

La limpieza en un establecimiento hotelero, importancia y objetivos

ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
GOBERNANTAS DE HOTEL Y OTRAS
ENTIDADES

Desde la Asociación Española de Gobernantas de Hotel y otras Entidades (ASEGO) hemos apostado siempre por la participación y colaboración en las actividades de las ferias profesionales. ASEGO ha confiado en Hygienalia+Pulire y de ahí nuestra presencia con una ponencia en esta feria. Bajo el título "La importancia de las gobernantas en el ámbito de la Limpieza", participaron en la mesa redonda: Alicia M^a Castro, Ana M^a Dobaño, María del Mar Moya y María Salud Pereda.

Como ASEGO, explicamos que sin la limpieza e higiene profesional no se entiende nuestra vida actual, tanto desde el punto de vista privado como profesional. ¡La limpieza es más que fundamental!

Los objetivos de la limpieza en un hotel o establecimiento son: la higiene, la estética, la seguridad y el mantenimiento.

Tenemos, entre todos, que aprender a valorar la limpieza, prestigiando al máximo nuestro sector, sin olvidarnos de dignificar las calificaciones profesionales. Para ello será necesario capacitar a los trabajadores desde su incorporación, continuadamente (formación continua), con planes específicos de formación, según sus necesidades y con formaciones *in situ*.

Por lo tanto, en un hotel o establecimiento donde las técnicas y productos de limpieza sean inadecuados, o estén mal utilizados, nos encontraremos con: más horas empleadas por los recursos humanos; suciedad visible sedimentada (biofilm);



De izquierda a derecha: María Salud Pereda, Ana M^a Dobaño, Alicia M^a Castro y María del Mar Moya.

deterioro del mobiliario, pisos, alfombras, sanitarios y grifería (irrecuperable); sobrecostes operativos derivados; esfuerzo y frustración de los recursos humanos; e imagen negativa hacia el usuario.

La gobernanta es la figura profesional que representamos, queremos dar a conocer la importancia de sus funciones en los diferentes establecimientos donde desarrolla su actividad.

Según el Acuerdo Marco para la Hostelería, de ámbito estatal, la gobernanta-encargado/a general, debe realizar de manera cualificada la dirección, control y seguimiento del conjunto de tareas que componen el servicio de pisos, áreas públicas, áreas internas, lavandería y lencería; controlando y supervisando los servicios de lavandería, planchado y costura; asimismo es responsable de la organización, dirección y coordinación del personal a su cargo.

Entre sus funciones también está: dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área; dirigir, supervisar y controlar las compras y existencias de ropa blanca, productos de mantenimiento y limpieza; encargarse del control e inventario de mobiliario, enseres y materiales de las habitaciones y organización del trabajo de servicio de pisos, áreas públicas, internas y lavandería; elaborar las estadísticas e informes de su área para la dirección del hotel y otros departamentos, así como la dirección de la formación del personal a su cargo.

Todas estas tareas las realiza contando siempre con los equipos mejor formados. Éstos son:

- La subgobernanta encargada de sección, que ejecuta de manera cualificada, autónoma y responsable las tareas relativas a los pisos, áreas públicas, internas, lencería y lavandería.




- ‡ Las camareras de pisos-valet-, que realiza de manera cualificada la limpieza y arreglo de las habitaciones y pasillos, así como se ocupa del orden de los objetos de los clientes.
- ‡ EL auxiliar de pisos y limpieza, que se encarga de manera no cualificada de las tareas auxiliares de limpieza y arreglo de pisos y áreas publicas.

La gobernanta además de ser el *manager* con mayor plantilla a su cargo, tiene un puesto clave, ya que el servicio que ofrece (en general) acaba por ser de buena o mala calidad según la calidad del departamento con el que cuente.

Una buena gobernanta debe reunir las siguientes características:

- ‡ Profesionalidad: debe estar actualizada continuamente sobre las tendencias, adelantos técnicos y tecnológicos. Debe 'saber' y 'saber hacer'. Debe saber diseñar procedimientos e instrucciones. Debe conocer 'el qué' y 'el cómo'.
- ‡ Capacidad de planificación y organización.
- ‡ Capacidad docente.
- ‡ Humanidad.
- ‡ Liderazgo.

Si bien, María Salud Pereda, dada su especialidad docente, insistió en la importancia de una adecuada formación, para adaptarla lo mejor posible a las cualificaciones profesionales y como resultado tener buenos efectos en los recursos humanos. Por su parte, María del Mar Moya, comentó los cuidados y tratamientos tan especiales que se deben llevar a cabo, en otras entidades, debido a la importancia del mobiliario, tapices, alfombras, cuadros, lámparas, etc., existentes, por ejemplo, en los palacios. Asimismo, explicó lo mucho que hay que cuidar y atender todos los temas relativos al personal de la casa, visitas y protocolos correspondientes.

Por último, es fundamental saber vender el buen servicio que se lleva a cabo, lo cual supone un valor añadido y un prestigio para la empresa. 

iMatic - Simplemente mágico La magia de la limpieza



Control total :
Maniobrabilidad inigualable :
Simplemente sofisticada :



El sistema de doble depósito, hace fácil la limpieza de ambos tanques, para una máxima higiene.

Sistema de inyección del líquido, ofrece una dosificación exacta, ahorra tiempo y dinero mientras mantiene la mejor calidad en los resultados de limpieza.



Control automático de agua, se regula la cantidad de agua y el uso de productos químicos basados en la velocidad de la máquina y radio de la curva, evitando los residuos de agua y productos químicos.



Web: www.olandiawetrok.com
E-mail: info@olandiawetrok.com
Telf.: +34 902 157753
Fax: +34 957 279033