

RELEXIONES SOBRE LA PROFESIONALIDAD EN EL TRABAJO DE LA CAMARERA DE HABITACIONES.

Mercedes Caridad González Hernández¹

1. Licenciada en Educación, Especialidad de Español-Literatura, Profesora principal de Regiduría de Pisos, Departamento de Técnicas Profesionales, Centro de Capacitación Territorial "José Smith Comas" Mintur Matanzas, Cuba

Resumen:

El desempeño de la camarera trasciende los marcos reductivos que han pretendido menoscabarlo como un empleo poco calificado. Aun cuando obviamente no disponga de las prerrogativas propias del rango diplomático, la camarera es siempre una embajadora que representa el modus vivendi, la idiosincrasia y el nivel de desarrollo cultural de su país de origen. Asume esa misión a diario, teniendo en cuenta su cercanía a los turistas y a su intimidad, debido al acceso cotidiano a sus habitaciones. Para que la camarera se considere una buena profesional y asuma su labor a un nivel de excelencia, es necesario que tenga una presencia personal impecable, que actúe con un comportamiento correcto en todo momento, signado por las normas de urbanidad universalmente aceptadas y contribuya, además, con la sonrisa, la amabilidad y el buen cumplimiento de su trabajo (caracterizado por la acendrada higiene, la creatividad y el buen gusto estético en la puesta a punto de la habitación), a que el turista como cliente se lleve un grato recuerdo de su estancia en ese hotel y en el país, sintiéndose identificado con la instalación y su personal, y compulsado a repetir su visita.

Palabras claves: *camarera, comportamiento, presencia personal, profesionalidad, cliente*

Introducción:

Un establecimiento hotelero debe tener como principio la cortesía, el respeto, la puntualidad, el interés por los demás y una correcta expresión tanto oral, escrita y corporal. El personal debe mostrar disponibilidad por atender y ayudar a los clientes en todo momento. Todas las profesionales tienen la obligación de colaborar a la dignificación de su profesión, y de contribuir al conocimiento detallado de todo lo que el cargo representa.

El puesto de trabajo de camarera de habitaciones es vital para el éxito continuado en un hotel, demandándosele requisitos tales como presencia personal impecable, comportamiento correcto, conocimientos profesionales (de aplicación de la tecnología en la limpieza, de presentación y orden de las habitaciones, del tipo de cliente, del mercado turístico visitante, de idioma, de control sobre los materiales y medios a su disposición para efectuar su labor).

Desarrollo:

El modelado del deber ser – personal y profesional - de una camarera, dista mucho de haber alcanzado su etapa clásica de desarrollo en el estado del arte. En consecuencia, la bibliografía sobre el tema (aún escasa) trata los requisitos del desempeño del *modus operandi* de la camarera de una manera atomizada, al margen de un necesario enfoque de sistema. Eso obligó a la autora a sintetizar su experiencia para ofrecerla y a realizar un meta-análisis de lo poco que está publicado y que posee el valor científico necesario que trasciende los limitados marcos de la literatura de divulgación.

Para que la camarera se considere una buena profesional es necesario:

Presencia impecable. Incluye:

- Uniforme completo, limpio y bien planchado
- Calzado reglamentado.
- Maquillaje discreto.
- Manos y uñas limpias.
- Cabello limpio, cuidado y recogido.
- Evitar perfumes intensos.

La apariencia personal es importante, deberá indicar pulcritud y eficiencia. Durante el turno solo usará el uniforme asignado. Cofia y delantal limpio, bien peinada, zapatos autorizados y medias, joyas mínimas y maquillaje discreto.

Comportamiento correcto:

- No elevar su tono de voz.
- No fumar y no beber en el área de trabajo.
- Evitar discusiones con los compañeros en presencia del cliente.
- Siempre escuchar o saludar al cliente con amabilidad, respeto y cortesía.
- Ser diligente pero no correr por los pasillos.
- Ser responsables de imagen del hotel en las plantas.
- Tratar siempre de pasar inadvertidas.
- Respetar el confort y el descanso del cliente en todo momento.
- Emplear correctamente la lengua materna y la extranjera que emplee con los clientes.
- Mantener la sonrisa profesional. Contribuyendo con su sonrisa, amabilidad, y un buen cumplimento de su trabajo a que el huésped se lleve un grato recuerdo de su estancia.
- Siempre llamar 3 veces antes de abrir ninguna habitación, avisando el servicio de limpieza.

Cualquier ausencia debe reportarse con suficiente antelación, de modo tal que se puedan tomar las medidas oportunas para cubrir el servicio.

Conocimientos profesionales:

Aplicación de la tecnología en la limpieza

- Limpieza y puesta a punto de las habitaciones.
- Montaje y desmontaje de carro auxiliar.
- Empleo de los productos adecuados de limpieza, atendiendo a las posibles sugerencias de empleo de productos alternativos, en caso de que los clientes reporten riesgo de alergias.

De presentación y orden de las habitaciones:

- Tendido de cama.
- Acondicionamiento de dormitorio y baño.
- Estándares de calidad en habitaciones.
- Aplicación de los elementos y principios del diseño en el acabado de las habitaciones.

Del cliente:

- Por perfil psicológico, según su origen.

- Especiales.

De mercado:

- Características del mercado que visita el hotel.

De idioma:

- Comunicación con el cliente en lengua materna y la extranjera correspondiente. Al menos, saber comunicarse bien en inglés como idioma universal.

De controles:

- Inventario de lencería, insumos y medios básicos.
- Llenado de reportes de habitaciones, averías e incidencias.

1. Silencio y discreción en áreas habitacionales

- El silencio como muestra de nuestro respeto hacia los clientes.

¿Cómo evitar el ruido en el área habitacional? Medidas a tomar para paliarlo. Consecuentemente, la camarera debe evitar el ruido, es recomendable adoptar medidas preventivas para reducirlo:

- Usar zapatos de suela blanda.
 - El carro con los utensilios e insumos tendrá ruedas amortiguadoras, y cualquier pieza suelta será reportada a del Departamento de Servicios Técnicos para que sea ajustada cuanto antes.
 - Cuidar que las puertas no suenen, mantener sus bisagras engrasadas y evitar cierres bruscos.
 - Tratar siempre de pasar inadvertidos, la presencia en el área debe ser discreta, silenciosa.
 - Respetar el confort y el descanso del cliente en todo momento.
 - Evitar los ruidos innecesarios al manipular los utensilios, aparatos e insumos.
 - No conversar en voz alta en los pasillos.
2. Siempre escuchar con amabilidad, respeto y cortesía.

Es muy eficaz y positivo mantener siempre un contacto profesional y amable con todos los huéspedes, en cualquier momento que nos los encontremos durante el trabajo. Es necesario:

- Escucharlos atentamente.
- Dar disculpas por los inconvenientes causados, si los hubiere.

- Hacer todo lo posible por resolver los problemas con rapidez y eficacia. Si no está a su alcance resolverlo, informar rápidamente al superior.
 - Averiguar posteriormente si el problema quedó resuelto.
3. Buena actuación.

Si el cliente solicita algún servicio, y está en sus manos llevarlo a cabo, actuar lo antes posible. Informe siempre a la Gobernanta, con mayor razón si no puede ofrecer el servicio solicitado porque escapa a su jurisdicción y competencia como camarera.

- No comience a trabajar siempre por la misma habitación y tenga en cuenta un orden de prioridades.
 - Si el cliente entra a su habitación, salúdele y pregúntele si puede seguir trabajando.
 - No use los objetos personales del cliente.
4. Clientes que no desean ser molestados o interrumpidos en su descanso.
- Para estas ocasiones se suele utilizar un indicativo en forma de colgante. El cliente lo coloca en el pomo exterior de su puerta de habitación y de esta forma la camarera del área habitacional tendrá especial cuidado de no hacer ruido o de entrar en la habitación.

Este cartel le señala al personal del hotel que bajo concepto alguno debe entrar en la habitación del cliente del servicio.

Si el cartel de *no molestar* permanece puesto durante un tiempo anormal, deberá informarse a la Supervisora para que haga la investigación pertinente.

Asimismo, el cliente puede emplearlo a primera hora de la noche si no desea que hagan la descubierta (suponiendo que el hotel ofrezca este servicio). En un caso así, dejar el cartel colgado va a ser suficiente a fin de no interrumpir al huésped en toda la noche.

5. El mismo cartel puede llevar una información distinta en su reverso. Puede indicar el *dar preferencia* en arreglar esa habitación. El cliente puede prever volver pronto y necesitar se atienda la habitación antes de su regreso.

La camarera hará estas habitaciones en primer lugar, respetando los deseos del cliente.

Este cartel bien empleado tiene muchas ventajas, sin embargo, también produce inconvenientes, muchas veces debido a descuidos por parte del cliente del servicio, que olvida retirarlo en el momento en que abandona la habitación y cuando retorna, descubre que la habitación está sin limpiar. En estos casos, la solución pasa por una buena comunicación con el cliente y una puesta a punto rápida y eficaz de la habitación.

6. Seguridad en las habitaciones

Por ser la persona del hotel que más tiempo pasa en las áreas de habitaciones, la camarera tiene oportunidad de conocer muy de cerca los movimientos de los clientes, sus costumbres, sus necesidades, su comportamiento.

Con la práctica se va familiarizando con el comportamiento habitual del cliente del hotel. Ello le permite estar alerta y poder detectar cualquier comportamiento extraño o sospechoso.

- Clientes que no salen de su habitación.
- Merodeadores por los pasillos y escaleras.
- Ruidos a deshora.
- Visitas de personas extrañas.
- Equipaje demasiado reducido.

Cualquier actitud que no se corresponda con la personalidad del cliente debe ser reportada a la Supervisora, que evaluará la situación y la pondrá en conocimiento de la Gobernanta.

7. Directrices del Departamento de Ama de Llaves:

- Durante la limpieza de la habitación ocupada no se deja nunca la puerta abierta cuando la camarera no está dentro, ejemplo: cuando va a buscar alguna cosa a su office.
- La camarera no abre la puerta de la habitación a nadie, aunque se lo pidan con insistencia ejemplo: cuando le dicen que él es el cliente y ha perdido la llave, dirigirlo a la recepción para que le faciliten la llave.
- Las llaves maestras con las que se trabajan en el departamento y que sirven para abrir determinadas zonas de habitaciones son custodiadas con la máxima responsabilidad. No se deja en ningún momento que los empleados se la lleven consigo, al terminar la jornada deben devolverla a su departamento.
- El personal de habitaciones no informa nunca sobre el nombre o número de habitaciones que ocupa el cliente a personas que se lo pregunten.
- Durante la limpieza de la habitación no se permite a nadie que entre en ella, ni para preguntar, la camarera debe salir inmediatamente al pasillo y atender a la persona que lo desea.
- No revolver nunca las pertenencias personales de un cliente, respetar siempre su integridad.

La limpieza también garantiza la seguridad al cliente en los hoteles.

Área habitacional:

- Ventilar la habitación en el momento que se realiza la limpieza.
 - Comprobar las luces, temperatura de agua, desagües, equipos eléctricos.
 - Desinfectar adecuadamente los baños.
 - Emplear productos ecológicos dosificados correctamente.
 - Desempolvar las habitaciones eliminando los ácaros del polvo.
 - Cambiar según lo establecido la lencería: ropa plana y de felpa y a solicitud del cliente.
 - Reportar las averías inmediatamente a mantenimiento.
 - Hacer las habitaciones teniendo en cuenta las preferencias del cliente.
 - Cumplir con la planificación del volteo de colchones.
8. Calidad en la limpieza de habitaciones:
- Impecable limpieza y aseo de la habitación que transmita al huésped la sensación agradable de frescura y confort obtenida por la perfección en los detalles.
 - Cumplimiento estricto de los estándares de aseo.

Conclusiones:

La camarera de habitaciones es la responsable de la imagen del hotel en el área habitacional. Esa imagen tiene que ser impecable, debe ganarse la confianza y satisfacción completa de los clientes. Es importante que estos se sientan como en casa y eso se logra con una limpieza correcta y una presentación estética de la habitación, de modo tal que, cuando entren en la estancia, los huéspedes sientan la sensación de que la están estrenando. Esta sensación no debe tenerla solo en el primer acceso a la habitación, sino que se mantenga, de manera sostenida, durante toda su estadía en la instalación hotelera.

Los requisitos profesionales que deben poseer las camareras (presencia personal impecable, conducta irreprochable en todo momento, conocimientos profesionales referidos a la aplicación eficaz de la tecnología en la limpieza y de presentación estética y orden de las habitaciones, del tipo de cliente que está atendiendo y del mercado turístico visitante, de idiomas universales, en tanto garantía de comunicación eficaz para atender las necesidades de su clientela, así como de control sobre los equipos e insumos, necesarios y suficientes, que debe usar para realizar su labor); tienen un carácter de sistema. En consecuencia, las camareras no deben tener esos requisitos y aplicarlos con un nivel asimétrico de valor, sino que el nivel de tales requisitos debe ser percibido como homogéneo entre ellos y alto por su calidad. Solo así, el servicio profesional de la camarera será de excelencia.

Bibliografía.

- Casas Brucart, Valentín. (S.A). La calidad ambiental derivada de la limpieza y desinfección. Disponible en:
<https://www.cresca.upc.edu/sites/default/files/docs/11.Valent%C3%AD%20Casas ITE L.pdf>
- Colectivo de Autores. (2007) Regiduría Hotelera. Ediciones Balcón.
- Escobar Aguiar Eduardo Felipe. (2011) El confort como una importante dimensión de la calidad en la hotelería. Revista TuryDes. Vol 4, No 9,2011.
- Gallego, Jesús Felipe. (2002). Gestión de hoteles una nueva visión. La gestión de alojamiento capítulo 8. Ed. Thomsom Paraninfo, España, Pág. 411 a la 509.
- González Hernández, Mercedes de la Caridad. (2011) El detalle en la limpieza de instalaciones hoteleras. <http://www.gestiopolis.com/el-detalle-limpieza-en-instalaciones-hoteleras>