	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 1 de 8


FECHA: Martes 20 de junio de 2017

Señores  
**UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA**  
 BIBLIOTECA  
 Ciudad

SECCIONAL/EXTENSION	Seccional Girardot
DOCUMENTOS	Trabajo De Grado
FACULTAD	Ciencias Administrativas Económicas y Contables
NIVEL ACADÉMICO DE FORMACIÓN PROCESO	Pregrado
PROGRAMA ACADÉMICO	Tecnología en Gestión Turística y Hotelera

El Autor(Es):

APPELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS	NO. DOCUMENTO DE IDENTIFICACION
GOMEZ MESA	FERNANDO	11206530

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 2 de 8

Director(Es) del documento:

APELLIDOS COMPLETOS	NOMBRES COMPLETOS
HERNANDEZ ARENAS	EDNA YISELL


TITULO DEL DOCUMENTO
PROTOCOLO DE ALISTAMIENTO DE HABITACIONES PARA EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL

SUBTITULO (Aplica solo para Tesis, Artículos Científicos, Disertaciones, Objetos Virtuales de Aprendizaje)

TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE (Aplica para Tesis/ Trabajo de Grado/ Pasantía)
Tecnólogo en Gestión Turística y Hotelera

AÑO DE EDICIÓN DEL DOCUMENTO	NÚMERO DE PAGINAS (Incluye el índice)
01/06/2017	63

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Usar como mínimo 5 descriptores)	
ESPAÑOL	INGLÉS
1. Amo de llaves	Housekeeper
2. Turismo	Tourism
3. Huesped	Guest
4. Protocolo	Protocol
5. Hotel	Hotel
6. Estandarizar	Standardize

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAA113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 3 de 8

**RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS (Máximo 250 caracteres)**

La formulación de buenas prácticas de gestión en los establecimientos de alojamiento, es fundamental, conformando un aspecto primordial para generar ingresos y prestar un buen servicio a sus clientes. El centro vacacional Lagosol de Compensar presenta inconvenientes en la documentación de protocolos de arreglo de habitaciones, los cuales son herramientas necesarias para estructurar las rutinas de trabajo diarias con la finalidad de determinar la imagen del establecimiento.


El trabajo se desarrolló en dos etapas: La primera abarca cuatro fases partiendo de la definición del problema, recopilación teórica sobre el tema, referida a consultas bibliográficas, así como el estudio de las teorías motivacionales de diversos autores que aporten datos para el desarrollo del tema, generando un marco teórico referencial.

En la segunda etapa, se procede con el estudio de tiempos y movimientos en las actividades diarias de las camareras en el arreglo de habitaciones y áreas públicas con el fin de estandarizar las labores a realizar, optimizando la productividad del recurso humano.

The formulation of good management practices in accommodation establishments is fundamental, constituting a primordial aspect to generate income and to provide a good service to its clients. The Lagosol de Compensar resort presents drawbacks in the documentation of room arrangement protocols, which are necessary tools for structuring daily work routines with the purpose of determining the image of the establishment.

The work was developed in two stages: The first one covers four phases based on the definition of the problem, theoretical collection on the subject, referring to bibliographical queries, as well as the study of the motivational theories of various authors that contribute data for the development of the theme , Generating a theoretical frame of reference.

In the second stage, we proceed with the study of times and movements in the daily activities of waitresses in the arrangement of rooms and public areas in order to standardize the tasks to be performed, optimizing the productivity of human resources.

	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAR113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 4 de 8


**AUTORIZACION DE PUBLICACION**

Por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la Universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que, en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la Universidad; así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un alianza, son:

Marque con una "x":

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios en la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda.	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer.	X	


	<b>MACROPROCESO DE APOYO</b>	CODIGO: AAAr113
	<b>PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO</b>	VERSION:1
	<b>DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b>	PAGINA: 5 de 8

4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previa alianza perfeccionada con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones.	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, de manera complementaria, garantizo(garantizamos) en mi(nuestra) calidad de estudiante(s) y por ende autor(es) exclusivo(s), que la Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi(nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí (nuestra) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que, de acuerdo con la

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 6 de 8

legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

**NOTA:** (Para Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía):


**Información Confidencial:**

Esta Tesis, Trabajo de Grado o Pasantía, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI \_\_\_ NO** . En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

**LICENCIA DE PUBLICACIÓN**

Como titular(es) del derecho de autor, confiero(erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).
- b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.
- c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 7 de 8

pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo(amos) que el documento en cuestión, es producto de mi(nuestra) plena autoría, de mi(nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy(somos) el(los) único(s) titular(es) de la misma. Además, aseguro(aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.


f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en [biblioteca.unicundi.edu.co](http://biblioteca.unicundi.edu.co)

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr113
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	DESCRIPCIÓN, AUTORIZACIÓN Y LICENCIA DEL REPOSITORIO INSTITUCIONAL	PAGINA: 8 de 8

j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



**Nota:**

Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el(los) siguiente(s) archivo(s).

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Título Trabajo de Grado o Documento.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc.)
1. Trabajo de grado	pdf
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, Firmo (amos) el presente documento:

APELLIDOS Y NOMBRES COMPLETOS	FIRMA
Gomez Mesa Fernando	Fernando Gomez Mesa



PROCOLO DE ALISTAMIENTO DE HABITACIONES PARA EL CENTRO  
VACACIONAL LAGOSOL

FERNANDO GOMEZ MESA

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, ECONÓMICAS Y  
CONTABLES  
PROGRAMA DE TECNOLOGIA EN GESTION TURISTICA Y HOTELERA  
SEDE GIRARDOT  
2017

**Nota de aceptación**

---

---

---

---

---

---

---

**Firma del presidente del jurado**

---

**Firma del jurado**

---

**Firma del jurado**

**Girardot 30 mayo del 2017**

## **AGRADECIMIENTOS**

Doy gracias primordialmente a Dios por la fortaleza para superar las adversidades durante el trascurso de nuestra tecnología, aprendí que pese a las dificultades los obstáculos se superan.

Nuestro más sincero agradecimiento a los docentes de la Universidad de Cundinamarca por haber contribuido de una u otra manera a nuestra formación académica.

## RESUMEN

La formulación de buenas prácticas de gestión en los establecimientos de alojamiento, es fundamental, conformando un aspecto primordial para generar ingresos y prestar un buen servicio a sus clientes. El centro vacacional Lagosol de Compensar presenta inconvenientes en la documentación de protocolos de arreglo de habitaciones, los cuales son herramientas necesarias para estructurar las rutinas de trabajo diarias con la finalidad de determinar la imagen del establecimiento.

El trabajo se desarrollo en dos etapas: La primera abarca cuatro fases partiendo de la definición del problema, recopilación teórica sobre el tema, referida a consultas bibliográficas, así como el estudio de las teorías motivacionales de diversos autores que aporten datos para el desarrollo del tema, generando un marco teórico referencial.

En la segunda etapa, se procede con el estudio de tiempos y movimientos en las actividades diarias de las camareras en el arreglo de habitaciones y áreas públicas con el fin de estandarizar las labores a realizar, optimizando la productividad del recurso humano.

El principal conflicto en esta organización es el esceptismo a la mejora continua mediante la propagación de nuevas metodologías enfocadas a la calidad en la prestación de servicios, debido a que en su mayoría de colaboradores son personas con muchos años de servicio en el club, se ha permitido que estas personas con el tiempo de experiencia en las actividades de este establecimiento dictaminen la forma de operar en las diversas áreas sin tener la necesidad de establecer protocolos y estándares de servicio. No obstante, hoy en día la globalización obliga a las organizaciones a buscar alternativas de mejora que les implique mantener una imagen competitiva en la región, así como medir los niveles de productividad ya que en el ámbito hotelero es importante direccionar los recursos, el trabajo del personal y los futuros planes del crecimiento empresarial, impactando la calidad, la eficiencia y eficacia del servicio, así como, la atención y el funcionamiento interno de la empresa.

## CONTENIDO

pág.

INTRODUCCIÓN.....	10
1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Formulación del problema.....	11
1.3 Sistematización del problema.....	12
2. JUSTIFICACION.....	13
3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	14
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	14
3.2 Objetivos específicos.....	14
4. AREA Y LINEA DE INVESTIGACION.....	15
5. LIMITACION DE LA INVESTIGACION.....	16
6. MARCO CONCEPTUAL .....	17
7. MARCO TEORICO.....	19
7.1 ANTECEDENTES DE LA HISTORIA.....	19
7.2 Definición de hotel.....	19
7.3 Clasificación de los hoteles.....	19
7.3.1 Hoteles según su tamaño.....	20
7.3.2 Hoteles según su modalidad.....	20
7.3.3 Hoteles según su categoría .....	21
7.4 Administración del hotel .....	21
7.4.1 Divisiones y departamentos de un hotel .....	22
7.5 El papel del ama de llaves en las operaciones del alojamiento.....	23
8. MARCO LEGAL.....	26
8.1 LEY 300 DEL 1996 LEY GENERAL DEL TURISMO.....	26
9. MARCO GEOGRAFICO.....	27
9.1 MACROLOCALIZACION.....	27
9.2 Microlocalización.....	28
10. APERTURA DE LA INVESTIGACION.....	29
10.1 ENTREVISTA.....	29
10.2 Diagnostico.....	30
11. DESARROLLO DE LA INVESTIGACION.....	30

11.1 LEVANTAMIENTO DE ESTÁNDARES DE TIEMPO.....	31
11.2 DISEÑO DE LOS PROTOCOLOS DE TRABAJO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO .....	35
11.2.1 Protocolo presentación personal camareras.....	35
11.2.2 Protocolo arreglo de habitaciones.....	35
• Protocolo para el aseo en habitación en estado (O) ocupada .....	37
• Protocolo para el aseo en habitación en estado (VS) Vacía y sucia.....	41
• Protocolo para repaso en una habitación (VL) Vacía y lista.....	45
11.2.3 Protocolo tendido de cama.....	48
11.2.4 Protocolo lavado de baños.....	49
• Protocolo verificación y disponibilidad de habitaciones.....	51
• Protocolo entrega de habitación al cliente.....	51
• Protocolo recepción de habitaciones.....	51
12. DISEÑO METODOLOGICO .....	52
12.1 TIPO DE INVESTIGACION.....	52
12.2 Diseño.....	52
12.3 Estrategias de recolección de información.....	52
12.4 Población y muestra.....	53
• Fuentes de investigación.....	53
• Instrumentos de investigación.....	53
13. CONCLUSIONES.....	54
14. RECOMENDACIONES.....	55
BIBLIOGRAFIA.....	62
CIBERGRAFIA .....	63

## LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Evaluación de tiempos habitaciones Cristales de Nilo.....	31
Tabla 2. Evaluación de tiempos habitaciones Tumbergias.....	32
Tabla 3. Estándar de productividad en habitación Cristales de Nilo.....	33
Tabla 4. Estándar de productividad en habitación Tumbergias.....	34

## LISTA DE GRÁFICAS

	Pág.
Gráfica 1. Organigrama de un hotel .....	21
Gráfica 2. Mapa de Cundinamarca en Colombia.....	27
Gráfica 3. Mapa de Nilo en Cundinamarca.....	27
Gráfica 4. Panorámica Centro Vacacional Lagosol municipio de Nilo.....	28



## LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Formato amenites surtido por habitación.....	56
Anexo B. Formato estado de habitaciones.....	57
Anexo C. Formato inventario de habitación.....	58
Anexo D. Formato Control diario de arreglo e Informe estado de habitaciones.....	59
Anexo E. Formato planeador de áreas comunes y habitaciones.....	60
Anexo F. Formato control cobertura diaria.....	61

## INTRODUCCIÓN

La universidad es un círculo social importante que tiene como función servir a una colectividad, impartir enseñanza y realizar investigaciones que apoyen a la educación. Como ente social los estudiantes, ingresan en búsqueda de conocimiento para posteriormente aplicarlo en beneficio a la sociedad que pertenecen, puesto que en el actual siglo XXI el auge de la globalización ha desencadenado una cultura en la que el estudiante en formación se orienta hacia la desenfrenada carrera de la competitividad con la finalidad de obtener a futuro reconocimiento laboral, méritos por su desempeño y satisfacción personal.

Consecuentemente se debe comprender que el profesional o tecnólogo egresado debe conocer la problemática de su medio ambiente y el rol a desempeñar en base a los conocimientos adquiridos, es por ello que en los trabajos de investigación es importante confrontar la teoría aprendida en el aula con las acciones a poner en práctica, la experiencia obtenida en el proceso de investigación es fundamental para asimilar el reto de gestionar el recursos de toda empresa.

Para una organización poder estandarizar y optimizar sus procesos son la base del éxito y productividad de una empresa, especialmente en el sector turístico y hotelero donde la diversidad y la complejidad de sus operaciones demandan que sus procesos interactúen de forma precisa, de lo contrario existen altas probabilidades de incurrir en errores. Es por esto que una gestión por procesos estructurada, con los recursos y coordinación adecuados, permite optimizar de forma significativa la utilización de los recursos y mejorar la calidad de sus servicios.

Estandarizar es un proceso dinámico por el cual se documenta los trabajos a realizar, la secuencia, los materiales y herramientas de seguridad a usar en los mismos, facilitando la mejora continua para lograr niveles de competitividad. es necesario lograr procesos de estandarización con la finalidad de eliminar la variabilidad de los procesos, asegurar resultados esperados, optimizar el uso de materiales y herramientas, mejorar la calidad y seguridad dentro de la organización, acondicionar el trabajo y los sistemas de manera que la mejora continua pueda ser introducida

## **1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Hoy en día, contar con estándares y protocolos en las empresas, es una táctica importante para marcar diferencia en el mercado, los productos deben ser planificados a partir de herramientas estratégicas que permitan alcanzar y sobrepasar los objetivos, el uso de estas como procedimientos, estándares de desempeño y protocolos en empresas de turismo y hotelería, avocarían la tan anhelada política de competitividad turística dada por el gobierno nacional. La mejora continua en las organizaciones se debe convertir en el método para alcanzar la estandarización de sus deberes y responsabilidades, aumentando la curva de aprendizaje de producto o servicio y atención.

En nuestra región son pocas las empresas que han comprendido la importancia de contar con elementos y herramientas de gestión que ayuden en la permanencia del mercado y a dar una atención de grandes expectativas, con un valor agregado y más allá del deber. Las instituciones del sector hotelero y de turismo con mayor hincapié deben proporcionar mejoras sistemáticas en sus formas de hacer y brindar sus servicios, es así que el centro vacacional Lagosol ubicado en el municipio de Nilo ha iniciado con su estandarización y levantamiento de protocolos de servicios, como misión para prestar servicios hoteleros de alojamiento, alimentos & bebidas y servicios complementarios a sus afiliados y comunidad en general, el grupo de amos de llaves del centro vacacional han detectado falencias en los colaboradores en sus actuaciones en el área de alojamiento, siendo más precisos en el alistamiento de habitaciones y áreas comunes, por lo cual estas falencias no permiten entregar un producto con igualdad de condiciones y resultado, ejecutado por cualquier recurso humano a su cargo. Esto proyectará resarcir el producto en los clientes como valor agregado a su descanso y bienestar social.

### **1.2 Formulación del problema**

El centro Vacacional Lagosol debe preguntarse, ¿Cuál será el nivel de mejora que se alcanzara si se diseñan y documentan formas de actuar basadas en herramientas denominadas estándares y protocolos en el área de alojamiento? Actualmente se observa diferentes formas de terminación de las mismas, encontrándose en ocasiones falencias en las actividades de aseo y presentación, porque no se ha diseñado un método sistemático que permita medir y cuantificar las actividades del proceso, en pro de alinear el resultado en un estándar de servicio.

### **1.3 Sistematización del problema**

Con el ánimo de llevar a cabo de manera exitosa esta investigación es importante encontrar respuesta a interrogantes como:

¿Qué oportunidades y amenazas, tendrá como consecuencia la implementación de protocolos en el área?

¿Qué le proporcionará a las competencias laborales del talento humano, contar con la aplicación de estándares en el área?

¿Que podría pasar en la percepción del huésped al evidenciar estándares en el servicio de Alojamiento?

Crear un buen ambiente de trabajo con objetivos y formas de hacer las actividades, son estrategias que los buenos líderes deben implementar para lograr que la organización mejore sus habilidades, obteniendo un aumento en la satisfacción del servicio.

## **2. JUSTIFICACIÓN**

A lo largo del tiempo, los servicios y productos han mejorado por el método del ensayo y error, este mecanismo que conocemos ahora como la mejora continua, la cual la organización debe ser capaz de entender cuando ha cometido un error en su hacer, analizar la información, investigar cuales han sido las causas que lo propiciaron, retroalimentar el proceso correcto y blindar el actuar para no volver a caer en errores. La mejora continua es entonces; una herramienta que toda organización debe emplear para alcanzar un servicio excelente.

Así mismo, se debe ejecutar una implementación de reconocimiento y documentación, para las actividades de esta área, en el centro vacacional se propondrá a la administración como conocedores del sector, las mejores prácticas empresariales en la hotelería moderna, bajo los lineamientos denominados estándares y protocolos.

### **3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Realizar un protocolo de alistamiento y estandarización de las habitaciones en el centro vacacional Lagosol.

#### **3.2 Objetivos específicos**

- Documentar el procedimiento de arreglo de habitaciones.
- Documentar los estándares de tiempo para el arreglo de las distintas habitaciones.
- Documentar los estándares para el arreglo y presentación de las distintas habitaciones.

#### **4. AREA Y LINEA DE INVESTIGACION**

##### **1. AREA DE INVESTIGACION**

Administración y Organizaciones

##### **1.1 LINEA DE INVESTIGACION**

Desarrollo organizacional y Regional

## **5. LIMITACION DE LA INVESTIGACION**

La limitación que puede surgir en este tipo de investigación es que en el Centro Vacacional, los resultados no se adapten a los requerimientos de la organización, ni a las necesidades del cliente; del mismo modo que los colaboradores se resistan a las nuevas formas de actuar.



## 6. MARCO CONCEPTUAL

**CLIENTE:** Persona natural o jurídica que recibe un servicio.

**HABITACIÓN:** Cualquiera de las unidades de alojamiento en un establecimiento hotelero; consta de dormitorio y cuarto de baño, aunque puede tener espacios y servicios adicionales según la orientación hacia el mercado que caracterice al establecimiento

**HABITACIÓN ESTÁNDAR:** Habitación de un solo ambiente que está dotado de una o dos camas

**HABITACIÓN JÚNIOR SUITE:** Unidad de alojamiento compuesta por una habitación estándar y un salón independiente en el que se pueden alojar más personas en camas adicionales o sofá camas.

**HABITACIÓN SUITE:** Unidad de alojamiento compuesta por dos habitaciones, un salón con área de recibo y comedor y dos baños; su capacidad máxima debe ser de seis personas.

**HOTEL:** Establecimiento en que se presta el servicio de alojamiento en habitaciones y otro tipo de unidades habitacionales en menor cantidad, privadas, en un edificio o parte independiente del mismo, constituyendo sus dependencias un todo homogéneo y con entrada de uso exclusivo. Además, dispone como mínimo del servicio de recepción, servicio de desayuno y salón de estar para la permanencia de los huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios.

**HUÉSPED:** Persona que se aloja en un establecimiento de alojamiento y hospedaje, mediante contrato de hospedaje

**JUEGO DE CAMA:** Se compone de la sábana, sobre sábana y funda de almohada

**PROTOCOLO:** Manual de servicio que define el conjunto de instrucciones o procedimientos, o ambos, establecidos por la organización para atender las interacciones entre el establecimiento y los clientes. Contiene los estándares relacionados con manejo de las comunicaciones, comportamiento y estándares propios de la prestación del servicio

**REGISTRO Y ACOMODACIÓN (CHECK IN):** Proceso por medio del cual se registra el ingreso de uno o varios huéspedes al flujo de información de un establecimiento de alojamiento y hospedaje, en el que intervienen por parte del establecimiento un recepcionista y uno o varios huéspedes, se asigna la habitación y se concreta la forma de pago

**SALIDA (CHECK OUT):** Proceso por medio del cual, se recibe del huésped la habitación o habitaciones que han sido ocupadas durante una estadía, se

efectúa un balance de la(s)cuenta(s) con cargo o a favor del huésped o los huéspedes que se disponen a dejar el establecimiento y se formaliza el pago.

**TURISMO:** Según la Organización Mundial del Turismo de las Naciones Unidas, el turismo comprende las actividades que lo hacen las personas (turistas) durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos.

**PONOSTICO DE HABITACIONES:** Diariamente el encargado de reservas o el recepcionista de turno debe generar o actualizar el forecast, cuyo objetivo es conocer el pronóstico de ocupación del hotel en un periodo determinado.

**RACK DE HABITACIONES:** Convencionalmente es la forma de centralizar la información sobre el estado, disponibilidad y ocupación. El rack es un panel o tablero dividido en compartimientos o ranuras móviles correspondientes a cada habitación y contiene la información relacionada con las características de las habitaciones y el estado de las mismas.

**AMENITIES:** Pequeños artículos de aseo personal que se colocan en los cuartos de baño de los hoteles; son artículos de acogida, de bienvenida al huésped.

## **7. MARCO TEORICO**

### **7.1 Antecedentes de la hotelería**

La hotelería se remonta a muchos siglos atrás y ha evolucionado a través de las épocas, conjuntamente con los cambios y el desarrollo económico e industrial. La primera construcción que se conoce destinada al albergue fue en Lenidaranen Olimpia (Siglo IV A.C.)

En la época en que Roma conquista al mundo; las posadas estaban bien establecidas, prestando servicio de alojamiento. Durante los Siglos VII y VIII, fueron los monasterios las primeras instituciones que ofrecieron hospedajes a viajeros sin pago alguno; se esperaba que todos estos viajeros contribuyeran con los gastos de dichos monasterios, en la medida de sus posibilidades. Con el tiempo se fueron incrementando diferentes sitios de alojamiento como fueron las casas solariegas, las que dieron hospedajes voluntariamente a los viajeros sin pago alguno, los mesones comerciales ofrecían servicios de alojamiento, alimentación y sirvientes. Es para finales del Siglo XVII y comienzos del XVIII cuando se inicia una era que fue llamada la “Bella Época”, cuando florecieron los grandes y lujosos hoteles, muchos de los cuales siguen operando hoy día.

### **7.2 Definición de hotel**

Es un establecimiento o asentamiento en el cual se hospeda o se acoge a los huéspedes o viajeros, que pagan por su alojamiento, comida y otra serie de servicios. Estas estructuras son creadas con el fin y objetivo de brindarles el mayor confort a sus huéspedes, que por diferentes motivos deben posar fuera de su entorno habitual o residencia por un tiempo determinado. Los hoteles ofrecen una serie de servicios básicos, que incluyen una cama, un cuarto de baño y un armario; aunque existen otros establecimientos que brindan mayores servicios aparte de los básicos, entre estos servicios comúnmente están la televisión, un refrigerador y sillas en el cuarto. Hasta algunos hoteles prestan otro tipo de instalaciones que pueden ser de uso común para todos los huéspedes, como una piscina, un gimnasio, un restaurante, etc.

### **7.3 Clasificación de los hoteles**

Los hoteles pueden ser clasificados atendiendo a tres aspectos:

Según su tamaño

Según su modalidad

Según su categoría

### **7.3.1 Hoteles según su tamaño**

#### Pequeños

Dispone de hasta 50 habitaciones, en general es un negocio familiar, cuya administración recae en el dueño y su familia y su contabilidad es llevada por una empresa externa, su personal es reducido y depende de la categoría y de los servicios.

#### Medianos

En general, dispone entre 150 y 300 habitaciones, su administración recae en gerentes profesionales, cuya cantidad depende de la organización del mismo. Dependiendo de la categoría y del volumen de las operaciones que se llevan a cabo es la cantidad del personal, la organización prevé la creación de departamentos en los que se agrupan las funciones específicas.

#### Grandes

Cuenta con entre 300 y 600 habitaciones, cuando excede las 600 habitaciones se considera un hotel muy grande. Su administración es especializada y funcional, jerarquizada de tal manera que se puedan atender todas las áreas del hotel de manera óptima. La cantidad y calidad de los servicios que proporciona es muy buena, incluyen una serie de servicios complementarios y de diversión y esparcimiento con el fin de que el turista encuentre todo lo que necesita concentrado en el hotel y ya no tenga que salir del él.

### **7.3.2 Hoteles según su modalidad**

#### Hotel

Establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios, distintos de los correspondientes a cualquiera de las otras dos modalidades.

#### Hoteles apartamentos

Establecimientos que por su estructura y servicios disponen de las instalaciones adecuadas para la conservación, elaboración y consumo de alimentos dentro de la unidad del alojamiento.

#### Motel

Establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancias de corta duración.

### 7.3.3 Hoteles según su categoría

Hoteles de cinco estrellas \*\*\*\*\*: Son hoteles que ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente.

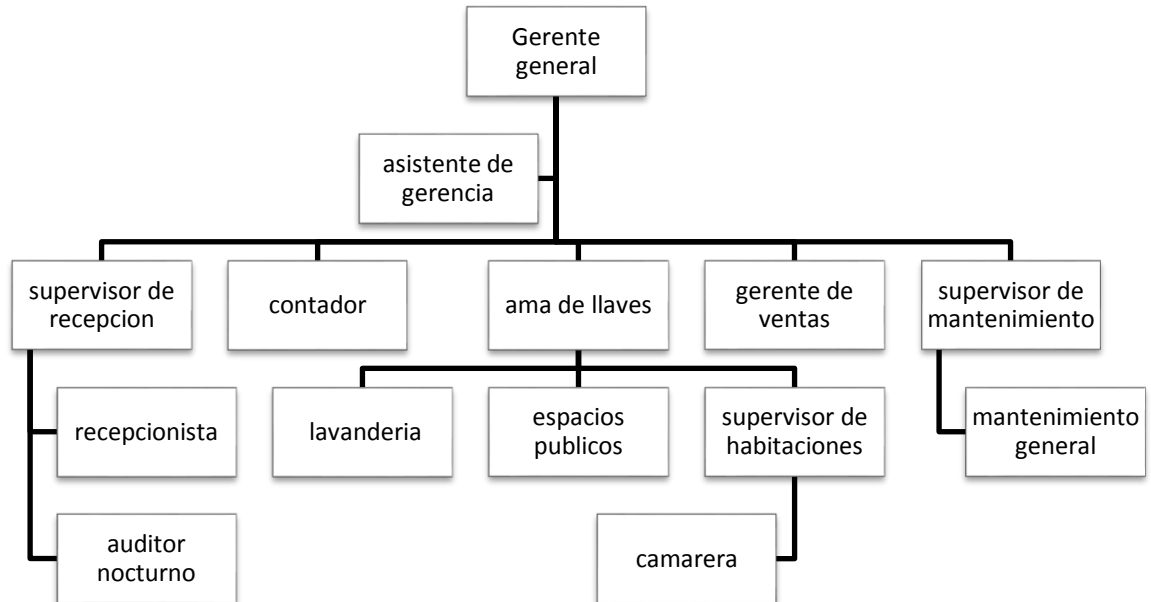
Hoteles de cuatro estrellas \*\*\*\*: Son hoteles grandes con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante.

Hoteles de tres estrellas \*\*\*: Estos hoteles ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son hoteles de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos.

Hoteles de dos estrellas \*\*: Son hoteles de tamaño medio y con buena ubicación, los cuales prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios.

Hoteles de una estrella \*: Son hoteles pequeños manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible.

### 7.4 Administración del hotel



**Grafica 1. Organigrama de un hotel**

Fuente: ALETA A. NITSCHKE, CHA, WILLIAN D. FRYE PH. D, CHE Managing Housekeeping Operations.

#### **7.4.1 DIVISIONES Y DEPARTAMENTOS DE UN HOTEL**

Los hoteles ofrecen servicios de alojamiento y restaurante básicamente, aunque dependiendo del tipo de hotel pueden ofertar también alquiler de sala de reuniones, banquetes o servicios de animación, siempre remunerado.

La organización suele estar constituida por:

##### **Equipo directivo**

Formado por el director, subdirector y ayudante de dirección. Su misión es definir políticas de empresa y objetivos. También se suelen encargar de la gestión de Recursos Humanos, comercialización, control de sistemas de seguridad y calidad y en general de organizar y coordinar la actividad del hotel.

##### **Equipo de alojamiento**

Está formado por la Encargado del Área y las camareras/os de piso. El líder de este equipo se encarga de organizar y asignar funciones, controlar los pedidos y existencias, planificar los horarios del personal a su cargo, recogida de datos estadísticos y comunicación. Las camareras de piso se encargan de las tareas de limpieza, control de las habitaciones y Minibares comunicando las incidencias encontradas.

##### **Equipo de recepción**

El Jefe de recepción en ocasiones en funciones de subdirector, se encarga de organizar y controlar las tareas propias del departamento, elaborando el horario del personal a su cargo. También es el encargado de gestionar las quejas, de la comunicación con otros departamentos organizando las reuniones que sean precisas.

Los Recepcionistas son los encargados de la atención al cliente gestionando la recepción y salida de los clientes y resolviendo las dudas que pudieran presentarse durante la estancia.

En el caso de no existir un servicio de reservas propio también se encargan de la gestión de reservas y cancelaciones. Es el principal contacto con el cliente.

##### **Equipo de mantenimiento**

Es el responsable de mantener la apariencia del interior y exterior de la propiedad y mantener sus equipos operacionales. Esta división también es responsable por lo general de la limpieza de piscina, jardines y mantenimiento de las zonas verdes de la propiedad.

##### **Restaurante**

Es un cargo importante dentro de la organización ya que es el encargado de la parte de alimentos y bebidas que se suministran dentro del hotel, es donde se tiene en cuenta el reporte de suministros, control de entradas y salidas de suministros, manejo de personal tanto de cocina como auxiliares de mesas,

creación de la receta estándar y el menú que se maneje para los diversos días de la semana. Maneja los proveedores entabla relaciones de negocios con ellos para proveer al hotel de lo mejor con calidad y bajo costo si es posible.

#### Convenciones

En ciertos hoteles estos actos requieren personal especializado que se encarga de reservar y organizar, todo lo relacionado con la utilización de salones para convenciones y material a subcontratar.

#### Recreación

Los promotores lúdicos se encargan de organizar las actividades necesarias para el entretenimiento de los huéspedes. Esto incluye la organización de actividades y fiestas encargándose del acondicionamiento de las instalaciones y la gestión de las subcontratación con otras empresas si es necesario.

#### Departamento comercial

Equipo de trabajo cuya misión es definir la estrategia comercial con el fin de optimizar las ventas y en consecuencia la producción del Hotel (búsqueda de la mayor rentabilidad).

### **7.5 El papel del ama de llaves en las operaciones de alojamiento**

Asegura la limpieza, el mantenimiento y una apariencia estética en la propiedad del hospedaje. El departamento de ama de llaves no solo prepara habitaciones limpias, en un tiempo preestablecido para el arribo de los huéspedes; es también responsable de la limpieza y el mantenimiento de cada objeto en el hotel y de que el establecimiento este tan fresco y atractivo como el día en que se abrió para la operación.

**Objetivo:** Hacer cumplir las rutinas de tareas establecidas para el aseo y limpieza tanto en áreas sociales como en la unidad de habitaciones, las cuales deben obedecer a los objetivos trazados por la supervisión de alojamientos, con el fin de satisfacer las necesidades del huésped.

1. Cumplir con los estándares de servicio en cuanto a la presentación, aseo, decoración y armonía de los elementos en las habitaciones, corredores, pasillos, áreas públicas, oficinas, salones, restaurante y cafetería.
2. Coordinar con las demás dependencias del hotel los requerimientos necesarios para garantizar la óptima presentación de las áreas y ambientes.
3. Participar en los comités de salud ocupacional y seguridad industrial. Acatar las inquietudes del personal sobre las condiciones específicas de trabajo en cuanto a implementos de trabajo, uniformes, vestier y áreas de descanso.

4. Participar activamente en el desarrollo del entrenamiento de las camareras y personal de áreas. Organizar los grupos de entrenamiento de servicio de habitaciones y servicio de aseo en áreas públicas. Ejecutar continuamente la práctica de entrenamiento en el puesto de trabajo.
5. Debe atender a los huéspedes sobre las solicitudes de elementos necesarios para su comodidad en las habitaciones tales como tipo de camas, cunas, almohadas, toallas, cobijas y amenities.
6. Supervisar y verificar que en el aseo de las áreas y habitaciones se cumplan con los estándares de servicio.
7. Controlar la entrada y salida del personal todos los días en cada turno, exigir presentación personal y puntualidad.
8. Estar pendiente de los cambios de turnos que se hacen en las planillas para llevar control de los compensatorios.
9. Evaluar las competencias del personal.
10. Capacitar al personal en el manejo de los productos e implementos de aseo, para facilitar la realización de sus labores y evitar malos usos.
11. Distribuir trabajos y planear el número de personas necesarias de acuerdo a la programación de eventos y porcentaje de ocupación. – nomina-
12. Llevar el control, registro y entrega de los objetos olvidados.
13. Realizar la reposición de los amenities, productos de aseo, papelería y lencería.
14. Realización de inventarios mensuales de activos fijos y de operación en habitaciones.
15. Realizar inventarios y compras cada quince días de suministros de aseo y reportar los consumos.
16. Entregar y recibir informes de trabajo de las camareras, personal de áreas y conductor en cada turno.
17. Realizar los correctivos de las irregularidades encontradas en la revisión con el encargado del área de alojamiento y registrarlas en el Check list.
18. Controlar que se cumplan los tiempos y movimientos determinados en los estándares de desempeño de camareras y personal de áreas públicas.
19. Velar por el trabajo en equipo y las excelentes relaciones humanas entre el personal del área, para proporcionar un buen ambiente laboral.



20. Reportar anomalías de mantenimiento que requieren de solución y efectuar el bloqueo de habitaciones.
21. Controlar el buen manejo de las llaves maestras.
22. Cumplir con el presupuesto de gastos en suministros de aseo, amenities, papelería y nómina.
23. Hacer cumplir los estándares de productividad determinados para el personal del área.
24. Debe conocer los procedimientos establecidos para cualquier emergencia dentro del hotel (robos, apagones, áreas inundadas, accidentes de trabajo, etc.).
25. Debe estar actualizada con toda clase de información relacionada con las diferentes actividades que se realicen en el hotel.
26. Verificar el recibo y entrega de ropa de huéspedes que se haya procesado en lavandería.
27. Colaborar con las campañas del uso racional de recursos naturales y ambientales que se programen por la organización.
28. Ejecutar otras tareas que le sean asignadas.

## **8. MARCO LEGAL**

### **8.1 LEY 300 DEL 1996 Ley General del Turismo<sup>1</sup>**

Esta ley surge de la necesidad de planear, promocionar, regular y controlar la industria turística, que como se ha evidenciado cada día se ha fortalecido logrando en el sector económico una posición importante capaz de aportar al desarrollo del país grandes dividendos.

#### **MINISTERIO DE DESARROLLO ECONOMICO (Ley 300 Art 12)**

Para dar cumplimiento a los fines de la ley 300 el Ministerio de Desarrollo Económico formulara la política del gobierno en materia turística y ejercerá las actividades de planeación y organización con los intereses de las regiones y entidades territoriales.

#### **CONTRIBUCION PARAFISCAL (Ley 300 Art 40)**

Se crea una contribución parafiscal con destino a la promoción del turismo; esta contribución estará a cargo de los establecimientos hoteleros y de hospedaje, agencias de viaje y los restaurantes turísticos que abarca el territorio colombiano.

#### **FONDO DE PROMOCION TURISTICA (Ley 300 Art 43)**

Los recursos del fondo de promoción turística se destinaran a la ejecución de los planes de promoción y mercadeo turístico y a fortalecer y mejorar la competitividad del sector, con el fin de incrementar el turismo receptivo y el turismo domestico con base en los programas y planes que para el efecto, presente la entidad administradora al comité directivo del fondo

#### **REGISTRO NACIONAL DE TURISMO (Ley 300 Art 61)**

El Ministerio de Desarrollo Económico llevara un registro nacional de turismo, en el cual deberán inscribirse todos los prestadores de servicios turísticos que efectúen sus operaciones en Colombia. Este registro será obligatorio para el funcionamiento de dichos prestadores turísticos y deberá actualizarse anualmente.

## 9. MARCO GEOGRAFICO

### 9.1 MACROLOCALIZACIÓN

**Grafica 2. Mapa de Cundinamarca Colombia**



**Cundinamarca**

**Grafica 3. Mapa de Nilo en Cundinamarca**



**Nilo**

Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo\\_\(Cundinamarca\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Nilo_(Cundinamarca))

**País** 🇨🇴 Colombia

**Departamento** 🇨🇴 Cundinamarca

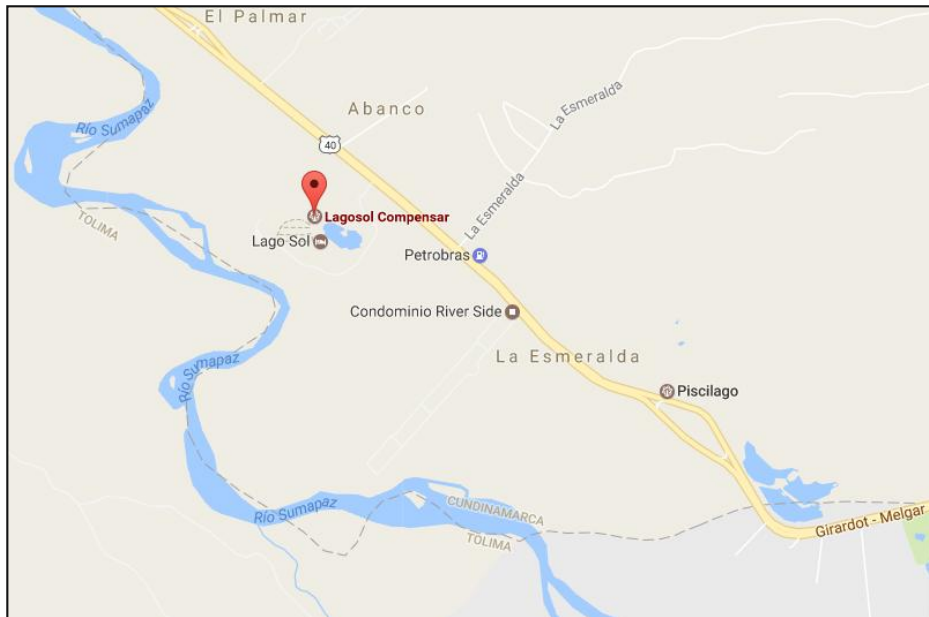
**Región** Andina

**Provincia** Alto Magdalena

**Población:** 18.384 habitantes (según estadísticas del DANE para el año 2015)

## 9.2 Microlocalización

**Grafica 4. Panorámica Centro Vacacional Lagosol municipio Nilo**



Fuente: [www.google.com.co/maps/place/Lagosol+Compensar](http://www.google.com.co/maps/place/Lagosol+Compensar)

Ubicado en la ruta entre Melgar y Girardot, el centro vacacional cuenta con 136 habitaciones con capacidad para 4, 3 y 2 personas, cuenta además con zona de piscinas, jacuzzi, restaurante, salón de juegos, cancha de tenis, baloncesto, fútbol, tejo y lago con bicicletas acuáticas.

## 10. APERTURA DE LA INVESTIGACION

La investigación se ejecutó realizando visitas en sitio para identificar esta toma establecer y corroborar el levantamiento de información a través de entrevistas a los responsables de las actividades de camarería, áreas públicas y amos de llaves; para tal fin se aplicó la siguiente encuesta de diagnostico con el objetivo de identificar las falencias a nivel documental y operativo con el ánimo de proponer una mejora a estas actividades.

### 10.1 ENTREVISTA

Esta entrevista se aplicó a la Gestora del centro vacacional y amos de llaves, para registrar de conocimiento los detalles que se deben aportar al finalizar esta investigación; a continuación esbozamos los resultados de la misma:

1. ¿Con cuantas camareras cuenta para desarrollar el proceso de arreglo de las unidades habitacionales?  
R/ El numero de camareras que tenemos asignadas es de 32 en total.
2. ¿Tiene establecido el número de unidades asignadas a cada camarera?  
R/ Las tenemos asignadas 2 por cada bloque de cristales y 1 por cada bloque de Tumbergias.
3. ¿Tiene establecido el tiempo promedio de arreglo por cada tipo de habitación?  
R/ No se tiene un record de tiempo por cada habitación según su estado.
4. ¿Cuenta con procedimientos documentados para el desarrollo de las actividades de arreglo de las habitaciones?  
R/ No, esta labor se hace a través de la experiencia de cada una de ellas, la camarera antigua le enseña a la colaboradora que acaba de ingresar a laborar.
5. ¿Cada cuanto reciben capacitación para el área de camarería?  
R/ Hace muchos años no contamos con una capacitación referente a camarería, a partir de los últimos meses son capacitaciones referente a servicio al cliente.
6. ¿Cuentan con protocolos y estándares establecidos para el área de unidades habitacionales?  
R/ No contamos con protocolos y estándares establecidos, el único estándar que manejamos es la cantidad de toallas y amenites que se debe dejar en la habitación.

7. ¿Con que elementos se desarrolla el trabajo de camarería?  
R/ Contamos con excelentes elementos como baldes, escobas, traperos, guantes, carros especializados para este tipo de tareas.
  
8. ¿Cómo desarrolla el proceso de supervisión para establecer la calidad del arreglo de las unidades habitacionales?  
R/ Los amos de llaves realizan check list y dan vobo a la liberación de las habitaciones.
  
9. Podría contarnos, ¿cómo es la asignación de trabajo y forma de inducción para las camareras?  
R/ Cuando llega una persona nueva, le enseña una camarera antigua.

## **10.2 Diagnostico**

Al entrevistar a los responsables se puede observar que es necesario aplicar los conocimientos teóricos para documentar las actividades del procedimiento de arreglo de las unidades habitacionales, establecer los tiempos promedios reales para ejecutar el arreglo, definir la metodología para estandarizar la entrega de las habitaciones.

## **11 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN**

Con la autorización expresa de la administración del centro vacacional, se llevaron a cabo reuniones de campo, donde se conto con la participación del líder del proceso de alojamiento, amos de llaves y camareras, mediante la metodología de panel, se desarrollaron preguntas para identificar cada una de las actividades relacionadas al arreglo de las unidades habitacionales, esta aplicación dio como resultado el primer documento modelo, el cual fue modelado en cada encuentro hasta contar con el definitivo y aprobado por parte de la administración y los amos de llaves.

## 11.1 LEVANTAMIENTO DE ESTÁNDARES DE TIEMPO

Siguiendo el desarrollo y compromiso de la investigación, se ejecutaron visitas de trazabilidad en el desarrollo de las actividades diarias del arreglo de unidades habitacionales, se adoptó realizar en días distintos, seguimiento al tiempo que cada camarera ejercía para entregar en excelente estado de aseo las unidades habitacionales, el resultado se da a conocer en la tabla de evaluación de tiempos.

**Tabla 1. Evaluación de tiempos Habitaciones Cristales de Nilo:**

<b>CRISTALES DE NILO</b>				
<b>ID</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA DE INGRESO</b>	<b>HORA DE SALIDA</b>	<b>TIEMPO REAL EN MINUTOS</b>
1	25/02/2017	9:00	09:25	25
2	25/02/2017	10:30	11:10	40
3	25/02/2017	14:00	14:35	35
4	28/03/2017	14:00	14:40	40
5	28/03/2017	15:15	15:40	25
6	28/03/2017	17:00	17:32	32
7	03/04/2017	08:30	08:50	29
8	03/04/2017	10:00	10:40	40
9	03/04/2017	11:30	12:12	42
10	05/04/2017	9:00	09:38	38
			<b>Tiempo total</b>	346
			<b>tiempo promedio</b>	35

Al observar los resultados de las diez muestras, se establece como tiempo promedio treinta y cinco (35) minutos del arreglo de las habitaciones Cristales de Nilo, garantizando con ello la entrega a satisfacción de los estándares sugeridos; se determina que una vez implementado los seguimientos, la administración del centro determinará su aplicación.

**Tabla 2. Evaluación de tiempos Habitaciones Tumbergias:**

<b>TUMBERGIAS</b>				
<b>ID</b>	<b>FECHA</b>	<b>HORA DE INGRESO</b>	<b>HORA DE SALIDA</b>	<b>TIEMPO REAL EN MINUTOS</b>
1	25/02/2017	9:00	9:50	50
2	25/02/2017	10:30	11:15	45
3	25/02/2017	14:00	14:46	46
4	28/03/2017	14:00	14:50	50
5	28/03/2017	15:15	16:15	60
6	28/03/2017	17:00	18:00	60
7	03/04/2017	8:30	9:10	50
8	03/04/2017	10:00	10:51	51
9	03/04/2017	11:30	12:10	45
10	05/04/2017	9:00	9:50	50
			<b>Tiempo total</b>	507
			<b>Tiempo promedio</b>	50

Al observar los resultados de las diez muestras, se establece como tiempo promedio cincuenta (50) minutos para el arreglo de las habitaciones Tumbergias, garantizando con ello la entrega a satisfacción de los estándares sugeridos.

Una vez registrados los tiempos, y tabulada la información, se deja a consideración de la administración los resultados en la tabla de estándar de productividad así:



**Tabla 3. Estándar de productividad en habitación Cristales de Nilo.**

<b>ESTÁNDAR DE PRODUCTIVIDAD CENTRO VACACIONAL LAGOSOL</b>		
TIEMPO DE LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN DE CRISTALES DE NILO		<b>35 minutos</b>
TOTAL TIEMPO POR COLABORADOR		
HORAS	MINUTOS	TOTAL
8	60	480
TIEMPO PARA LIMPIEZA DE HABITACIONES		MINUTOS
Total tiempo del personal		480
Menos:		
Comienzo de deberes		20
Descanso de la mañana		10
Almuerzo		60
Finalización de deberes		15
Total tiempo disponible para limpieza de habitaciones		375
<b>375/35</b>	<b>11</b>	<b>habitaciones por colaborador en 8 horas</b>

**Tabla 4. Estándar de productividad en habitación Tumbergias.**

<b>ESTÁNDAR DE PRODUCTIVIDAD CENTRO VACACIONAL LAGOSOL</b>
--

TIEMPO DE LIMPIEZA DE UNA HABITACIÓN TUMBERGIA		50 minutos
TOTAL TIEMPO POR COLABORADOR		
HORAS	MINUTOS	TOTAL
8	60	480
TIEMPO PARA LIMPIEZA DE HABITACIONES TUMBERGIAS		MINUTOS
Total tiempo del personal		480
Menos:		
Comienzo de deberes		20
Descanso de la mañana		10
Almuerzo		60
Finalización de deberes		15
Total tiempo disponible para limpieza de habitaciones		375
<b>375/50</b>	<b>8</b>	<b>habitaciones por colaborador en 8 horas</b>

## 11.2 DISEÑO DE LOS PROTOCOLOS DE TRABAJO EN EL ÁREA DE ALOJAMIENTO

### 11.2.1 Protocolo presentación personal camareras

- Todo el personal debe presentarse con mínimo diez (10) minutos de antelación a su hora programada.
- Las camareras deben garantizar el cabello recogido, maquillaje suave, uñas cortas sin esmalte de color, no está permitido el uso de joyas (anillos, cadenas, aretes).
- Portar el uniforme debidamente limpio, planchado y en buen estado.
- Portar los zapatos de dotación.
- Portar y usar los elementos de protección personal (EPP).

### **11.2.2 Protocolo de arreglo de habitaciones**

- Al iniciar la jornada verifique el formato planeador de áreas comunes y habitaciones y valide el sector asignado, luego solicite a la ama de llaves los siguientes formatos: control diario de arreglo e informe de estado de habitaciones, control cobertura diaria y amenites surtidos por habitación.
- Use sus EPP (elementos de protección personal) guantes, tapabocas, gafas transparentes.
- Proceda a organizar los elementos de limpieza y productos para el aseo en el carro de camarera.
- Posteriormente organice la lencería requerida de acuerdo a las habitaciones que según la fecha de check in tienen cambio o se encuentran con salida ese día. En caso de no tener suficiente lencería es responsabilidad de la camarera informar a la lavandería las unidades pendientes.
- Antes de iniciar con el arreglo de habitaciones se debe realizar limpieza de telarañas, pasamanos, barrido y trapeado general del pasillo y finaliza recogiendo los residuos de las papeleras. Durante el trapeado ubique letreros de piso mojado para advertir a los transeúntes que esta zona esta húmeda. Si en la mañana hay lluvia deje los letreros ubicados para prevenir accidentes.
- Al finalizar el aseo en los pasillos podrá iniciar con el arreglo de las habitaciones según el estado de la habitación.

- Use el control diario de arreglo e informe estado de habitaciones asignado para diligenciar el horario de ingreso de cada habitación.
- El arreglo de la habitación debe realizarse en sentido circular iniciando con la puerta principal continuar según la ubicación del closet sentido izquierdo o derecho y continuar en forma circular por el balcón, habitación y finalizando con el baño.
- Ver protocolo (aseo ocupado, aseo vacía sucia o vacía lista).
- Finalice registrando en el control diario de arreglo e informe estado de habitaciones la hora de salida de la habitación.
- Al finalizar las actividades de arreglo de habitaciones, se deben dejar organizados los elementos de camarería en orden, aseo, limpios y en buen estado (escoba, traperero, recogedor, balde y toallas de limpieza) y la lencería organizada, cuartos de linos organizados.
- Los productos de aseo y limpieza deben quedar surtidos para la operación del día siguiente.
- Finalizamos reportando las habitaciones que cambiaron de estado.

#### **Protocolo para el aseo en habitación en estado (O) Ocupada:**

- Verifique de las habitaciones ocupadas si tienen ubicado en el picaporte de la puerta el letrero “Favor arreglar la habitación”, en caso de tenerlo proceda a golpear la puerta tres veces si recibe respuesta por el huésped realice lo siguiente:

Salude, preséntese con el nombre y pregunte si desea el aseo en la habitación?

Ejemplo: Buen día, soy María, desea le arregle la habitación? ...

Si la respuesta es negativa pase a la siguiente habitación, si la respuesta es positiva registre en el formato control diario de arreglo e informe estado de habitaciones la hora de inicio deje la puerta de la habitación abierta y bloquee el acceso con el carro de camarera.

- Si la habitación se encuentra ocupada pero los huéspedes no se encuentran en ese momento en la habitación, registre la hora de inicio en el formato control diario de arreglo e informe estado de habitaciones deje la puerta de la habitación abierta y bloquee el acceso con el carro de camarera para indicar que se encuentra en proceso de aseo.
- Cuando la habitación ocupada tiene en el picaporte el letrero de “Favor no molestar” por favor tenga en cuenta no golpear en la puerta y dejar pendiente este aseo hasta el momento en que sea retirado el aviso. Si transcurrido el medio día el aviso de Favor no molestar persiste solicite al ama de llaves confirmar telefónicamente con el huésped si no desea arreglo en la habitación durante este día.

**Nota:** Es importante validar si por error involuntario el huésped ha dejado el aviso en sentido contrario y este esperando el aseo en la habitación. Si no es posible confirmar con el huésped deje el reporte con la ama de llaves.

- Use el control diario de arreglo e informe estado de habitaciones asignado para diligenciar el horario de ingreso de cada habitación.
- El arreglo de la habitación debe realizarse en sentido circular iniciando con la puerta principal continuar según la ubicación del closet sentido izquierdo o derecho y continuar en forma circular por el balcón, habitación y finalizando con el baño.
- Use sus EPP (elementos de protección personal) guantes, tapabocas, gafas transparentes.

- En la puerta principal revise el funcionamiento de la cerradura y proceda con la limpieza de arriba hacia abajo con paño húmedo.
- Confirme el encendido de luces y su funcionamiento.
- Continúe con el closet en una habitación ocupada no se podrá abrir las puertas únicamente podrá realizar la limpieza de manera externa.
- Revisar el Televisor, probar que estén funcionando los canales.
- Limpie la nevera por fuera y por dentro, no se debe mover ningún elemento que el huésped tenga dentro de la nevera.
- Continúe con la limpieza del mobiliario y mueble del televisor.
- Prosiga con la terraza deje la puerta corrediza abierta para airear la habitación.
- Limpie mesa, sillas, pasamanos y verifique el funcionamiento de la luminaria.
- Continúe con la limpieza de mesas de noche incluyendo la limpieza de lámparas y funcionamiento así como la limpieza del polvo de los cabeceros de las camas. Recuerde no abrir cajones ni cambiar de lugar los elementos dejados por el huésped sobre las mesas.
- En caso de observar objetos de valor solicite al ama de llaves el acompañamiento.
- Si encuentra novedades de mantenimiento, se debe reportar al encargado del área.
- Si a la habitación le corresponde cambio de lencería según la fecha de ingreso al hotel, proceda a retirar la lencería sucia y reemplazar por tendidos limpios, (ver protocolo tendido de cama) en caso de encontrarse ropa o elementos personales del huésped sobre la cama cámbielos a la otra cama mientras termina y vuelva a ubicarlos en donde se encontraban inicialmente.
- Si evidencia en la lencería manchas difíciles de retirar como tintes, aceites, grasa entre otros o presenta roturas o quemaduras... No cambie la lencería de esta cama hasta ser informada el ama de llaves quien se comunicara con el huésped confirmándole la novedad, se enviara a

proceso de lavandería para verificar si las manchas no han perjudicado la prenda o en caso contrario se realizara el cargo a la cuenta de la habitación. Luego el ama de llaves le confirmara el momento en que debe realizar el cambio de tendido.

- Realice el cambio de bolsa de las papeleras y continúe con el barrido del piso, verificando debajo de las camas no queden partículas o residuos del mismo.
- En el baño verifique si el huésped ha seguido las indicaciones del aviso para cambio de toallas, si estas se encuentran sobre el lavamanos retírelas y deposítelas en la bolsa de lencería sucia del carro camarera o verifique si por el contrario las toallas están colgadas no deben ser cambiadas. (Ver protocolo lavado de baños)
- Cambie la bolsa de la papeleras:
  - ✓ 1 bolsa verde
- Inicie con la limpieza del mesón y lavamanos no cambie de lugar los elementos de personales del huésped, si hay humedad debajo de estos levántelos y limpie esta zona para ser ubicados en el mismo lugar. Chequee los amenites que han sido consumidos por el huésped, reemplácelos por unos nuevos y repórtelos en el formato amenites surtidos por habitación, así completando el estándar establecido por cada baño:
  - ✓ 2 jabones de baño (estándar)
  - ✓ 1 Rollo de papel higiénico (estándar)
- Limpie de arriba hacia abajo el espejo del baño con paño húmedo.
- Continúe con el baño limpie el sanitario por dentro con churrusco y producto desinfectante. En la parte externa nuevamente pase el paño húmedo con el mismo producto incluyendo la parte de atrás. Seque muy bien al finalizar.
- En la ducha limpie la puerta de vidrio, para las habitaciones con cortina verifique su estado y realice limpieza de la misma.

- Lave las paredes y piso de la ducha.
  - Realice el barrido del piso del baño cerciorándose no queden residuos en las esquinas y realice el trapeado en general. Finalmente ubique las toallas según el doblado establecido por el hotel en la posición indicada, no olvide el estándar:
- ✓ 4 toallas de baño blancas (estándar)
  - ✓ 3 toallas de piscina naranja (estándar)
  - ✓ 1 tapete de baño (estándar)
- Registre en el formato control cobertura diaria la cantidad de toallas evidenciadas en el aseo de la mañana. Si durante el aseo usted evidencia faltante de toallas según el inventario registre en el formato la observación para realizar seguimiento en la cobertura de la tarde.
  - Continúe con el trapeado general de la habitación.
  - Finalice registrando en el control diario de arreglo e informe estado de habitaciones la hora de salida de la habitación.
  - Al salir, asegure muy bien la puerta al cerrar.

**Protocolo para el aseo en la habitación en estado (VS) Vacía y sucia:**

- Use el control diario de arreglo e informe estado de habitaciones asignado para diligenciar el horario de ingreso de cada habitación.



- El arreglo de la habitación debe realizarse en sentido circular iniciando con la puerta principal continuar según la ubicación del closet sentido izquierdo o derecho y continuar en forma circular por el balcón, habitación y finalizando con el baño.
- Use sus EPP (elementos de protección personal) Guantes, tapabocas, gafas transparentes.
- En la puerta principal revise el funcionamiento de la cerradura y proceda con la limpieza de arriba hacia abajo con paño húmedo y revise si están completos los avisos colga puertas.
- Abrir puertas y ventanas para ventilar la habitación.
- Observar la habitación e identificar elementos contaminados para disposición final, como agujas, medicamentos, pilas, cuchillas de afeitarse, entre otros, estos deben ser retirados y dispuestos en los guardianes identificados con el color rojo.
- Confirme el encendido de luces y su funcionamiento.
- Limpie telarañas si se requiere.
- Continúe con la limpieza del closet en la habitación de la siguiente manera:
- Abra las puertas verifique el estado de las mismas
- Revise si hay elementos olvidados en los cajones. Si los hay guárdelos en bolsa transparente y rotule con el número de habitación y nombre de la camarera quien lo reporta.
- La puerta de la cajilla de seguridad debe estar abierta, si la puerta está asegurada solicite al ama de llaves la apertura con el supervisor de seguridad.
- Organice los elementos estándar dentro del closet:
- ✓ 4 Ganchos de ropa (estándar)

- ✓ 1 Sombrilla (estándar)
  
- Revisar el Televisor, probar que estén funcionando los canales.
  
- Proceda con la limpieza de la nevera por dentro y por fuera. Si la nevera tiene exceso de hielo en el congelador desconecte para la limpieza profunda y retire los residuos. Al finalizar deje el estándar:
  
- ✓ 3 agua en frasco (estándar)
- ✓ 3 gaseosas (estándar)
- ✓ 3 jugos (estándar)
- ✓ 3 cervezas (estándar)
  
- Continúe con la limpieza de mobiliario, mueble de televisor y verifique su funcionamiento y señal satelital, verifique el estándar:
  
- ✓ 1 portafolio de habitaciones (estándar)
- ✓ 1 revista “opcional” (estándar)
- ✓ 1 Hablador de servicios y precios (estándar)
  
- Prosiga con la terraza deje la puerta corrediza abierta para airear la habitación.
  
- Limpie telarañas, mesa, sillas, pasamanos y verifique el funcionamiento de la luminaria.
  
- Continúe con la limpieza de mesas de noche incluyendo la limpieza de lámparas y funcionamiento así como la limpieza del polvo de los cabeceros de las camas. Abra cajones de las mesas de noche realice la limpieza en la parte interna del mueble.
  
- Si encuentra novedades de mantenimiento, se debe reportar al encargado del área.
  
- Retire la lencería de las camas y deposítela en la bolsa del carro camarera. Reemplace por lencería limpia y proceda con el tendido estándar establecido. ( Ver protocolo tendido de cama)
  
- Realice el cambio de bolsa de la papelera dentro de la habitación si es de papel y cartón debe tener:

✓ 1 bolsa gris

- Continúe con el barrido general del piso incluyendo el balcón verifique en la habitación debajo de las camas no queden partículas o residuos del mismo, ni hayan elementos olvidados.
- En el baño retire las toallas sucias deposítelas en el carro camarera, verifique si se encuentra el hablador para el cambio de toallas. (Ver protocolo lavado de baños)
- Verificar el funcionamiento de luces y tomas eléctricas, si hay ventana abrirla y hacer limpieza de polvo y anjeos.
- Limpie telarañas, bombillos y lámparas con una escobilla.
- En la ducha limpie la puerta de vidrio, para las habitaciones con cortina verifique su estado y realice el lavado de la misma. Humedecer las paredes y piso e iniciar el restregado con desengrasante renglón por renglón (no aplicar los productos directamente, se aplica en el paño), enjuagamos, luego aplicamos desinfectante haciendo el mismo proceso anterior de forma descendente y enjuago (si hay presencia de hongo lo restregamos con cepillo manual), la grifería debe lavarse y secarse.
- Las rejillas de las duchas y baños se les deben limpiar las ranuras y retirar cabellos, evitando taponamiento en los desagües.
- La cortina de baño debe quedar abierta evitando así la proliferación de hongos.
- Limpie el sanitario y la tapa por dentro con churrusco y producto desinfectante. En la parte externa nuevamente pase el paño húmedo con el mismo producto incluyendo la parte de atrás. Recuerde este procedimiento se realiza con productos limpiadores desinfectantes, garantizando la asepsia. Seque muy bien al finalizar y deje cinta de esterilizado sobre la tapa.
- En los espejos iniciamos por los bordes terminando por el centro, (si este borde es de madera se debe limpiar con trapo seco).
- Inicie con la limpieza del mesón, lavamanos y jabonera. Recuerde la limpieza del baño requiere para el uso de productos desinfectantes.

- Limpiar el mueble (la parte de madera deben hacerse con trapo seco o en caso de encontrar suciedad profunda se limpia con el producto determinado).
- Culminar la labor limpiando detrás de las puertas, refregando baldosas teniendo en cuenta el procedimiento anterior, verificando que los rincones queden libres de acumulación de suciedad, revisar las rejillas retirando los cabellos y secando el piso.
- Chequee los amenites queden completos según el estándar establecido por cada baño:
  - ✓ Gorro de baño según la ocupación
  - ✓ 2 jabones de baño (estándar)
  - ✓ 1 Rollo de papel higiénico (estándar)
- Cambie la bolsa de la papelera:
  - ✓ 1 bolsa verde
- Realice el barrido del piso del baño cerciorándose no queden residuos en las esquinas y realice el trapeado en general. Finalmente ubique las toallas según el doblado establecido por el hotel en la posición indicada, no olvide el estándar:
  - ✓ 4 toallas de baño blanca (estándar)
  - ✓ 3 toallas de piscina naranja (estándar)
  - ✓ 1 tapete de baño (estándar)
- Registre en el formato control cobertura diaria la cantidad de toallas que se dejan como estándar para realizar seguimiento del inventario en la cobertura de la tarde:
- Continúe con el trapeado general de la habitación y balcón.
- Finalice registrando en el control diario de arreglo e informe estado de habitaciones la hora de salida de la habitación.
- Al salir, asegure muy bien la puerta al cerrar.

**Protocolo para repaso en una habitación (VL) Vacía y lista.**

- Cuando una habitación no ha sido ocupada en varios días pero se encuentra vacía y lista, se debe realizar varias actividades que procuren su operatividad cuando sea requerida, para ello se designa una camarera quien realizara repasos.
- Use el control diario de arreglo e informe estado de habitaciones asignado para diligenciar el horario de ingreso de cada habitación.
- El repaso en una habitación debe realizarse en sentido circular iniciando con la puerta principal continuar según la ubicación del closet sentido izquierdo o derecho y continuar en forma circular por el balcón, habitación y sala en caso de tener finalizando con el baño.
- Use sus EPP (elementos de protección personal) Guantes, tapabocas, gafas transparentes.
- En la puerta principal revise el funcionamiento de la cerradura y proceda con la limpieza de arriba hacia abajo con paño húmedo y revise si están completos los avisos colga puertas.
- Confirme el encendido de luces y su funcionamiento.
- Continúe con el closet, se debe realizar limpieza del polvo, verificar cajilla de seguridad este abierta y el estándar completo:
  - ✓ 4 Ganchos de ropa (estándar)
  - ✓ 1 Sombrilla (estándar)
- Revisar el Televisor, probar que estén funcionando los canales.
- Proceda con la limpieza de la nevera la nevera por dentro y por fuera. Si la nevera tiene exceso de hielo en el congelador desconecte para la limpieza profunda y retire los residuos. Al finalizar confirme el estándar:
  - ✓ 3 agua en frasco (estándar)
  - ✓ 3 gaseosas (estándar)
  - ✓ 3 jugos (estándar)
  - ✓ 3 cervezas (estándar)
- Continúe con la limpieza de polvo en el mobiliario, mueble de televisor y verifique el estándar:

- ✓ 1 portafolio de habitaciones (estándar)
  - ✓ 1 revista “opcional” (estándar)
  - ✓ 1 Hablador de servicios y precios (estándar)
- Prosiga con la terraza deje la puerta corrediza abierta para airear la habitación.
  - Limpie mesa, sillas, pasamanos y verifique el funcionamiento de la luminaria. Barra el piso para retirar los residuos de hojas y polvo.
  - Continúe con la limpieza de mesas de noche incluyendo la limpieza de lámparas y funcionamiento así como la limpieza del polvo de los cabeceros de las camas. Abra cajones de las mesas de noche realice la limpieza en la parte interna del mueble.
  - Si encuentra novedades de mantenimiento, se debe reportar al encargado del área.
  - Verifique en las camas la lencería se encuentre muy bien presentada, levante las almohadas y sacúdalas. Si la habitación lleva varios días sin haber sido ocupada consulte con el ama de llaves si es necesario volver a cambiar los tendidos. (Ver protocolo tendido de camas)
  - Verifique las papeleras tengan la respectiva bolsa según su clasificación de residuos:
- ✓ 1 bolsa gris en la papeleras de papel y cartón
- En el baño verifique si se encuentra ubicado el hablador para el cambio de toallas. ( Ver protocolo lavado de baño)
  - Inicie con la limpieza del mesón y lavamanos y espejo. Recuerde la limpieza del baño requiere para el uso de productos desinfectantes. Chequee los amenites estén completos según el estándar establecido por cada baño:
- ✓ Gorro de baño según la ocupación
  - ✓ 2 jabones de baño (estándar)
  - ✓ 1 Rollo de papel higiénico (estándar)

- Limpie el sanitario en la parte externa nuevamente pase el paño húmedo con el mismo producto incluyendo la parte de atrás. Baje la llave para cambiar el agua del tanque. Recuerde este procedimiento se realiza con productos limpiadores desinfectantes, garantizando la asepsia. Seque muy bien al finalizar y vuelva a ubicar la cinta de esterilizado sobre la tapa.
- Verifique la papelera tenga la bolsa correspondiente según su clasificación de residuos.
- ✓ 1 bolsa verde en papelera.
- En la ducha limpie la puerta de vidrio, para las habitaciones con cortina verifique su estado, si encuentra alguna novedad realice el lavado de la misma.
- Realice el barrido del piso del baño cerciorándose no queden residuos en las esquinas y realice el trapeado en general.
- Confirme el inventario de las toallas con el doblez establecido por el hotel en la posición indicada, no olvide el estándar por cada baño:
- ✓ 4 toallas de baño blanca (estándar)
- ✓ 3 toallas de piscina naranja (estándar)
- ✓ 1 tapete de baño (estándar)
- Registre en el formato control cobertura diaria de habitaciones la cantidad de toallas que se dejan como estándar para realizar seguimiento del inventario en la cobertura de la tarde:
- Continúe con el trapeado general de la habitación y balcón.
- Finalice registrando en el control diario de arreglo e informe estado de habitaciones la hora de salida de la habitación.
- Al salir, asegure muy bien la puerta al cerrar.

Nota: Para cada procedimiento de arreglo de habitaciones según la clasificación de aseo habitación ocupada, vacía sucia o vacía lista, debe quedar registrado el horario de entrada y salida en cada unidad habitacional. Cuando se presente la novedad en que dos o más camareras o auxiliares de aseo deben realizar el procedimiento de arreglo y limpieza en una habitación debe registrarse como observación en el esquema los nombres de las personas que tuvieron acceso a la habitación.

### **11.2.3 Protocolo tendido de cama**

- Revisar el estado de la lencería sucia, si evidencia manchas difíciles como tintes, aceites, grasa o fluidos corporales entre otros, se enviara a proceso de lavandería en una bolsa plástica y etiquete las bolsas con un sticker de riesgo biológico.
- Retire la lencería de las camas y deposítela en la bolsa del carro camarera.
- La sábana se recoge hacia adentro teniendo el cuidado de no tener contacto con la parte utilizada por los usuarios.
- Se verifica que no hayan objetos pertenecientes a los huéspedes.
- Limpiar el colchón con un producto desinfectante y dejar airear.
- Observe el protector del colchón y revise si está manchado, raído o dañado. Si el protector está manchado cámbielo, si no, enderécelo y asegúrese de ajustarlo.
- Inicia el tendido con una sabana ajustable.
- Luego coloque la sábana plana de la siguiente forma:
  - ✓ Haga dobles en la cama excepto en las esquinas.
  - ✓ Doble la parte sobrante de la cabecera de la cama, aproximadamente 30 cms, cerca de la cabecera de la cama y estírela formando un alerón. Hale el alerón para emparejarla.
  - ✓ Tome la parte sobrante de la esquina.
  - ✓ Hale la parte sobrante hacia usted y hacia abajo sobre el lado de la cama. Coloque esta parte debajo del colchón.
  - ✓ Muévase a la esquina de los pies de la cama y repita el mismo procedimiento.



- Coloque el protector en las almohadas verificando que el protector quede ajustado.
- Inserte las almohadas dentro las fundas y pasar a colocar el edredón.
- Ubique el edredón en la cama con las mismas partes colgando a lado y lado y en la parte baja de la cama.
- Las almohadas deben quedar con las aberturas hacia afuera y sobre la cabecera de la cama.
- Empareje la superficie de la cama.

#### **11.2.4 Protocolo lavado de baños**

- Ingresar al baño con todos los elementos de protección EPP: guantes, tapabocas y gafas transparentes.
  - a. De aseo: Balde o platón para el agua, paños abrasivos, paño absorbente (2), paño suave para secar el espejo.
  - b. Productos: Desengrasante, desinfectante y ambientador.
- Retire las toallas sucias délas en el carro camarera, verifique si se encuentra el hablador para el cambio de toallas.
- Verificar el funcionamiento de luces y tomas eléctricas, si hay ventana abrirla y hacer limpieza de polvo y anjeos.
- Limpie telarañas, bombillos y lámparas con una escobilla.
- En la ducha limpie la puerta de vidrio, para las habitaciones con cortina verifique su estado y realice el lavado de la misma. Humedecer las paredes y piso e iniciar el restregado con desengrasante renglón por renglón (no aplicar los productos directamente, se aplica en el paño), enjuagamos, luego aplicamos desinfectante haciendo el mismo proceso anterior de forma descendente y enjuago (si hay presencia de hongo lo restregamos con cepillo manual), la grifería debe lavarse y secarse.
- Las rejillas de las duchas y baños se les deben limpiar las ranuras y retirar cabellos, evitando taponamiento en los desagües.
- La cortina de baño debe quedar abierta evitando así la proliferación de hongos.

- Limpie el sanitario y la tapa por dentro con churrusco y producto desinfectante. En la parte externa nuevamente pase el paño húmedo con el mismo producto incluyendo la parte de atrás. Recuerde este procedimiento se realiza con productos limpiadores desinfectantes, garantizando la asepsia. Seque muy bien al finalizar y deje cinta de esterilizado sobre la tapa.
- En los espejos iniciamos por los bordes terminando por el centro, (si este borde es de madera se debe limpiar con trapo seco).
- Inicie con la limpieza del mesón, lavamanos y jabonera. Recuerde la limpieza del baño requiere el uso de productos desinfectantes.
- Limpiar el mueble (la parte de madera deben hacerse con trapo seco o en caso de encontrar suciedad profunda se limpia con el producto determinado).
- Culminar la labor limpiando detrás de las puertas, refregando baldosas teniendo en cuenta el procedimiento anterior, verificando que los rincones queden libres de acumulación de suciedad, revisar las rejillas retirando los cabellos y secando el piso.
- Chequee los amenites queden completos según el estándar establecido por cada baño:
  - ✓ Gorro de baño según la ocupación
  - ✓ 2 jabones de baño (estándar)
  - ✓ 1 Rollo de papel higiénico (estándar)
- Cambie la bolsa de la papelera:
  - ✓ 1 bolsa verde
- Realice el barrido del piso del baño cerciorándose no queden residuos en las esquinas y realice el trapeado en general. Finalmente ubique las toallas según el doblado establecido por el hotel en la posición indicada, no olvide el estándar:
  - ✓ 4 toallas de baño blanca (estándar)
  - ✓ 3 toallas de piscina naranja (estándar)
  - ✓ 1 tapete de baño (estándar)
- **Protocolo verificación y disponibilidad de las habitaciones**

En la mañana revisar la habitación por parte de las camareras del área en conjunto con la coordinación y actualizar la información, reportando así a los

amos de llaves el estado de las mismas y en la tarde el turno saliente con el entrante debe hacer un recorrido actualizando el registro de entrega y estado de habitaciones.

- **Protocolo entrega de habitación al cliente**

Al arribo de los huéspedes, los saludamos, abrimos la puerta y nos presentamos diciendo nuestro nombre y dando la bienvenida, procedemos a entregar las llaves de la habitación y el inventario del minibar indicando al huésped los sellos de seguridad de cada uno de los productos, se solicita verificación por parte de ellos y procede a firmar a conformidad el formato inventario de minibares.

Se informa que otros elementos y equipos conforman la habitación como son: (televisor, lencería, sillas, mesas, teléfono, sombrilla, ganchos, cajilla, papeleras, llavero, etc.) se procede a firmar el formato inventario de habitación.

Salimos de la habitación deseando una buena estadía, guardamos los formatos de inventarios en el fuelle que se encuentra en cada uno de los depósitos.

- **Protocolo recepción de la habitación**

Saludamos y recibe la habitación:

Verificar el consumo del minibar y se diligencia en el (formato inventario de minibar) se entrega una copia para su cancelación en la recepción.

Validar el estado del Inventario de la habitación (control de televisor, lencería, estado de muebles y electrodomésticos, sombrilla, ganchos, cajilla, papeleras, llavero, etc.) y diligenciar para realizar su Check Out.

Inmediatamente sale el huésped apagar luces y ventiladores, verificar que puertas y ventanas queden seguras, desocupar papeleras y sacar lencería, si fuere oportuno en ese momento (que se tenga el tiempo disponible).

## **12. DISEÑO METODOLOGICO**

Para llevar a cabo esta investigación PROTOCOLO DE ALISTAMIENTO DE HABITACIONES PARA EL CENTRO VACACIONAL LAGOSOL se usara como guía el libro de la Administración de las Operaciones de Ama de Llaves, con la finalidad de establecer un manual de procedimientos y así poder ser aplicada en el área operativa quien es la encargada de ejercer las funciones y actividades planteadas en la propuesta a presentar.

### **12.1 TIPO DE INVESTIGACION**

Esta investigación es CUALITATIVA toda vez que parte de un problema en el cual el Centro Vacacional Lagosol actualmente no cuenta con un manual de procedimientos para el área de habitaciones y es de carácter descriptivo ya que su intención es describir el estado, las características y fenómenos que ocurren de forma natural por medio de un trabajo de campo en el cual se analizara la población en su área de trabajo con el objetivo de diseñar los estándares y protocolos en el departamento de Alojamiento, logrando así una mejora continua en los procesos involucrados.

### **12.2 Diseño**

Se aplicara la técnica de la observación para identificar cuáles son los estándares y protocolos más utilizados en el sector hotelero, evaluando su aplicabilidad según el segmento de mercado que maneja el Centro Vacacional Lagosol y el tipo de servicio que ellos ofrecen en su plan de alojamiento.

### **12.3 Estrategias de recolección de información**

En la propuesta a presentar como proyecto de grado se aplicaron y desarrollaron estrategias de recolección de información así:

1. Entrevistas.
2. Talleres y paneles.
3. Observación directa.

## **12.4 Población y muestra**

La población objetivo de este estudio fue el personal administrativo y operativo del área de alojamiento del Centro Vacacional Lagosol.

- **Fuentes de la investigación**

Fuentes de información primarias. El conocimiento experto de la Gestora de Alojamiento, personal de ama de llaves y camareras del Centro Vacacional.

Fuentes de información secundarias. Textos y páginas web, en temas relacionados a la hotelería y su estandarización.

- **Instrumentos de investigación**

Los objetos materiales utilizados en esta investigación para recoger y medir las observaciones, fueron los cuestionarios en papel que se realizaron mediante la metodología de panel a los colaboradores en misión en el centro vacacional y las conclusiones respecto a la observación directa del personal en su entorno laboral.

### **13. CONCLUSIONES**

El autor de esta investigación ha desarrollado un detallado trabajo de campo de meses atrás mediante la metodología de recolección en campo y por supuesto la colaboración de toda la población que labora en el centro vacacional Lagosol, protegiendo la integridad de algunos de los colaboradores claves en la investigación, se ha encontrado la inexistente documentación del departamento de ama de llaves en donde se ubicarían los protocolos, estándares de tiempo que regulen y controlen cada una de las labores realizadas por parte de los colaboradores implicados en el área como lo son el Ama de llaves y camareras.

Después de encontrar las falencias en las que en el centro vacacional ha estado incurriendo bien sea por la falta de personal conocedor de temas básicos y necesarios en el servicio de hotelería, se deja a disposición del mismo la documentación completa concluida por la investigación en donde se debe realizar una estandarización en las labores que diariamente se realizan por parte de los colaboradores; esto con el fin de dar categoría no solo por la prestación de un buen servicio con el cliente, si no por dar buen manejo a los recursos físicos y humanos que la administración suministra.

## 14. RECOMENDACIONES

Al socializar con la administración del centro vacacional se enfatizo que los resultados de esta investigación fueran apropiados y puestos en acción para que en un término de tiempo se logre alcanzar procesos con mayor valor agregado y mayores niveles de satisfacción al cliente; este ejercicio permitirá ejercer un mayor control en la productividad del colaborador redundando en ahorros de costo y gasto.

Aplicar en los colaboradores que pertenecen al departamento de Ama de llaves y que trabajan en él, la capacitación adecuada y necesaria de la documentación que por ahora es solo teoría, con el fin de reflejar en la practica en cada uno, un colaborador competitivo y productivo para la empresa.

Como valor agregado se aporta a la investigación los elementos de protección personal (EPP) que todo colaborador dependiendo el cargo en el cual laboran, debe de tener a la hora de ejercer las tareas; esto con el fin de indicar al mismo que para la empresa es importante y que la misma hace todo porque al colaborador en lo posible no le ocurra algún accidente de trabajo.

## Anexo A. Formato amenities surtido por habitación

**FORMATO AMENITIES SURTIDOS POR HABITACIÓN**

Fecha: 

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

 NOMBRE \_\_\_\_\_


No. Hab	Jabon 28 gr	Gorro de baño	Papel higienico	Observaciones
<b>Consumo</b>				
<b>Stock</b>				



# Anexo B. Formato reporte de habitaciones

**Fecha:** 23 4 2017  
DIA MES AÑO

**06:33 a.m.**



HAB	40	VL	FS	PA	O	CH	HAB	40	VL	FS	PA	O	CH	HAB	48	VL	FS	PA	O	CH	HAB	46	VL	FS	PA	O	CH	HAB	46	VL	FS	PA	O	CH	HAB	46	VL	FS	PA	O	CH	HAB	46	VL	FS	PA	O	CH
C1	NC						C2	NC						C3	NC							C4	NC						C5	NC						C6	NC						C7	NC			3	
101	2					X	109	2					X	117	3						X	125	3				X	133	3				X	141	3				X	149	3					X		
102	3					X	110	3					X	118	3						X	126	3				X	134	3				X	142	3				X	150	3					X		
103	2					X	111	2					X	119	3						X	127	3				X	135	3				X	143	3				X	151	3					X		
104	3					X	112	3					X	120	3						X	128	3				X	136	3				X	144	3				X	152	3					X		
105	3					X	113	3					X	121	3						X	129	3				X	137	3				X	145	3				X	153	3					X		
106	2					X	114	2					X	122	3	X					X	130	3				X	138	3				X	146	3	X			X	154	3					X		
107	3					X	115	3					X	123	3						X	131	1				X	139	1				X	147	1				X	155	1					X		
108	2					X	116	2					X	124	3						X	132	3				X	140	3				X	148	3	X			X	156	3					X		
201	2					X	209	2					X	217	3						X	225	3				X	233	3				X	241	3				X	249	3					X		
202	3					X	210	3	X				X	218	3						X	226	3				X	234	3				X	242	3				X	250	3	X					X	
203	2					X	211	2				X	219	3							X	227	3				X	235	3				X	243	3				X	251	3					X		
204	3					X	212	3	X				X	220	3						X	228	3				X	236	3				X	244	3				X	252	3	X					X	
205	3					X	213	3					X	221	3						X	229	3				X	237	3				X	245	3				X	253	3	X					X	
206	2				X	214	2					X	222	3							X	230	3				X	238	3				X	246	3				X	254	3					X		
207	3					X	215	3	X				X	223	3						X	231	3				X	239	3				X	247	3	X			X	255	3					X		
208	2					X	216	2					X	224	3						X	232	3				X	240	3				X	248	3	X			X	256	3					X		

NC						NC						NC						2					
T1	NC	VL	FS	PA	O	CH	T2	NC	VL	FS	PA	O	CH	T3	NC	VL	FS	PA	O	CH			
101	3	X					105	2				X	109	2						X			
102	3					X	106	3	X				110	3						X			
103	3					X	107	3				X	111	3						X			
104	3				X	108	2					X	112	2						X			
201	3					X	205	2				X	209	2	X					X			
202	3					X	206	3				X	210	3						X			
203	3					X	207	3	X			X	211	3					X				
204	3					X	208	2	X			X	212	2	X					X			
24							20						20										

**T** Tumbergias para 6 pax


Reservas por llegar	
Cristales	5
Tumbergias T6	1
Tumbergias T4	0
<b>Total Reservas Check-In</b>	<b>6</b>
<b>Total Camas en el Hotel</b>	<b>376</b>
<b>Total Cap Aloj en Camas</b>	<b>560</b>
Habitaciones Vacantes	5
Habitaciones Bloqueadas	

*Habilitado para familias el bloque de Cristales 7 y Tumbergias 3. Por favor entregar primero las Vacia Lista.*

VL: Vacia Lista  FS: Fuera de Servicio  Elaborado por: Ricardo Garcia  Recibido por: Daniela Suarez - Jorge Tovar	CH: Check-Out  NC: Numero de Cama Firma: _____  Firma: _____	O: Ocupada  PA: Para Arreglo (Sucia)
---	---	--

Anexo C. Formato inventario de habitación.

Inventario de Habitación					
Fecha de Llegada			Habitación		N° 50901
Día	Mes	Año			
N° Adultos:		N° Niños		N° Bebes:	
Artículo			Cant	Observaciones	
Cuadro decorativo					
Llave con llavero					
Manejo cajilla de seguridad					
Mesa y sillas de terraza					
Nevera					
Paraguas					
Portafolio					
Telefono					
Televisor y control remoto					
Ventilador					
Cubrelecho					
Faldon					
Fundas					
Sábanas dobles					
Sábanas sencillas					
Tapete de baño					
Toallas blancas					
Toallas piscinas					
Observaciones:					
Entrega camarera			Recibido a satisfacción		
Fecha de salida:			Hora:		

**Anexo D. Formato Control diario de arreglo e Informe estado de habitaciones**



**CONTROL DIARIO DE ARREGLO  
E INFORME ESTADO DE HABITACIONES**

**FECHA:**

DIA	MES	AÑO
-----	-----	-----

HAB	OCU	PA	FS	VL	ARREGLO OCUPADO		ARREGLO GENERAL		REPASO		CAMAS TENDIDAS
					ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	ENTRADA	SALIDA	
<b>OBSERVACIONES:</b>											

OCU: Ocupado  
 PA: Para arreglo  
 FS: Fuera de servicio  
 VL: Vacía lista

REALIZADO POR: \_\_\_\_\_

FOR PSB 066

**Anexo E. Formato planeador de áreas comunes y habitaciones**

**PLANEADOR AREAS COMUNES Y HABITACIONES**

**FECHA:**

**Martes 25 de Abril del 2017**

				PROGRAMACION HABITACIONES										
SECTOR		TURNO		Minibares		TURNO		CRISTALES		TURNO				
Portería 1 y baños		Diana Rodriguez		8	9	Mercedes Garcia		8	17	Bloque 1				
Recepción, oficinas, baños y		Gloria Gomez		6	8	Administrativa		TURNO		2DO PISO				
Lobby y baños piscina alojados		Mili Ballesteros		6	8	Stella Lozano		8	17	Bloque 2				
Vestieres,corredores						Lavanderia		TURNO		2DO PISO		Cristina Garcia	8	17
Oficina taquillas y baños corredores						Martha Garcia		8	17	Bloque 3				
Salon de juegos y baños		Yury Yate		6	8					2DO PISO				
Enfermeria y corredores		Elizabeth Hernandez		7	8					Bloque 4				
Baños Administracion		Elizabeth Hernandez		6	7					2DO PISO				
Salon de Convenciones		Yadira Rodriguez		8	17					Bloque 5				
AUXILIARES PROGRAMADAS EN ZONA DE VESTIERES		TURNO		ASEO KIOSCOS Y ZONA LÚDICA		TURNO				Bloque 6				
VESTIER 2						PISCINA HOTEL y PISCINA # 3		TURNO		2DO PISO				
BAÑOS TAQUILLAS Y BAÑOS PORTERIA 2						PISCINAS PASADIA		TURNO		TUMBERGIAS		TURNO		
SEDE HOTEL						Caminos Cristales, Hostales y barrido espejo de agua		TURNO		Bloque 1				
COLABORADORA		TURNO		COLABORADORA		TURNO				Bloque 2		Lucila Morales	8	17
										Bloque 3		Zuley Ortiz	8	17
								6		8	TURNO			
											15	21	Diana Cruz	

## Anexo F. Formato control cobertura diaria

### FORMATO CONTROL COBERTURA DIARIA

Fecha: 

DIA	MES	AÑO

 Hora:

Hab	Toalla blanca	Toalla naranja	Toalla de mano	Tapete de baño	Controles	Sombrilla	Estado

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

OC: Ocupado    FS: Fuera de servicio  
 PA: Para arreglo                                        VL: Vacía lista

Camarera : \_\_\_\_\_

## **BIBLIOGRAFIA**

ALETA A. NITSCHKE, CHA, WILLIAN D. FRYE PH. D, cheManaging  
Housekeeping Operations

## **CIBERGRAFIA**

[http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1996/Ley\\_300.pdf](http://www.elabedul.net/Documentos/Leyes/1996/Ley_300.pdf)

<http://andaphoteleria.blogspot.com/2011/08/glosario-terminos.html>

<http://leirelraiza.com/calidad/clasificacion-de-hoteles/>