

# LOS PRODUCTOS DE LA LIMPIEZA DE ÁREAS Y HABITACIONES EN EL ÁMBITO TURÍSTICO HOTELERO. RECOMENDACIONES METODOLÓGICAS PARA SU USO.

**Autoras: M. Sc. Bárbara Campos Díaz<sup>1</sup> y M. Sc. Mercedes Gallardo Castro<sup>2</sup>.**

1. *Centro de Capacitación del MINTUR en Matanzas. 34 y 3ra Avenida. Varadero.*
2. *Centro de Capacitación del MINTUR en Matanzas. 34 y 3ra Avenida. Varadero.*

## **Resumen**

En la hotelería el departamento de ama de llaves es un eslabón esencial, ya que la limpieza e higiene de las habitaciones y áreas son fundamentales para lograr el confort y satisfacción de los clientes, la camarera responsable de ofrecer un servicio que cumpla con ambos, debe eliminar suciedades sueltas y adheridas para eso requiere la utilización de productos químicos que disuelvan estas. Conocer las características, clasificación y peligrosidad que generan es muy importante para no exponerse a riesgos innecesariamente. Usarlos la suciedad y la superficie a limpiar garantiza la efectividad de la limpieza realizada. Resulta muy necesaria la actuación responsable de las personas que trabajan con ellos porque no se logra más limpieza utilizando más cantidad. Es más ecológico mantener limpias áreas y habitaciones que utilizar productos para desincrustar la suciedad, que deterioran la salud y el medio ambiente.

***Palabras claves: Productos, Peligrosidad, Riesgo, Protección.***

---

## Desarrollo.

La camarera en su trabajo diario para eliminar suciedades adheridas utiliza diversos productos que constituyen riesgos para su salud, por ello es muy importante que conozca las características generales, de los productos para la limpieza:

- Los productos de limpieza son compuestos químicos industrializados.
- La mayoría de ellos son corrosivos y tóxicos.
- Se utilizan para remover la suciedad (utensilios, muebles, pisos, paredes, ventanas y ropas).
- Se aplican en su mayoría disueltos en agua utilizando para ello útiles y equipos apropiados.
- Se presentan en diferentes formas (crema, polvo, líquido, gelatina, pasta) y envases (botellas, spray, latas, plásticos u otros).

Según el tipo de suciedad que se va a eliminar se selecciona el producto por eso es conveniente saber a qué grupo pertenece el seleccionado para hacer la limpieza.

Para su estudio se clasifican en varios grupos: detergentes, desincrustantes, desinfectantes, ambientadores o aromatizantes, abrillantadores, jabones.

Los denominados *detergentes*, pueden servir para: ablandar o acondicionar el agua, mejorar la capacidad mojante de la solución limpiadora, solubilizar las sales minerales, disolver las grasas, disociar los precipitados o dispersar las partículas en suspensión, disolver la mayor cantidad de sustancias solubles.

Los agentes químicos *desinfectantes* destruyen todos los elementos patógenos y realizan las acciones siguientes sobre estos:

- a) Germicida: destrucción de microorganismos en general
- b) Bactericida: destrucción de bacterias
- c) Viricida: destrucción de virus.
- d) Fungicida: destrucción de hongos.
- e) Alguicida: destrucción de algas.

*Desincrustantes (o decapantes)*: Producto líquido de carácter ácido que se usa en la limpieza de cerámica y azulejos. Existen desincrustantes con detergentes. Se debe aplicar

una vez por semana en las limpiezas sanitarias. Se aplica con un paño humedecido en el producto; en el caso del inodoro se debe extraer el agua, echar el producto, esperar unos minutos para que actúe y después eliminar la costra con el hisopo.

*Ambientadores o aromatizantes:* producto líquido, que se presenta en diferentes aromas: orquídeas, violeta, manzana, limón, pino, y otros. Se usa para salones, elevadores, baños y otros.

*Pulimentos (o abrillantadores):* existen varios tipos en dependencia de su aplicación: para muebles: sustancia para pulir muebles y objetos de madera. Puede ser líquido, en forma de crema y en espuma (spray). Todos contienen cera abrillantadora. Se aplica según las instrucciones y tipos de muebles. En el pulimento es fundamental la utilización de paños. No se debe aplicar diariamente.

Para pisos: producto industrial resultado de la mezcla de arena más sílice o piedra pómez. Da brillo y retira suciedad. Actualmente se utilizan las ceras para mantener pulidos los pisos.

Para metales: sustancia pastosa que se aplica para limpiar y pulir cualquier tipo de metales, y elimina toda clase de suciedad incrustada, dejando una capa de protección. Aplicar el producto con un paño seco hasta obtener el brillo deseado, p. ej: bases de lámparas, picaportes, marcos metálicos.

*Jabones:* Tanto blandos como duros, son considerados productos de la limpieza con cierto valor antiséptico, el jabón cremoso sirve para el lavado de las manos y la cara, pero resulta más económico que el segundo al posibilitar su uso con dispensador, y con los duros se fabrican jabones en polvo, escamas, en barras o en pastillas. Se utilizan en paredes esmaltadas, muebles, pisos y plásticos (revestimientos, muebles).

Dentro de estos grupos existen en el mercado diversos productos que las camareras deben conocer a través de la información que les propicia la etiqueta, imprescindible para el momento de su utilización.



Esta etiqueta no solo debe estar en el envase original también en todos aquellos a los que se trasvase por lo que deberá reproducirla.

La etiqueta contiene los datos siguientes:




- Identidad del producto nombre químico o en caso de ser un producto manufacturado, nombre comercial y mención de las sustancias que lo componen.
- Identidad del fabricante: Nombre y Dirección.

- Pictogramas de peligro: Símbolos, que corresponden a los peligros más graves que comporta la utilización del producto.
- Riesgos específicos: se especifican los riesgos con frases estipuladas en conformidad con la normativa legal existente sobre clasificación, envasado y etiquetado de sustancias químicas y preparados peligrosos.

La etiqueta además de indicar el modo de actuación tiene un símbolo que lo clasifica en base a su peligrosidad e indica sus propiedades tóxicas, ellos reciben el nombre de (pictogramas).

Pictograma	Significado
	<p><i>Peligroso por aspiración:</i> estos productos pueden llegar al organismo por inhalación y causar efectos negativos muy diversos, en especial, muy graves a largo plazo. Pueden provocar efectos cancerígenos, mutágenos (modifican el ADN de las células y dañan a la persona expuesta o a su descendencia), tóxicos para la reproducción, causar efectos nefastos en las funciones sexuales, la fertilidad, provocar la muerte del feto o malformaciones, modificar el funcionamiento de ciertos órganos, como el hígado, el sistema nervioso, etc., entrañar graves efectos sobre los pulmones y provocar alergias respiratorias</p>
	<p><i>Irritación cutánea:</i> el signo de exclamación es una advertencia de los efectos adversos que el producto puede provocar en dosis altas. Algunas de estas consecuencias negativas son irritación en ojos, garganta, nariz y piel, alergias cutáneas, somnolencia o vértigo.</p>
	<p><i>Gas:</i> el dibujo de la bombona señala que es un envase con gas a presión. Algunos pueden explotar con el calor, como los gases comprimidos, licuados o disueltos. Los licuados refrigerados pueden causar quemaduras o heridas criogénicas, al estar a muy baja temperatura. En la anterior normativa no había</p>

	<p>un símbolo para estos productos a presión o comprimido, tan solo una frase de peligro.</p>
	<p><i>Toxicidad aguda:</i> la calavera y las dos tibias cruzadas advierten de que el producto genera efectos adversos para la salud, incluso en pequeñas dosis, y con consecuencias inmediatas. Al entrar en contacto con el mismo se pueden sentir náuseas, vómitos, dolores de cabeza, pérdida de conocimiento. En un caso extremo, puede causar la muerte.</p>
	<p><i>Corrosivo:</i> el producto puede atacar o destruir metales y causar daños irreversibles a la piel, ojos u otros tejidos vivos, en caso de contacto o proyección.</p>
	<p><i>Inflamable:</i> el producto comienza a arder de forma muy fácil, incluso por debajo de 0° C, al contacto con una llama, chispa, electricidad estática, etc.), por calor o fricción, al contacto con el aire o agua, o si se liberan gases inflamables. El alcohol, el metanol, la trementina y su esencia, la acetona, los disolventes de pintura, las pinturas en aerosol y metálicas, los desheladores de cristales, los purificadores de aire, etc., son inflamables.</p>

	<p><i>Comburente:</i> a diferencia del pictograma para los productos inflamables, la llama está encima de un círculo. Se hace esta distinción para avisar de que el producto es comburente. Son productos ricos en oxígeno que en contacto con otras sustancias, sobre todo inflamables, pueden provocar, avivar o agravar un incendio o una explosión. Los disolventes que contienen peróxidos, como el ácido peracético, son comburentes.</p>
	<p><i>Explosivo:</i> este símbolo de una bomba hecha añicos alerta de que el producto puede explotar al contacto con una llama, chispa, electricidad estática, bajo efecto del calor, en contacto con otros productos, por rozamientos, choques, fricción, etc. Los aerosoles de todo tipo, como lacas o desodorantes, incluso cuando se han acabado, son explosivos por encima de 50° C.</p>
	<p><i>Peligroso para el medio ambiente acuático:</i> este pictograma con un árbol y un pez indica que el producto provoca efectos nefastos para los organismos del medio acuático (peces, crustáceos, algas, otras plantas acuáticas, etc.). La anterior clasificación consideraba los efectos tóxicos también sobre el medio terrestre e incluía una frase de riesgo indicativa del peligro del producto sobre la capa de ozono.</p>

Es muy importante para la camarera tener acceso a la información que ofrece la ficha técnica del producto que le permite conocer el ph que tiene el mismo porque no se puede valorar su eficacia si no se está seguro de que su aplicación es correcta. La naturaleza neutra, ácida o alcalina determina el tipo de suciedad que puede eliminar.

Ph significa potencial de hidrogeno, que es un valor que mide la cantidad de iones de hidrogeno contenidos en una solución: el ph es un número adimensional que indica si un producto en base acuosa es ácido, neutro o alcalino, la medición no se puede realizar en productos sólidos. La escala del ph va de 0 a 14.

La acidez de los productos se comprueba mediante sistemas de como tirillas de papel tornasol, termómetro digital. A partir de estas pruebas se identifica de manera general los compuestos como ácidos, alcalinos o neutros. Cuando más cerca está del 0 más ácido es el producto y cuanto más cerca está del 14 más alcalino.

1. Clasificación de los productos según su indicación de ph. Es importante conocer esta clasificación porque en la utilización de los muy ácidos o muy alcalinos siempre se deben tomar medidas de precaución para proteger la salud de las personas que lo manipulan, así como para mantener el buen estado de las superficies sobre las que se aplican, debido a que los dos extremos de la escala pueden ser muy agresivos.

Todo el personal que trabaja en el departamento de ama de llaves debe saber que no se puede mezclar nunca un producto ácido con uno alcalino, porque la reacción química que se produce puede ser muy tóxica.

Según su situación en la escala de medición del ph, la clasificación es la siguiente:

- 0-3 ácido fuerte.
- 3-6 ácido débil.
- 6-10 neutro.
- 10-12 Alcalino débil.
- 12-14 Alcalino fuerte.

2. Aplicación de los productos según su ph. En la documentación de todos los productos de limpieza industrial figura su ph, según el cual se aplican para eliminar los diferentes tipos de suciedad. Es necesario considerar que dentro de la escala existen muchos niveles intermedios y eso hace que, por ejemplo, no se pueda hablar de un ácido sin decir cuál es su grado de acidez, igual sucede con los neutros y los alcalinos.

- a) Los productos alcalinos, ph (7 al 14) son desengrasantes. Se utilizan principalmente en la limpieza de cocinas y sus dependencias, para eliminar grasas fuertes. Son alcalinos: la lejía, amoniacos y otros.
- b) Los productos neutros, ph (7) son mantenedores. Son los más utilizados en todas las instalaciones y los menos agresivos, generalmente con ellos se elimina la mayor parte de la suciedad que se genera en un hotel.se utilizan para quitar manchas de comidas y bebidas. Son neutros: el gel de baño, el champú de moquetas.
- c) Los productos ácidos, ph (0 al 7) son desincrustantes. Se requieren para suciedades muy concretas y eliminar incrustaciones como. Óxido, cal, orina, sarro. Son desincrustantes el WC-6 y otros.

Por todo lo antes mencionado la gobernanta tiene el deber de capacitar a sus camareras en estos temas y es muy conveniente para ello poseer la ficha técnica de cada producto y la de seguridad ya que ofrecen las siguientes informaciones: aplicación, propiedades físico-químicas, características, modo de empleo, dosificación, normas de manipulación, precauciones y otros.

La utilización de estos productos para la limpieza constituye un riesgo para quienes los usan ya que pueden afectar la salud en mayor o menor medida, durante su manipulación, porque producen vapores que pueden ser respirados o porque se puede tener contacto directo con ellos y penetrar en el organismo a través de la piel, por eso se recomienda.

- Conservarlo en su envase original, si no hay más remedio, nunca lo hagas aspirando por la boca, de forma inmediata etiquetael nuevo recipiente con el nombre del producto y no uses envases que puedan dar lugar a confusión, por ejemplo no uses botellas de agua o envases de productos alimenticios.
- Conservar el recipiente bien cerrado.
- Almacenar en un lugar ventilado.
- No mezclar productos, pueden reaccionar violentamente y generar gases tóxicos o irritantes, respetar las advertencias del proveedor en la etiqueta.
- Durante la utilización de ellos no se debe fumar, comer, ni beber.
- Evitar siempre el contacto con la piel, los ojos y la boca.
- No bebas ni comas ni fumes mientras manipules productos químicos.
- Cuida la higiene personal en especial tras usar los productos de limpieza. Lávese siempre las manos con jabón cuando termine su trabajo o cuando haya manejado algún producto de limpieza.
- Rocíe siempre los materiales hacia abajo y en dirección opuesta a usted, a fin de evitar verse expuesto al producto.
- Cuando se aplica algún producto de limpieza se debe hacer a poca altura y adoptando una postura que evite salpicaduras en especial en los ojos. Si no es posible, será necesario utilizar gafas de protección.
- Usa siempre los equipos de protección individual (EPI'S) que el fabricante indica en la ficha, en cuanto a protección en la aplicación del producto.

## Conclusiones

El conocimiento de las características, clasificación, naturaleza, peligros y propiedades tóxicas de los productos, permite a la camarera lograr mejores resultados en limpieza e higienización de habitaciones, áreas, pues los usa de acuerdo al tipo de suciedad y las características de la superficie a limpiar.

Tener en cuenta las informaciones que ofrecen las fichas técnica y de seguridad, así como seguir las recomendaciones del fabricante, constituyen la forma metodológicamente acertada de prevenir los riesgos que estos generan.



## **Bibliografía.**

COLECTIVO DE AUTORES. Regiduría hotelera: Camareras de alojamiento Vol. Ediciones. Balcón, La Habana. 2007. Pág. 112-126.

LÓPEZ COLLADO, A. La Gobernanta. Manual de hostelería. Madrid: Editorial Paraninfo, 1990.

OLMO GARRE, M. J. Departamento de gobernanta de hotel. Sistemas y procesos. Pág 112- 129.

COLECTIVO DE AUTORES. Secretaría de Salud Laboral. Cuadernillo informativo de PRL Camarera de Piso. Con prevención gánate la vida [en línea]. UGT Madrid. Consultado el 12/2/2016. Recuperado el 19 de octubre de 2018 en: [www.saludlaboralugtmadrid.org](http://www.saludlaboralugtmadrid.org).

COLECTIVO DE AUTORES. Manual de Seguridad y Salud en hostelería FREMAP. Mutua de Accidentes del trabajo y Enfermedades profesionales de la Seguridad Social [en línea] No. 61. Pág.12. Consultado el 3/6/2016. Recuperado el 18 de septiembre de 2018 en: <http://www.fremap.es>.

COLECTIVO DE AUTORES. Instituto Regional de Seguridad y Salud en el trabajo. Consejería de Empleo Mujer e Inmigración. Guía de buenas prácticas para aplicación de la prevención de riesgos laborales en los alojamientos rurales. Exposición a sustancias nocivas, tóxicas, causticas y/o corrosivas (I) y (II) [en línea]. Pág.37. Consultado el 12/2/2014. Recuperado el 21 de octubre de 201 en: [www.madrid.org](http://www.madrid.org).

COLECTIVO DE AUTORES. Fundación de prevención de riesgos laborales. Guía sobre riesgos laborales y medidas preventivas camareras de piso. Limpieza [en línea]. Pág.19. Quito. Ecuador. 2012. Recuperado el 16 de septiembre de 2018 en: [www.turismo.gob.ec](http://www.turismo.gob.ec).

COLECTIVO DE AUTORES. Fundación de prevención de Riesgos Laborales en el sector de hostelería. La prevención de Riesgos Laborales en el área funcional 4ª. Servicios de pisos y limpieza. [en línea] Pág. 36. Islas Baleares. Consultado 13/6/2017. Recuperado el 23 de septiembre de 2018 en: <http://www.fphib.es>.