



Por Emilia Martínez



El Housekeeping: funciones de la gobernanta en los hoteles

El Sr. Hernández y yo nos conocemos desde hace unos cinco años, es una de las personas relacionadas directamente con hostelería con la que hablar sobre el tema de *Housekeeping* es realmente interesante, es un departamento que conoce muy bien y al que concede una gran importancia.

Emilia - ¿Cómo se planteó en la escuela de Sant Pol introducir el departamento de *Housekeeping* en los estudios de Dirección Hotelera?

Sr. Hernández - En el mismo sentido que el resto de la formación de Dirección Hotelera

de la escuela, en el mismo contenido del programa de Dirección Hotelera.

Si la formación del director de hotel tiene que ser integral, tiene que ser todoterreno y si había una formación en cocina y una formación en restaurante, no para que sean cocineros ni *maitres* ni jefes de estos departamentos, sino para que conozcan lo que se cuece y el diálogo que se habla en esos departamentos, de esta misma manera hay otro departamento que es de vital importancia dentro de lo que es el hotel que es *Housekeeping*, es decir todo el tema de habitaciones, lencería, lavandería, en

una palabra lo que es la limpieza del hotel. Un director de hotel es el primero que debe conocer cuál es la problemática y cuáles son los resultados y las consecuencias; de llevar bien o no llevar bien el departamento.

E - Estamos de acuerdo, también se puede plantear a los futuros directores de hotel que a la hora de hacer la distribución general del personal en el hotel o el organigrama, se cuente con la colaboración de una gobernanta/e. En muchos casos de hoteles grandes la gobernanta no realiza las funciones que realmente debería y que estos trabajos son suplidos

en parte por recepción o dirección. Es muy interesante que el personal de hostelería conozca detalladamente los cometidos de la persona que está al frente del departamento.

Sr. H. - Efectivamente es exactamente igual que lo sucede en la coordinación que el director tiene en cocina, restaurante o con el departamento comercial y con el departamento de contabilidad, el *housekeeping* es por decirlo de algún modo el departamento de producción de alojamientos.

Recepción y conserjería venden alojamientos, pero quien realmente es el fundamento de este departamento es *housekeeping* y lo máximo que tiene que ofrecer es la limpieza, a partir de aquí se pueden añadir todos los complementos habidos y por haber: amenities y todas las sonrisas, pero si no hay limpieza que es lo fundamental, estamos al cabo de la calle. Por tanto efectivamente el director tiene que coordinar y tiene que saber que se cuece dentro, de la misma manera que sabe que se cuece dentro en cocina, restaurante, da la casualidad que en los hoteles el alojamiento es el porcentaje de ingresos mayoritario que tiene el hotel.

E - Muchas veces se comenta que en el hotel, restaurante, recepción, debe tener el suficiente personal y tener el suficiente servicio ya que están directamente frente al cliente y no cuentan que el cliente va principalmente a dormir y no solamente utiliza los servicios del restaurante. Parece increíble que algunos hoteles ajusten los costes en base al personal de pisos cuando en realidad se tendrían que ajustar en base al control de las pérdidas que se están provocando en el

departamento por mala utilización de productos, no efectuar correctamente los procesos de lavado de la lencería de las habitaciones o mantelería del restaurante.

Sr. H. - Sí porque son muy pocos los directores que conocen realmente el departamento a nivel externo, todo el mundo sabe el trabajo que debe realizar una camarera de habitaciones, limpieza de habitaciones, pero muy pocos directores saben lo que podríamos denominar como ingeniería de habitaciones y lencería porque no sólo es cuestión de coste de detergente, personal, lencería, sino que además si los directores supieran elegir la calidad de tejidos, o tratamientos de aguas y qué técnicas de lavado son las más correctas, a veces se evitarían esas sábanas, toallas que parecen impensables encontrarlas en la habitación de un hotel.

Es decir, hay un desconocimiento generalizado, salvando excepciones, que las hay y muy dignas y que se preocupan por esos temas, pero en general es un departamento sin ninguna atención por parte de la dirección y por parte de la empresa a la hora de presupuestar el departamento. Esto es una realidad y no sólo es en el tema de costes sino en lo que es la logística, la ingeniería propia de lencería y servicios de habitaciones.

E - Tenemos serias dificultades para conseguir personal preparado, quizá por falta de valoración de lo que es el trabajo que se realiza en el departamento, hasta hace pocos años parecía impensable que se pudieran dar cursos sobre el departamento, la mayoría del personal comentaba ¿qué me van a enseñar a mí?, total para



limpiar, cuando no sólo es limpieza lo que se realiza en nuestro departamento.

Sr. H. - Por eso la idea de Sant Pol fue, que si en la medida de nuestras posibilidades conseguimos que los directores que vayan saliendo de las aulas de Sant Pol estén concienciados de la importancia del departamento y tengan una introducción en cuanto a su formación en este campo harán que sus hoteles o en sus empresas consigan formar al personal dentro del departamento, revalorizar las tareas y la profesión de una camarera y una gobernanta.

A lo mejor pasa como aquel empresario mejicano que quería contratar camareras para su restaurante y para su sorpresa a su anuncio no se presentó nadie, un amigo le comentó: ya tengo la solución, en lugar de camarera pide azafata para restaurante, puso así el anuncio y le llovieron solicitantes y pudo seleccionar las que quiso.

A lo mejor tenemos que hacer lo mismo en el tema de *housekeeping*, en lugar de camarera de habitaciones llamarlas azafatas de *housekeeping* que sueña mejor y en inglés.

E - Buena idea, hay unos tér-

minos que se emplean muchas veces de forma habitual que tienden a desmerecer una labor tan importante como es la que se realiza en este departamento.

Sr. H - Hay una realidad que hay que dar a conocer, si tú Emilia estuvieses dependiendo de un hotel o que yo fuese director de un hotel, entonces, pero da la casualidad que podemos hablar dos personas que tenemos una independencia en este sentido, por lo tanto podemos hablar tranquilamente.

Por ejemplo, en muchos hoteles de la costa la que ha sido la gobernanta es la mujer del dueño o director, con su saber más o menos, es decir que a veces lo que hacía no era precisamente ayudar. Aquella figura de la gobernanta de los años 60, se perdió, eran gobernantas echas a pulso en el día a día, con sus años de experiencia, formadas por ellas mismas y que llegaban a conseguir el puesto de gobernanta. Estas actuaban como verdaderos jefes de departamento, en el sentido de que una camarera de habitaciones tenía su trabajo por la mañana y por la tarde tenía su trabajo de costura, de enseñanza y aprendizaje de costura en el propio departamento por parte de la gobernanta, eso hoy en día ya no se lleva y ¿por qué no se tiene que llevar?, ¿es qué es malo aprender costura?

E - No, hay muchos clientes, por ejemplo en Barcelona ciudad, que solicitan este servicio, salen de compras y llevan alguna prenda a la lavandería o lencería del hotel para que le realicen pequeños arreglos o agradecen que las camisas le sean devueltas de lavandería con el repaso de costura (botones).

Sr. H - Esto sería un servicio más que presta el hotel, un botón que se rompe o un percalce o accidente que hay con la ropa, que cualquier camarera debería ser capaz de solucionar, por ejemplo, la camarera de guardia. Eso se puede conseguir cuando hay una formación interna, ahora claro, si resulta que empieza a las 6 o 7 de la mañana, hacen el turno de ocho horas seguido porque tienen cada una 30 habitaciones, cuando lo máximo que se puede dar en un hotel de cuatro o cinco estrellas hoy en día son 12 o 13, resulta imposible.

E - Aproximadamente se dan a partir de unas 17-19 habitaciones por camarera en jornada de ocho horas, según en qué tipo de hoteles de cuatro o cinco estrellas con bastante decoración y camas grandes.

Sr. H - Bueno, eso incluso ya es exagerado, con ello aumentarían los costes del personal pero también hay fórmulas hoy en día muy válidas que los hoteles tendrían que utilizar; unas fórmulas más flexibles de contratación, ya que quizá habría señoras simplemente amas de casa que solamente disponen de cuatro horas, bueno pues yo te contrato por cuatro horas, simplemente vienen, hacen sus cuatro horas con esa flexibilidad y esa adecuación de lo que es la demanda y la oferta laboral, en función de las horas que se tienen que cubrir y de esta forma podría resultar un departamento muy rentable a nivel de costes de personal y también por el tipo de servicio que se podría ofrecer al hotel y al propio cliente.

E - Nos encontramos también, por ejemplo hoy en día por parte de alguna gobernanta no se domina precisamente el tema de lencería, plancha,

costura, etc. así que difícilmente podrá formar al personal de su departamento. Me parece perfecto que la Escuela de Sant Pol proporcione esta información de lo que es el departamento porque esto futuros directores podrán exigir más formación por parte de la persona que tengan como jefe de este departamento.

Sr. H - Claro es que la gobernanta de un hotel es como la señora de la casa, la anfitriona, y la camarera de hotel es como la señora de la casa y la anfitriona por delegación de la gobernanta delante del cliente, entonces a cualquier anfitriona de la casa le gusta que cuando llegue una visita todo esté en perfecto estado de revista, esté limpio, reluciente, y eso no ocurre en la mayoría de las habitaciones de los hoteles.

E - No, predominan más los costes que la calidad de servicio, en muchos hoteles de tres, cuatro e incluso cinco estrellas, por mucha publicidad que se esté haciendo de calidad de servicio y atención al cliente, por mucho cursillo que se se de a las camareras, si al cliente no se le cambian las sábanas diariamente o como mínimo cuando es necesario y el personal de las empresas de trabajo temporal no está debidamente formado, la labor de la gobernanta es difícil que pueda repercutir en una buena atención al cliente.

Sr. H - Otro tema por ejemplo, es el de las cadenas hoteleras. Actualmente van hacia la consecución de los objetivos y sólo les interesa ésto. Yo no se como pueden coordinar la consecución de los objetivos, que son normalmente económicos, con la tan cacareada y apenas perceptible calidad, calidad y objetivos. En una cosa estándar

pueden estandarizarse, pero en una tarea que no, por ejemplo las cadenas hoteleras, ahora tienen casi mecanizado todo el proceso de limpieza de una habitación. El circuito que tiene que hacer una camarera en ocho horas, me parece muy bien eso es lo ideal, pero van a conseguir una calidad estándar simplemente. Qué significa estándar, que es generalizable al resto de todo el mundo, es decir, que todo el mundo hace lo mismo, por lo tanto todo mal porque lo único que recibe el cliente es lo que se ve: que los hoteles no están limpios, que hay precintos donde no tendría que haber precintos y que hay amenities donde quizá tendría que haber antes limpieza y después amenities en caso secundario, eso es lo estándar y por tanto la calidad estándar.

Esa calidad, no es la que espera el cliente, éste tiene otras expectativas. Hay otra cosa que el cliente valora y es la relación calidad-precio, entonces las expectativas de un cliente cuando paga 18, 20 ó 30.000 pta. por habitación son diferentes de una calidad estándar. El huésped de un hotel no es que busque cosas raras sino simplemente lo que es fundamental, limpieza. Cuando hay limpieza y orden entonces ha conseguido sus expectativas y todo mejora con otros detalles como son unas flores bien plantadas en su sitio, un cuadro en su sitio o unos cristales limpios.

Si no hay satisfacción por el cliente nunca hay calidad por mucho que el estándar de calidad que se ha fijado en el hotel haya pasado por la parrilla correspondiente y hayan dicho: sí señor este producto tiene una calidad fijada por nosotros, una cosa es que la fije el hotel y otra la percepción que tenga el cliente, que es lo que interesa.



Fisioterapia aplicada al hotel

Hace unos años me llamó la atención que una cadena de hoteles cambiara los somieres tradicionales por otros con un sistema muy fácil de utilizar y sumamente práctico para hacer las camas. Hablando con la gobernanta de uno de estos hoteles me comentó que su empresa había considerado que reducían mucho el número de bajas entre el personal de limpieza de habitaciones con este sistema.

En un curso para camareras de piso, pensé que sería interesante dar a conocer una serie de pequeños apuntes que nos sirvieran para mejorar nuestras posturas al realizar trabajos que como en el caso de las camas requieren un esfuerzo. Para las camareras, no es lo mismo retirar una cama para poder hacerla bien, en suelos de terrazo, marmol, etc. que en los suelos alfombrados o enmoquetados.

Las camareras de pisos hacen un promedio de 30 camas en una

jornada de ocho horas, y modificar el sistema de las camas de los hoteles es mucho más difícil que acostumbrar al personal a realizar los trabajos de forma que se puedan evitar algunas bajas por lesiones de espalda.

Para estos cursos contamos con la colaboración de Mariabel Pinillos, fisioterapeuta que se informó y conoce el trabajo que se realiza en el departamento, mediante sus explicaciones y ejercicios prácticos, pudimos comprobar lo interesante que es por parte de la gobernanta poder instruir a su personal en la mejora de las posturas a la hora de realizar el trabajo.

Emilia - ¿Cuál fue su objetivo al preparar el curso para camareras de pisos y para el de gobernanta?

Maribel - Mi objetivo prioritario fue que las asistentes tomaran conciencia de la importancia de una buena higiene postural, tanto en el lugar de



trabajo como realizando otro tipo de tareas y que beneficia tanto al trabajador como a los intereses de la empresa. No debemos olvidar que fuera del lugar de trabajo también hay una serie de detalles añadidos que nos pueden llevar a problemas, como por ejemplo, en las señoras los consabidos bolsos que la mayoría tienen un peso que hace forzar la espalda ligeramente; el levantar pesos como por ejemplo los niños pequeños, o llevar un tipo de calzado que no es el adecuado.

Emilia - ¿A qué se refiere con el termino higiene postural?

Maribel - A la manera correcta de colocar nuestro cuerpo, con especial importancia nuestra espalda; para realizar cualquier actividad. Y es importante tanto en el trabajo como en toda actividad que realizamos. En este caso especialmente a las camareras de habitaciones al pasar el aspi-

rador, hacer las camas, limpiar las bañeras, etc. Y para las planchadoras que están de pie la mayor parte de la jornada.

Emilia - ¿Y qué beneficios tiene esta higiene postural?

Maribel - En primer lugar para el propio trabajador porque previene lesiones, principalmente los conocidos dolores de espalda y nos hace sentir mejor, lo cual mejora notablemente nuestro humor. En segundo lugar para la empresa, minimizando las bajas y obteniendo más rendimiento de sus trabajadores.

Emilia - ¿Nos podría comentar que recomendaciones especiales aconsejó a las asistentes a los cursos?

Maribel - Algunas reglas que se dieron eran muy sencillas:

- No llevar tacones muy altos,

no llevar calzado estrecho y evitar las suelas sintéticas.

- Al llevar peso cogerlo equilibrado, no todo a un lado.

- El bolso mejor en bandolera o mochila, para evitar mucho peso.

- Al estar de pie poner una banqueta e ir cambiando de pie alternativamente por ejemplo al planchar.

- Mejor empujar que estirar.

- Al hacer la cama evitar doblarse únicamente de la cintura, doblar las rodillas antes que inclinarse hacia delante.

- Para barrer utilizar palos largos y colocar la espalda recta.

Considero que poner en práctica estos pequeños detalles nos puede llevar a mejorar notablemente nuestras posturas.



Solicítelo. Es gratuito

Teléfono: 914 40 29 28

Fax: 914 40 29 32

Internet: www.alcion.es

e-mail: produccion@alcion.es

Correo: Editorial Alción, S.A.

Edificio ECU

Medea, 4

28037 Madrid