

A high-quality photograph of a hotel room. A large bed is the central focus, covered in crisp white linens and topped with several fluffy white pillows. The bed has a light-colored wooden headboard. To the left, a window with sheer white curtains allows soft, natural light to filter into the room. A bedside table with a white lamp is visible next to the bed. To the right, another bedside table holds a small white vase with white flowers. The overall atmosphere is clean, bright, and inviting.

Excelencia en la Gestión de Habitaciones

Guía Maestra de Técnicas, Logística y Procedimientos
para la Camarera Profesional

La Misión: Seguridad, Eficiencia y Satisfacción

"Ningún otro servicio impresiona más al huésped que una habitación limpia. Es el mensaje más importante de venta."



Satisfacción del Huésped

La limpieza asegura el regreso del cliente.



Seguridad

Protección contra alérgenos y patógenos.



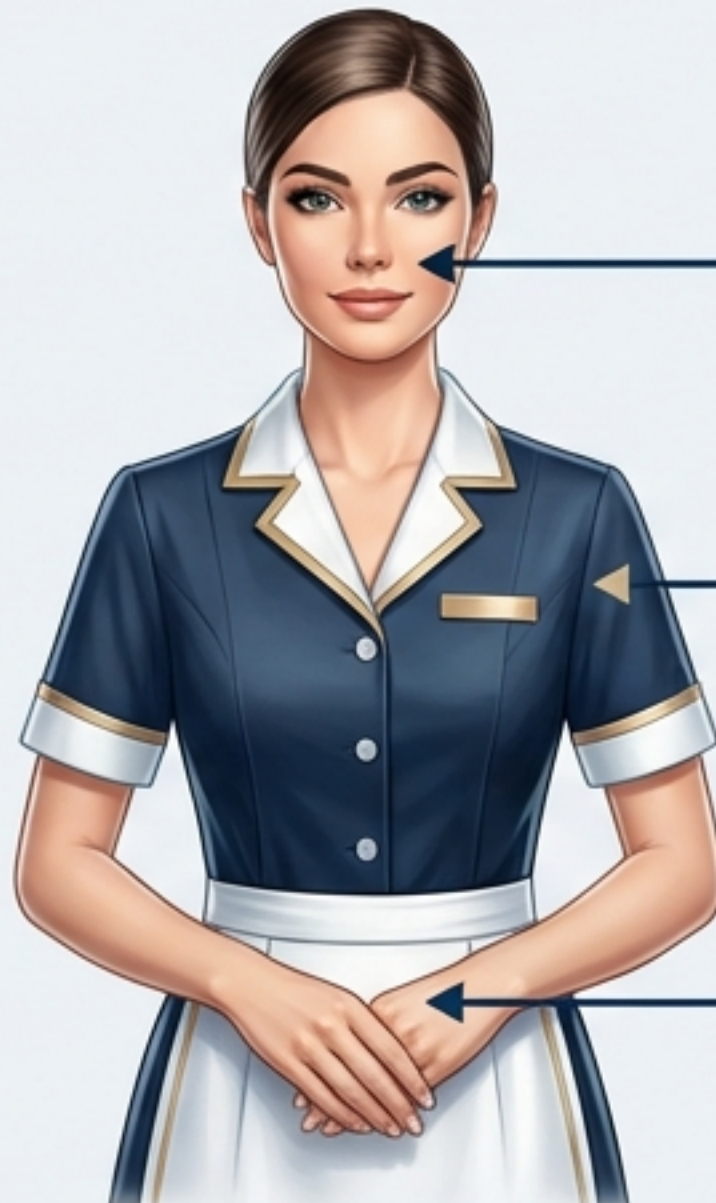
Eficiencia

Ahorrar tiempo y energía mediante movimientos calculados.

Fase 1: Preparación y Logística Personal

El éxito del turno comienza antes de entrar a la primera habitación.

Lista de Verificación: Imagen Personal



Maquillaje suave /
Hombres rasurados

Uniforme impecable
y uso de colonias
suaves

Uñas cortas y
sin esmalte

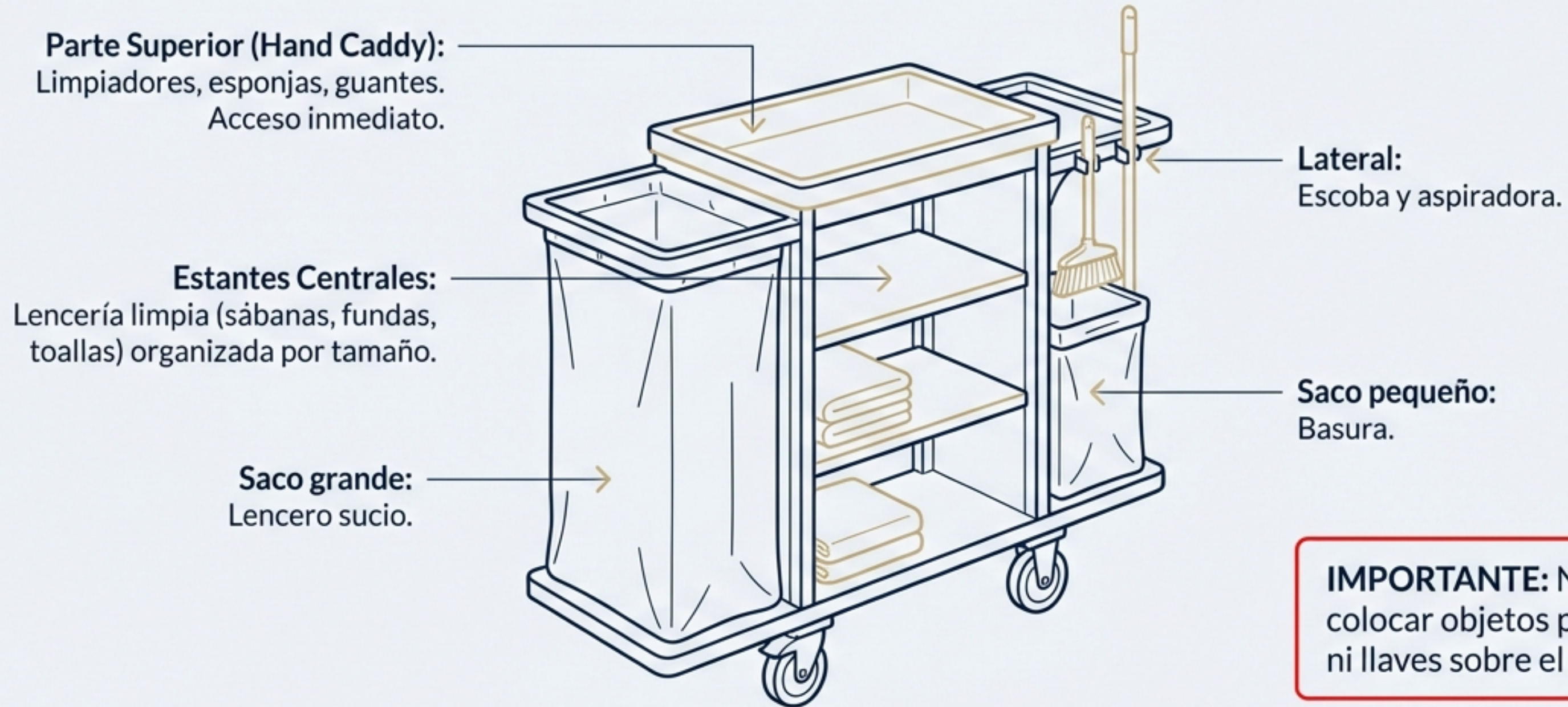
Checklist: Inicio del Turno



- 🕒 • Llegar 15 minutos antes para uniformarse.
- 📄 • Recibir la Sábana de Asignación y llaves.
- 🔍 • Analizar prioridades: Identificar VIPs o 'Early Check-in'.

El Carro de la Camarera: Su Caja de Herramientas

Un carro bien abastecido previene la pérdida de tiempo.



IMPORTANTE: Nunca colocar objetos personales ni llaves sobre el carro.

Protocolo de Entrada y Seguridad

Procedimiento de Anuncio



Verificar DND. Si existe, regresar a las 2:00 PM.

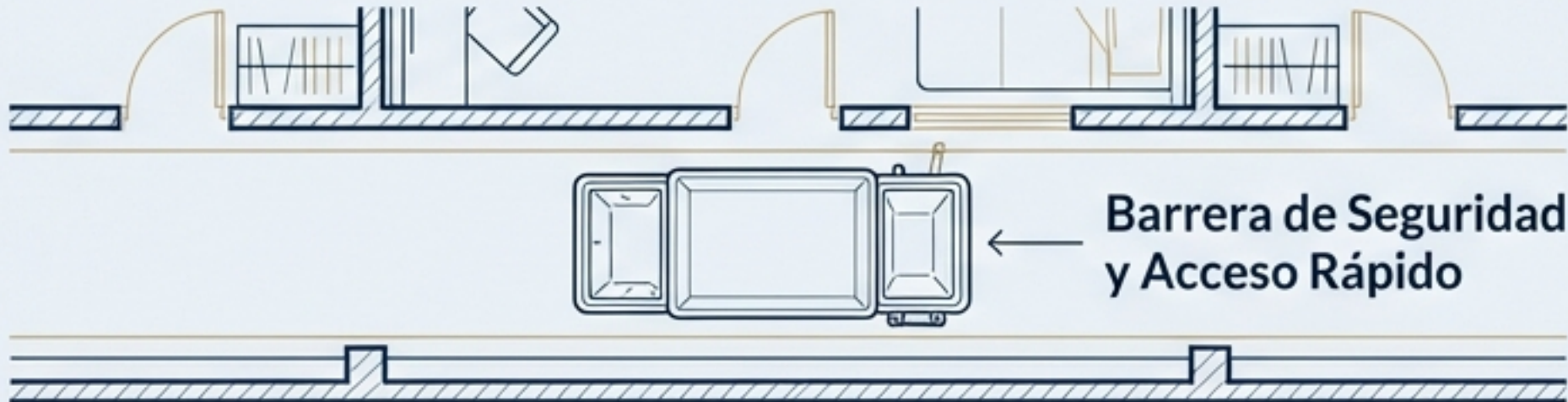


Golpear suavemente con los nudillos.



Esperar y repetir si es necesario.

Posicionamiento del Carro



- Posicionar el carro frente a la puerta abierta.
- Bloquea el acceso a intrusos.
- Facilita el acceso a suministros.

Pasos Preliminares: Despejar el Área

Ventilar, iluminar y despejar.



Iluminación

Encender todas las luces.
Reemplazar bombillos fundidos inmediatamente.



Ventilación

Abrir cortinas y ventanas para airear la habitación.



Recolección

Vaciar papeleras y retirar bandejas de Room Service al pasillo.



Desvestir la Cama

Retirar lencería sucia una por una. Sacudir suavemente para verificar pertenencias del huésped.

Pro-Tip: Revise el funcionamiento del TV y control remoto durante estos pasos.

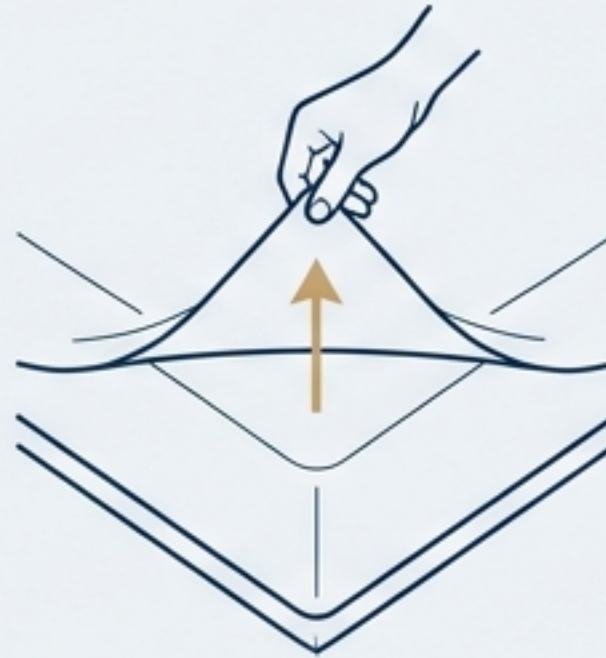
La Cama: La Pieza Central

Técnica de Triple Sheeting y Corte Angular

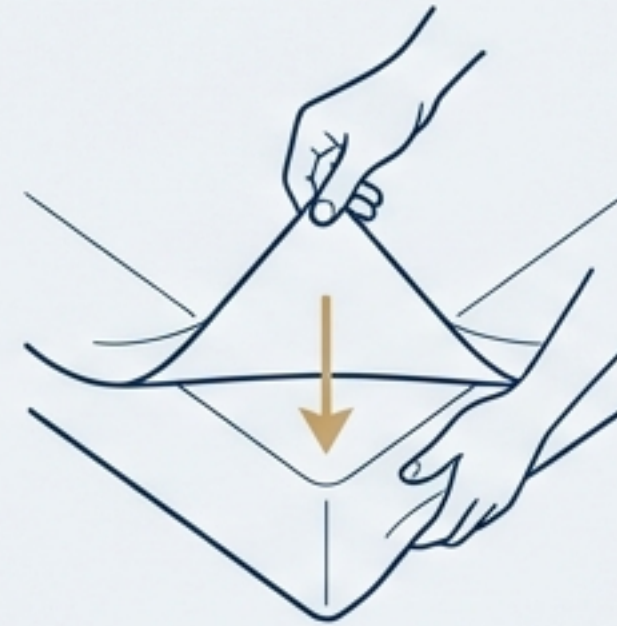
Secuencia de Tendido

1. **Protector:** Inspeccionar y estirar.
2. **Sábana Bajera:** Centrada y asegurada.
3. **Sábana Encimera 1:** Al revés (boca abajo) al borde de cabecera.
4. **Manta/Cobija:** A 15-20 cm de la cabecera.
5. **Sábana Encimera 2:** Cubriendo la manta.
6. **El Doblado:** Doblar sábana 1 sobre la manta.

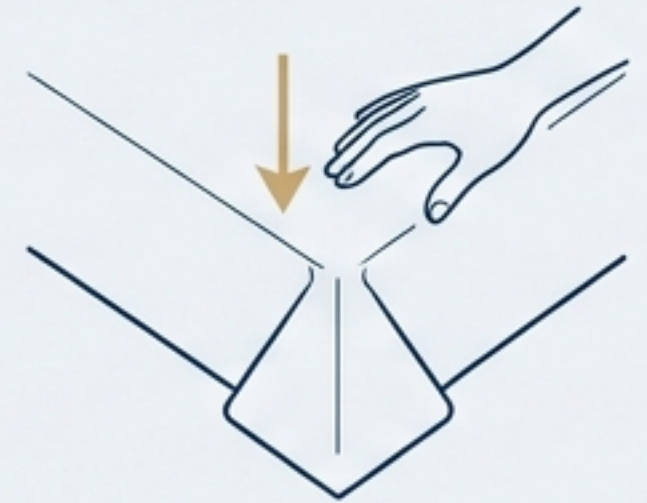
El Corte Angular (Hospital Corner)



A. Levantar la aleta a 45 grados.



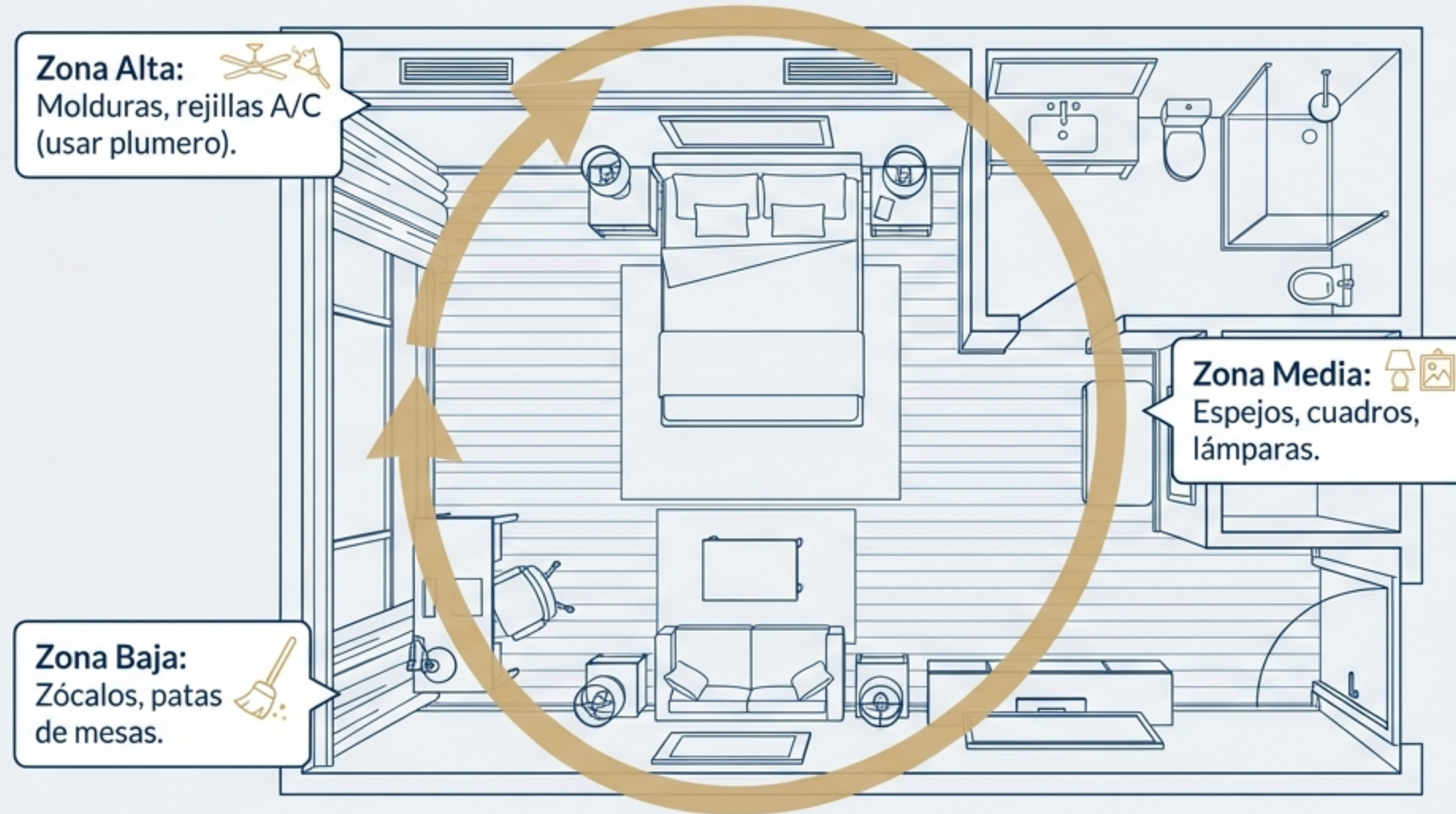
B. Remeter la parte inferior bajo el colchón.



C. Dejar caer la aleta para un acabado liso.

Limpieza de Polvo: La Técnica del Reloj

Trabajar en círculo y de arriba hacia abajo.



Lugares Olvidados

- **Desinfectar:** Teléfonos, controles remotos, interruptores. (Icono: teléfono y control remoto)

- **Limpiar:** Bombillas (en frío), parte superior de cuadros. (Icono: bombilla)

El Baño Baño (Parte 1): Estrategia de Higiene

Principio clave: De lo más limpio a lo más sucio.



Step 1: Aplicación Química

Aplicar limpiador en inodoro y tina.
Dejar actuar (tiempo de contacto).



Step 2: Retiro

Sacar toallas sucias y vaciar
basura.



Step 3: Verticales

Limpiar azulejos, espejos y
paredes de ducha.

Prevención de Contaminación Cruzada



Esponja abrasiva suave
(Tina/Ducha)



Cepillo específico
(Interior Inodoro)



Trapos Diferentes
(Color Code)

Nunca usar trapo de
inodoro en lavamanos.

El Baño (Parte 2): Detalles y Sanitarios

Lavamanos y Grifería



Pulir el cromo para eliminar manchas de agua. Secar completamente la superficie.

Inodoro y Ducha



Inodoro: Cepillar bajo el borde, tanque, tapa y asiento. Limpiar la base exterior.
Ducha: Verificar drenajes (retirar cabellos) y frotar lechada.

Piso y Salida



Fregar comenzando desde la esquina más lejana hacia la puerta.
Inspección final: ¿Hay cabellos? ¿El cromo brilla? ☒

Finalización y Amenities

La presentación final para la venta.

Estándares de Presentación



- **Amenities:** Colocación simétrica, logo de frente.



- **Toallas:** Doblado uniforme estándar.

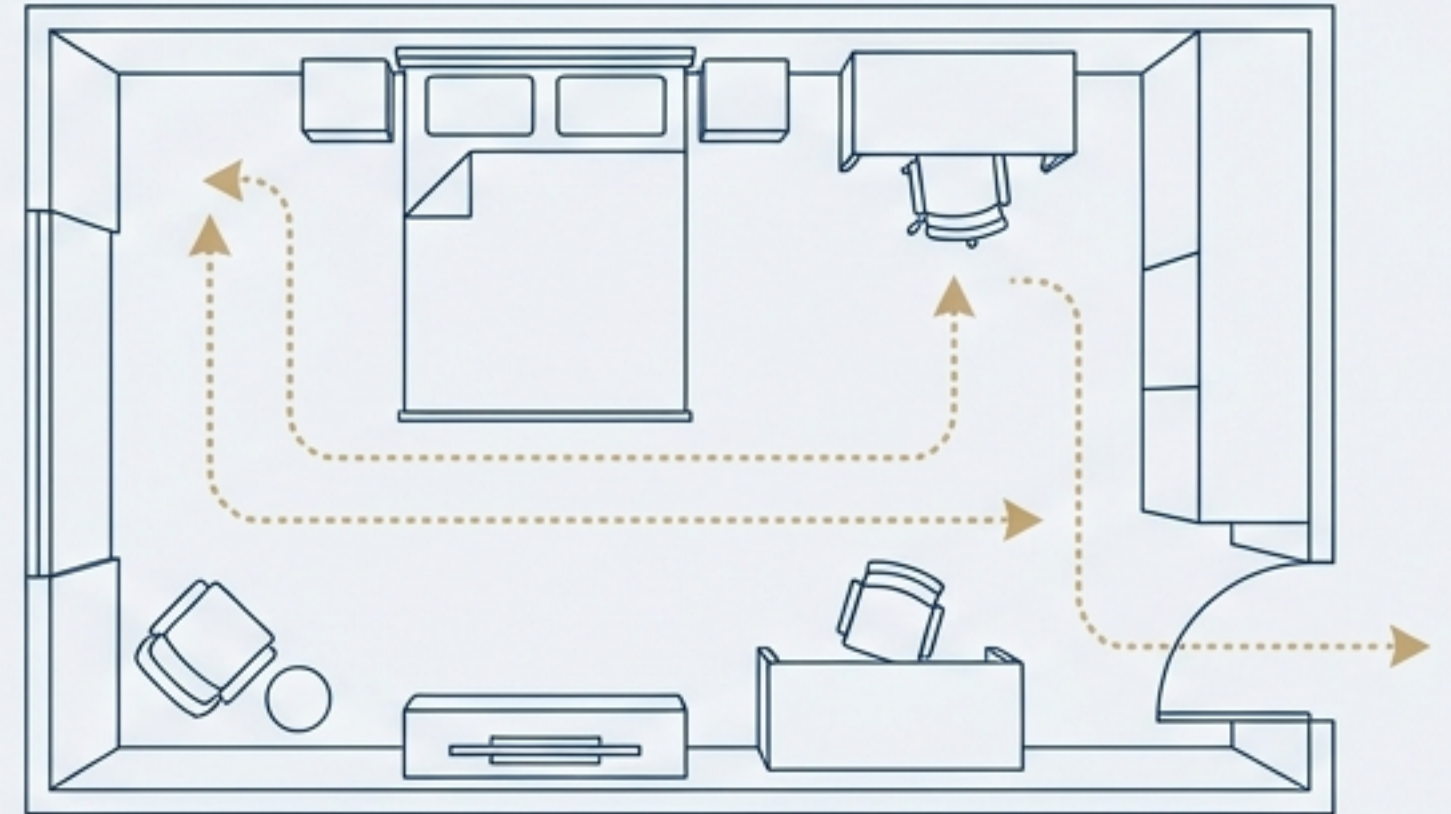


- **Papelería:** Alinear libreta y bolígrafo.



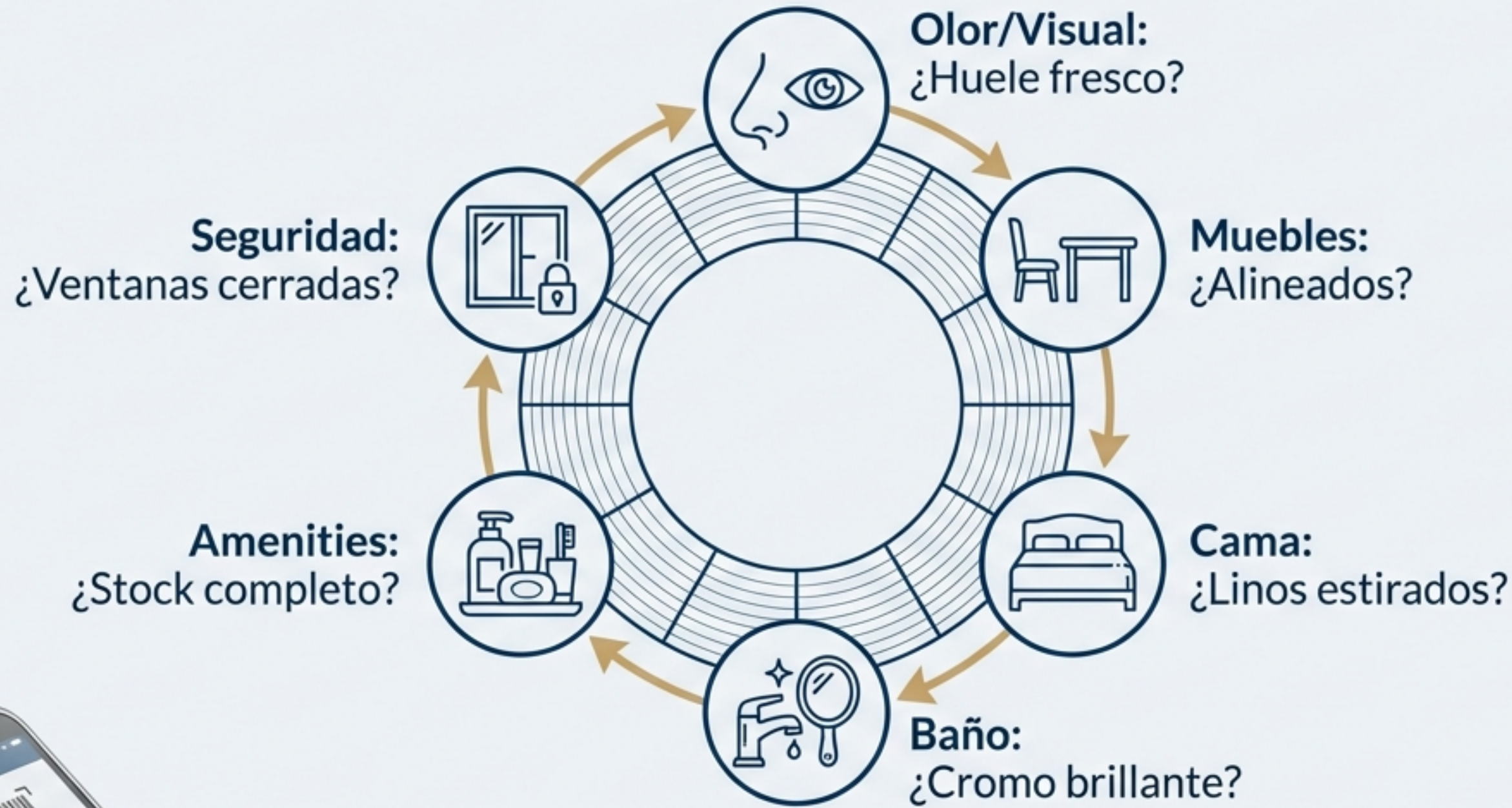
- **Ambientación:** Rociar ambientador y dar una última mirada circular.

Técnica de Aspirado



Aspirar retrocediendo hacia la puerta para borrar huellas. Incluir bajo mesas y sillas.

Inspección y Control de Calidad



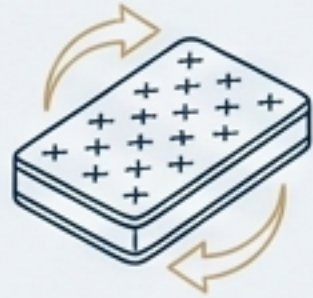
Tecnología de Reporte

Uso de tecnología (Códigos de Barras/RFID) para actualizar estado: Limpia / Sucia / Inspeccionada.

Limpieza Profunda y Especiales

Limpieza Profunda (Preventiva)

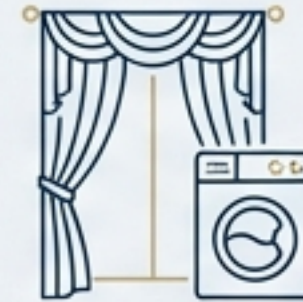
Frecuencia: 2-4 veces al año.



Voltear colchones



Champú alfombras



Lavar cortinas



Limpiar tras muebles

Consideraciones Especiales



Habitaciones Alérgicos

- Pisos de madera, fundas especiales, purificadores de aire.



Servicio de Cobertura (Turndown)

- Preparar cama, cerrar cortinas, luz tenue, chocolates.

Glosario y Reglas de Oro

Vocabulario Esencial

- **Amenitie:** Artículos de confort.
- **Lencero:** Bolsa de lencería sucia.
- **Stayover:** Huésped continúa estadía.
- **Check-out:** Habitación de salida.

Mejores Prácticas

Limite los viajes al carro.

- Cargue su hand caddy con todo lo necesario.
- **Seguridad:** Nunca deje llaves expuestas.
- **Actitud:** Usted es el guardián de la reputación del hotel.