, con su hijo Marco Polo, quien a su regreso fue hecho prisionero, contando en la cárcel sus aventuras, lugar donde escribe su célebre obra “Viajes de Marco Polo”, esta narrativa, junto al grand tour de la aristocracia británica a Europa en el siglo XVIII y los viajes por África de David Livingstone en el siglo XIX son las primeras manifestaciones del turismo temprano.

Sin embargo, se considera a Mr. Thomas Cook el fundador de los viajes organizados, cuando en 1841 organiza una excursión utilizando un ferrocarril alquilado para transportar turistas de Loughborough a Leicester. Los viajeros recorrieron de Londres a Leicester, con derecho a regresar a Londres a un precio económico y con alimentación incluida; por el éxito de este primer viaje, siguió organizando excursiones pero sólo dentro de las fronteras de Gran Bretaña. Para 1821 los viajes se extienden a otros países de Europa y luego de la II Guerra Mundial, se dió un empuje a los viajes internacionales. Este ímpetu surge por factores como el número de personas con empleo, lo cual promovió el aumento de sus ingresos y del disponer de un tiempo libre para diversión, también promovido por el cambio en la actitud social. Aparecen así las agencias de viajes, democratizando los viajes, dejando estos así de ser exclusivos de clases sociales ricas y elitistas, como lo fue en un inicio, privilegio de las clases adineradas, constituidas por los grupos o estratos de poder económico.

Se dice entonces que el turismo como movimiento interesante de volumen de personas, toma fuerza en el siglo XIX al establecerse el ferrocarril como medio de transporte y a esto se unen los factores anteriormente mencionados.

1.1.2 Historia del turismo en Guatemala. La historia del turismo como tal en Guatemala, se dice que tiene sus inicios en la época de la conquista, hecho que

transformó a los pueblos aborígenes, iniciándose un nuevo y diferente desarrollo, que dio inicio a la época colonial. La primera ciudad de Guatemala fue establecida en Iximché, capital del antiguo reino Cakchiquel, fundada por Don Pedro de Alvarado, el día 25 de julio de 1524. Se da un segundo traslado por diversos motivos hacia el Valle de Almolonga en el año de 1527; por su destrucción, se ven obligados a realizar un nuevo traslado hacia el Valle de Panchoy, en el año 1543, a esta nueva ciudad llegan diversos visitantes con distintos fines. Es en esta ciudad donde da inicio la urbanización y donde se tienen los primeros indicios documentados de visitantes que acudían a la ciudad, con diversos objetivos. La ciudad de Santiago se convierte en una de las capitales más importantes de Centro América, por lo cual la afluencia de visitantes se acrecienta, teniendo como motivo de los viajes en su mayoría el realizar transacciones comerciales. Con este crecimiento y desarrollo, se da lugar a la construcción de posadas y mesones, para dar albergue a los viajeros, iniciándose así la actividad turística. Más adelante, por los distintos terremotos que afectaron a la ciudad, ésta tuvo un nuevo traslado hacia el Valle de la Ermita, lo cual frena un poco el desarrollo de la actividad turística, pues fue necesario construir nueva infraestructura para asentar nuevamente la ciudad; sin embargo, ya aparecían los primeros mesones para dar albergue a los huéspedes que visitaban La Nueva Guatemala de la Asunción.

Fue una época de grandes problemas económicos, sociales, con una pésima infraestructura vial. Sin embargo, el turismo en grandes grupos se inicia a través de romerías hacia el interior de la República para visitar al Señor de Esquipulas, acrecentándose en el año de 1758, cuando se finalizó la construcción del Santuario. Se dice entonces que la principal e inicial forma de turismo nace de la fe religiosa. Estas romerías eran organizadas en su mayoría por grupos religiosos, siendo los recorridos bastante extensos, provenientes tanto de Guatemala como de regiones de Centro América y México.

El estancamiento del desarrollo turístico en la época de la independencia, sigue y se intensifica por la inestabilidad social, política y económica que se vivía. No existían lugares en los cuales los viajeros pudieran hospedarse, situación que se ve reflejada en el siguiente relato de Stephens, viajero de la época: “En seguida partió el canónigo. El había cruzado la montaña veinte años antes en su primer arribo al país. Y todavía conservaba un pleno recuerdo de sus horrores. Partió sobre las espaldas de un indio, en

una silla con un alto respaldo y cubierto para que les permita afrontar las dificultades de la ascensión y los que han corrido peligros de la bajada merecen alguna recompensa. La casa en que nos alojamos constaba de dos cuartos grandes y había detrás tres o cuatro cuartos chozas repletas de hombres, mujeres y niños. En el cuarto en que yo dormí se prepararon las camas de cinco caballeros y tres más para las señoras en la habitación contigua, amén de las criadas que durmieron en el piso de ésta última”.<sup>1</sup> Se observa así las difíciles condiciones en que se desarrollaba el turismo, con actividad mínima durante este período, siendo Amatitlán uno de los destinos preferidos y más importantes.

En 1858 la ciudad de Guatemala contaba con varios mesones y hoteles, según el dato de la Guía de Forasteros de 1858, contaban con tres hoteles y media docena de cafés y confiterías. Como transporte se utilizaban carruajes públicos. A partir de la Reforma Liberal, se da una transformación con un auge económico, mejorando la infraestructura vial y se introduce el ferrocarril, como medio de transporte y carga. Muere Justo Rufino Barrios y toma el poder Manuel Lisandro Barillas, período presidencial dentro del cual se publica la primera Guía Turística, en el año de 1889, así mismo se incrementa el auge de viajeros. Luego le preside el general José María Reyna Barrios, quien moderniza la ciudad, situación que ayuda a ampliar la actividad turística, teniendo un auge el turismo norteamericano y europeo. Siguieron los años de los gobiernos liberales y el turismo mejoró por la ausencia de guerras con los países centroamericanos y la ampliación del transporte ferroviario; sin embargo, su desarrollo fue lento. Manuel Estrada Cabrera, promocionó la actividad turística y comercial, lo cual se manifiesta en la redacción de el Libro Azul de Guatemala, en cuyo párrafo de introducción se lee: *“Al emprender la publicación de este libro hemos tenido en vista el deseo de ofrecer al capitalista y turista extranjeros, así como al hijo de Guatemala, una exposición auténtica del estado del progreso que ha alcanzado este bello y simpático país”*<sup>2</sup>

El turismo era catalogado como “turismo de clase” pues en su mayoría está reservado para las clases elitescas, su desarrollo se vio acrecentado con el uso del automóvil, pues se facilitó el transporte por todos los rincones turísticos que ofrecía el

---

<sup>1</sup> Ernesto Chinchilla Aguilar. Historia y Tradiciones de la ciudad de Amatitlán. Año 1961. pp. 89-94.

<sup>2</sup> Máximo Soto May. El Libro Azul. Año 1915

país, así mismo los viajes de cruceros, arribaban con mayor frecuencia a los puertos. Llega el año de 1920, el señor Salvador Herrera, construye el famoso Palace Hotel, el más importante hotel de Guatemala para la época, hotel que tiene también importancia en el desarrollo del turismo, pues dentro de él se realizaban las actividades del Club Turista de Guatemala y era escenario de acontecimientos públicos y privados de todo tipo. Esto fue el inicio de una serie de construcciones de negocios hoteleros de primera clase, en su mayoría financiados por inversionistas extranjeros. Más adelante se construye la carretera interamericana, lo que facilita la visita de turistas provenientes de El Salvador. Sin embargo, esta actividad económica era aún unilateral y elitista, la cobertura a su vez se amplió a zonas más lejanas y el gobierno aprobó una serie de políticas para su regulación.

El Gobierno de Jorge Ubico apoyó esta actividad grandemente y fue durante su mandato cuando se creó la Secretaria de Turismo, mediante el Decreto Gubernativo No. 1833 publicado en el Diario de Centro América el 16 de mayo de 1932; lo cual tuvo como fin el tener un control sobre la actividad turística y brindar apoyo a los sectores involucrados. Se realizaron también una serie de ferias de turismo, para dar a conocer a Guatemala como destino turístico, se mejoraron los sitios más visitados, el transporte estaba siempre a cargo de compañías extranjeras, la United Fruit Co., fue una de ellas, realizando los viajes de New York a Puerto Barrios, transportando a su grupo en un tren especial, para recorrer y conocer Guatemala. El turismo "elite" estaba en manos de agencias internacionales, el turismo doméstico por su parte era mínimo por las condiciones socioeconómicas y por la situación del turismo como industria monopolizada, beneficiosa para quienes la manejaban, pero provocando una explotación del artesano guatemalteco. Uno de los destinos preferidos era La Antigua Guatemala. Se ve así como el período de 1950 a 1976, fue floreciente para la actividad turística de manera moderna, para luego continuar con épocas de ajuste y recuperación, creándose una serie de leyes para su apoyo, control y promoción. Para la década de 1980, se observa un descenso por la crisis económica mundial y la inestabilidad centroamericana. A partir de 1985 el turismo resurge con nuevo auge, en la década de los noventa se elabora el Plan de Desarrollo Turístico Guatemala, a partir del cual se desarrollan hasta el día de hoy las prácticas de turismo sustentable.

## 1.2 LUGAR QUE OCUPA EN LA ECONOMÍA ACTUAL

El turismo se ha desarrollado a través del tiempo, de manera creciente, a tal punto que en la actualidad es uno de los factores de primer orden catalogado como una vía alterna de desarrollo económico. Toma el nombre de “Industria sin Chimeneas”. Con la “democratización” del turismo, que pasó de ser un privilegio de la clase alta a ser disfrute de las mayorías, con el pasar del tiempo se ha convertido en una gran actividad económica, que ofrece al público objetivo en cualquiera de sus variables o segmentos, un producto en su gran mayoría intangible.

Para la mayoría de países desarrollados y en vías de desarrollo el turismo constituye una fuente importante de divisas, generador de empleo y un contribuyente a los ingresos públicos. El turismo a su vez se ha diversificado, además del turismo por ocio y diversión, se han especializado distintos nichos de mercado, como el mercado turístico de negocios, quienes aunque utilizan el transporte, alojamiento y servicios de forma similar a los otros viajeros, sus gastos tienden a ser más altos, con un tiempo corto de estancia. Existen también otros como el de reuniones, convenciones y exposiciones que en la actualidad han tomado un auge muy grande.

El turismo ha pasado a ser entonces la mayor y más dinámica actividad económica en el ámbito mundial. “Durante los últimos años el número de viajes internacionales ha aumentado veintiséis veces y los ingresos generados por este concepto se han incrementado 200 veces.”<sup>3</sup> El constante y acelerado crecimiento de la industria turística se ve reflejado con el incremento de los miembros de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Sin embargo, acompañado de un crecimiento económico, el desarrollo turístico ha propiciado factores sobre todo referentes a la conservación medio ambiental y al impacto en las sociedades. Por ello en los últimos años se habla de apoyar un nuevo concepto “turismo sostenible”, por el que se pretende obtener beneficios de la actividad turística, equilibrando el impacto en cualquier ambiente en el cual se genere dicha actividad.

---

<sup>3</sup> Cámara Guatemalteca de Turismo, CAMTUR. *Política Nacional para el desarrollo turístico sostenible de Guatemala 2004 – 2014.*

Según datos preliminares de la OMT, durante el año 2002 se registraron aproximadamente 715 millones de llegadas turísticas alrededor del mundo, lo cual significó un incremento de 3.1% con respecto al año 2001. El turismo representa alrededor del 12% del total de la producción bruta mundial y genera uno de cada 10 puestos de trabajo alrededor del mundo. Según estimaciones efectuadas, una habitación hotelera es responsable de la creación de un total de 2.5 empleos, tanto directos de turismo, como indirectos en otras áreas de la economía. A su vez un poco más del 10% de las inversiones de capital generadas alrededor del mundo corresponden al sector turístico y a industrias relacionadas.

Dentro de la región centroamericana esta actividad se ha identificado entre las actividades económicas con mayores ventajas comparativas naturales, para ser partícipe en la economía global, esto en función de tres elementos: La posición geográfica del Istmo Centroamericano, su diversidad ecológica y las condiciones climatológicas estables. Y según estimaciones de la OMT, para el año 2002 la región centroamericana mantuvo un crecimiento de casi 10%, con un total de 4.8 millones de llegadas internacionales, en comparación a los 4.4 registrados el año anterior. En Guatemala, este sector ha evolucionado hasta llegar a convertirse en el primer renglón generador de divisas, según datos del Banco de Guatemala, en el año 2001 esta actividad generó un total de 493 millones de dólares, sobrepasando las exportaciones de café y para el año 2002 un total de 612.2 millones de dólares, lo cual representa un incremento del 24%, en relación al anterior.

### 1.3 NUEVAS POLÍTICAS DE TURISMO

Guatemala se encuentra en la actualidad bajo un enorme desafío, el encontrar un nuevo eje articulador que dinamice la economía y la sociedad, como en su momento fue el café. La búsqueda de un proyecto que satisfaga no sólo las principales exigencias del país, sino del mundo entero, como lo son la generación de empleo y el desarrollo de ocupaciones productivas que propicien de manera sostenible la estabilidad que el país requiere para progresar. Por ello se crea la propuesta de una Política Nacional para el Desarrollo Turístico Sostenible.

Con esta propuesta se busca adoptar el desarrollo turístico como una política nacional, que involucre tanto al poder público como a la sociedad en su conjunto. Fue elaborada por la Asociación de Investigación y Estudios Sociales ASIES, basada en el ordenamiento territorial del espacio turístico, en la zonificación para el desarrollo de unidades de planificación, así como en la consolidación y diversificación de productos y mercados ya existentes y futuros, conforme las tendencias de la demanda turística.

Por el lado de la oferta se contempla en el corto plazo, fortalecer y consolidar los destinos tradicionales y áreas adyacentes; en el mediano plazo, reforzar los sitios turísticos con desarrollo incipiente y a largo plazo, habilitar los lugares menos aprovechados en términos turísticos, hasta incorporar paulatinamente todas las áreas del país que presentan condiciones favorables a la actividad. Igualmente, por el lado de la demanda, lo primero es consolidar el posicionamiento en los mercados tradicionales, continuar con los esfuerzos de penetración en los mercados potenciales y acercarse a nuevos mercados de oportunidad, identificando con mayor precisión los segmentos y nichos de mercado que mejor respondan a las características de la oferta de Guatemala como destino turístico.

La ejecución de las líneas de acción propuestas persiguen que se garantice la protección patrimonial, la mejora de la calidad de vida de las comunidades y la rentabilidad de las iniciativas empresariales, pequeñas, medianas y grandes. <sup>4</sup>

Para efecto de lograr la coordinación interinstitucional que se requiere, se propone la creación de un Ministerio de Turismo y la integración de un gabinete de desarrollo turístico. Se contempla además el desarrollo del turismo interno, lo cual no sólo supone un aumento en ingresos, sino también en el fortalecimiento de la identidad nacional. Su alcance se demuestra en el siguiente párrafo: “La lectura y el análisis del documento, elaborado por ASIES, con la participación de diversos actores del sector turístico y la validación de entidades especializadas, mostrará que el turismo es la gran oportunidad para Guatemala y que la misma está al alcance si somos capaces, Estado y sociedad, de dar el salto adelante que demandan los tiempos y las circunstancias”.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Ibid, p.3

<sup>5</sup> Ibid, p.6

Según lo que establece la Política Nacional de Desarrollo Turístico Sustentable 2004-2014: “con acciones concretas, en el corto, mediano y largo plazo, tendientes a fortalecer y desarrollar el sector turístico, tomando como base el ordenamiento del territorio nacional en función turística y las prioridades establecidas para la consolidación y la diversificación de productos y mercados, ya existentes y futuros, pretende alcanzar las siguientes metas de crecimiento, en lo que corresponde al número de llegadas de visitantes internacionales al país: 1.1 millones, para el año 2008; 1.3 millones, al año 2012; y 1.8 millones en el año 2014; éstas representan una tasa de crecimiento promedio anual del 5%, porcentaje ligeramente superior a las tasas de crecimiento previstas por la OMT para la región Centroamericana.

Es importante señalar, que si bien estas metas de crecimiento constituyen una medida de la evolución del desempeño del sector turismo para el período 2004-2014, representan sólo una aproximación sobre el posible efecto cuantitativo en llegadas de visitantes internacionales que se prevé con la implementación de la Política Nacional de Turismo. Esta viene a afirmar la urgente necesidad de desarrollar un sistema de estadísticas de turismo, como se indica en la misma Política, que cumpla con los estándares internacionalmente reconocidos y permita entre otras posibilidades, mejorar el marco en que actualmente se realizan las proyecciones turísticas en el país.”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ibid, p.7

## 2. LA INDUSTRIA DE ALOJAMIENTO Y RESTAURACIÓN EN GUATEMALA

### 2.1 DEFINICIONES

La industria de la hospitalidad se define como la industria en la cual se satisfacen las necesidades de alojamiento, alimentación, descanso y distracción de las personas. Es por eso que la misma se divide en tres áreas:

- Industria de alojamiento (hotelería).
- Industria de restauración (servicios de alimentación).
- Salud y recreación.

Etimológicamente hospitalidad se deriva del latín “hospitalatis atis” (buena acogida y recibimiento). Y se define como la acción de hospedar personas ya sea por amabilidad o caridad y cortesía. Todo el concepto que encierra, se deriva de la intención de hacer sentir bien a la persona que busca el servicio en cualquiera de las tres industrias; por lo que se dice que la industria de la hospitalidad es un conjunto de infraestructura y seres humanos que buscan satisfacer las necesidades materiales, físicas, sociales y de convivencia, de cualquier persona, prestando una serie de servicios o un servicio en particular.

En este conjunto es conveniente definir los siguientes términos que se emplearán en el desarrollo de todo el marco teórico de la presente tesis.

- Hotel. Es un establecimiento de carácter público, que ofrece al turista servicios de alojamiento, alimentación, entretenimiento y otros servicios.
- Restaurante. Establecimiento que ofrece al cliente servicio de alimentos y bebidas, ya sea para comer ahí mismo o para llevar.

### 2.2 INDUSTRIA DE ALOJAMIENTO

Los orígenes de la industria de alojamiento en Guatemala se remontan al siglo XVI con la llegada de los españoles, puesto que fueron ellos quienes con sus

tradiciones y costumbres inician formas organizadas de hospedaje. El 21 de julio de 1552, por medio de la Real Cédula se establece en Guatemala “ranchos, mesones en todos los caminos de mayor tránsito”, de igual manera en 1580 se emite otra Real Cédula que ordena que se provea la construcción de mesones, paradero o cualquier otro alojamiento en los caminos, para ofrecer servicio a los viajeros. Durante esta época se incrementa la venida de españoles, por lo cual la corona española habilita mesones en puntos determinados y estratégicos. Se emiten órdenes para que los mesoneros controlen a los forasteros que hospedan y de esta manera surge el registro de huéspedes que todo establecimiento de hospedaje debe realizar. Con los viajes de romería a Esquipulas surgen las primeras casas que daban albergue a los visitantes, con el paso del tiempo éstas pasaron a ser posadas.

Para el siglo XVIII, la ciudad de Santiago de Guatemala, ya contaba con 10 mesones que prestaban servicio de forma regular. En la época post- independencia, se origina un movimiento en los hospedajes. En el año de 1858 aparecen los primeros cinco hoteles en la ciudad de Guatemala, que ofrecían los servicios básicos, la industria encuentra su cima, con la construcción del Hotel Palace en 1920, uno de los hoteles más lujosos de la época, que contaba con todos los servicios como salón de belleza, baños turcos, barbería, alberca, gimnasio entre otros lujos. Inicia el siglo XX y con él se da el auge del turismo internacional, con la venida de gran cantidad de barcos y cruceros a las costas guatemaltecas, dando paso a la construcción de hospedajes de lujo en los principales puertos: Puerto Barrios y San José.

Como se observó con anterioridad, en los inicios de la industria de alojamiento en Guatemala, se carecía de una serie de regulaciones específicas que establecieran condiciones, requisitos, características, que los establecimientos de hospedaje deberían reunir para prestar de manera correcta los servicios que ofrecían a los huéspedes. Surgen entonces grandes y marcadas diferencias entre los establecimientos de hospedaje nacionales y la hotelería internacional que ya cumplía con diversas normas para ofrecer una calidad estándar de acuerdo a la clase a la cual pertenecieran los establecimientos de hospedaje. Es por eso que se necesita la creación de una serie de normas para regular la clasificación del hospedaje nacional.

El organismo encargado de la elaboración de dichas normas es el Instituto Guatemalteco de Turismo, por sus siglas INGUAT, institución obligada a la clasificación, inspección e inscripción de las empresas de hospedaje para que puedan operar en el país. Se crea una Comisión Bipartita (representantes de la iniciativa privada y de INGUAT), que emite el Acuerdo Gubernativo No. 1144-83 el 29 de diciembre de 1983 que contiene el “Reglamento para establecimientos de hospedaje”.

De acuerdo al reglamento se pueden definir como establecimientos de hospedaje, los que prestan servicio de alojamiento y otros servicios afines, al público, mientras que huésped, es la persona que se aloja en dicho establecimiento y usuario, quien sin estar alojada hace uso de los otros servicios. Se clasifican a su vez en los siguientes grupos y categorías:

<b>GRUPO</b>	<b>CATEGORÍAS</b>
Hoteles	5, 4 , 3 , 2 , 1 estrellas
Moteles	3 , 2 , 1 estrellas
Pensiones	A, B, C
Hospedajes	A, B, C

Fuente: Reglamento para establecimientos de Hospedaje. INGUAT. Artículo No. 3

Se entiende por un establecimiento clasificado como hotel: un lugar que presta o brinda servicios de alimentación y hospedaje, lugar de entretenimiento, con capacidad de alojar con comodidad a un número determinado de huéspedes. Por su parte un motel, es un establecimiento de hospedaje ubicado en las carreteras, donde generalmente se tiene un espacio para introducir el automóvil. Una pensión es aquel establecimiento que ofrece al huésped servicio de alojamiento y de alimentación y Hospedajes son los establecimientos que únicamente ofrecen el servicio de alojamiento.

El pertenecer a una u otra categoría está determinado por el nivel de calidad en la construcción, servicios, instalaciones y dotaciones que ofrezcan al público. Todos los establecimientos deben solicitar su registro y clasificación al INGUAT. Éste otorga la pertenencia a las categorías y toma en cuenta los siguientes puntos:

- Ubicación en región o centro de interés turístico, las condiciones socio-económicas del lugar en que se encuentra el establecimiento y localidad urbanística de los núcleos circunvecinos.
- La calidad y estado de la construcción, de su implementación y su aspecto funcional.
- La calidad de los servicios esenciales y complementarios.
- La atención que se presente al huésped o usuario.
- La amplitud, comodidad, dotación y servicios de las habitaciones.
- La idoneidad de la actividad hotelera así como la integridad y la buena presentación del personal.<sup>7</sup>

Cada establecimiento hotelero debe reunir una serie de requisitos como se mencionó con anterioridad para ser clasificado en cada una de las categorías, requisitos que se plasman detalladamente en el reglamento.

### 2.3 INDUSTRIA DE LA RESTAURACIÓN

La industria de la restauración incluye una variedad de establecimientos cuyo fin primordial es brindar el servicio de alimentos ya sea a viajeros o a cualquier persona que busque satisfacer dicha necesidad. Dentro de estos se pueden mencionar: restaurantes de comida rápida, pequeñas cafeterías, restaurantes de hoteles, restaurantes gastronómicos, entre otros. Para que dichos establecimientos entren dentro de la categoría de la industria de la restauración deben de:

- Realizar la preparación, cocción, calentamiento y montaje de la comida en los locales.
- Llevar un control sobre los estándares de los productos abastecidos.
- Contar con servicio de personal y que el cliente consuma la comida dentro de los locales.

La Industria de la Restauración en Guatemala, está compuesta por los siguientes tipos de establecimientos:

---

<sup>7</sup> Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT. *Reglamento para establecimientos de Hospedaje*. Artículo No. 3. Artículo No. 19

- Restaurantes de comida rápida. Establecimientos que ofrecen menús ilimitados de productos altamente estandarizados que pueden ser consumidos en el mismo local, o para llevar.
- Restaurantes de especialidades. Incluyen restaurantes de comida rápida, casas de asado, comida italiana, francesa, etc.
- Restaurantes de menú completo. Se caracterizan por tener un menú con gran variedad de platillos, preparar los alimentos en el momento y ofrecer el servicio de mesas, estos a su vez pueden ser de lujo, comedores, o restaurantes clásicos.
- Cafés. Establecimientos donde se vende y toma esta bebida.
- Tabernas, pubs. Establecimientos donde se suele tomar cervezas y comer bocadillos.
- Bar-Restaurante. Establecimientos en donde se combina el servicio de bebidas, con una carta de alimentos.
- Pastelerías. Dedicadas a la elaboración, venta, y servicio de pasteles, refrigerios y finos chocolates.
- Bar. Establecimiento donde se sirven únicamente bebidas alcohólicas y no alcohólicas y bocadillos.
- Comedores industriales. Lugares destinados a darle servicio a los trabajadores de las empresas.
- Comedores escolares. Se brinda servicio a los alumnos y personal docente de la institución educativa a la cual pertenecen.

De igual manera la Industria de Restauración se clasifica, por una categoría de acuerdo al nivel de calidad e instalaciones que brinda el establecimiento a los comensales, existen un sinnúmero de clasificaciones para catalogar los distintos establecimientos, dentro de las cuales se pueden mencionar: El tipo de servicio, el rango de menú, la especialidad de comida, el tipo de propiedad, entre otros. Existe una clasificación semejante para los establecimientos de hospedaje aceptada internacionalmente, que toma el nombre de clasificación por categoría. De acuerdo a ella los restaurantes se clasifican en:

<b>Clasificación</b>	<b>Categoría</b>
Restaurante de lujo	Cinco tenedores
Restaurante de primera	Cuatro tenedores
Restaurante de segunda	Tres tenedores
Restaurante de tercera	Dos tenedores

Fuente: Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT

La categoría a la cual pertenecen está determinada por el tipo de instalaciones, que posee los servicios extra que brindan al comensal, el tipo y calidad de mobiliario y equipo; el tipo de cocina y el número y calidad de personal que brinda el servicio.

Como se menciona en el apartado de la industria de alojamiento, ésta se divide en diferentes categorías de hospedaje siendo una de ellas la de las pequeñas y medianas empresas (PYME), categoría en la cual se enfoca el desarrollo del presente trabajo. Es por eso que se ve conveniente definir la situación de la industria PYME en el país, para ubicarse dentro del contexto.

## 2.4 LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA EN GUATEMALA

El sector de la pequeña y mediana empresa (PYME) en Guatemala está conformado al menos por 38,699 empresas, las cuales aportan al país cerca de un 55% del Producto Interno Bruto. A su vez este sector emplea alrededor de 765 000 empleados.<sup>8</sup>

El sector PYME guatemalteco se define como aquél que está conformado por las empresas que se encuentran en las siguientes categorías cuantitativas:

<b>Empresa</b>	<b>No. Empleados</b>	<b>Capital Neto</b>
Pequeña	Entre 5 y 20	Entre Q.20,000.00 y Q1.000,000.00
Mediana	Entre 21 y 60	Entre Q.1.000,000.00 y Q. 5.000,000.00

Fuente: Federación de Pequeña y Mediana Empresa FEPYME. Octubre 1994.

<sup>8</sup> Federación de Pequeña y Mediana Empresa FEPYME.

Otro de los aspectos a tomar en cuenta para definir a una PYME es el nivel de ventas, sin embargo, éste tiende a variar grandemente por su relación con los índices de devaluación e inflación. Entre los principales valores cualitativos para definir las, la Federación de Pequeña y Mediana Empresa FEPYME, considera que los más importantes son los referidos a la localización de las empresas, a su situación organizacional, la responsabilidad que tenga el propietario en su dirección (no menos del 80% de su tiempo) y la existencia de una visión estratégica en materia de capacitación y asistencia técnica; puesto que todos estos factores tienden a tener un mayor grado de complejidad a medida que las mismas crecen.

Dentro de este sector se encuentran empresas de los siguientes tipos:

- Industrias de consumo no duradero. Procesamiento de frutas y legumbres, productos lácteos, grasas y aceites comestibles, productos cárnicos, etc.
- Industrias de bienes intermedios. Productos de papel, cartón, plástico, etc.
- Industrias de bienes de consumo duradero. Procesos de metalmecánica, de maquinaria y equipo.
- Servicio y comercio.

Según estudios de la FEPYME, estos muestran que en Guatemala existen por lo menos 38,699 empresas del sector PYME, compuesto por el subsector agrícola, industrial, de comercio y servicios. Éstas representan como se menciono anteriormente aproximadamente un 55% del Producto Interno Bruto. Por otra parte según la Secretaría de Integración Económica de Centro América SIECA el sector representa, por lo menos el 25.2% del total de empleo del país.<sup>9</sup>

---

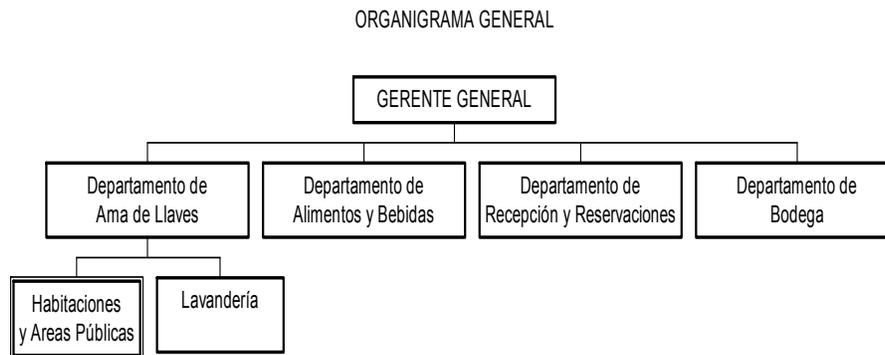
<sup>9</sup> Series Estadísticas. Secretaria de Integración Económica de Centro América.

### 3. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES. ÁREA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

#### 3.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL HOTEL

El hotel que se tomó como muestra para desarrollar el trabajo de tesis, es un hotel prototipo catalogado como una PYME (pequeña y mediana empresa) hotelera, las características que posee, como sólo se hará referencia a cuestiones básicas sin tratar temas cuantitativos, se puede definir en cualquiera de los dos tipos de empresa y será aplicable en general a cualquier empresa hotelera que entre dentro de la categoría PYME.

El organigrama general del hotel es el siguiente:



Fuente: Propia.

El presente trabajo de tesis se enfoca en el área o departamento de Ama de Llaves, el cual incluye el área de habitaciones y las áreas públicas.

## 3.2 PLANEACIÓN

3.2.1 Definición y objetivos del departamento. El principal objetivo del departamento de Ama de Llaves, área habitaciones y áreas públicas, es mantener disponibles para su alquiler y uso todas las habitaciones y áreas públicas del hotel. Además, posee los siguientes objetivos:

- Velar por la imagen del hotel.
- Velar por la limpieza e higiene de las instalaciones.
- Prever el mantenimiento correctivo de las instalaciones.

### 3.2.2 Procedimientos que se manejan.

3.2.2.1 Control de ocupación. Dos veces al día se suele hacer un control de la ocupación real de las habitaciones. Estos datos se confrontan con los datos existentes en recepción para alertar sobre cualquier discrepancia y resolverla adecuadamente.

#### Control matutino.

- Recepción entrega a primera hora una copia de la ocupación registrada la noche anterior.
- Con los datos anteriores se preparan los volantes individuales de control por plantas, que se entregan a cada camarera, cuando recibe sus llaves.
- Las camareras revisan y comprueban las habitaciones, empezando por las que aparecen como disponibles o de salida.

#### Control vespertino.

- La Camarera del servicio vuelve a repasar todas las habitaciones.
- Coloca cortesías.
- Realiza el informe maestro de las habitaciones ocupadas y desocupadas.
- Entrega a recepción el informe.

### 3.2.2.2 Limpieza de las habitaciones.

- La camarera abre el almacén de planta, comprueba y completa el carro si fuera necesario, lo traslada a la zona de trabajo asignada, colocándolo de forma que no interrumpa el paso.
- Atiende las habitaciones en el siguiente orden: Solicitud personal del cliente, tarjetas en el pomo de la puerta, salidas, ocupadas.
- Llama discretamente a la puerta de la habitación a atender.
- Al entrar debe dejar la puerta abierta mientras se está realizando la limpieza.
- Si es una habitación de salida comprobar que no falte nada.
- Abrir las cortinas con el objetivo de airear la habitación.
- Deshacer las camas, reunir la ropa de cama usada, sacudiéndola por si hubiera algún objeto o prenda olvidada, y juntarla con la del baño en un solo bulto. Retirar el cubrecama, mantas, protectores y almohadas si estuvieran húmedos o manchados.
- No dejar la ropa en el suelo.
- Vaciar los ceniceros en una papelerera y limpiarlos o cambiarlos.
- Llevar la ropa sucia al carro y vaciar la papelerera, regresar con la ropa limpia.
- En una habitación ocupada, hacer primero las camas y luego el baño.
- En una habitación de salida, primero el baño y luego las camas.
- Retirar el servicio de comida y bebida si lo hubiera.
- Limpiar el suelo de la terraza y limpiar sus muebles.
- Limpiar el suelo del dormitorio o aspirar la alfombra.
- Comprobar y limpiar todas las lámparas, espejos y accesorios de decoración.
- Comprobar los cajones y puertas de todos los muebles.
- Desinfectar el micrófono del teléfono.
- Completar folletos, papeles y suministros.
- Si es habitación de salida, recoger los objetos olvidados preparar el volante de entrega.
- Rellenar el informe con las claves asignadas, apagar las luces, limpiar puerta y marco y cerrar.
- Tomar nota o informar sobre algún desperfecto encontrado.
- Asear, ordenar y completar el oficio de planta al final del turno.

### 3.2.2.3 Hacer las camas.

- Retirar toda la ropa sucia y traer limpia.
- Centra la base, el faldón en su lugar.
- Cuadrar el protector con el colchón.
- Abrir la sábana bajera.
- Colocar la sábana encimera sobre la cama con el dobladillo en la cabeza.
- Poner la manta a unos 15 cm de la cabecera.
- Poner la sobresábana sobre la cama.
- Alinear el dobladillo contra la cabecera.
- Situarse al pie de la cama y fijar el conjunto de sábana encimera, manta y colcha de noche bajo el colcho.
- Colocar la colcha de día sobre la cama y darle vuelta en la cabecera.
- Situar las almohadas y cubrirlas con la colcha.
- Supervisar el resultado final.

### 3.2.2.4 Limpieza de baños.

- Retirar toda la ropa sucia, separando las prendas muy manchadas. Comprobar faltantes.
- Traer todos los utensilios y productos de limpieza.
- Colocar un poco de agua en la bañera, cerrar el desagüe, añadir el limpiador y dejar remojar.
- Lavar y pulir la grifería. Probar la ducha.
- Frotar la bañera con el cepillo de nylon.
- Lavar la cerámica de paredes.
- Limpiar el desagüe y tapón de la bañera.
- Secar la bañera y pulir la grifería.
- Secar la cortina.
- Lavar el lavamanos por dentro y por fuera. Limpiar el desagüe y su tapón.
- Limpiar el espejo.
- Limpiar el WC por dentro, por fuera y la tapa incluyendo las bisagras,
- Limpiar la palanca y al terminar, bajar la tapa.
- Vaciar y limpiar la papelera.

- Limpiar el suelo
- Reponer las toallas, alfombrín y cuadrar la cortina.
- Comprobar los suministros.
- Hacer notar cualquier desperfecto encontrado.

3.2.2.5 Servicio vespertino. Las camareras asignadas al turno de la tarde tienen funciones idénticas a las del turno de la mañana, con algunas diferencias. Debe revisar todas las habitaciones de acuerdo al informe entregado por la camarera del turno anterior. A partir de una hora establecida debe realizar lo siguiente:

- Cerrar las cortinas.
- Abrir las camas.
- Colocar obsequio de buenas noches.
- Cambiar las toallas usadas y repasar el baño.
- Retirar servicios de comida y bebida.
- Vaciar papeleras.
- Anotar cada habitación atendida en su informe.

3.2.2.6 Limpieza general. El trabajo se desarrolla en tres turnos, mañana, tarde y noche. Cada uno de estos tiene características y labores distintas:

- Turno de mañana. Las labores inician lo más temprano posible. Se ocupará de repasar el área de entrada principal, todos los servicios sanitarios públicos, el salón comedor de desayunos, los salones de banquetes, cristaleras y ventanales y puede aprovechar para el lavado de alfombras en habitaciones y pasillos.
- Turno vespertino. Repaso de comedores y restaurantes, oficinas, servicios sanitarios públicos, con especial atención a los de banquetes, vestuarios de personal, etc.
- Turno de noche. Limpiezas a fondo, pulido y abrillantado de suelos, repaso de escaleras de servicios, recogida de basura, ascensores, salones de banquetes, lavado de alfombras en áreas públicas, etc.

3.2.2.7 Inspección de áreas públicas. Se debe realizar un control minucioso de los siguientes aspectos:

#### Vestíbulo, hall de entrada, salón social.

- Funcionamiento y limpieza de las puertas.
- Limpieza de los suelos, paredes y techos.
- Condiciones de distribución y colocación de mobiliario.
- Cortinas, cristales y visillos.
- Ascensores, ceniceros.
- Perchas y fichas.
- Adornos florales, revistas y folletos.
- Iluminación general.
- Cabinas telefónicas.

#### Servicios sanitarios públicos.

- Limpieza e higiene.
- Ventilación, olores.
- Suficiente suministros.
- Limpieza y funcionamiento de ventanas.
- Iluminación general.
- Grifería, suministro de agua.

#### Restaurantes, bares y salones de banquetes.

- Paredes, suelos y techos.
- Tapicerías y cortinas.
- Adornos floreales.
- Floreros y ceniceros.
- Limpieza y funcionamiento de ventanales.
- Iluminación general.

#### Vestuarios del personal.

- Aspecto general.
- Limpieza y ventilación.
- Suministros.

3.2.3 Maquinaria y equipo. El equipo, herramientas y productos necesarios, son todos aquellos artefactos que ayudan y facilitan la realización de la limpieza. Estos contribuyen

a: Agilizar el trabajo del personal, tener un mejor y apropiado rendimiento de los productos, ayudar a la conservación de los diferentes materiales. Es necesario conocer la forma de utilizarlos para contribuir a la reducción de costos.

El equipo con que cuenta el departamento de Ama de Llaves es el siguiente:

3.2.3.1 Equipo mecánico. Es todo aquel equipo que necesita de una fuerza motriz. El departamento utiliza lo siguiente:

- Aspiradora. Su función es la de eliminar el polvo de los pisos, alfombras, también se utiliza para la tapicería de los muebles, paredes, techos, molduras y a su vez puede servir en ocasiones para aspirar agua. Su función consiste en remover los materiales de donde se desea a través de un mecanismo de succión, hacia un lugar apropiado. Existen dos tipos domésticas e industriales. Se debe limpiar por fuera después de ser utilizada; periódicamente se lubrican las ruedas o rodos, los tanques se limpian periódicamente con agua jabonosa, al igual que los accesorios con un paño húmedo. Se remueve la bolsa o filtro cuando haya llegado a la mitad de su capacidad, porque de esa manera se evita que la basura se derrame.
- Lustradora. Realiza las tareas de limpiar o fregar un piso, distribuir la cera, dar brillo a los pisos y de alguna forma darle más vida a los mismos. Al igual que las aspiradoras, existen de dos tipos: domésticas e industriales. Para mantenerla en buen estado se debe limpiar después de utilizarla, dar mantenimiento periódico a los cables y al motor por lo menos una vez al año.
- Fregadora de pisos. Su función es lograr una mayor eficacia en el trabajo de limpieza en un menor tiempo, y con un menor desgaste por parte del operario. Es una combinación de lustradora con aspiradora, porque posee un tanque que absorbe todo el polvo o residuos y al mismo tiempo aplica los productos o soluciones de limpieza, por medio de cepillos, succionando los residuos y el producto. Para mantenerla en buen estado debe de limpiarse por la parte de afuera, lavarse los tanques donde se aplican los productos; y realizar un proceso de limpieza con los cepillos mantenimiento preventivo al motor.

3.2.3.2 Equipo manual (herramientas de trabajo). Equipo y herramientas utilizadas para realizar las tareas de limpieza e higiene, que funcionan por medio de la fuerza del operario o camarera. Entre estos se puede mencionar:

- Rociadores. Para dispersar productos como detergentes, desinfectantes, desodorantes ambientales, etc.
- Cepillos de gusano.
- Cepillos de dientes.
- Letreros de advertencia.
- Paños.
- Plumeros.
- Recogedores de basura.
- Manguera.
- Taza medidora.
- Cuchillo.
- Espátula.
- Escalera pequeña y grande.
- Trapeadores mechudos.
- Escoba de raíz.
- Palo de mopa y trapos de mopa.
- Escoba sintética.
- Cubetas.
- Esponjas.
- Squeegee. Limpiador de vidrios.
- Carritos de limpieza, para cada piso.
- Trapeadores de toalla.

3.2.4 Productos. Para realizar de manera efectiva los procedimientos de limpieza, además de la acción mecánica y manual que se realiza con el equipo mencionado en el inciso anterior, se utilizan los llamados productos de limpieza, los cuales poseen propiedad físicas y químicas que contribuyen a la higiene, sanitización y conservación de las distintas superficies y materiales .

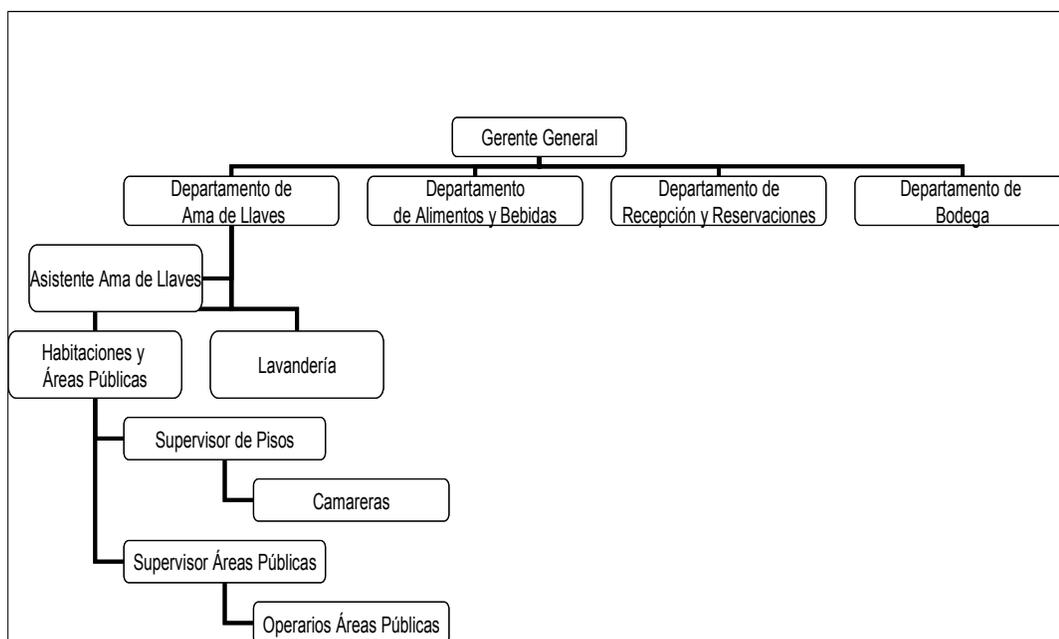
Las sustancias que más se utilizan son los jabones, detergentes, lejía, amoníaco, ácidos, productos orgánicos, como acetona, perclorotileno y otros, etc. Se encuentran en el comercio una gama numerosa de productos de limpieza como cera para pisos, líquidos limpia cristales, líquidos especiales para superficies, etc.; los cuales se utilizan en el área de habitaciones y áreas públicas de un hotel. (Ver Anexo No. 7).

Al momento de elegir un producto para el departamento de Ama de Llaves se deben tomar en cuenta las siguientes características:

- Se debe elegir una empresa proveedora especializada en productos de limpieza.
- Los productos deben contener una etiqueta clara que incluya: El nombre comercial del producto, su forma de uso, sus componentes, la concentración en la que se encuentra, los riesgos que conlleva su uso, las precauciones a tomar en cuenta, lo que debe de hacerse en caso de emergencia, el nivel de toxicidad, etc.
- Deben estar contenidos en su envase original.
- Cuando se distribuyan a las camareras, se tendrán envases especiales y únicos para los diversos productos, debidamente etiquetados.
- Idealmente se solicitara a la empresa que provea envases adecuados de almacenamiento con dosificadores para un mejor control y manipulación de los productos.
- En caso de utilizar dosificadores estos deberán tener gráficas fáciles de leer y comprender para el despacho de los productos.
- Los productos de limpieza se almacenan en una bodega aparte y nunca en la misma bodega de alimentos.

### 3.3 ORGANIZACIÓN

3.3.1 Organigrama. El departamento de Ama de llaves, área de habitaciones y áreas públicas está organizado de la siguiente manera:



Fuente: Propia

### 3.3.2 Descripciones de Puestos.

#### 3.3.2.1 Puesto: Ama de Llaves.

Área: Ama de Llaves.

A quién reporta: Gerente General.

Quién le reporta: Supervisores de áreas públicas y habitaciones, asistente.

Descripción del puesto

Persona encargada de planificar, organizar, dirigir y controlar todas las actividades del departamento. Supervisar la higiene y limpieza de todas las áreas que integran el hotel.

Objetivos del puesto

- Dirigir el departamento de Ama de Llaves utilizando todos los sistemas y habilidades necesarias para asegurar un funcionamiento armonioso y eficiente.

- Diseñar y poner en práctica las normas de trabajo, manteniendo los niveles de calidad y siguiendo las políticas operativas definidas por la empresa.

#### Funciones

- Dirige, coordina, responde y supervisa el funcionamiento del personal del departamento.
- Provee liderazgo al personal y se asegura de una operación eficiente y armoniosa.
- Revisa las solicitudes de permiso y vacaciones de los subalternos.
- En conjunto con el departamento o área encargada de personal, selecciona todo el personal a sus órdenes y supervisa la capacitación.
- Coordina asignación de permisos y estímulos, así como la aplicación de medidas disciplinarias.
- Brinda capacitación al personal bajo su cargo.
- Firma pases de salida de productos y equipo.
- Tiene a su cargo el mantenimiento de todas las habitaciones y áreas públicas en disponibilidad de uso y en concordancia con las normas de calidad de la empresa.
- Bloquea habitaciones cuando así se requiere.
- Efectúa rondas de inspección por el hotel, comprobando el estado físico de las instalaciones y el desempeño de su equipo de trabajo.
- Propone políticas y aplica procedimientos relativos al funcionamiento de las secciones a su cargo.
- Tiene la responsabilidad de la perfecta presentación de su equipo de trabajo.
- Controla todas las compras para el Departamento.
- Participa en inventarios generales que efectúa la administración.
- Vigila el seguimiento del presupuesto anual para el departamento.
- Asiste a las reuniones de jefes Departamentales. Aparte se reúne periódicamente con el personal, para detectar, prevenir o solventar problemas suscitados.
- Mantiene un libro de control de objetos perdidos y encontrados.
- Revisa periódicamente los vestidores del personal para que se mantengan en estado higiénico óptimo.

#### Perfil

- Título a nivel diversificado preferentemente con estudios universitarios.
- Experiencia mínima de 3 años en puesto similar.

- Sexo femenino.
- Amplio conocimiento en técnicas, proceso y productos de limpieza.

#### Habilidades requeridas

- Técnicas de primeros auxilios.
- Don de mando y liderazgo.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Buena capacidad de observación.
- Psicología y relaciones humanas.
- Conocimientos de contabilidad.
- Manejo de paquetes de computación.
- Etiqueta y relaciones públicas.
- Sentido estético de los ambientes.

#### 3.3.2.2 Puesto: Asistente Ama de Llaves

Área: Ama de Llaves.

A quien le reporta: Ama de Llaves.

#### Objetivos del puesto

- Asiste al Ama de Llaves en la supervisión del trabajo.
- Entrenar y orientar a todo el personal bajo su control.

#### Funciones

- En ausencia del Ama de Llaves queda a cargo del departamento.
- Lleva los registros de personal, inventarios, hojas de control, etc.
- Mantiene un estricto control de todas las llaves utilizadas en la sección.
- Recoge diariamente en recepción el parte de ocupación de la noche anterior, con indicación de las salidas y entradas previstas.
- Prepara horarios y programas de trabajo para todo el personal, según el nivel de ocupación.
- Inspecciona diariamente todas las áreas públicas y de servicio bajo su responsabilidad, pone atención en los detalles.

- Informa al departamento de mantenimiento de los trabajos que es necesario realizar.
- Presenta todas las tardes el informe de ocupación a recepción.
- Mantiene informada al Ama de Llaves de cualquier situación.
- Recibe, redacta y distribuye correspondencia.
- Da seguimiento y distribuye copias a las personas y secciones.
- Atiende el teléfono.
- Archiva y ordena toda la documentación.
- Realiza cotizaciones de productos, equipo, etc.
- Atiende todos aquellos trabajos relacionados con su cargo en que sea necesaria su cooperación.

#### Perfil

- Título de secretaria.
- Sexo femenino.
- Experiencia de dos años mínimo en puesto similar.

#### Habilidades requeridas

- Técnicas de primeros auxilios.
- Don de mando y liderazgo.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Buena capacidad de observación.
- Conocimientos de contabilidad, informática.
- Sentido estético de los ambientes.
- Conocimiento de las técnicas, productos y equipos de limpieza.

#### 3.3.2.3 Puesto: Supervisor de habitaciones y áreas públicas.

Área: Ama de Llaves.

A quien reporta: Ama de Llaves.

Quien le reporta: Camareras.

### Descripción del puesto

Persona que asiste al Ama de llaves en sus funciones, tiene a su cargo la inspección y supervisión del trabajo y actividades de las camareras en las habitaciones y de los operarios en las áreas públicas.

### Objetivos del puesto

- Asiste al Ama de Llaves en la supervisión del trabajo del personal en las áreas bajo su control.
- Capacita y orienta el personal a su cargo, de acuerdo a las normas establecidas.

### Funciones

- Ayuda al Ama de Llaves en la supervisión del trabajo diario.
- Participa y coordina la acción de entrega de llaves y distribución del trabajo a las camareras de los pisos asignados a su supervisión.
- Vigila el buen cuidado del equipo y herramientas de trabajo; y del uso apropiado de los productos y suministros.
- Realiza el inventario periódico del equipo y los productos.
- Supervisa los procedimientos de trabajo, uniformidad, disciplina y resultados del personal asignado, ayudando al Ama de Llaves en su evaluación y entrenamiento.
- Realiza inspecciones de los carros de las camareras.
- Controla los listados de ocupación de los pisos.
- Monitorea las habitaciones que requieran servicios o mobiliario extra como cunas, camas extra, etc.
- Supervisa el servicio que se le presta a los clientes VIP, para verificar que el mismo sea el adecuado.
- Controla y supervisa personalmente las habitaciones antes de darlas como disponibles, si existiera algún problema lo notifica al Ama de Llaves.
- Inspecciona diariamente y varias veces, todas las áreas asignadas, habitaciones, pasillos y áreas de servicio internas.
- Toma nota, de las deficiencias y problemas que debe comunicar al departamento de Mantenimiento. Es responsable del cuidado y uso adecuados de la maquinaria a su cargo.
- Toma nota de los desperfectos y los notifica al departamento de mantenimiento, monitoreando su arreglo.

- Informa al Ama de Llaves de cualquier irregularidad.
- Monitorea el servicio de lavandería.
- Cuando así se requiera, ayuda a la camarera en sus labores.
- Prepara informes diarios.

#### Perfil

- Sexo femenino o masculino.
- Título a nivel de diversificado.
- Amplia experiencia en técnicas, procesos y productos de limpieza.
- Experiencia mínima de 1 año en puesto similar.

#### Habilidades requeridas

- Don de mando y liderazgo.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Conocimientos de las técnicas.
- Conocimientos sobre los productos y equipo empleados en el departamento.
- Sentido estético de los ambientes.

#### 3.3.2.4 Puesto: Camarera

Área: Ama de Llaves.

A quien le reporta: Supervisor de Pisos.

#### Descripción del puesto

Persona encargada de la limpieza e higiene de todas las habitaciones del hotel.

#### Objetivos del puesto

- Limpiar y dar servicio a las habitaciones y sus baños.

#### Funciones

- Limpieza, servicio y aseo de todas las habitaciones del hotel.
- Entrega de habitaciones asignadas al final del turno.
- Informa a la supervisora de pisos, cualquier anomalía o desperfecto que encuentre.

- Cuidar todos los insumos que utilice.
- Dejar el carro de limpieza limpio tras la jornada diaria, y preparado para el día siguiente.
- Al final del turno entregará el informe y llaves en el departamento.

#### Perfil

- Sexo femenino.
- Grado de escolaridad como mínimo sexto año.
- Experiencia en puesto similar (no indispensable).

#### Habilidades requeridas

- Resistencia física.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Buena capacidad de observación.
- Conocimientos de las técnicas de camarería.

#### 3.3.2.5 Puesto: Operario áreas públicas

Área: Ama de Llaves.

A quien reporta: Supervisor áreas públicas.

#### Descripción del puesto

Persona encargada de velar por el buen estado de las áreas públicas del hotel (lobby, pasillos, recepción, salas, oficinas administrativas, baños).

#### Objetivos del puesto

- Realizar la actividad de limpieza y apoyo de las áreas públicas y sectores asignados del hotel.

#### Funciones

- Realiza la limpieza de las áreas que le son asignadas, dentro de las áreas públicas del hotel.
- Responde del buen cuidado del equipo y productos.

- Informa al supervisor sobre cualquier inconveniente o problema que surja.
- Informa de cualquier daño y avería que encuentre en el sector.
- Participa en las labores de limpieza y mantenimiento periódicas programadas semanal y mensualmente por el supervisor y el Ama de Llaves.
- Realiza cualquier labor afín que le sea encomendada por sus jefes.

#### Perfil

- Sexo femenino o masculino.
- Grado de escolaridad como mínimo sexto año.
- Experiencia en puesto similar (no indispensable).

#### Habilidades requeridas

- Resistencia física.
- Habilidad para trabajar en equipo.
- Buena capacidad de observación.
- Conocimientos de las técnicas de limpieza.

3.3.3. Funciones básicas del departamento. El área se divide en dos: áreas públicas y habitaciones. Estas están organizadas de acuerdo a las siguientes funciones:

##### 3.3.3.1 Áreas públicas.

- Limpieza e higiene de pisos, paredes, techos, puertas, ceniceros, vidrios, molduras, macetas, baños y oficinas.
- Revisar e indicar desperfectos e imperfecciones.
- Encargados de velar por la ubicación del mobiliario en su lugar adecuado.

##### 3.3.3.2 Habitaciones.

- Velar que todos los blancos estén limpios, higiénicos y del día.
- Velar por la higiene y limpieza de los baños.
- Velar por el equipo que se encuentre en la habitación esté en buen estado y presentable.
- Velar porque el mobiliario se encuentre en las condiciones apropiadas.

- Velar porque en cada habitación se encuentren los accesorios según los estándares de calidad que maneje el hotel.
- Limpieza de piso, paredes, techos, espejos, etc.

### 3.4 NORMAS DE SEGURIDAD E HIGIENE INDUSTRIAL

El presente trabajo se enfoca en la normativa con respecto a la higiene y seguridad que debe poseer un establecimiento que brinde servicios de hospedaje, es por eso que a continuación se define y conceptualiza el tema para una mejor comprensión por parte del lector.

3.4.1 Seguridad. Se define la seguridad hotelera como “conjunto de medidas destinadas a proporcionar bienestar y seguridad a los huéspedes y a sus pertenencias, al minimizar los posibles riesgos debidos a condiciones inseguras de la instalación, al eliminar en lo posible los actos inseguros ocasionados tanto por el personal del hotel como por los propios huéspedes y visitantes, y al afrontar situaciones del entorno negativas, ocasionadas por crímenes, desastres naturales, desórdenes civiles, guerras y otros, que pertenecen a la calidad de riesgos incontrolables”<sup>10</sup>. Incluye la seguridad física de las instalaciones, la protección y control de la propiedad, la seguridad de los clientes internos y de los huéspedes, la seguridad de las pertenencias individuales y la supervisión de personas y servicios que ofrece. Este punto constituye un elemento indispensable en la dirección de todo hotel, lo cual obliga a reconocer que la seguridad de ambos clientes representa una tarea de vital importancia.

La eliminación de los diferentes tipos de accidentes es muy importante:

- Para el cliente. Representa seguridad, tranquilidad, confianza, agente promocional de la instalación y posible retorno.
- Para el hotel. Representa reducción de costos por pérdidas económicas y sociales, mejora su imagen, incrementa la productividad y aumenta la rentabilidad del mismo.

---

<sup>10</sup> César Ramírez Cavaza. *Hoteles, Gerencia, Seguridad y mantenimiento*. p. 56

- Para el cliente interno. Representa un ambiente de trabajo seguro, higiénico, agradable, incrementa su productividad, aumenta su motivación, contribuyen a la realización como persona.

El principal objetivo de la seguridad hotelera es minimizar los riesgos y desastres que puedan ocasionar accidentes personales y a las instalaciones, con el objeto de dar seguridad a las personas físicas y a las pertenencias de los clientes. Esta seguridad se trabaja por medio de una serie de políticas establecidas por el establecimiento hotelero, las cuales constituyen un conjunto de normas adoptadas para seleccionar un modo de acción de decisión final.

Los riesgos laborales que se pueden dar en el campo de la hostelería, se pueden clasificar en dos tipos:

#### Riesgos generales.

- Riesgos del tipo físico. Aquellos que tienen su origen en el ambiente laboral de los lugares de trabajo.
- Riesgos de tipo químico. Tienen su origen cuando las personas manipulan agentes químicos.
- Riesgos de tipo gaseoso. Se producen cuando se manipulan diferentes tipos de gases.
- Riesgos de tipo mecánico. Producidos por la utilización de máquinas y herramientas que puedan producir algún accidente laboral.
- Riesgos de alturas o profundidad. Cuando las personas trabajan en zonas altas o profundas.
- Riesgos de origen eléctrico. Se producen cuando se trabaja con equipo o maquinas eléctricas.
- Riesgos de incendios. Cuando se trabaja en ambientes, o con materiales o elementos inflamables.
- Riesgos de manutención o de apoyo. Se ocasionan al trabajar con equipos de elevación, transportes, etc.
- Riesgos de carácter psicológico. Aquellos que pueden conducir a la depresión, fatiga profesional, insatisfacción personal, etc.

- Riesgos de carácter biológico. Se producen cuando se trabaja en situaciones con posibilidad de infecciones por bacterias, virus o parásitos.

Riesgos específicos según el tipo de actividad. Hace referencia a los riesgos específicos que se pueden dar en cualquier actividad.

3.4.1.1 Incendios. El fuego ha jugado desde siempre un papel predominante en la vida del hombre, sin embargo, su poder y utilidad, pueden verse afectado repentinamente transformándose en una fuerza terriblemente destructora. Es un elemento que en ciertas ocasiones escapa del control del hombre. Donde se presentan las condiciones para su presencia surge el riesgo de incendio, el cual se agranda cuando se refiere a establecimientos hoteleros, por lo que es importante conocer sus características y normas para evitar desastres.

El fuego se puede definir como una reacción química (combustión) en la cual los elementos que la conforman, carbono y oxígeno, producen fuego en presencia de calor. El fuego es el resultado de la interacción de cuatro elementos, que forman la llamada "pirámide de fuego": Combustible, todo elemento capaz de arder; comburente, elemento que rodea al combustible, generalmente es el aire; foco de ignición, fuente de calor; y reacción en cadena, se produce por la energía que se desprende luego de iniciada la combustión, pasándose de un elemento combustible a otro .

Es necesario conocer la reacción química del fuego para combatirlo eficazmente, puesto que para acabarlo es necesario eliminar cualquier elemento de la pirámide mencionada con anterioridad. Entre las múltiples causas que pueden ocasionar un incendio se puede realizar la siguiente clasificación:

- De inseguridad. Actos y condiciones inseguras.
- Causas criminales. Actos de sabotaje, represalias, etc.
- Causas naturales. Agentes externos de la naturaleza.
- Causas eléctricas. Mal funcionamiento de las propias instalaciones y equipo.

El mejor momento para controlar un fuego, es antes de que empiece. Las experiencias demuestran que en la industria de la hospitalidad y aplicado específicamente al área de habitaciones y áreas públicas las causas más comunes de

incendios son, entre otras, “la falta de orden y aseo, la presencia de cigarrillos y cerillos, la existencia de líquidos inflamables y la ignición espontánea”.<sup>11</sup>

- Falta de orden y aseo. Se refiere a la acumulación de desperdicios, trapos con aceites o grasa, materiales amontonados y sin espacios de circulación en las bodegas, malezas o pastos secos alrededor de las instalaciones. Para ello es necesario la limpieza frecuente y el correcto almacenaje del equipo y productos.
- Presencia de cigarrillos y cerillos. Colillas de cigarrillos y pavesas de una pipa tiradas sin precaución, sin cerciorarse previamente de que estén completamente apagados. Para ello se debe prohibir fumar en las áreas de trabajo y que los clientes fumen únicamente en las áreas designadas para ello.
- Existencia de líquidos inflamables. Almacenaje de productos en lugares y recipientes inadecuados o al emplearlos para fines impropios, lo cual puede provocar reacciones de combustión. Para ello almacenarlos en recipientes adecuados, en un lugar con las medidas apropiadas y conocer cual es el uso de cada producto.
- Ignición espontánea. Se produce por una reacción química en la cual se genera calor debido a la oxidación de materia orgánica. Se contrarresta con una buena ventilación de los ambientes.

Por el riesgo que se tiene en las empresas de la hotelería a un incendio, se deben de utilizar elementos de construcción cuya resistencia al fuego este adecuada a la norma establecida para ello. De igual manera se consideran de vital importancia las salidas que se tenga para la evacuación de las instalaciones en casos de emergencia (su número y disposición), las escaleras de evacuación para incendios.

Cuando el incendio ya se originó se puede extinguir por medio de una sustancia o producto extintor de naturaleza química o física, que aplicado sobre la base del fuego produce su extinción. Dentro de estos productos se puede mencionar los siguientes:

- Agua. Elemento extintor por excelencia. Excelente acción refrigerante. Aplicado en combustión de fuegos sólidos, líquidos con alto punto de inflamación, solubles al agua y para instalaciones eléctricas de baja tensión, pues de lo contrario su uso se limita al ser conductora de electricidad.

---

<sup>11</sup> Ibid p. 154

- Anhídrido carbónico CO<sub>2</sub>. Gas, aplicable a incendios en instalaciones eléctricas, puede aplicarse en cualquier tipo de fuegos, es limitado en fuegos que dejan brasa y cuando los mismos se inicien al aire libre.
- Polvos secos. Combinación de fosfato amónico y anhídrido fosfórico, empleado en incendios de líquidos inflamables, no recomendable para fuegos sólidos.
- Espuma. Conjunto de burbujas de aire, puede ser química o mecánica, su función es asfixiar el fuego. Se emplea en incendios de líquidos inflamables e insolubles en aguas, no se aconseja para fuegos eléctricos.
- Derivados halogenados. Aplicación limitada a fuegos en instalaciones eléctricas.

Las instalaciones deben estar dotadas de equipo de detección, alarma y extinción. Se debe contar con un número suficiente de extintores, de manera que no supere una distancia de 15 metros, uno de otro. En áreas especiales se colocarán extintores de acuerdo al tipo de fuego que se puede ocasionar. De igual manera deberá contar con el sistema de detección y alarma, que puede poseer también un sistema extintor de rociador de agua o de anhídrido carbónico; o de igual manera los detectores de humo.

3.4.1.2 Señalización e iluminación. Es imprescindible contar con una señalización e iluminación en las instalaciones del hotel para casos de emergencia. La señalización deberá ser de los siguientes tipos:

- Señalización de evacuación. Todas las salidas deben estar debidamente señalizadas, al igual que el camino para llegar a ellas. (Ver Anexo No.1).
- Señalización de los medios de protección. Señalización de todos los medios de protección contra incendios de utilización manual. (Ver Anexo No. 2).

Por su parte el alumbrado de las señales deberá prolongarse después de un fallo del alumbrado normal. Puede ser una iluminación exterior a la señal, o por una iluminación interior de la señal.

3.4.1.3 Riesgos eléctricos. Las instalaciones eléctricas inadecuadas o defectuosas pueden producir cortocircuitos o recalentarse por sobrecarga, lo cual originará incendios. Por ello es necesario revisar frecuentemente las instalaciones para descubrir

los daños en el aislamiento y corregirlos en la mayor brevedad. Para evitar y prevenir accidentes de este tipo es necesario el tomar medidas de prevención informativas colocando una señalización adecuada en los campos de prohibición, precaución, obligatoriedad, información. Así mismo, se pueden aplicar las siguientes medidas:

- Utilización de plataformas y alfombrillas aislantes.
- Colocar en ciertas herramientas material aislante.
- En lo referente al área de Ama de llaves, es necesario tomar en cuenta como peligrosa el área de las duchas, evitando cuidadosamente el contacto de materiales eléctricos al momento de realizar la limpieza. De igual manera es necesario la precaución al utilizar el equipo mecánico de las áreas públicas cuando se utilice acompañado de agentes o productos limpiadores y agua.

3.4.1.4 Intoxicaciones por productos químicos. Este es un punto que cobra relevancia en el área que se está tratando, a continuación se mencionan los productos que intervienen en la labor de limpieza en el departamento de Ama de Llaves y su relación con la seguridad e higiene de ambos tipos de clientes:

- Detergentes. Componente de lavado. Los riesgos no se consideran graves en su utilización, únicamente por caso de ingestión, lo cual debe ser tratado de forma inmediata; deberán estar en recipientes debidamente etiquetados indicando uso, producto, marca comercial, advertencia, e incompatibilidad con algún otro producto, así como recomendaciones en caso de accidente.
- Sosa cáustica. Hidróxido sódico empleado en limpiezas fuertes. Producto altamente corrosivo, susceptible de provocar lesiones cutáneas, oculares, digestivas y en algunas ocasiones pulmonares. Deben protegerse los ojos y las manos cuando se emplee, en caso de contacto lavar con abundante agua fría y acudir al médico; no exponer el producto a temperaturas elevadas; utilizarlo en espacios ventilados.
- Lejía. Producto desinfectante. No mezclar en ningún caso con vinagres, amoníaco o productos limpiadores de baños, pues produce bióxido de cloro, que es altamente tóxico. Sus precauciones son las mismas que en el punto anterior.
- Amoníaco. Gas incoloro, de olor penetrante y tóxico. Produce afecciones cutáneas, respiratorias y quemaduras digestivas. El contacto con productos como mercurio, flúor, bromo, yodo, calcio puede ser causa de incendios y explosiones.

- Acetonas. Se aplica como solvente de algunos productos. Es un producto altamente inflamable, no acercar, ni verter en zonas de llamas, ni de altas temperaturas.

Es por ello que la mayoría de productos deben estar situados en un área denominada almacén de limpieza debidamente identificados y controlados; no guardarlos dentro de cajones, estantes, armarios; ni almacenarlos en envases que originalmente están destinados para alimentos; realizar las limpiezas cuando las áreas estén fuera de servicio; es imprescindible utilizar guantes de goma al manipularlos.

3.4.2 Higiene. La seguridad y la higiene trabajan igualmente cuando se trata de preservar la salud e integridad física de los clientes, tanto internos como externos. En el caso del cliente interno, éste siempre está expuesto a una serie de situaciones que conllevan un peligro directo o indirecto, por lo que es importante establecer principios y normas sobre higiene, cuyo control debe considerarse prioritario en la empresa.

La higiene tiene como principal función el conservar y mejorar la salud del individuo y las condiciones de trabajo en el que se desempeña; busca eliminar las causas que son motivo de alteraciones en la salud; modificar malos hábitos; estudiar las características del ambiente de trabajo; verificar periódicamente la salud de nuestros cliente interno; y detectar y controlar niveles de agentes contaminantes que puedan suscitarse en el lugar.

Los factores básicos de la higiene son el orden y la limpieza, puesto que el desorden lleva a situaciones que trae consigo una serie de enfermedades y riesgos laborales. Entre otras, enfermedades cutáneas derivadas de la falta de higiene personal, enfermedades en las vías respiratorias que pueden ser originadas por la falta de limpieza en los puestos de trabajo. Este aspecto de higiene se relaciona con el cumplimiento de normas aplicadas a situaciones del trabajo como es el uso de equipos protectores (anteojos, guantes, botas, etc.) que evitan la contaminación, los horarios en las comidas, y el uso racional y ordenado de los servicios higiénicos. El cuidado constante y especial a los aspectos de limpieza e higiene proporcionan una buena imagen al hotel, producen en el cliente un efecto de tranquilidad y bienestar y de seguridad. La concientización sobre este aspecto se debe enfocar desde los puntos de vista siguientes:

#### Del trabajador.

- Mantener la salud.
- Mantener y poseer una presentación pulcra.
- Evitar ser agente contaminante de enfermedades tanto para sus compañeros como para los clientes.
- Evitar ser contaminado por otros compañeros o por los clientes.

#### Del usuario.

- Dar comodidad al cliente.
- Tener confianza en la empresa.
- Eliminar cualquier situación que pueda provocar una alteración anímica como consecuencia de una mala práctica de higiene o de posibles accidentes causados por el desorden y falta de limpieza en las habitaciones.

#### De la instalación.

- Tener una buena imagen del establecimiento.
- Evitar reclamos por accidentes causados tanto por la mala higiene como por la falta de limpieza.

Dentro del marco de la seguridad e higiene, se tomará en cuenta la ergonomía que concibe el uso de equipos capaces de disminuir la fatiga del cliente interno, estudiando el mejoramiento del sistema ambiental, las condiciones de seguridad y el aspecto ergonómico de todas las variables físicas y psicológicas del hombre con el propósito de aumentar su productividad. Trata de adaptar el trabajo al hombre y éste a aquél, buscando también el mayor rendimiento del sistema condicionado a un mínimo de errores, a un mayor bienestar, una mayor satisfacción en el trabajo, mejor prevención de riesgos; y a una mejor higiene mental y física, obteniendo como resultados salud, calidad, seguridad y rendimiento. Dentro de este campo, es necesario mencionar que las actitudes posturales incorrectas pueden llegar a ser causa de alteraciones de la columna vertebral e incidir de forma negativa con la consecuencia de dolores o molestias. Por el tipo de trabajo que se realiza dentro del departamento de Ama de Llaves, estos accidentes pueden afectar en un mayor porcentaje, por lo que se

presentan normas que permiten la corrección de las alteraciones o evitan su aparición. (Ver Anexo No.3).

3.4.2.1 Insectos y roedores. Son llamados “Vectores, término con el que se indican genéricamente insectos u otros animales que son capaces de transmitir ciertas enfermedades al hombre. Algunos de ellos cumplen esta función pasiva en intermitente (vectores mecánicos), otros hospedan el agente infectante, que en ellos se multiplica y puede sufrir variaciones (vectores huéspedes)”.<sup>12</sup>

Dentro de este campo es muy importante la protección no sólo de los clientes, sino de la sociedad en su conjunto, contra todas las enfermedades que propagan dichos animales. De ahí la importancia de la localización del foco dentro de las instalaciones. Algunos insectos como las moscas, cuyo único método para su erradicación es el mantener un perfecto estado de limpieza en todas las áreas; por otra parte la presencia de mosquitos en las habitaciones y en zonas públicas del hotel debe ser objeto prioritario de erradicación, tratando los techos y las paredes con insecticidas de acción residual; principal cuidado en zonas tropicales donde se tiene el peligro del paludismo, dengue y la malaria, en caso de detectarse su presencia, debe informarse rápidamente a las autoridades sanitarias y encargar su eliminación a personal especializado.

En el caso de otros insectos como las hormigas, cucarachas, se debe de localizar inmediatamente su zona de incubación y eliminarlos con insecticidas de abatimiento. En el caso de los roedores se debe eliminar sus refugios, almacenar adecuadamente los productos alimenticios, uso planificado de venenos, fumigaciones periódicas, proteger debidamente los desagües, poniendo especial cuidado en observar detalles que denoten su presencia.

### 3.5 CONTROLES

El control se refiere a los procedimientos que se realizan con el fin de verificar, inspeccionar y llevar un orden de todas las actividades que se realizan en el

---

<sup>12</sup> Ibid., p. 238

departamento de Ama de Llaves. El departamento lleva a cabo proceso de evaluación y control sobre las siguientes actividades:

- Control de limpieza tanto de habitaciones como de áreas públicas.
- Costos.
- Compras del departamento: Control de producto.

El establecimiento de los mecanismos de control está a cargo del Ama de Llaves y sus supervisores, de igual manera, asignar el personal que será el encargado de ejecutarlos, siempre bajo su supervisión. (Ver anexo No.4 para visualizar fichas de control del departamento).

#### 4. NORMAS DE CALIDAD PARA EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES, EN EL ÁREA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

##### 4.1 NORMAS QUE RIGEN EL FUNCIONAMIENTO DEL HOTEL DE ACUERDO AL MARCO LEGAL NACIONAL

4.1.1 Reglamento sobre Higiene y Seguridad en el trabajo. El marco legal sobre el cual se basan y rigen todos los establecimientos, en el caso de hospedaje, para que puedan funcionar de acuerdo a la ley guatemalteca, en materia de Higiene y Seguridad, es el “Reglamento sobre Higiene y Seguridad en el trabajo”, emitido por el Ministerio de Trabajo y Previsión Social.

4.1.2 Requisitos Sanitarios. Para obtener las tarjetas de salud, con vigencia de 12 meses, todos los empleados deberán presentarse en el Centro de Salud que corresponda en horario de 7:00 a.m. hasta 10:00 a.m. y llevar los requisitos que se detallan a continuación:

- a. Examen de heces.
- b. Examen VDRL (sangre).
- c. Fotocopia tamaño cédula en buen estado.
- d. Vacuna del tétano para mujeres que oscilen entre los 15 hasta los 45 años.

De acuerdo a información proporcionada por el señor Rolando Sandoval, Inspector General de Salud del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, las revisiones efectuadas por ellos se hacen con base en el formulario DRCA-2 (Véase Anexo 5) y se toman en cuenta las siguientes variables:

- a. Ubicación y alrededores.
- b. Instalaciones. Puertas, limpieza de pisos, paredes, techo y cielos; el material de pisos y paredes debe ser impermeable y de fácil limpieza.
- c. Iluminación y ventilación.

- d. Servicios sanitarios. Separación para damas y caballeros, separación para clientes y personal; instalación para lavado de manos; mingitorio; limpieza; presencia de jabón, secadora, toalla o papel higiénico; ventilación hacia fuera.
- e. Basura y aguas servidas. Presencia de suficientes basureros, limpieza de basureros, extracción final de basura, ausencia de contaminación al ambiente y alimentos, disposición de aguas servidas.
- f. Bodega y almacenamiento. Separación de otros ambientes, estanterías y otras instalaciones para almacenamiento.
- g. Mobiliario. Estado y limpieza del mobiliario para el cliente, presencia y estado de mobiliario para efectos personales de empleados.
- h. Refrigeración. Refrigeración para alimentos perecederos, separación de alimentos crudos y cocidos.
- i. Cocina. Estado de pisos y paredes, extractor con salida hacia el exterior, limpieza general, estado de mobiliario, iluminación, ventilación.
- j. Procesamiento de alimentos. Limpieza de superficie en área de proceso, desinfección con cloro de superficies en áreas de proceso, desinfección de verduras, higiene en la manipulación, ausencia de insectos y roedores y animales domésticos.
- k. Utensilios. Estado, lavado, desinfección con cloro, almacenamiento.
- l. Agua. Cantidad disponible, agua potable para beber o preparar alimentos.
- m. Manipuladores. Limpieza, presencia de uniforme y redecilla, tarjetas de salud vigentes, capacitación.
- n. Seguridad. Salidas de emergencia, extintores.

Si existiesen deficiencias durante la primera inspección, se da un período que oscila entre 9 hasta 45 días, dependiendo de la cantidad y complejidad de los cambios. La segunda visita se programa para verificar que se han realizado los cambios sugeridos por el inspector y, la tercera es sorpresiva, con el objeto de constatar que el establecimiento cumple a cabalidad con todos los requisitos exigidos por el Ministerio de Salud y Asistencia Social.

4.1.3 Reglamento para establecimientos de hospedaje. A continuación se plasman únicamente los artículos del Reglamento para establecimientos de hospedaje Acuerdo Gubernativo No. 1144 – 83, que se relacionan directamente con el tema, que se trata en la tesis.

### CAPÍTULO III DISPOSICIONES GENERALES MÍNIMAS APLICABLES A TODOS LOS ESTABLECIMIENTOS DE HOSPEDAJE

Artículo 70. Las prescripciones de este capítulo serán de aplicación a todos los establecimientos de hospedaje cualesquiera que sea su grupo o categoría, sólo que no se les exigía o que de modo expreso se limiten a algunos de ellos.

#### SECCIÓN PRIMERA DE LAS DEPENDENCIAS E INSTALACIONES DE USO GENERAL

Artículo 71. La superficie de los vestíbulos estará en relación con la capacidad receptiva de los establecimientos.

Artículo 71. Podrán instalarse tiendas o locales comerciales en los vestíbulos o pasillos, siempre que sean adecuados, estén en consonancia con la categoría y ambiente general del establecimiento y no obstaculicen el movimiento de las personas.

Artículo 73. Los comedores tendrán ventilación directa al exterior o en su defecto, contarán con dispositivos para la renovación del aire y dispondrán de los servicios auxiliares necesarios.

Artículo 74. En los establecimientos de 5, 4 y 3 estrellas, los salones para grandes banquetes, convenciones, etc., contarán en las inmediaciones con servicios sanitarios y al menos un teléfono.

Artículo 75. Los servicios sanitarios generales, tendrán ventilación directa o forzada con continua renovación de aire. Todas las cocinas y los sanitarios generales y privados deben tener las paredes y suelos revestidos de materiales de fácil limpieza, como azulejos o su equivalente, cuya calidad estará en concordancia con la categoría del establecimiento. Estos servicios deben mantenerse en óptimo estado de limpieza e higiene, debiendo el INGUAT, ser exigente en cuanto a estas obligaciones.

Artículo 76. Cuando existan instalaciones de aire acondicionado o ventilación, deberá realizarse de acuerdo con los sistemas y técnicas que ofrezcan garantías suficientes de buen funcionamiento. Existirán mandos independientes para graduar el aire acondicionado o ventilación en las distintas dependencias de utilización general. En todo caso, se mantendrá la necesaria humedad del aire.

Artículo 77. Todo el personal de servicio vestirá uniforme adecuado al cometido que precédele, acorde a la categoría del establecimiento, se distinguirá por su correcta presentación debiendo atender a los huéspedes y usuarios con amabilidad y cortesía.

Artículo 78. Obligación de mantener a disposición de los huéspedes un botiquín de primeros auxilios y listados de profesionales en las ramas médica y odontológica, para atenciones de emergencia que deben ser actualizadas anualmente. Los honorarios por estos servicios profesionales son por cuenta exclusiva del solicitante.

#### SECCIÓN CUARTA DE LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE

Artículo 84. La instalación de maquinaria, conducciones, útiles de cocina, hornos, aire acondicionado, refrigeración, calentadores de agua, elevadores, etc., deben reunir las condiciones técnicas de seguridad exigidas en las disposiciones vigentes sobre la materia. Se evitara mediante los aislamientos necesarios, que los ruidos o vibraciones producidos por dichas máquinas puedan molestar a los huéspedes.

Artículo 85. Existirá un sistema de protección contra incendios adecuado a la estructura y capacidad del establecimiento, mediante la instalación en todas las dependencias generales y plantas de habitaciones de los correspondientes dispositivos y extintores que deberán encontrarse permanentemente en perfectas condiciones de funcionamiento a cuyo efecto se realizarán periódicamente las revisiones oportunas. El personal debe estar instruido sobre el manejo de los citados dispositivos y de las demás medidas que han de adoptarse en caso de siniestro. Todos los establecimientos de hospedaje de cuatro a más niveles, están obligados a instalar escalera en el exterior del edificio, conforme normas técnicas usuales para esta clase de equipo, para ser usadas en caso de incendio.

Artículo 86. Se cuidara de que las dependencias e instalaciones se encuentren en perfectas condiciones de limpieza e higiene.

Las conducciones de agua estarán dotadas de registro que faciliten su periódica limpieza, así como de filtros que garanticen la pureza y potabilidad de aquélla.

Artículo 87. El mobiliario y enseres se mantendrán en las debidas condiciones de presentación, funcionamiento y limpieza, debiendo repararse de inmediato cuando se produzcan desperfectos o averías.<sup>13</sup>

4.1.4 Sello Verde de Pro Petén “Programa de Certificación Turística Green Deal”. El Programa de certificación Green Deal está dirigido a la empresa turística en general y por su calidad de voluntario puede ser aplicado por cualquier tipo de empresa cuyas actividades estén estrechamente relacionadas con el turismo. El diseño actual del programa permite realizar inspecciones de apego a normas específicas para operadores de turismo, hoteles, restaurantes, agencias de viajes, transportes turísticos, empresas turísticas de base comunitaria y guías de turismo. Lo anterior establece un amplio segmento de potenciales usuarios de este programa.

#### 4.1.4.1 Beneficios

##### Ambientales y culturales.

- Toda empresa certificada contará con plena seguridad que está cumpliendo con la actual legislación ambiental y laboral. Asimismo, estará lista para integrarse a las futuras legislaciones en estos temas.
- Las empresas certificadas contribuyen directamente a la protección del medio natural y cultural, asegurando sostenibilidad a largo plazo de su negocio.
- Toda empresa certificada es públicamente anunciada como líder en iniciativas sociales y ambientales ante el mercado.

---

<sup>13</sup> INGUAT. *Reglamento para Establecimientos de Hospedaje*. Acuerdo Gubernativo No. 1144-83 Guatemala 29 de diciembre de 1983.

## Sociales y económicos

- Las empresas miembros de Green Deal participan en un programa corporativo de mercadeo que incluye publicaciones en el sitio web del Programa Green Deal, en la guía anual de servicios para mayoristas, publicaciones en revistas de turismo locales y nacionales, así como también, participación en ferias y eventos Promocionales.
- Toda empresa que aplica las normas Green Deal, contará con asesoría que le permita orientar de manera efectiva sus acciones operativas.
- Los costos de operación de una empresa certificada son más bajos. Las normas ambientales y de calidad de Green Deal inducen a la empresa a ahorrar electricidad y agua, operar maquinaria en mejor estado y reducir los fallos en calidad que producen disgustos de los clientes.

## Otros

- Toda empresa certificada contará con un estudio de factores de riesgo, en donde se identificarán los elementos que podrían atentar contra la seguridad de los clientes, los empleados, terceros y la planta física.
- Toda empresa certificada contará con un eficiente equipo de trabajo, puesto que su personal estará capacitado para brindar la mejor calidad en los servicios que se ofrezca a los visitantes.

## 4.2 NORMAS INTERNACIONALES

4.2.1 Certificado de sostenibilidad turística. El Certificado para la sostenibilidad turística es un programa del Instituto Costarricense de Turismo (ICT), diseñado para categorizar y diferenciar empresas turísticas de acuerdo al grado en que su operación se acerque a un modelo de sostenibilidad, en cuanto al manejo de los recursos naturales, culturales y sociales.

Dicho galardón es otorgado por la Comisión Nacional de Acreditación con sede en Costa Rica, con base a los niveles que el establecimiento alcance en cuanto a la sostenibilidad turística. Es un programa que pretende la categorización y certificación de

empresas turísticas de acuerdo con el grado en que su operación se aproxime a un modelo de sostenibilidad. Para esto se evalúan cuatro ámbitos fundamentales:

- Entorno físico-biológico. Evalúa la interacción entre la empresa y el medio natural circundante, interesando el tratamiento de aguas residuales, la protección de flora y fauna entre otros.
- Planta de servicio. Se evalúan aspectos relacionados con los sistemas y procesos internos de la empresa, en cuanto al manejo de desechos y la utilización de tecnologías para el ahorro de luz y agua.
- Ciente externo. Se evalúan las acciones que realiza la gerencia para invitar al cliente a participar en la implementación de las políticas de sostenibilidad de la empresa.
- Entorno socioeconómico. Se evalúa la identificación e interacción del establecimiento con las comunidades adyacentes, analizándose por ejemplo, el grado en que los hoteles responden al crecimiento y desarrollo de la región, mediante la generación de empleo o el logro de beneficios en pro de la colectividad.

4.2.1.1 ¿Qué significa para el establecimiento estar categorizado con el CST? El CST establece un sistema de clasificación denominado niveles de sostenibilidad. Los niveles se establecen en una escala de 0 a 5 y cada una de ellas indica la posición relativa de la empresa en términos de sostenibilidad. El nivel 1 significa que la empresa ha dado el primer paso en un proceso de sostenibilidad. Los siguientes niveles corresponden con estadios cada vez más avanzados que culmina con el nivel 5, situación en la que una empresa se considera como ejemplar en términos de sostenibilidad. La clasificación depende del porcentaje de acciones positivas que la empresa esté desarrollando en función de la sostenibilidad. La evaluación de estas acciones se realiza por medio del manual de categorización que asigna puntajes de acuerdo a la metodología de categorización.

4.2.1.2 Cuestionario de Evaluación. El cuestionario consiste en 153 preguntas, distribuidas en 20 descriptores y 4 ámbitos. Cada una de las preguntas refleja una condición positiva en términos de sostenibilidad de manera que la evaluación propiamente dicha consiste en determinar que porcentaje de éstas condiciones positivas se están cumpliendo en una empresa en particular. Además de esto, la evaluación incluye una evaluación general y una percepción general, que se disponen para que tanto el empresario como el evaluador puedan referir situaciones positivas o negativas

que, en términos generales, puedan afectar el puntaje obtenido por medio del cuestionario.

La parte del cuestionario que aplica para evaluar el área de habitaciones y áreas públicas, en cuanto al tema de higiene y seguridad, de un hotel es la siguiente:

### **Capítulo No. 7. Consumo de agua**

7.2 Existe en el hotel un registro de datos de consumo general o por estación de servicio o por habitación.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

7.4 Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades para el ahorro de agua que es conocido por todos los empleados.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

7.5 La empresa está implementando una campaña para el ahorro de agua, dirigida a huéspedes y empleados.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

7.6 Existe un programa sobre verificación de fugas de agua en las tuberías del hotel para lo cual se hacen revisiones periódicas y se lleva un registro de ubicación y reparación.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

7.7 La empresa utiliza dispositivos para el ahorro de agua en grifos y duchas y otros .

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

¿Por qué?

El agua es un recurso fundamental para el desarrollo y por lo tanto su ahorro se considera de la mayor importancia en la operación del hotelero.

### **Capítulo No.8. Consumo de energía**

8.2 Existe un registro cronológico y análisis estadístico mensuales sobre los datos de consumo general o por estación de servicio o por habitación (huésped).

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

8.4 Existe en la empresa un responsable y un cronograma de ejecución de actividades

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

8.5 La empresa está utilizando al máximo la iluminación natural .

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

8.6 Existe un programa de mantenimiento preventivo para todos los equipos e instalaciones eléctricas del hotel.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

8.7 Se promueve el apagado de luces cuando su uso no es estrictamente necesario.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

8.12 Los tanques de agua caliente y las tuberías expuestas (internas cuando sea posible) están recubiertos con material aislante para evitar pérdidas de calor.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

8.13 La empresa utiliza la ventilación natural, reflexión de luz y calor, sombra natural y otros para procurar un ambiente agradable.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

8.15 Se observa un estricto programa de control de fugas de aire y de gas en los sistemas de refrigeración y aire acondicionado.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no [ ] n/a

¿Por qué?

La energía debe utilizarse eficientemente para evitar desperdicios y contribuir adecuadamente con el manejo de recursos naturales

## **Capítulo No.9. Consumo de productos**

9.1 Existe una política de compras y utilización de productos, de toda índole, para el hotel en el que se observan criterios ambientales y sociales

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

9.2 Los empleados conocen las directrices de la políticas de compra del hotel.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

9.3 El hotel tiene un manual de proveedores por medio de los cuales se asegura el cumplimiento de las normas sociales y ambientales del plan de compras

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

9.4 En el establecimiento no se utilizan productos que afecten al ambiente

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

¿Por qué?

La compra y utilización de productos debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel.

### **Limpieza y cosméticos**

9.13 La empresa utiliza productos de limpieza biodegradables, sin componentes corrosivos o tóxicos.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

9.14 Los detergentes para lavar vajillas y lavadoras de ropa no contienen fosfatos ni sustancias para abrillantar o blanquear.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

9.15 El jabón y otros productos cosméticos para el uso de clientes y empleados son biodegradables.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

9.16 Se utilizan productos de limpieza y productos cosméticos en empaques biodegradables, reciclables o reutilizables.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

9.17 Para el suministro de productos cosméticos en las habitaciones y lavabos se emplean dosificadores o dispensadores.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

9.18 Se dispone adecuadamente, reciclando o reutilizando, los desechos de productos cosméticos como jabón, champú y otros.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

¿Por qué?

La compra y utilización de productos de limpieza y cosméticos debe reflejar la política de sostenibilidad del hotel.

### **Capítulo No.10. Manejo de desechos**

10.2 Existe un registro de los datos de producción general de desechos o por estación de servicio o por habitación (huésped).

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

## **Desechos inorgánicos**

10.8 El personal de limpieza de habitaciones separa la basura cuando el cliente no lo hace.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

¿Por qué?

Los desechos sólidos representan una forma de contaminación que debe ser evitada o disminuida. En cualquier parte del país tiende a ser un problema que se agudiza día con día.

## **CLIENTE EXTERNO**

### **Capítulo No. 13. Acondicionamiento de la habitación.**

13.1 La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el cliente pueda hacer separación de las basuras.

Ponderación: 3 [ ] sí [ ] no

13.2 La habitación cuenta con la información y facilidades necesarias para que el cliente pueda ahorrar agua y energía

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

13.3 Se implementan programas específicos como retardo para el cambio de toallas, ropa de cama, y otros.

Ponderación: 3 [ ] sí [ ] no

13.4 El establecimiento ofrece suficientes zonas y habitaciones debidamente señalizadas para fumadores y condiciones para aminorar la contaminación del aire.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

¿Por qué?

La habitación es la unidad por excelencia dentro del hotel donde el cliente experimenta la mayor cantidad de sensaciones, positivas o negativas.

## 19. Contribución en salud

19.1 Los requerimientos de servicios básicos del hotel no están comprometiendo los de las comunidades cercanas.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no [ ] n/a

19.3 El control de plagas se lleva a cabo con sustancias y procedimientos que no afectan a los clientes, los trabajadores, a los vecinos, fauna silvestre y el ambiente.

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

¿Por qué?

La salud pública es un asunto de todos y es particularmente para el turismo.

## Capítulo No. 20. Infraestructura y seguridad

20.6 El hotel ejecuta acciones prácticas para garantizar la seguridad de los turistas y empleados

Ponderación: 1 [ ] sí [ ] no

20.7 La empresa cuenta con un plan para actuar en caso de desastres naturales o emergencias.

Ponderación: 2 [ ] sí [ ] no

¿Por qué? Las condiciones básicas de infraestructura y seguridad que requiere un hotel, están íntimamente relacionadas con las que requieren las comunidades.<sup>14</sup>

4.2.2 Normas de calidad ICHE (Instituto de Calidad Hotelera Española). Cada día más las empresas toman conciencia de la importancia de mantener un buen sistema de gestión de la calidad, como instrumento de mejora de la satisfacción del cliente. Prácticamente todas las grandes marcas hoteleras nacionales e internacionales basan sus estrategias comerciales en el cumplimiento estricto de normas de servicio y en el seguimiento constante de los índices de satisfacción y las necesidades de mejora.

Recientemente, se ha puesto en marcha en España, un proyecto conjunto entre el sector empresarial privado y el organismo público encargado de la promoción

---

<sup>14</sup> Información disponible en <http://www.turismo-sostenible.co.cr/ES/entrada.shtml>

turística del país en el exterior. Juntos han puesto en funcionamiento un instrumento denominado Instituto para la calidad hotelera española ICHE.

En una primera instancia, el ICHE ha desarrollado en consenso con los empresarios una amplia serie de criterios de evaluación que se consideran obligatorios en distintos grados según el número de estrellas y la tipología del establecimiento. Los establecimientos interesados pueden apoyarse en el ICHE y los consultores designados para aplicar los requisitos y lograr después de una auditoría, ser certificados y así poder ostentar una “Q” de calidad junto con la denominación del establecimiento.

4.2.2.1 Objetivo. La presente norma tiene por objeto definir las características de calidad y los requisitos internos aplicables a los proceso de limpieza de los establecimientos hoteleros de ciudad.

4.2.2.2 Alcance. Los requisitos que se establecen en esta norma son aplicables, de manera general, a los proceso de limpieza y en particular, a los siguientes:

- Limpieza de pisos.
- Reposición de artículos de higiene y acogida.
- Limpieza de zonas comunes y uso público.
- Limpieza y desinfección de servicios sanitarios comunes.
- Lavandería.

Estos elementos se consideran como unidades de servicio, de modo que en conjunto forman parte del servicio denominado limpieza. En la evaluación del sistema de calidad de un establecimiento hotelero serán tenidos en cuenta de manera individual (cada unidad de servicio) y como conjunto del servicio.

4.2.2.3 Responsabilidades. La dirección del establecimiento asignará uno o varios responsables que, con independencia de otras funciones, tengan como misión coordinar los servicios de limpieza y asegurar que se respetan las instrucciones establecidas para alcanzar los niveles de calidad indicados en esta norma.

La dirección del establecimiento asignara a los servicios de limpieza el número de personas adecuado a la plantilla estándar, con la capacitación necesaria para

desempeñar correctamente las funciones indicadas. Los requisitos de formación aplicables al personal de limpieza formarán parte de la definición de puestos de trabajo del establecimiento.

El responsable o responsables de limpieza establecerán, de acuerdo con las políticas y objetivos de calidad del establecimiento, los indicadores de calidad en la limpieza necesarios para asegurar el nivel de servicio. Alguno de estos indicadores deberá contemplar los resultados de la supervisión de la limpieza. Los resultados de estos indicadores serán accesibles al personal de limpieza.

Los servicios de limpieza contemplarán, en función de la categoría y tamaño del establecimiento, las funciones (o especialidades) que sean necesarias para asegurar la continuidad y calidad el servicio, con independencia de que varias de ellas sean asumidas por un mismo empleado.

4.2.2.4 Requisitos del servicio. Los niveles de calidad del servicio de un establecimiento forman parte de la política y objetivos de calidad del mismo y han de ser definidos por la dirección. En esta norma de calidad del servicio hotelero, se establecen niveles mínimos de calidad para los servicios de limpieza, que son requisitos a cumplir para la obtención de marcas de calidad.

## Capítulo No.2 Limpieza de pisos

- El responsable de limpieza debe definir un sistema documentado de limpieza de las habitaciones que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta norma.
- Dicho sistema debe de prever al menos modalidades para la limpieza de suites, habitaciones de salida, ocupadas, libres, bloqueadas, así como los materiales y productos a utilizar, detallando las tareas correspondientes los horarios y los tiempos ( o número de habitaciones por turno) necesarios.
- El responsable de limpieza deberá establecer unas rutas o rutinas de limpieza de habitaciones de modo que el personal sepa en cada momento las habitaciones que debe limpiar.
- La persona responsable de limpieza mantendrá un libro de incidentes donde registrará todos aquellos que se pudieran producir.

#### Capítulo 4 Limpieza de zonas comunes

- El responsable de limpieza debe definir un sistema documentado para la limpieza continua de las zonas de uso común que permita asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos por esta norma.
- El responsable de limpieza deberá establecer unas rutas o rutinas de, limpieza de zonas comunes de modo que se evite su limpieza cuando están siendo utilizadas, o que se produzcan ruidos que pudieran molestar a los clientes.

#### Capítulo 5 Limpieza y desinfección de servicios sanitarios comunes

- Los servicios sanitarios situados en zonas de uso común se limpiarán, en profundidad y/o limpieza ligera, con una frecuencia acorde a la ocupación y al estado/utilización de los mismos.
- Durante la limpieza de los servicios se colocarán carteles de cierre con la información del servicio más cercano.

#### 4.2.2.5 Mecanismos de control.

- El sistema de calidad contendrá las instrucciones oportunas para que se realicen, por parte de la persona responsable de la limpieza y lavandería del establecimiento, las supervisiones necesarias para asegurar que se cumplen los requisitos indicados en esta norma.
- Dichas instrucciones estarán documentadas al menos en cuanto a su alcance de frecuencia y responsabilidad de realización.
- El resultado de estas supervisiones será analizado mensualmente con el gestor de calidad.
- En el caso de encontrar deficiencias significativas el responsable de limpieza lo pondrá en conocimiento del Gestor de Calidad para su tratamiento como situación adversa de calidad.<sup>15</sup>

4.2.3 Normas OSHA Occupational Safety and Health Act (Administración de la seguridad y salud ocupacional). Las normas OSHA fueron promulgadas en 1970 por el Departamento de Trabajo de los Estados Unidos con el fin de proteger a los

---

<sup>15</sup> Luis Mesalles. *La Gobernanta*. pp. 209-217

trabajadores y sus lugares de trabajo. Regulan casi todo tipo de industrias incluyendo la de la hospitalidad. OSHA brinda un liderazgo nacional en el campo de la seguridad y de la salud ocupacionales. La agencia desea encontrar y compartir las formas más eficaces de obtener resultados: Para salvar vidas y prevenir lesiones y enfermedades. El mensaje es sencillo: La seguridad y la salud agregan valor a su negocio, a su lugar de trabajo, a su vida. OSHA brinda liderazgo y motivación a empleadores y trabajadores para ayudarles a reconocer y comprender el valor que tiene la seguridad y la salud en el trabajo. El objetivo final de la agencia siempre será de eliminar las lesiones, las enfermedades y las muertes.

OSHA se sirve de tres estrategias básicas, autorizadas por la *Ley de Seguridad y Salud Ocupacionales*, para ayudar a empleadores y empleados deseosos de reducir las lesiones, las enfermedades y las muertes en el trabajo.

- La aplicación sólida, justa y eficaz.
- La extensión, la educación y la ayuda en la conformidad.
- Las asociaciones y otros programas cooperativos.

Basándose en estas estrategias, OSHA lleva a cabo una gran serie de programas y actividades que fomentan la seguridad y la salud en el lugar de trabajo. La agencia:

- Incita a empleadores y empleados a reducir los peligros en el lugar de trabajo y a implementar nuevos sistemas de gestión de la seguridad y la salud o a mejorar programas que ya existen.
- Desarrolla normas obligatorias de seguridad y salud laborales y las aplica mediante inspecciones en el lugar de trabajo, ayuda al empleador al imponer a veces citaciones, penalidades o ambas.
- Promueve ambientes laborales seguros y sanos mediante alianzas, asociaciones y programas cooperativos.
- Establece las responsabilidades y los derechos de los empleadores y empleados con el fin de lograr mejores condiciones de seguridad y salud.
- Apoya el desarrollo de formas innovadoras de resolver peligros en el lugar de trabajo.
- Mantiene un sistema de informes y de registros con el fin de monitorear lesiones y enfermedades asociadas con el trabajo.

- Establece programas de formación con el fin de aumentar la pericia del personal de seguridad y salud ocupacionales.
- Brinda ayuda técnica y para la conformidad así como formación y educación con el fin de ayudar a los empleadores deseosos de reducir los accidentes y las lesiones de los trabajadores.
- Colabora junto con los estados que dirigen sus propios programas de seguridad y salud ocupacionales.
- Apoya el servicio de consulta.<sup>16</sup>

En lo referente al área de Ama de Llaves las normas OSHA exigen los siguientes lineamientos:

- Emergencias. Los estándares exigen que las salidas estén debidamente identificadas y señalizadas, las mismas no deben estar bloqueadas física y visualmente y nunca deben estar cerradas con llave o algún tipo de cerradura. Las rutas de salida de emergencia deben estar señalizadas de manera que sea fácil su seguimiento. Los estándares dictan además un número máximo de ocupantes de acuerdo al número de salidas y rutas de emergencia que existan. Todas las habitaciones deben tener el plan detallado de evacuación especificando rutas de salida. OSHA requiere también una lista de contactos que pueden ser localizados para los distintos casos de emergencia.
- Sanidad. OSHA exige tener lugares específicos para que el empleado pueda lavarse y ducharse fácilmente, de igual manera donde pueda comer y beber y áreas de vestuario. La norma exige tener una ducha por cada diez empleados del mismo sexo. OSHA exige que cada basurero tenga una bolsa removible y sean mantenidos en condiciones sanitarias, la basura debe tener un horario planificado de remoción y cambio de bolsas. Prohíbe además el consumo de bebidas y comidas en las áreas de aseo y vestuario, al igual que en áreas donde se guarden productos tóxicos.
- Señalización. OSHA requiere señales especiales por razones de seguridad. Se requieren tres distintos tipos: señales de peligro (en lugares donde el peligro es inmediato, los colores utilizados son el rojo, negro y blanco); de precaución (en áreas

---

<sup>16</sup> Información disponible en <http://www.osha.gov/Publications/osha3173.pdf>

donde existe un peligro potencial, los colores empleados son el amarillo y el negro); y de instrucciones de seguridad (en áreas donde se requieren instrucciones específicas como no fumar, o no comer, se utilizan los colores blanco, o negro y blanco). Exige de igual manera tener señalización en equipo eléctrico que se encuentre con desperfectos, especificando que está fuera de servicio, los colores empleados son el blanco con letras grises.

- Primeros auxilios. OSHA estipula que los jefes deben poner a disposición de sus subalternos un equipo con medicina y suplementos básicos para cualquier caso de emergencia. En donde sea posible es ideal tener una estación con un doctor o una enfermera.
  
- OSHA exige que se comunique a todo el equipo de trabajo los riesgos de peligro que conlleva utilizar distintos productos, la regla exige que se provea de capacitación para su uso y aplicación. Debe existir una persona encargada del inventario de los mismos, que tenga el entrenamiento necesario para su manejo, de igual manera es quien está en contacto con los proveedores. Se debe exigir una hoja detallada del producto, su nombre químico, los ingredientes que lo componen y las reacciones y características, la peligrosidad, reactividad, daños potenciales a la salud, las medidas de precaución a tomar y la concentración en la cual se debe utilizar. (Ver Anexo No. 6). De igual manera se exige que los productos estén debidamente identificados y etiquetados con toda la información pertinente.

## 5. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

### 5.1 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

El trabajo de campo fue realizado con el objeto de evaluar el desempeño de la boleta de evaluación propuesta. El mismo tuvo como campo de acción hoteles de la pequeña y mediana empresa guatemalteca. La muestra tuvo como criterios de selección: hoteles registrados en el Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT que proporcionen servicios en las áreas de Ama de Llaves, Bodega, Cocina, Restaurante y Banquetes, Recepción y Lavandería. Así mismo se descartaron todos aquellos hoteles que pertenecen a franquicias internacionales puesto que ellos poseen su propia normativa para su desempeño.

### 5.2 ANÁLISIS DE DATOS

La boleta de verificación consiste en una serie de preguntas dividida en las 5 áreas mencionadas con anterioridad. Cada uno de los criterios evaluados son preguntas cerradas cuya respuesta es únicamente Si o No. Cada una de ellas tiene una calificación ya establecida, de acuerdo al grado de importancia que tenga en materia de seguridad e higiene en el área que se esté evaluando, de acuerdo a lo indicado en las páginas 35-64, de este mismo documento. Si la pregunta obtiene como respuesta Si se asigna la calificación que se encuentra al lado. De esta manera se tiene un total de puntos en cada área. En caso de que la respuesta sea No, el puntaje es de cero puntos. Con el total adquirido al pasar la boleta se determinan los rangos por medio de una regla de tres para definir una calificación final del área en su totalidad.

Con este último dato se coteja el resultado con la siguiente tabla para determinar el grado de calidad que posee el establecimiento dentro de las áreas evaluadas:

EXCELENTE	de 91 - 100
BUENO	de 81 - 90
REGULAR o Aceptable	de 71 - 80
MALO o Deficiente	de 61 - 70
INACEPTABLE	menos de 61

Fuente: Propia

Para comprender mejor el sistema de conteo de puntos se presenta el siguiente ejemplo:

**PRODUCTO**

	SI	Punteo	NO	OBSERVACIONES
Los productos que se utilizan para la limpieza están debidamente etiquetados e identificados	√	20		
La etiqueta de los productos contiene el nombre del producto, concentración, su forma de uso, y acciones a tomar en caso de emergencia	√	20		
En caso de utilizar dispensadores de producto, estos poseen gráficas en el lugar sobre el tipo de producto que posee cada dispensador, uso y forma de utilizarlo.		15	√	
<b>TOTAL</b>		<b>55</b>		
<b>TOTAL OBTENIDO</b>		<b>40</b>		

Fuente: Propia

Regla de tres:      55 ----- 100%  
                           40 -----    X      Respuesta:  $(40 \cdot 100) / 55 = 72$

La respuesta se coteja en la tabla de calificación:

EXCELENTE	de 91 - 100
BUENO	de 81 - 90
REGULAR o ACEPTABLE	de 71 - 80
MALO o DEFICIENTE	de 61 - 70
INACEPTABLE	menos de 61

Fuente: Propia

El establecimiento obtuvo en el área de limpieza de la habitación una calificación de regular o aceptable.

### 5.3 RECOLECCIÓN DE DATOS

La boleta de verificación o herramienta de diagnóstico se validó en las áreas de producto, limpieza e higiene, seguridad e higiene en el equipo, seguridad en las habitaciones y áreas públicas y el factor humano del departamento de Ama de Llaves en su división de habitaciones y áreas públicas, en los hoteles pertenecientes al sector PYME que formaron parte de la muestra.

### 5.4 BOLETA DE VERIFICACIÓN

La herramienta de evaluación es la siguiente:

#### BOLETA DE VERIFICACIÓN DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES, ÁREA DE HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

#### PRODUCTO

	SI	Punteo	NO	OBSERVACIONES
Los productos que se utilizan para la limpieza están debidamente etiquetados e identificados		20		
La etiqueta de los productos contiene el nombre del producto, concentración, forma de uso y acciones a tomar en caso de emergencia		20		
En caso de utilizar dispensadores de producto, estos poseen gráficas en el lugar sobre el tipo de producto que posee cada dispensador, uso y forma de utilizarlo		15		
Cada producto que se utiliza está almacenado en envases adecuados		15		
Los productos altamente tóxicos tienen una señal visible de advertencia		20		
Se utilizan productos de limpieza biodegradables		5		
Se revisa que la bodega de almacenaje de los artículos para la limpieza este limpia, nítida y bien arreglada		10		
Se maneja un sistema de evaluación y selección de proveedores de los productos		15		

Se tiene el producto clasificado de acuerdo a su uso		10		
Se utilizan los productos adecuados a cada actividad (por ejemplo ácidos para limpieza de baños)		20		
Se maneja productos para el control de plagas		10		
Se realiza una selección de las empresas en caso de hacer outsourcing para el control de plagas		10		
El personal que realiza las fumigaciones sigue los requerimientos legales de seguridad del personal y del cliente externo		20		
TOTAL		190		
TOTAL OBTENIDO				

Fuente: Propia

## LIMPIEZA E HIGIENE

	SI	Punteo	NO	OBSERVACIONES
Se revisa que puertas, alfombras y piso estén limpios		20		
Se revisa que el mobiliario de la habitación este limpio en todos sus rincones		15		
Se revisa que las cortinas y visillos de la habitación estén limpios		10		
Se aplica algún tipo de aromatizante		10		
Se manejan bolsas higiénicas en las papeleras		20		
Se revisa que las paredes estén en buen estado de limpieza		10		
En caso de tenerlo se revisa que funcione adecuadamente el aire acondicionado		10		
Se maneja un sistema periódico de control de plagas		15		
Se utiliza señalización para separar áreas de fumar y no fumar		10		
<b>BAÑOS</b>				
Se revisa que la ventilación funcione correctamente		20		
Se revisa que sea rápida y fluida la evacuación de agua (en todos los dispositivos)		15		
Existe un sistema de desinfección		20		
Es incolora el agua del grifo		15		
Se revisa que la grifería, tapones del baño, bidet y lavabo estén en condiciones de uso sin goteos ni desperfectos		10		
Se cierra por completo la bolsa de basura y se deposita en el lugar de almacenaje de la misma luego de cada turno		20		

TOTAL		220		
TOTAL OBTENIDO				

Fuente: Propia

### SEGURIDAD E HIGIENE EN EL EQUIPO

	SI	Punteo	NO	OBSERVACIONES
Se limpia el equipo inmediatamente después de utilizarlo		10		
Se revisan periódicamente las conexiones eléctricas para evitar desperfectos y accidentes		20		
Cuenta el equipo especial con instrucciones de uso		20		
El equipo cuenta con fichas actualizadas de mantenimiento		15		
TOTAL		65		
TOTAL OBTENIDO				

Fuente: Propia

### SEGURIDAD EN LAS HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

	SI	Punteo	NO	OBSERVACIONES
Se revisa que la instalación eléctrica funcione adecuadamente		15		
Se revisan el funcionamiento de aparatos y equipos eléctricos		5		
En las habitaciones se indica el voltaje de las instalaciones		10		
Existen planos de evacuación en caso de emergencia		20		
Cuenta la habitación con una ruta de evacuación y emergencia visible y fácil de leer		20		
Se maneja algún formulario de seguridad en las habitaciones		10		
Se cuenta con iluminación de emergencia		20		
Las puertas y ruta de salida están señalizadas		20		
Se tiene una alarma para accionar en caso de emergencia		5		
Se cuenta con un extintor al alcance de todos		10		
Se controla la revisión de los extintores periódicamente		20		
Los extintores cuentan con el marchamo de calidad		20		
Los extintores y equipo de emergencia poseen instrucciones fáciles de leer en lugar donde se ubican		15		
Se cuenta con manguera contra		5		

incendios				
Se utilizan señales de precaución cuando el piso está mojado		20		
En el área de baños se tiene superficies antideslizantes donde se necesiten (bañeras y duchas)		15		
TOTAL		235		
TOTAL OBTENIDO				

Fuente: Propia.

## FACTOR HUMANO

	SI	Punteo	NO	OBSERVACIONES
El personal cuenta con uniforme		20		
La tela de los uniformes es la adecuada (resistencia, higiene y comodidad)		20		
Se revisa que el personal no tenga las uñas pintadas, utilice mucho maquillaje joyas y perfume		20		
Se exige al empleado que tenga certificado médico de salud así como las disposiciones que se exigen legalmente como tarjeta de pulmones y sanidad		20		
El personal utiliza redecilla y gorro		15		
Se supervisa que el personal mantenga un adecuado nivel de educación (moral y urbanidad) y servicio al cliente		15		
Se dispone de instalaciones que funcionen como vestidores y baños del cliente interno		15		
Cuenta el área de vestidores con duchas		15		
Se revisa la limpieza del área de vestidores y baños del personal		15		
Se tiene a disposición del personal equipo de seguridad para el trabajo que incluya guantes, lentes, etc.		10		
Se tiene un botiquín con lo requerido para brindar primeros auxilios		10		
TOTAL		5		
TOTAL OBTENIDO				

Fuente: Propia

CAPACITACIÓN	SI	Punteo	NO	OBSERVACIONES
Existen manuales de limpieza		10		
Se capacita al personal en lo referente a técnicas y procedimientos de limpieza		20		
Se capacita al personal en lo referente al tipo de productos, nombres, usos, concentraciones, toxicidad, reacciones.		20		
Se capacita al personal en lo referente al servicio al cliente		20		
Se da capacitación sobre el uso de los				

extintores y las rutas de evacuación y emergencia		20		
Se instruye y capacita sobre que hacer en caso de emergencia		15		
Se instruye sobre las posturas adecuadas para realiza cada una de las actividades de manera que se evite riesgos a la salud		10		
TOTAL		115		
TOTAL OBTENIDO				

Fuente: Propia

## 5.5 RESULTADOS

Es importante mencionar que el trabajo de campo fue realizado con el objeto de probar la utilidad de la herramienta de diagnóstico, no para ofrecer datos reales de la situación de la higiene y seguridad de las PYMES hoteleras guatemaltecas.

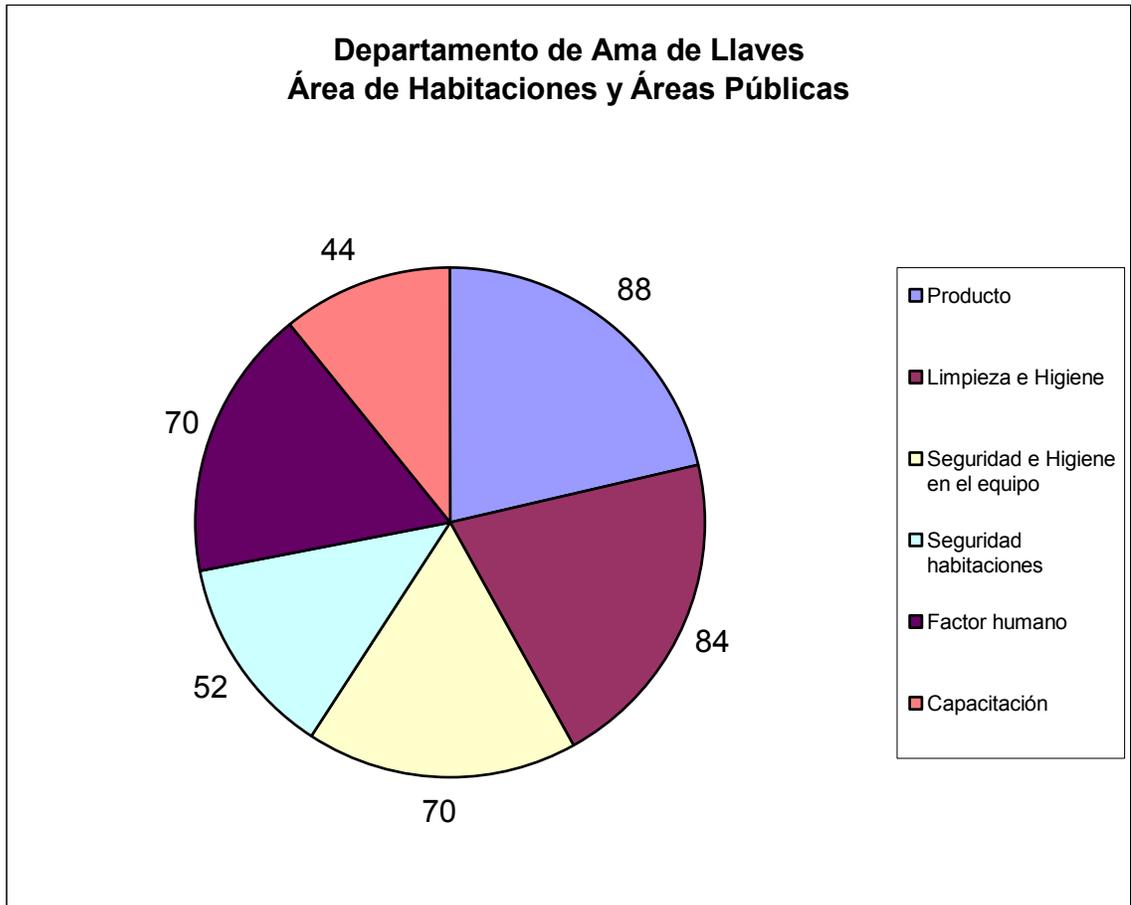
Los datos y resultados obtenidos al evaluar a la muestra fueron los siguientes:

ÁREA	Promedio
Producto	88
Limpieza e higiene	84
Seguridad e higiene en el equipo	70
Seguridad habitaciones	52
Factor humano	70
Capacitación	44

Fuente: Propia

Gráfica de resultados

Gráfica No.1



Fuente: Propia

Tabla de calificación

TABLA DE CALIFICACIÓN	
EXCELENTE	de 91 a 100
BUENO	de 81 a 90
REGULAR o ACEPTABLE	de 71 a 80
MALO o DEFICIENTE	de 61 a 70
INACEPTABLE	menos de 61

Fuente: Propia

5.5.1 Interpretación de la gráfica. Al cotejar los resultados obtenidos con la tabla de calificaciones se deduce:

- En el área de producto la muestra indicó un porcentaje de 88% obteniendo una calificación de buena.
- La muestra califica dentro del rango de buena, teniendo un 84% en lo referente al área de limpieza e higiene.
- En el área de limpieza e higiene en el equipo, la muestra indicó una calificación de 70% obteniendo un criterio cualitativo de deficiente.
- El área de Seguridad en las habitaciones obtuvo una calificación de inaceptable, puesto que tiene una calificación de 52%.
- La muestra obtiene una calificación de 70% en el área de factor humano siendo esta deficiente en dicha área.
- Por último se observa que el área de capacitación es la más deficiente de las áreas evaluadas en la muestra, obteniendo un porcentaje de 44%.

## **6. PROPUESTA DE NORMAS DE CALIDAD PARA HOTELES DE LA PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA**

La propuesta que se sugiere para la normativa de calidad de una pequeña y mediana empresa hotelera, está dividida de acuerdo a las áreas en que se ha dividido la boleta de verificación utilizada en el trabajo de campo, con el objeto de facilitar la comprensión y utilización de las recomendaciones realizadas en cada área que se evalúa en la misma.

### **6.1 PRODUCTOS**

Se refiere al tipo de productos que se emplearán en los procedimientos que tiene a su cargo el departamento de Ama de Llaves, es un área que cobra suma importancia en lo referente a la higiene y seguridad puesto que muchos productos empleados en las labores cotidianas pueden ser tóxicos si se utilizan inadecuadamente, tanto para el cliente interno como para el cliente externo; es por ello que es necesario tomar en cuenta una serie de consideraciones para prevenir y evitar cualquier accidente.

Como primera medida tener en cuenta se sugiere mantener un listado de proveedores de los productos que se deben utilizar, manteniendo una ficha con los datos de contacto y los productos que ofrecen (Ver Anexo No. 6), esto permite que se empleen los productos adecuados y de igual manera se tenga un mayor control sobre el rubro de costos del departamento. Es importante mantener una red de proveedores para abastecerse con regularidad de acuerdo al uso de los productos, para evitar compras de emergencia que alteran el rubro de costos.

Los productos que se utilicen (Ver Anexo No. 7) deben de estar debidamente etiquetados, con los siguientes datos: Nombre del producto, uso, características, peligros, modo de utilizarlo, y mostrar gráficamente si es tóxico, de igual manera, se debe agregar las medidas a tomar en caso de ingesta o contacto con ojos y piel. Las camareras y los operarios deberán utilizar recipientes adecuados para utilizar los

diversos productos. Si no se tienen dosificadores es necesario tener a la vista de todos las indicaciones de dosificación indicando la forma de mezclarlos en el área donde las camareras u operarios deben de abastecerse. Se sugiere que estas indicaciones sean de forma clara y sencilla preferiblemente gráfica para su fácil comprensión por parte del equipo de trabajo.

A continuación se presenta un cuadro en donde se sugieren productos de limpieza para las superficies y materiales que se pueden encontrar comúnmente en un hotel, se incluye además la técnica de limpieza sugerida para dicha superficie:

MATERIAL	TÉCNICA DE LIMPIEZA	PRODUCTO DE LIMPIEZA
- Pisos:		
a) Cerámicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recogen los objetos mal puestos.</li> <li>- Se barre con una escoba suave (sintética).</li> <li>- Se trapea con un mechudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jabones y desinfectantes neutros.</li> <li>En algunos casos como en los baños amoníaco.</li> </ul>
b) Granito	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se recogen los objetos mal puestos.</li> <li>- Se barre con escoba sintética.</li> <li>- Se trapea con un trapeador de toalla húmedo.</li> <li>- No encerar, para evitar deslizamientos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ácido muriático (tres partes de agua por una de ácido) para limpieza extraordinaria. Jabones neutros y amonio cuaternario.</li> </ul>
c) Caucho	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se lava con un cepillo duro y agua jabonosa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detergentes neutros y agua.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Paredes de cemento recubiertas y pintadas con pintura de agua.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se les pasa un paño húmedo.</li> <li>- Se pinta cuando no se elimina bien la mancha.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua y jabones neutros.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cemento en techo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se limpia con un colocho para techo teniendo cuidado de eliminar el polvo y las telas de araña.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Madera: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Vigas</li> <li>b) Marcos de ventanas</li> <li>c) Objetos decorativos</li> <li>d) Mobiliario</li> <li>e) Gradas (huella)</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se utiliza un colocho para eliminar el polvo.</li> <li>- Pasar un paño húmedo, después eliminar el polvo con un plumero.</li> <li>- Paño húmedo.</li> <li>- Limpiar el polvo con un paño seco, luego pasarle un paño húmedo para limpiar, encerar y tratar con frecuencia los rayones. (barnizar si es necesario).</li> <li>- Se barre con una escoba sintética, y luego se limpia con un trapeador mechudo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua, disolventes limpiadores y ceras. Barnices.</li> </ul>

<p>f) Puertas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminar el polvo con un plumero, pasarle un paño húmedo para luego encerar.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hierro forjado en mesas y sillas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminar el polvo con un plumero, limpiar con una esponja suave con agua jabonosa, pasar un paño para secar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua y jabones neutros.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vidrios en general (ventanas, mesas, puertas, espejos, empleado en objetos de decoración)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliminar el polvo con un plumero o un paño. Utilizando un paño de algodón lavar o aplicar el producto que se requiera, y con otro paño de algodón secarlo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua, jabones neutros, amoníaco diluido, alcohol.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Telas de muebles, tapicería, cortinas, textiles empleados en la decoración.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aspirar, eliminar las manchas en el momento, programar el lavado de acuerdo al área donde se encuentre (mensual, semestral o anualmente, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua, jabones especiales para cada tipo de tela, espuma comercial en el caso de la tapicería.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acero inoxidable en muebles de cocina y griferías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recoger cualquier residuo, lavar con una esponja suave, desinfectar con ayuda de un paño. Partes difíciles de alcanzar utilizar un cepillo dental (en el caso de las griferías)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Productos sulfurados, jabones y detergentes neutros, agua, desinfectantes neutros.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Azulejos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Para su limpieza diaria pasar un paño húmedo con detergente y agua.</li> <li>- Una vez a la semana se realiza una limpieza más profunda con un cepillo de mano y amoniaco.</li> <li>- Cada 15 días limpiar con un cepillo dental o de mano la sisa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua, jabones neutros, blanco de España, amoníaco.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Porcelana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lavar con una esponja y un cepillo de mano, realizar un proceso de desinfección, secar con un paño seco.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Agua, jabones neutros, desinfectantes neutros, amoníaco.</li> </ul>

Fuente Propia

Se sugiere el adecuar una bodega o cuarto de limpieza exclusivo, para almacenar los productos, materiales, equipo y enseres que se utilicen diariamente en las labores del departamento. En este cuarto o bodega de limpieza es necesario clasificar los insumos de acuerdo a su origen y uso. Se sugiere que se tenga el siguiente mobiliario:

- Una pequeña mesa de trabajo con gavetas incorporadas.
- Anaqueles para colocar los productos.
- Estanterías para el equipo.
- Colgadores especiales para colgar las escobas, los trapeadores y equipo que así lo necesite.
- Repisas para productos e insumos para abastecer las habitaciones, debidamente separados unos de otros.
- Parte especial con colgador para las mopas, paños húmedos de manera que se puedan secar.
- La bodega ha de ser lo suficientemente amplia para guardar dentro el carrito de limpieza.

## 6.2 LIMPIEZA E HIGIENE

Los procedimientos de limpieza e higiene se detallan en la parte de procedimientos del capítulo anterior. De manera que dentro de esta área se sugieren una serie de prácticas para mejorar la productividad y supervisión de las labores que se realicen, una de ellas es la zonificación. Este procedimiento consiste en segmentar el hotel en varias áreas, lo cual permite tener una panorámica de las áreas que lo componen, y qué materiales y superficies hay en cada una de ellas y con base en ello seleccionar el equipo, materiales y productos adecuados. Se sugiere también definir actividades en términos diarios, semanales, quincenales, mensuales, etc. para cada zona y el horario en el cual se realizará la limpieza de las mismas, de ésta manera se facilita el control e inspección de las labores que se realizan, así como, la organización del personal. Se sugiere la utilización de una ficha para cada una de las áreas (ver Anexo No.8) y tener un plano a modo de gráfica que ilustre la división del hotel en las distintas zonas.

Se debe de llevar también un calendario con las actividades a realizar cada mes según lo planeado en la zonificación. Esto permite el control del personal y de las actividades ordinarias y extraordinarias que se llevan a cabo, permitiendo recalendarizar las actividades que no se hayan realizado. (Ver Anexo No.9 ).

Además de los procedimientos diarios se llevan acabo otras actividades necesarias para el buen funcionamiento del hotel que no se realizan diariamente estas son las llamadas extraordinarias, las cuales se mencionaban anteriormente, pues es necesario incluirlas dentro del proceso de zonificación. A continuación se presenta una lista de actividades que se catalogan como extraordinarias y los períodos de tiempo en los cuales se sugiere realizarlas:

- Semanales:
  - Quitar telarañas.
  - Limpieza profunda de balcones.
  - Limpieza profunda de ventanas.
  - Encerar puertas.

Pulir grifería.  
Inventario de bodegas de limpieza.  
Mantenimiento del equipo.  
Lavar cortina de hule de los baños.

- Quincenales:

Organizar bodega.  
Limpieza profunda de azulejos.  
Encerar muebles.  
Limpieza profunda de cuadros y lámparas.  
Limpieza de frazadas.  
Limpieza de vigas.

- Mensuales:

Pulir accesorios de cobre, plata, dorados.  
Pulir pisos.  
Retocar barniz, muebles de madera.  
Limpieza de edredones.

- Bimensuales:

Ajustar y pulir chapas.  
Podar plantas interiores.  
Limpieza profunda de oficinas,  
Lavado de alfombras y tapetes.

- Trimestrales:

Rotación de colchones.  
Limpieza tapicería muebles.  
Lavado total de cortinas de baño.

- Semestrales:

Retoque pintura de paredes.  
Limpieza y pulido de zócalos.  
Barniz de lobby y bar.

- Anuales:
- Pintura total.
- Lavado de pisos.
- Inventario general de bodega.

### 6.3 SEGURIDAD E HIGIENE EN EL EQUIPO

El equipo mínimo tanto mecánico como manual con que debe contar el hotel para su buen funcionamiento es el siguiente:

- Aspiradora de tambito
- Rociadores: Para dispersar productos como detergentes, desinfectantes, desodorantes ambientales, etc.
- Cepillos de gusano.
- Cepillos de dientes.
- Letreros de advertencia.
- Paños.
- Plumeros.
- Recogedores de basura.
- Manguera.
- Taza medidora.
- Cuchillo.
- Espátula.
- Escalera pequeña y grande.
- Trapeadores mechudos.
- Escoba de raíz.
- Palo de mopa y trapos de mopa.
- Escoba sintética.
- Cubetas.
- Esponjas.
- Squeegee: Limpiador de vidrios.
- Un carrito de limpieza como mínimo.

En el caso del equipo mecánico como la aspiradora o en caso de tener también una lustradora o pulidora de pisos, se deben tener fichas de control para cada uno de los equipos que se tengan, estas fichas de control son las siguientes:

- Ficha de operación. Contiene una descripción de cómo se debe utilizar correctamente el equipo, con una descripción detallada y fácil de comprender de los pasos a seguir.
- Ficha de identificación. (Ver Anexo No.10).
- Ficha de control de mantenimiento. (Ver Anexo No.10).

#### 6.4 SEGURIDAD EN LAS HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

Se deben cumplir con las siguientes medidas con el fin de garantizar la seguridad tanto para el cliente interno como para el cliente externo del hotel:

- Debe existir una ruta establecida para la evacuación de las personas en caso de emergencia.
- La ruta de emergencia junto a sus salidas deben estar señalizadas por medio de vectores que sean visibles aún con poca luz y que indiquen claramente hacia donde deben dirigirse para salir del hotel.
- De ser posible las salidas de emergencia deben contar con luces que funcionen aún cuando no halla corriente eléctrica.
- Las puertas de salidas de emergencia nunca deben estar cerradas, ni obstaculizadas por objetos o mobiliario.
- Se debe tener un proveedor establecido y reconocido de extintores.
- El lugar donde se encuentran los extintores deben estar señalizados, de igual forma se colocará visiblemente una ficha donde se muestre gráficamente el modo de uso del mismo. (Ver anexo No.11).
- El extintor debe contar con marchamo de seguridad.
- Se debe tener un control del mantenimiento de todos los extintores que se tengan en el hotel, dándole el manteniendo con la empresa proveedora según ésta lo disponga.

- De ser posible se debe instalar un timbre que se escuche en todas las áreas del hotel para accionarlo en caso de emergencia.
- Dentro de las habitaciones detrás de la puerta de ingreso se debe colocar una gráfica que indique cómo actuar en caso de emergencia, de ser posible indicando las salidas y ruta de emergencia del hotel y los lugares en donde se pueden encontrar extintores, así como el número a marcar en caso de cualquier imprevisto.
- El departamento de Ama de Llaves debe contar con un botiquín de primeros auxilios.
- Se sugiere el contar con un trifoliar para actuar en caso de emergencia el cual es proporcionado a los huéspedes o se encuentran dentro de cada habitación, siendo también proporcionado al cliente interno para su uso, de tal manera que sepa como actuar en caso de cualquier imprevisto. (Ver Anexo No. 12).
- Las tinas y las duchas de los baños deben de contar con una superficie o alfombra antideslizante.
- Idealmente se deben de colocar rociadores o detectores de humo en áreas públicas y habitaciones.
- Cuando se realiza la limpieza en áreas públicas se deben de colocar las señales que indiquen que se debe tener precaución o evitar pasar porque el piso está mojado. (Ver anexo No.13).
- Colocar en los baños de las habitaciones una señal de precaución en la cual se prohíba la utilización de electrodomésticos cerca de la ducha o tina y del lavamanos.
- Cuando se utilicen productos tóxicos estos deben utilizarse en espacios abiertos, para que el área se ventile evitando que las personas inhalen los vapores tóxicos.
- Cuando se requiera se debe tener a la mano equipo especial como guantes y anteojos para proteger al personal del departamento.

## 6.5 FACTOR HUMANO

Para preservar la higiene y seguridad así como el buen desempeño del departamento se sugieren las siguientes premisas relacionadas directamente con el cliente interno, las cuales se podrían traducir en normas para mantener un nivel de calidad alto del servicio y labores del hotel:

### Normas de higiene y presentación.

- Si tiene el cabello largo deberá recogerlo atrás de la cabeza, en el caso de las camareras es obligatorio el uso de redecilla.
- Si se tiene el cabello corto deberá estar siempre limpio y bien peinado.
- El maquillaje debe ser leve. Nunca se podrá usar demasiado maquillaje.
- El calzado debe de estar bien lustrado.
- En el caso de colaboradores hombres es aconsejable no utilizar bigote, ni barba. Se deben rasurar diariamente.
- Las uñas deben estar siempre limpias y bien cortadas.
- Se debe exigir la boleta de sanidad y un certificado médico previo a la contratación, así como la tarjeta de pulmones.
- Se prohíbe la ingesta de bebidas alcohólicas antes de entrar en servicio. Así como en horas de trabajo.
- No se permite comer goma de mascar o dulces.
- No se permite fumar o comer en áreas de trabajo y en hora de servicio.
- No es aconsejable utilizar perfume cuando se trabaja en público.
- Se debe hacer énfasis en la sonrisa en todo momento, así como en la amabilidad de trato con los clientes.
- Se debe de utilizar en todo momento uniforme para lo cual se sugiere:  
Para los supervisores falda o pantalón y saco, y pantalón y saco según se requiera.  
Para las camareras, vestido completo, gabacha, redecilla, medias, zapatos de tacón bajo o sin tacón preferiblemente.  
Para los operarios se sugiere un overol.  
Los tonos adecuados son oscuros como negro, azul o verde.  
Se recomienda que cada empleado tenga tres uniformes como mínimo para que los pueda rotar y lavar después de cada día de trabajo.  
Las telas de elaboración de los uniformes deben ser de algodón para su comodidad, con un porcentaje de poliéster mínimo para que la tela no sea arrugable fácilmente, y se guarde en todo momento la buena imagen y presentación.  
Las camareras y supervisoras deberán usar en todo momento medias y redecilla.  
Es recomendable que todos los uniformes se manden a hacer con una única empresa para guardar uniformidad en la hechura y colores.  
Se debe de tener una placa con el nombre que se coloque en el lado derecho del uniforme.

- El Ama de Llaves tiene la obligación de revisar que su personal llegue en todo momento con el uniforme limpio y bien planchado, así como el de inspeccionar sino faltan botones o están descosidos o rotos.
- Se debe procurar un área de vestidores y duchas para el cliente interno de manera que sea este recinto donde los colaboradores puedan cambiarse antes de entrar a su turno y puedan depositar en lockers sus pertenencias, de igual manera es recomendable que posea una ducha para bañarse si hiciera falta.
- Se debe de tener una programación específica de capacitación para todos los colaboradores que integren el departamento, este programa deberá tener temas específicos, así como el lugar, fecha y hora en que se realizará la capacitación de manera que pueda calendarizarse con las demás actividades ordinarias y extraordinarias del departamento para que se acople a las mismas.

## CONCLUSIONES

- En Guatemala el turismo está tomando un gran auge dentro del desarrollo económico nacional y se ha convertido en una de las principales fuentes de divisas.
- Existe un sector en plena expansión, la pequeña y mediana empresa (Sector PYME), dentro de la industria de la hospitalidad.
- El departamento de Ama de Llaves en su área de habitaciones y áreas públicas, tiene como primordial función la planificación, organización y control del departamento con el fin de mantener disponibles para su alquiler y uso todas las habitaciones y áreas abiertas al público, así como las oficinas administrativas del hotel.
- La seguridad y la higiene trabajan de la mano cuando se trata de preservar la salud de los clientes tanto internos como externos.
- La boleta de verificación cumple con los objetivos planteados y reúne en una sola herramienta todos los elementos que se deben de tomar en cuenta en materia de seguridad e higiene para determinar el grado de calidad o cumplimiento de un establecimiento sobre dicha materia.
- Del resultado de la boleta de verificación se puede establecer que las prácticas para el manejo, utilización, compra y almacenamiento de productos en una PYME hotelera, son las correctas en su mayoría y cumplen con los requerimientos de seguridad e higiene que deben reunir.
- De acuerdo a la evaluación realizada, las prácticas de limpieza cumplen con los requerimientos mínimos y básicos de calidad en cuanto a su desempeño en materia de limpieza e higiene.

- En todos los hoteles que componen la muestra se observó que por el tamaño del hotel el equipo es mínimo, catalogándose como “casero”, es por eso que las normas en cuanto a su limpieza e higiene no están establecidas y se realizan de acuerdo a la experiencia que posee la persona que utiliza el equipo.
  
- La deficiencia en el área de seguridad de acuerdo a la evaluación realizada en gran medida se debe a la falta de normas en la señalización, rutas de evacuación y utilización de información, equipo y materiales que eviten que el cliente esté expuesto a accidentes.
  
- Se observa una falta de lineamientos que velen por la seguridad e higiene en la parte del cliente interno, puesto que en su mayoría recae una mayor preocupación por la parte externa directamente relacionada al cliente externo.
  
- Los establecimientos cuentan con presupuestos reducidos así como escasez en el número de personal y aunque mencionaron sí estar interesados en capacitar a su personal, por falta de recursos no pueden llevar a cabo programas periódicos de capacitación.

## RECOMENDACIONES

- Que el Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT tome como propia la propuesta de tesis, lo cual permitirá incrementar la calidad en las prácticas de higiene y seguridad, con el fin de beneficiar al turismo, lo que lleva consigo mejorar en el sector y por ende el desarrollo económico nacional.
- Se recomienda que las empresas hoteleras catalogadas como PYMES normen sus prácticas de higiene y seguridad con el objetivo de ser competitivas a nivel internacional.
- Tomar en cuenta la propuesta de planificación, organización y control del departamento de Ama de Llaves.
- La regulación y supervisión del cumplimiento de estándares en materia de seguridad e higiene es vital para el correcto desempeño de una empresa hotelera; porque ambos elementos comprometen la seguridad, dignidad y desarrollo tanto del cliente interno, los colaboradores, como del cliente externo, a quien van dirigidos nuestros servicios.
- Utilizar la boleta de verificación como una herramienta de diagnóstico para la empresa, identificando los puntos críticos sobre los cuales es necesario implementar modificaciones e incluso concretar nuevos procedimientos para su mejora en el área de seguridad e higiene.
- Se recomienda a los empresarios trabajar con una red de proveedores de los productos que se utilizan tanto en el área de limpieza como el área de lavandería, ya esto incide favorablemente en el control de costos y en la calidad y eficiencia de los productos adecuados a cada actividad.
- Se recomienda que se planifique en el departamento de Ama de Llaves los días que dedicarán a limpiezas ordinarias y extraordinarias, para mantener las instalaciones en óptimas condiciones, utilizando los procedimientos y productos sugeridos.

- Se recomienda comprar el equipo manual y mecánico sugerido para facilitar el trabajo que se realiza en el departamento.
  
- Es conveniente la implementación de un plan de seguridad básico que tome en cuenta todas las posibles emergencias a las cuales se puede enfrentar el establecimiento, concretándolo en un documento pequeño que pueda ser reproducido y distribuido a todo el personal; y lo adapta en una ficha o trifoliar que se colocará en cada una de las habitaciones, indicando rutas de evacuación, lugares donde se encuentran los extintores, botiquines, números de emergencia, etc.
  
- La seguridad e higiene debe comenzar en los niveles de calidad que se manejen en el cliente interno, lo cual se traducirá en seguridad e higiene para el cliente externo.
  
- Se recomienda que se planifique dentro de las actividades del departamento, días que se dedicarán específicamente a la capacitación del personal, adecuando los turnos de trabajo para que las actividades de la empresa no se vean afectadas. Concediéndole la importancia y seriedad que posee. Estas capacitaciones pueden ser impartidas por los mismos colaboradores de la empresa.

## BIBLIOGRAFÍA

ANLEU, Vanesa. Apuntes Cátedra Ama de Llaves. Guatemala: Instituto de Estudios Femeninos Superiores IFES, 2004.

BIOSCA VIDA, Doménech. 1000 detalles que hay que cuidar en un hotel, un restaurante y un bar. México: Editorial LIMUSA, 2000.

BONIFAZ, Guillermo Fernando. La administración de la higiene y la seguridad en la industria hotelera de Guatemala. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 1998.

CÁMARA GUATEMALTECA DE TURISMO, CAMTUR. Política Nacional para el desarrollo turístico sostenible de Guatemala 2004 – 2014. Guatemala, Noviembre 2003.

CASTAÑO, Luis Alonso. Seguridad e Higiene Laboral en Hostelería y Restauración. Madrid, España: MUNDI-PRENSA Libros S.A, 1995.

CHINCHILLA AGUILAR, Ernesto. Historia y tradiciones de la Ciudad de Amatitlán. Guatemala, 1961.

GAITÁN DÁVILA, José Miguel. El turismo como vehículo para el desarrollo de Guatemala. Guatemala: Universidad Rafael Landívar, 1978.

GONZÁLEZ MONGUILLA, César Augusto. Historia del Turismo en Guatemala 1898-1944. Guatemala: Universidad de San Carlos, 2001.

INSTITUTO GUATEMALTECO DE TURISMO, INGUAT. Reglamento para establecimientos de hospedaje. Guatemala, 1983.

KAPPA, Margaret, NITSHKE, Aleta, SHAPPERT, Patricia. Housekeeping Management. USA: Educational Institut of the Amer Hotel, 1996.

LAMBERTINE LEONIE, Ignacio. Manual de Ama de Llaves de hotel. Guatemala: Instituto Técnico de Capacitación y Productividad INTECAP, 1973.

MESALLES, Luis. La Gobernanta. Técnica de la regiduría de pisos en un hotel de calidad. Barcelona, España: Editorial Laertes, 2000.

ORTIZ DE MÉNDEZ, Ruth del Rosario. La clasificación de los establecimientos de hospedaje, las necesidades del huésped o usuario y su adecuación a las leyes de la materia. Guatemala: Universidad de San Carlos, 1995.

RAMÍREZ CABASSA, César. Hoteles. Gerencia, Seguridad y Mantenimiento. México: Editorial Trillas, 1990.

XII PROMOCIÓN BACHILLERES EN TURISMO, Instituto Particular Mixto Coactemalàn. Creación de obra física y legislativa en el Período Revolucionario en Guatemala. Guatemala, 1994.

Páginas Web:

<http://www.tourism-costarica.com>

<http://www.sica.gov.ec>

<http://turismo-sostenible.co.cr/ES/entrada.shtml>

<http://www.osha.gov/Publications/osha3173.pdf>

## ANEXO No.1

### SEÑALIZACIÓN SALIDAS DE EMERGENCIA Y RUTAS DE EVACUACIÓN

La señalización de las salidas se debe hacer por alguno de los dos medios indicados

- El pictograma denominado A2 de la figura 17.
- La señal literal denominada S.L. de la figura 18.

El verde para el fondo y color blanco para las letras o trazos. Las formas y las dimensiones de las placas se indican en la tabla 1.



Pictograma A2

Fig. 17

Señal literal S.L.

Fig. 18

Tabla 1

SEÑAL	FORMA		Medidas (mm)		
			Según la distancia máxima de observación d (m)		
			d ≤ 10	10 < d ≤ 20	20 < d < 30
Pictograma A2	Cuadrado	H =	224	447	670
Señal literal S.L.	Rectángulo	l =	297	420	594
		h =	105	148	210
		l <sub>1</sub> =	240	340	480
		h <sub>1</sub> =	60	85	120

17

<sup>17</sup> Luis Alonso Castaño. *Seguridad e Higiene Laboral en Hostelería y Restauración*. pp. 101

Para indicar la señalización de las salidas de emergencia se debe utilizar:

Pictograma 4



Fig. 19

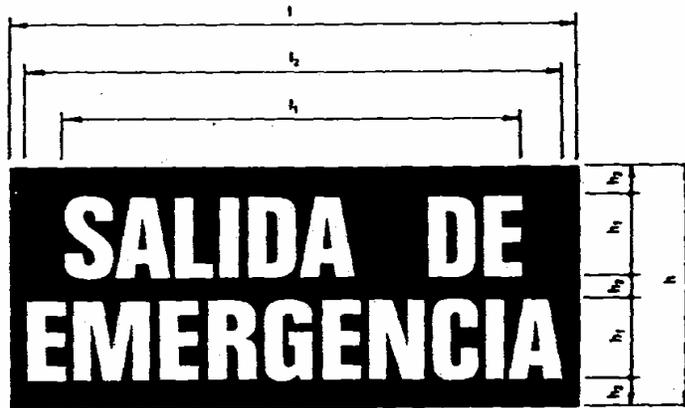


Fig. 20

Señal literal S.L.

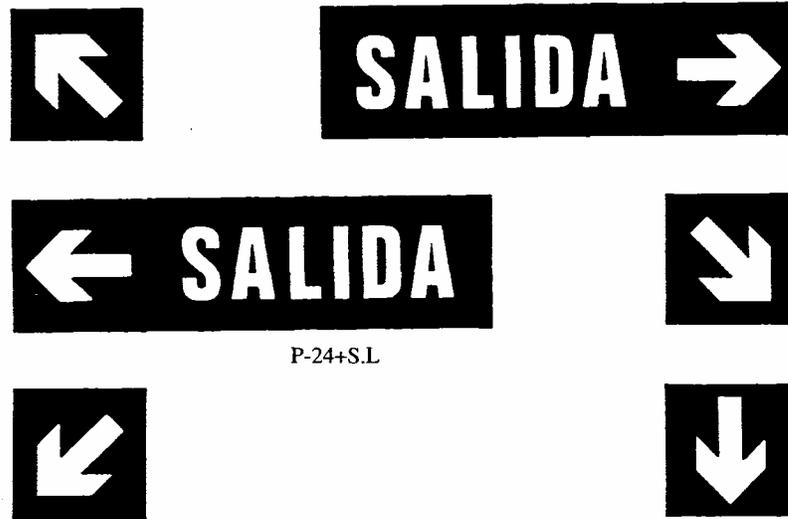
Tabla 2

SEÑAL	FORMA	Medidas (mm)			
		Según la distancia máxima de observación d (m)			
			$d \leq 10$	$10 < d \leq 20$	$20 < d < 30$
Pictograma 4	Cuadrado	H =	224	447	670
Señal literal S.L.	Rectángulo	l =	297	420	594
		h =	148	210	297
		l <sub>1</sub> =	247	350	495
		l <sub>2</sub> =	271	382	540
		h <sub>1</sub> =	50	70	100
		h <sub>2</sub> =	16	24	34
		h <sub>3</sub> =	16	22	29

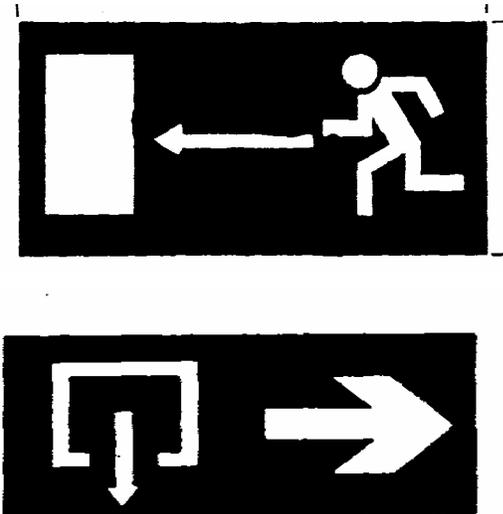
18

<sup>18</sup> Ibid, p.107

La señalización que se debe utilizar para indicar los tramos de recorrido de la ruta de evacuación que conduce a las salidas, se muestran a continuación:



La señal de salida se representa con la imagen anterior, o también se puede utilizar la siguiente señalización para identificarla:



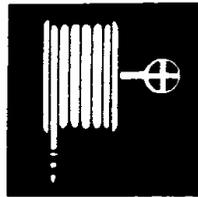
19

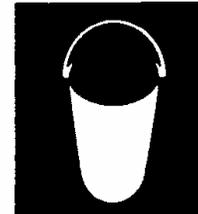
## ANEXO No.2

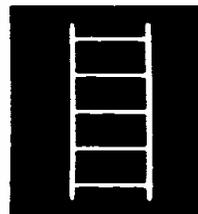
<sup>19</sup> Ibid, pp.108-109

## Señalización relativa a situaciones de incendio

	<p>Extintor de incendios</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señal cuadrada o rectangular</li> <li>- Fondo rojo</li> <li>- Símbolo blanco</li> </ul>	<p>Se utilizará para indicar la ubicación de un extintor portátil y se situará inmediatamente próxima al mismo.</p>
---	------------------------------	--	---

	<p>Boca de incendio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señal cuadrada o rectangular</li> <li>- Fondo rojo</li> <li>- Símbolo blanco</li> </ul>	<p>Se utilizará para indicar la ubicación de una boca de incendio equipada y se situará inmediatamente próxima a la misma.</p>
---	-------------------------	--	--

	<p>Cubo para uso en caso de incendio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señal cuadrada o rectangular</li> <li>- Fondo rojo</li> <li>- Símbolo blanco</li> </ul>	<p>Se utilizará para indicar la ubicación de un cubo de arena para la extinción de incendios y se situará inmediatamente próxima al mismo.</p>
---	--	--	--

	<p>Escalera de incendio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Señal cuadrada o rectangular</li> <li>- Fondo rojo</li> <li>- Símbolo blanco</li> </ul>	<p>Se utilizará para indicar la ubicación de una escala para incendios y se situará inmediatamente próxima a la misma.</p>
---	-----------------------------	--	--

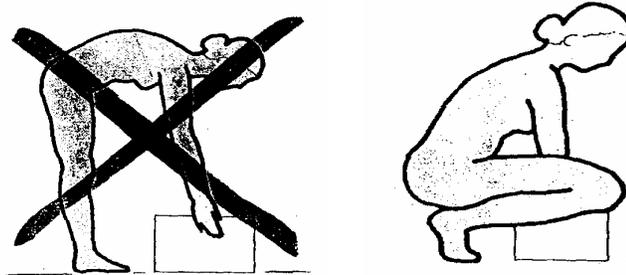
20

### ANEXO No. 3

<sup>20</sup> Ibid, pp. 114 -115

## Higiene Postural

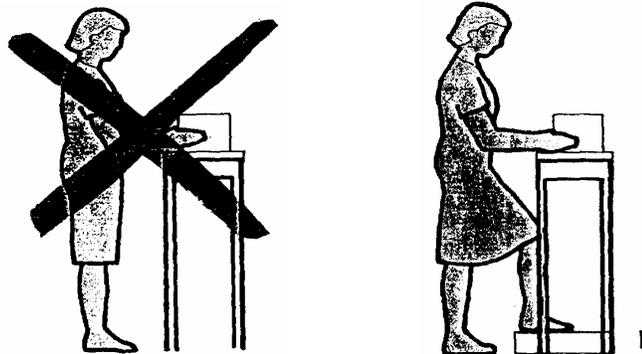
Al levantar un objeto del suelo se ocasiona una sobrecarga brusca y a veces, brutal en la columna. Durante la maniobra, la columna debe estar lo más protegida posible: en posición erguida, vertical, sin rotaciones, con lordosis fisiológica y con la musculatura abdominal contraída. El objeto debe cogerse situándolo lo más cerca posible del cuerpo. Para elevarlo se utilizarán preferentemente movimientos en rodillas y caderas, o de extremidades superiores, con la menor participación posible de la columna. Un gran peso, que no pueda ser levantado suavemente, jamás se intentará izarlo con un gesto brusco para aprovechar la inercia de un movimiento corporal.



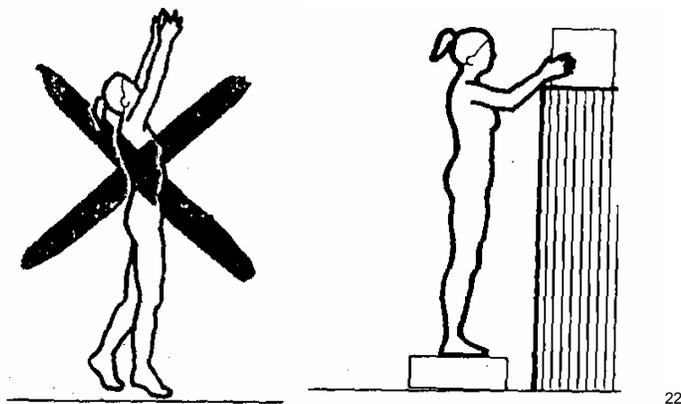
En el caso de trabajos que se realicen de pie, la postura ideal es con los pies separados y avanzando la pelvis paralela al borde de la mesa. Si hay que realizar giros o torsiones, llevarlas a cabo con movimientos de caderas y rodillas en vez de la columna lumbar. El cuerpo debe quedar erguido, ligeramente ilexionado hacia delante, pero sin llegar a rectificar la lordosis lumbar fisiológica. Si aparece ligera sensación de tensión o molestia, se debe interrumpir la inmovilidad, dando unos pasos o haciendo gestos de desentumecimiento. La mesa de trabajo debe tener una altura suficiente para mantener la postura correcta, evitando la hiperlordosis en las demasiado altas o la hipercifosis, en las demasiado bajas (altura ideal 80-100 cm.)<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Ibid, p. 50



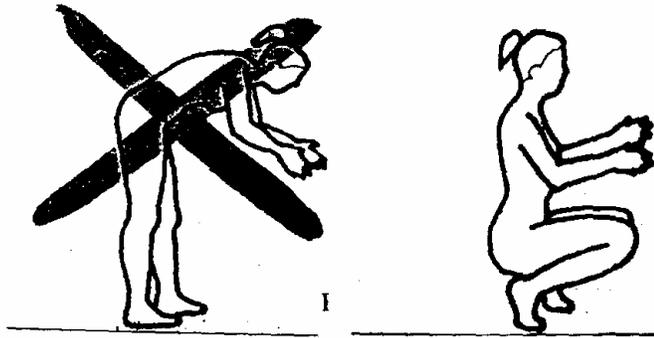
El esfuerzo que supone coger un objeto situado a una altura superior a la de la cabeza del sujeto, puede provocar una sobrecarga en la columna, con un aumento de la lordosis lumbar y una inestabilidad que pueden ser perjudiciales. La forma correcta es colocarse sobre una escalerilla o un taburete, a la altura aproximada del objeto, con lo que puede cogerse sin necesidad de complicadas maniobras; el descenso se hace por esfuerzo de rodillas, con el objeto mantenido en buena postura.



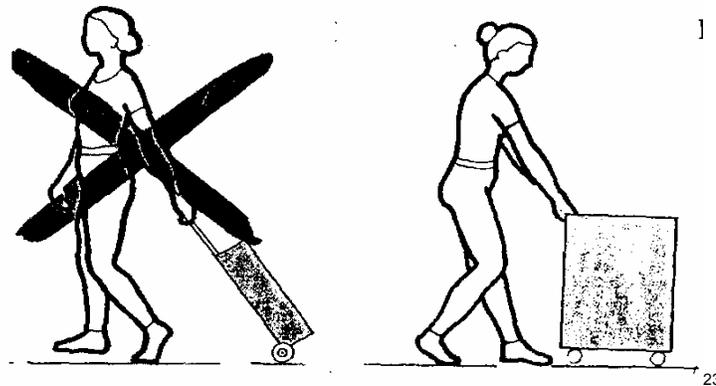
En las manipulaciones de objetos, tanto en el trabajo como en la vida diaria y doméstica, se deben evitar las posiciones forzadas y mantenidas de columna vertebral. Se debe procurar que los objetos de frecuente utilización o necesidad de traslado estén

<sup>22</sup> Ibid, p.51

a una altura media. Cualquier movimiento que precise hacer para coger o alcanzar un objeto debe ser a base de las extremidades superiores inferiores. Nunca con posturas forzadas de columna vertebral.



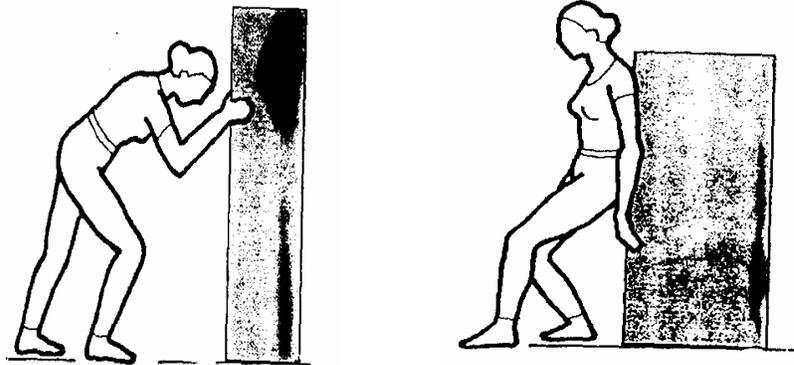
Siempre es preferible arrastrar o empujar un objeto que llevarlo a cuestas. Para la columna vertebral resulta menos sobrecarga empujar que arrastrar. El arrastre suele realizarse de forma asimétrica y en rotación, lo que resulta peligroso.



---

<sup>23</sup> Ibid, p.52

Para mover un objeto pesado, es mejor empujar con los pies separados, adelantando uno, firme contra el suelo, contrayendo activa mente los abdominales y aprovechando el propio peso del cuerpo hacia adelante como fuerza adicional. Es mejor apoyarse de espalda y empujar con las piernas, con lo que la columna apenas interviene.



24

#### ANEXO No. 4

---

<sup>24</sup> Ibid, pp. 53-54

FICHAS DE CONTROL PARA EL DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES, ÁREA  
HABITACIONES Y ÁREAS PÚBLICAS

1. Control de Limpieza

CONTROL DE LIMPIEZA DE ENCAMAMIENTO HOTEL					
Número de habitación: _____					
Encargada de limpieza: _____					
Fecha de limpieza: _____					
Fecha de chequeo: _____					
HABITACIÓN					
	Limpio	Sucio	Polvo	Manchas	Reparar
Cama					
Sábanas					
Mesa noche					
Lámparas					
Paredes					
Ventanas					
Marco de ventanas					
Cortinas					
Tapicería					
Piso					
Zócalos					
Teléfono					
Televisión					
Muebles					
Pintura					
Observaciones: _____ _____					

Fuente: Propia

CONTROL DE LIMPIEZA DE BAÑOS  
HOTEL

Número de habitación: \_\_\_\_\_

Encargada de limpieza: \_\_\_\_\_

Fecha de limpieza: \_\_\_\_\_

Fecha de chequeo: \_\_\_\_\_

HABITACIÓN

	Limpio	Sucio	Polvo	Sarro	Manchas	Reparar
Regadera						
Cortina bañera						
Ventana						
Paredes						
Espejos						
Lavamanos						
Toilet						
Piso						
Tapete						
Mármol						
Luces						
Manecillas						
Pintura						

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fuente: Propia

CONTROL DE LIMPIEZA EN OFICINAS ADMINISTRATIVAS  
HOTEL

Encargada de limpieza: \_\_\_\_\_

Fecha de limpieza: \_\_\_\_\_

Fecha de chequeo: \_\_\_\_\_

	Si	Regular	No
Objetos se encuentran en su lugar y estén limpios			
Escritorios se encuentran limpios y ordenados			
Piso tenga apariencia de limpieza			
Percibir si se siente un ambiente limpio y fresco en la oficina.			
Limpieza de baños			

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fuente: Propia

CONTROL DE LIMPIEZA ÁREA PÚBLICAS

HOTEL

Encargada de limpieza: \_\_\_\_\_  
Fecha de limpieza: \_\_\_\_\_  
Fecha de chequeo: \_\_\_\_\_

Calificación:  
Si = 1 Regular= 2 No= 3

	Sala de Espera	Recepción	Jardines	Baños
Verificar limpieza de pisos				
Observar que todos los objetos estén bien colocados				
Revisar que las plantas estén en buenas condiciones, regadas, etc.				
Percibir si se siente un ambiente limpio y fresco en la oficina.				
Existe suciedad en el mobiliario				
Limpieza de baños				

Observaciones:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Fuente: Propia

2. Productos

--

**HOJA DE REQUISICIÓN DE MATERIALES  
HOTEL**

Departamento que solicita: \_\_\_\_\_  
 Fecha : \_\_\_\_\_

	ARTÍCULO	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD			CANTIDAD ENTREGADA	OBSERVACIONES
			min	auto	max		

Nombre de quien lo solicita: \_\_\_\_\_  
 Vo. Bo. del jefe de departamento: \_\_\_\_\_  
 Recibí conforme : \_\_\_\_\_  
 Entregado por: \_\_\_\_\_  
 Fecha de entrega: \_\_\_\_\_

Fuente: Propia

HOJA DE CONTROL DE INVENTARIOS DEPARTAMENTO AMA DE LLAVES				
Encargada de elaboración: _____				
Fecha de realización: _____				
PRODUCTO	ENTRADAS	SALIDAS	SALDOS	OBSERVACIONES
Persona que realizo el inventario: _____				
Jefe de bodega: _____		Firma Vo. Bo. _____		
Fecha: _____				

Fuente: Propia

**ANEXO No. 5**



**MINISTERIO DE SALUD PUBLICA Y ASISTENCIA SOCIAL  
DIRECCION GENERAL DE REGULACIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE LA SALUD  
DIRECCIÓN ÁREA DE SALUD GUATEMALA**

Autorización y Control Sanitario de Establecimientos fijos de alimentos preparados

Inspección para: Apertura  Renovación  Control

Nombre comercial del Establecimiento: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_ Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

No. De Licencia Sanitaria \_\_\_\_\_ Fecha de Vencimiento \_\_\_\_\_

Propietario  Representante Legal

**INTEPRETACION DEL PUNTEO:**

Hasta 60 puntos Inaceptable, considerar cierre de acuerdo a procedimiento administrativo.

61-75 puntos: Deficiente, urgente iniciar acciones correctivas.

76-90 puntos: Aceptable, necesario corregir deficiencias señaladas.

91-100 puntos: Bueno, cumplir con recomendaciones.

CALIFICACION \_\_\_\_\_/100

FECHA \_\_\_\_\_

1. UBICACION Y ALREDEDORES				5. BASURA Y AGUAS SERVIDAS				9. COCINA				11. TRASTOS Y UTENSILIOS			
B	R	M		B	R	M		B	R	M		B	R	M	
1.1 Ubicación				5.1 Presencia de suficientes basureros con tapadera				9.1 Estado de pisos y paredes				11.1 Estado			
1.2 Limpieza en los alrededores				5.2 Limpieza de basureros				9.2 Material de pisos y paredes impermeables y de fácil limpieza				11.2 Lavado			
1.3 Ausencia de focos de contaminación				5.3 Extracción final de basura				9.3 Estado de mobiliario				11.3 Desinfección con cloro			
<b>2. INSTALACIONES</b>				5.4 Ausencia de contaminación al ambiente y alimentos				9.4 Iluminación				Comprobado por inspector SI ( ) NO ( )			
2.1 Puertas				5.5 Disposición de aguas servidas				9.5 Ventilación				11.4 Almacenamiento			
2.2 Limpieza de pisos				<b>6. BODEGA/ALMACENAMIENTO DE ALIMENTOS</b>				<b>10. PROCESAMIENTO DE ALIMENTOS</b>				<b>12. AGUA</b>			
2.3 Limpieza de paredes techos y cielos				6.1 Separación de otros ambientes				10.1 Limpieza de superficie en área de proceso				12.1 Cantidad disponible			
2.4 Material de pisos paredes impermeable y de fácil limpieza				6.2 Estanterías y otras instalaciones para almacenamiento				10.2 Desinfección con cloro de superficies en áreas de proceso				12.2 Agua de beber o para preparar alimentos, hervida o desinfectada			
<b>3. ILUMINACION Y VENTILACION</b>				<b>7. MOBILIARIO</b>				<b>13. MANIPULADORES</b>				Comprobado por inspector SI ( ) NO ( )			
3.1 Iluminación				7.1 Estado y limpieza del mobiliario para el cliente				10.3 Desinfección de verduras				13.1 Limpieza personal			
Natural ( )				7.2 Presencia y estado de mobiliario para efectos personales de empleados.				10.4 Higiene en la manipulación				13.2 Presencia de gabacha y redecilla o gorra			
Artificial ( )				<b>8. REFRIGERACION</b>				<b>14. SEGURIDAD</b>				13.3 Limpieza de la ropa			
Combinada ( )				8.1 Refrigeración para alimentos perecederos				10.5 Ausencia de insectos, roedores y animales domésticos				13.4 Presencia de tarjetas de salud vigentes			
<b>4. SERVICIOS SANITARIOS</b>				8.2 Separación de alimentos crudos y cocidos				14.1 Salidas de Emergencia				Número de tarjeta de salud vigentes _____			
4.1 Separación para damas y caballeros				<b>9. MANIPULACION</b>				14.2 Extintores				13.5 Capacitación de manipuladores			
4.2 Separación para clientes y personal				<b>10. MANIPULACION</b>								Número de manipuladores capacitados _____			
4.3 Instalación para lavado de manos				<b>11. MANIPULACION</b>								Número total de manipuladores _____			
4.4 Mingitorio				<b>12. MANIPULACION</b>											
4.5 Limpieza				<b>13. MANIPULACION</b>											
4.6 Presencia de jabón. Secadora o Toalla. papel higiénico				<b>14. MANIPULACION</b>											
4.7 Ventilación hacia afuera				<b>15. MANIPULACION</b>											

SI DESEA SACAR LA CALIFICACION NUMERICA DEL ESTABLECIMIENTO:

INCISOS 1 AL 7: BUENO 1 PUNTO: REGULAR 0.5 PUNTOS: MALO 0 PUNTOS  
INCISOS 8 AL 13: BUENO 3 PUNTOS: REGULAR 1.5 PUNTOS: MALO 0 PUNTOS

**ANEXO No.6**

**HOJA DE CONTROL DE PROVEEDORES Y PRODUCTOS OSHA**

**Material Safety Data Sheet**  
 May be used to comply with  
 OSHA's Hazard Communication Standard,  
 29 CFR 1910.1200. Standard must be  
 consulted for specific requirements.

**U.S. Department of Labor**  
 Occupational Safety and Health Administration  
 (Non-Mandatory Form)  
 Form Approved  
 OMB No. 1218-0072



**IDENTITY** (As Used on Label and List)

*Note: Blank spaces are not permitted. If any item is not applicable, or no information is available, the space must be marked to indicate that.*

**Section I**

Manufacturer's Name	Emergency Telephone Number
Address (Number, Street, City, State, and ZIP Code)	Telephone Number for Information
	Date Prepared
	Signature of Preparer (optional)

**Section II -- Hazardous Ingredients/Identity Information**

Hazardous Components (Specific Chemical Identity; Common Name(s))	OSHA PEL	ACGIH TLV	Other Limits Recommended	% (optional)

**Section III -- Physical/Chemical Characteristics**

Boiling Point	Specific Gravity (H <sub>2</sub> O = 1)
Vapor Pressure (mm Hg.)	Melting Point
Vapor Density (AIR = 1)	Evaporation Rate (Butyl Acetate = 1)
Solubility in Water	
Appearance and Odor	

**Section IV -- Fire and Explosion Hazard Data**

Flash Point (Method Used)	Flammable Limits	LEL	UEL
Extinguishing Media			
Special Fire Fighting Procedures			
Unusual Fire and Explosion Hazards			

(Reproduce locally)

OSHA 174, Sept. 1985

**Section V — Reactivity Data**

Stability	Unstable	Conditions to Avoid
	Stable	

Incompatibility (Materials to Avoid)

Hazardous Decomposition or Byproducts

Hazardous Polymerization	May Occur	Conditions to Avoid
	Will Not Occur	

**Section VI — Health Hazard Data**

Route(s) of Entry:                      Inhalation?                      Skin?                      Ingestion?

Health Hazards (Acute and Chronic)

Carcinogenicity:                      NTP?                      IARC Monographs?                      OSHA Regulated?

Signs and Symptoms of Exposure

Medical Conditions  
Generally Aggravated by Exposure

Emergency and First Aid Procedures

**Section VII — Precautions for Safe Handling and Use**

Steps to Be Taken in Case Material is Released or Spilled

Waste Disposal Method

Precautions to Be Taken in Handling and Storing

Other Precautions

**Section VIII — Control Measures**

Respiratory Protection (Specify Type)

Ventilation	Local Exhaust	Special
	Mechanical (General)	Other

Protective Gloves                      Eye Protection

Other Protective Clothing or Equipment

Work/Hygienic Practices

<sup>27</sup> Ibid, p. 202

## ANEXO No. 7

Los productos más utilizados en el área de limpieza dentro del departamento de Ama de Llaves son:

- Detergentes. Su función consiste en disminuir la tensión superficial del agua y arrastrar la suciedad (grasa, polvo, materia orgánica). Se deben seguir las instrucciones del fabricante en su utilización para conseguir su máxima eficacia.
- Jabones. Realizan la misma función que los detergentes. Utilizados con agua caliente aumenta su acción limpiadora. Se fabrican de distintas formas: pastillas, en polvo, pastas, escamas o líquidos.
- Abrasivos. Producto detergente que lleva dentro de su composición arena fina. Se debe utilizar con precaución porque raya las superficies delicadas. Se utiliza para eliminar manchas profundas sobre superficies resistentes.
- Lejía. Tiene una acción desinfectante y decolorante. Se emplea en la limpieza de los cuartos de aseo, cocina, oficina, etc. Se puede guardar concentrada en el almacén de limpieza; sin embargo, conviene utilizarla diluida, para evitar accidentes. Se guarda en recipientes opacos y cerrados, porque con la luz pierde sus propiedades.
- Limpia-cristales. Producto que disuelve la suciedad adherida sobre los cristales, espejos y superficies esmaltadas. Están comercializados en forma líquida o en spray.
- Limpiadores de alfombras. Se conocen con el nombre de “espumas secas”. Su función debe ser la de eliminar al máximo la suciedad sin alterar el color de la alfombra pudiendo eliminar fácilmente sus residuos con el aspirador.
- Limpia-metales de dorados. Pueden contener algún ácido en su composición para eliminar el óxido y la suciedad. Los de mejor calidad están elaborados con alcoholes. Antes de emplearlos, se debe asegurar que el objeto no tiene pátina y que la capa dorada resiste la acción del producto.
- Limpia-metales de plateados. Su acción consiste en eliminar el sulfuro de plata que oscurece el metal, y proporcionan una película de protección que lo mantiene limpio más tiempo.

- Limpiadores de muebles. En este grupo se incluyen todos aquellos productos cuyo efecto es limpiar, abrillantar y nutrir la madera, ya sea barnizada o encerada. Están compuestos de ceras, aceites, disolventes y siliconas. En algunos casos, además sirven para restaurar pequeños desperfectos (rayas en el barniz, manchas superficiales). Lo más frecuente es encontrarlos en spray, aunque también los hay líquidos y en pasta.
- Ácido clorhídrico. Líquido altamente corrosivo y tóxico. Por ser cáustico se debe utilizar con guantes de goma para protegerse las manos evitando inhalar los vapores que emite, porque son irritantes. Se emplea cuando es necesaria una limpieza profunda en vertederos, aparatos sanitarios, desagües, etc.
- Percloroetileno. Es un disolvente de limpieza en seco su función es la limpieza de tapicerías en general y manchas de grasa en alfombras moquetas, cortinas, etc. Se debe utilizar con guantes y en locales bien ventilados, porque es tóxico. Se debe conservar en recipientes de cristal oscuro, herméticamente cerrados, preservados de la luz, el calor y la humedad.
- Amoniaco. Se utiliza para la limpieza de cocina, cuartos de aseo, cristales, superficies pulidas, etc. Puede utilizarse junto con detergente o jabón, pero no debe mezclarse con lejía, ni con ningún detergente dorado, porque la reacción desprende gases tóxicos. Sus vapores son perjudiciales, por lo que debe ser aplicado al aire libre. Se evitará también, sumergir las manos en amoníaco puro.
- Betún de judea. Se utiliza para dar brillo a la madera. Se adquiere en forma de cristales y se utiliza disuelto en aguarrás.

## ANEXO No. 8

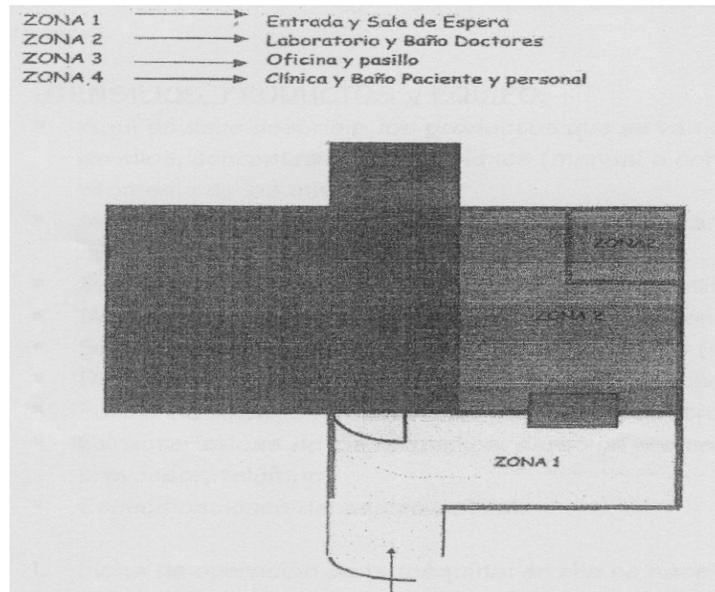
### MODELO DE ZONIFICACIÓN DE LAS ÁREAS DEL HOTEL PARA LAS LABORES DE LIMPIEZA

La zonificación se realiza elaborando un formato similar al que se presenta a continuación:

ZONA				
AREAS QUE INCLUYE				
PERSONAL				
HORARIO				
SUPERFICIES O MATERIALES				
PRODUCTOS A UTILIZAR				
EQUIPO Y UTENSILIOS NECESARIOS	EQUIPO		UTENSILIOS	
ACTIVIDADES	Diarias	Semanales	Quincenales	Mensuales

Fuente: Apuntes cátedra Ama de Llaves. Licenciada Vanesa Anleu. Instituto Femenino de Estudios Superiores IFES

Así mismo, se sugiere dividir el plano general de las áreas de hotel, para tener una visualización gráfica de las áreas que abarca cada zona, como se muestra en el gráfico siguiente:



Fuente: Apuntes cátedra Ama de Llaves. Licenciada Vanesa Anleu. Instituto Femenino de Estudios Superiores IFES

## ANEXO No. 9

### CALENDARIZACIÓN DE ACTIVIDADES

Ejemplo de un calendario de Actividades

ACTIVIDADES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Barrer	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Trapear	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Sacudir	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	
Limpieza de cuadros	.				.				.				.				.				.				.				.		
Limpieza de plantas	.							.								.								.							
Limpieza de muebles	.		.		.		.		.		.		.		.		.		.		.		.		.		.		.		.
Lavar el baño	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Lavar el lavamanos	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Limpiar vidrios	.				.							.						.						.						.	
Limpiar puertas	.			.				.					.				.				.				.					.	
Limpiar las lámparas	.						.									.								.							
Limpiar el elevador	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.	.
Limpieza de techos	.															.														.	
Limpieza de paredes	.														.															.	

Fuente: Apuntes Cátedra Ama de Llaves. Licenciada Vanesa Anleu. Instituto Femenino de Estudios Superiores IFES

## ANEXO No. 10

### a. Ficha de identificación de la máquina

Debe incluir lo siguiente:

- Tipo de máquina.
- Marca.
- Modelo.
- Número de serie.
- Número de chasis.
- Precio.
- Procedencia.
- Fecha de compra.
- Número de factura.
- Fecha de instalación.
- Voltaje.
- Amperaje.
- Ciclos.
- Fase.
- Accesorios.
- Garantía: cuando comienza y cuando vence.
- Lugar donde se hacen los servicios y teléfonos.<sup>28</sup>

### b. Ficha de control de mantenimiento

#### RECORD MANTENIMIENTO PREVENTIVO

EQUIPO: _____ MARCA: _____ MODELO: _____			
SERIE: _____ VOLTAJE: _____ AMPERAJE: _____			
MAQUINA No. _____ LOCALIZACION: _____ 19 _____			
DESCRIPCION DEL TRABAJO	EFFECTUADO POR	FECHA	REVISADO FIRMA

Fuente: Hotel Princess Reforma

<sup>28</sup> Vanesa Anleu. *Apuntes Cátedra Ama de Llaves.*

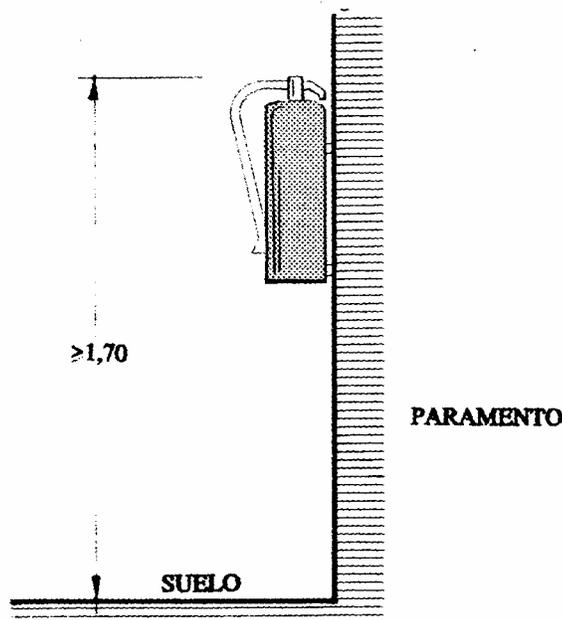
## ANEXO No. 11

### Posicionamiento de extintores

En locales o zonas de riesgo especial se colocarán extintores, según el tipo de fuego previsible, conforme a los siguientes criterios:

- a. Se instalará un extintor en el exterior del local o zona y próximo a la puerta de acceso.
- b. En el interior del local o zona se instalarán los extintores suficientes para que la longitud del recorrido real hasta alguno de ellos no sea mayor que 15 m en locales o zonas de riesgo medio o bajo, o 10 m en locales o zonas de riesgo alto.

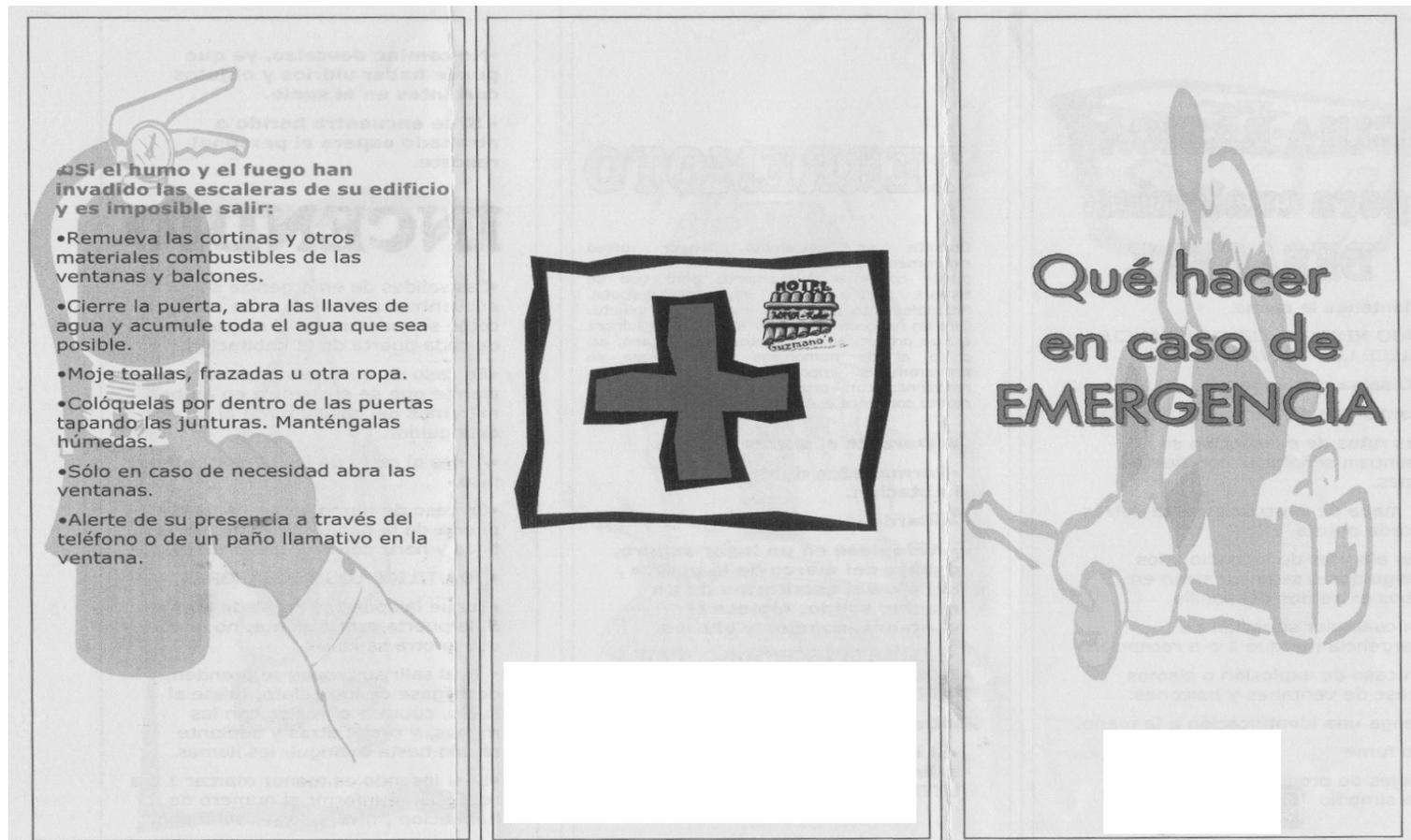
Todos los extintores se colocarán de forma tal que puedan ser utilizados de manera rápida y fácil; siempre que sea posible se situarán en los parámetros de tal manera que el extremo superior del extintor se encuentre a una altura igual o menor que 1,70 m.<sup>29</sup>



<sup>29</sup> Luis Alonso Castaño. *Seguridad e Higiene Laboral en Hostelería y Restauración*. p. 133

**ANEXO No. 12** Modelo de trifoliar

**Cara Frontal**



Fuente Propia

## Cara posterior

### **GULA BASICA para cualquier DESASTRE**

- ✓ Mantenga la calma.
- ✓BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA UTILICE LOS ELEVADORES.
- ✓NO salga corriendo .
- ✓Mantenga unida a toda su familia.
- ✓Las rutas de evacuación se encuentran señaladas con flechas verdes.
- ✓El mapa de evacuación esta detrás de cada puerta.
- ✓Las alarmas de incendio y los extinguidores se encuentran en ambos extremos del pasillo.
- ✓En cualquier situación de emergencia marque 1 o a recepción.
- ✓En caso de explosión o sismos alejese de ventanas y balcones.
- ✓Tenga una identificación a la mano.
- ✓No fume
- ✓Alejes de productos o areas con este simbolo 

### **TERREMOTO**

Durante un terremoto mayor usted experimentara un movimiento de tierra que puede comenzar suavemente pero que se tornara severo varios segundos despues. Probablemente no durara mas de un minuto. Oira un ruido ensordecedor al que se le sumara el que produciran los objetos cuando caen, asi como el de numerosas alarmas que se activaran. Es importante que usted sepa reaccionar con prontitud y protegerse tan pronto comience el sismo.

**⚡ Durante el sismo**

- Permanezca dentro de la habitación.
- Guarde la calma.
- Refugiese en un lugar seguro, debajo del marco de la puerta , debajo del escritorio de un mueble solido. Alejese de ventanas, espejos y vidrios.
- NO USE EL ASCENSOR O TRATE DE SALIR POR LAS ESCALERAS DURANTE EL TERREMOTO

**⚡Después del sismo**

- Si es necesario dirijase a las salidas de emergencia **NO UTILICE LOS ELEVADORES.**

- No camine descalzo, ya que puede haber vidrios y objetos cortantes en el suelo.
- Si se encuentra herido o atrapado espere al personal rescate.

### **INCENDIO**

- Las salidas de emergencia se encuentran al final de cada pasillo como se muestra en el mapa detrás de cada puerta de la habitación.
- En caso de encendio accionar la alarma que se encuentra en ambos extremos del pasillo junto al extinguidor.
- Alerte al resto de las personas del piso.
- En caso de humo gatee hasta la puerta de la habitación y tápese la boca y nariz con una toalla mojada.
- NO UTILICE LOS ASCENSORES.
- Toque las puertas antes de abrirlas. Si la puerta está caliente, no la abra y use la otra salida.
- Si al salir sus ropas se prenden, deténgase de inmediato, tírese al suelo, cúbrase el rostro con las manos, y ruede atrás y adelante rápido hasta extinguir las llamas.
- Si el incendio es menor marcar 1 o a recepción e informr el numero de habitacion , nivel o lugar del fuego.

Fuente Propia

## ANEXO No. 13

### SEÑALIZACIÓN PISO MOJADO



Fuente: <http://www.lienz.com.mx>



Fuente: [http://photos3.flickr.com/3713373\\_aa9cd09c8b\\_m.jpg](http://photos3.flickr.com/3713373_aa9cd09c8b_m.jpg)