



Vol 3, Nº 8 (septiembre/setembro 2010)

LA LIMPIEZA COMO UNA IMPORTANTE DIMENSIÓN DE CALIDAD EN LA HOTELERÍA

MSc. Eduardo Felipe Escobar Aguiar
Profesor Principal de Gestión Empresarial
Escuela de Hotelería y Turismo de Camaguey.

RESUMEN

Este artículo expone de forma muy sintética las experiencias prácticas del autor en el ámbito de la hotelería, a partir de auditorías efectuadas a instalaciones hoteleras y del trabajo con las normas y requerimientos del sector hotelero y de los touroperadores.

Profundiza en una de las dimensiones planteadas por los turistas para valorar la calidad de un hotel: la limpieza, la cual como se expone en el artículo está estrechamente vinculada a la higiene.

Explora los requerimientos que se deben cumplir en las áreas más importantes del hotel para garantizar la limpieza y la higienización.

Palabras claves: Calidad, dimensiones de calidad, limpieza, higiene, contaminación, cocina, alimentos y bebidas, piscina, turismo, hotel.

La limpieza y la higiene en la hotelería.

Entre una de las 10 dimensiones de calidad más valoradas por los turistas en las instalaciones hoteleras según una investigación¹ realizada en el ámbito de la hotelería está la limpieza, por eso se hará un análisis de esta.

La limpieza, según términos médicos “Es la eliminación del material extra o (polvo, tierra, detrito orgánico y otros) de la superficie inerte o viva y que en su efecto de barrido elimina también a los agentes biológicos superficiales. El agua, jabón o detergente y el secado posterior son los elementos básicos del proceso.”²

Es preciso hacer notar que esta definición plantea que la limpieza elimina a los agentes biológicos superficiales, pero ¿Qué hacer para eliminar los agentes biológicos no superficiales?

¹ Escobar Aguiar, Eduardo Felipe “La relación imagen - calidad en los servicios hoteleros” en <http://www.eumed.net/rev/turedes/05/efea.htm>. Consultado el 11 de junio de 2010.

² Manual de procedimientos de enfermería - Limpieza en <http://gsdl.bvs.sld.cu/cgi-bin/library?e=d-00000-00--off-0enfermeria--00-0-0-10-0---0---Oprompt-10---4-----0-11--11-zh-50---20-about---00-0-1-00-0-0-11-1-Ogbk-00&a=d&cl=CL2.10&d=HASH01edb54f67809c82075407c9.8.fc> Consultado el 14 de junio de 2010.

Pues para ello se utiliza la desinfección que es la “Reducción del número de microorganismos presentes en una superficie inerte u orgánica como son los alimentos, mediante agentes químicos, físicos o ambos a un nivel que no dé lugar a contaminación.”³

La contaminación es según conceptos de la FAO, la introducción o presencia de cualquier agente biológico o químico, materia extraña u otras sustancias no añadidas intencionalmente a los alimentos y que puedan poner en riesgo la inocuidad (garantía de que los alimentos no causarán daño al consumidor cuando se preparen y/o consuman) o la aptitud de los alimentos.⁴

Y es aquí donde juega su papel la desinfección, la cual mediante diversos agentes evita la contaminación.

En el ámbito de la hotelería la limpieza debe ser entendida como la eliminación de tierra (polvo), cabellos, residuos de alimentos, suciedad, malos olores, grasa u otras materias, manchas, percutimiento, roturas, rayaduras, falta de pintura, deterioro de todas las superficies que constituyen el cuerpo de la instalación, el mobiliario, instalaciones sanitarias, equipos, lencería y otros.

Un hotel se debe caracterizar por su limpieza, pues el turista es para el hotel un visitante, que lo debe encontrar todo impecable, para que la persona se sienta como en su propia casa o mejor que en ella.

Lo que el turista a simple viste percibe como limpieza, y como tal lo nombra, es un problema más profundo, que a veces, se escapa de lo que el turista alcanza a ver, hasta donde a él le está permitido acceder en el hotel, pues el turista no tiene acceso a las áreas de servicio, donde se encuentra la cocina, los almacenes, o la cisterna del hotel. Y es que la limpieza, está estrechamente vinculada con la prevención de enfermedades, o sea con la higiene.

El Diccionario de la lengua española define higiene como:
“(Del fr. *hygiène*).

1. f. Parte de la medicina que tiene por objeto la conservación de la salud y la prevención de enfermedades.
2. f. Limpieza, aseo de las viviendas, lugares públicos y poblaciones.
~ privada.
 1. f. Aquella de cuya aplicación cuida el individuo.
~ pública.
 1. f. Aquella en cuya aplicación interviene la autoridad, prescribiendo reglas preventivas.”⁵

La higiene en un hotel se debe entender entonces como:

- Limpieza, de las áreas del hotel y el aseo de su personal.
- Procedimientos, principios, normas, técnicas, hábitos y costumbres que permiten proteger la salud de los turistas y de los propios trabajadores del hotel y prevenir contra posibles enfermedades.
- Identificación, análisis y control de áreas y puntos sometidos a riesgos de surgimiento de contaminaciones y enfermedades.

Entonces resumiendo todo lo anterior se puede concluir que aunque el turista mencione a esta dimensión de la calidad con el término “limpieza del hotel”, se trata de limpieza e higiene de todas las áreas o superficies que puedan entrar en contacto con el turista y que puedan provocar contaminaciones y enfermedades.

Según la Organización Mundial de Turismo (OMT) la higiene es uno de los **“factores subyacentes que determinan la calidad”** los cuales “Establecen el nivel mínimo de protección del consumidor por debajo del cual es imposible alcanzar una calidad o una calidad total y, si falla alguno de ellos, la calidad de la experiencia turística disminuye significativamente.”⁶

Los hoteles por su tamaño en metros cuadrados, por la cantidad de inmuebles que lo componen y por la

³ Glosario. Secretaría de salud, Oaxaca, México en http://www.saludoaxaca.gob.mx/paginas/regulacion_sanitaria/paginas/glosario.htm

⁴ Ver Depósito de documentos de la FAO Definiciones – Contaminante y contaminación en <http://www.fao.org/docrep/w6419s/w6419s05.htm> Consultado el 14 de junio de 2010.

⁵ Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Higiene en <http://buscon.rae.es/drae/> Consultado el 11 de junio de 2010.

⁶ Organización Mundial de Turismo. (OMT). “La calidad del turismo: un marco conceptual” en http://www.unwto.org/quality/std/sp/std_01.php?op=1&subop=1 Consultado el 17 de junio de 2010.

variedad de servicios que ofrecen difieren unos de otros, pero por regla general las áreas más comunes en todo hotel son:

1. La recepción
2. El área de alojamiento (donde se encuentran las habitaciones)
3. Las áreas públicas (baños públicos, pasillos, escaleras, áreas verdes o jardines, cisternas, etc.)
4. El área de la piscina.
5. Las áreas de alimentos y bebidas (bares, cafeterías, restaurantes y la cocina).

En este trabajo se hará referencia a la limpieza en las áreas del punto 2 al 5, que son las más complejas.

La limpieza en el área de alojamiento.

- La limpieza de una habitación lleva un procedimiento paso a paso que es del dominio de las camareras de los hoteles, aquí se hará referencia solamente a los elementos más esenciales para garantizar la limpieza en la habitación.
- Para comenzar la limpieza en una habitación de un hotel se deben correr las cortinas y abrir las ventanas para renovar el aire de la habitación y evitar malos olores y humedad.
- Las rejillas de los aires acondicionados se deberán liberar del polvo.
- Las sábanas, frazadas, cubre colchones, sobrecamas, toallas y alfombras de felpa que estén sucias, rotas o manchadas se retiran junto con las sábanas y toallas sucias para su sustitución.
- Los saltos de cama se sacuden para quitarle el polvo y los cabellos y si alguno de ellos presenta manchas, suciedades o roturas se retira para su sustitución.
- Se debe retirar de la habitación objetos tales como latas, botellas, sobra de alimentos, papelería (periódicos, revistas y otros).
- Se friegan los vasos y el termo (si lo hubiese) a disposición del cliente.
- Se revisa la cortina de baño, si está manchada o rota se retira para sustituirla.
- Se quita el polvo de los techos y las paredes si lo hubiera.
- Se pasa el paño húmedo por las puertas, ventanas, barandas y otros accesorios; si presentan manchas se eliminan con detergente, así como cualquier suciedad en las paredes.
- Se pasa un paño húmedo por el exterior e interior de todas las superficies (muebles, televisor, camas y mesas, lámparas, aire acondicionado, espejo, escaparate, barandas del balcón, zapateras, gavetas etc.) para eliminar el polvo.
- Se barre y se limpia el piso.
- En el baño se recogen los jabones y se retira el rollo de papel sanitario
- En el baño se lava el cesto de papeles, la cortina de baño y la alfombra antirresbalable con detergente.
- La ducha se abre y se deja que corra el agua, para así prevenir la proliferación de microorganismos como la legionella. Debe haber agua caliente a más de 50 °C lo que también previene la proliferación de esta.
- Se deben limpiar las jaboneras, los toalleros, el lavamanos, la poceta (retirar cabellos y otras suciedades), el porta-rollo, todos los elementos del mueble sanitario (si es necesario se utilizan productos químicos amigables con el medio ambiente), así como todos los azulejos del baño. Todo debe quedar reluciente.
- Con frecuencia se deben fumigar las habitaciones para evitar la proliferación de insectos (mosquitos, cucarachas, hormigas, etc.)

Al entrar el cliente en la habitación debe percibir pulcritud, organización, confort y un olor agradable para sentirse como en su propia casa.

La limpieza en las áreas públicas (pasillos, escaleras, baños públicos, áreas verdes, jardines, cisternas etc.)

Los pasillos y escaleras del hotel se deben mantener brillosos y libres de polvo y suciedades, todas las paredes y pasamanos en buen estado, sin rayaduras o descorte de las mismas y bien pintadas.

Los baños públicos deben ser revisados frecuentemente por el personal de limpieza, pues mantener la limpieza e higiene de estos es sumamente importante, procurando el buen olor en ellos y la presencia de cestos, si es posible con tapas de pedal, para que el papel higiénico desechable se pueda depositar en ellos, es preciso el mantenimiento de todas las piezas sanitarias funcionando correctamente y la disponibilidad de agua en ellos a toda hora para mantenerlos higiénicos.

Por su parte el arreglo de las áreas verdes deberá ser impecable, con una jardinería que identifique al hotel, se deberá evitar la presencia de colillas de cigarrillos u otros desperdicios en las áreas verdes, y se

garantizará la poda del césped y los árboles y arbustos, las hojas de las plantas deberán estar libres de polvo.

Las cisternas donde se almacena el agua que utiliza el hotel en su operación diaria, o para casos de emergencia, deben ser limpiadas y desinfectadas, para ello se deben raspar las paredes y el fondo de la misma eliminando todo lo que se ha ido depositando y sedimentando, pintar las paredes con pinturas apropiadas para tales fines, y añadir altas dosis de cloro para desinfectar.

La limpieza en el área de la piscina.

La piscina es otra de las áreas críticas para la limpieza y la higiene en general en un hotel, pues a ella acuden muchas personas a bañarse entre ellas niños, que de no observarse las medidas de higiene necesarias, pueden contraer enfermedades.

Es por ello que en las piscinas de los hoteles se establecen una serie de requerimientos para evitar que esta se mantenga en óptimas condiciones de limpieza e higiene, entre esas medidas están:

- Ducharse antes de entrar a la piscina.
- Prohibición de ingerir alimentos y bebidas alcohólicas dentro de las piscinas, para no contaminar el agua.
- Prohibición de llevar vasos copas u otros recipientes de cristal para la piscina, que de romperse constituyen desechos peligrosos dentro de la piscina.
- Superficie alrededor de la piscina resistente a ácidos y grasas y que sea de fácil limpieza.
- El agua de la piscina deberá ser filtrada y clorada de tal forma que el cloro libre residual se encuentre entre 1 y 2 mg/L y PH entre 7.2 y 7.8 de forma continua procurando hacer mediciones hasta tres veces en el día para conocer el estado del agua. El exceso de cloro puede provocar irritaciones a la piel y otros órganos y la falta de cloro por el contrario, permite la proliferación de microorganismos que pueden comprometer la salud humana.
- El agua de la piscina no debe estar turbia en ningún momento, en una piscina donde se vea el agua turbia, es porque hay un deficiente tratamiento del agua, y por tanto la posibilidad de contraer una enfermedad.
- En el horario que las piscinas cierran, se someten a tratamiento con cloro y otros productos y los desechos que se precipitan al fondo son sacados, para mantenerlas limpias.
- Las paredes de la piscina se deben mantener en todo momento pintadas.

La limpieza en las áreas de alimentos y bebidas.

Las áreas más críticas de un hotel para el mantenimiento de la limpieza lo constituyen las áreas donde se preparan o sirven alimentos y bebidas, debido a la cantidad de procesos y operaciones que se producen en estas áreas con alimentos y bebidas destinadas al consumo de los clientes, y es por ello que en estas se contemplan muchos requerimientos para poder garantizar la limpieza y en general la higiene.

- Las cocinas de los hoteles por regla general cuentan con las siguientes áreas
 - áreas de preparación
 - área caliente
 - área fría
 - área de panadería y dulcería (en algunos hoteles este servicio se contrata a terceros).
 - área de fregado
- Estas áreas deben ocupar espacios independientes para evitar posibles contaminaciones.
- Las cocinas en su construcción deben cumplir con el principio de la marcha hacia delante, lo que significa, que el flujo de los alimentos siempre vaya hacia delante (desde el alimento sucio y sin elaborar hasta la mesa del cliente), que no se produzcan retrocesos de estos que provoquen la mezcla de lo sucio con lo limpio, y por lo tanto contaminaciones.
- Esto conlleva a otras características en las construcciones de las cocinas, por regla general se sitúan muy cerca y en el mismo piso donde se encuentra el restaurante, con una puerta por donde salen los alimentos hacia el restaurante y otra independiente por donde se retiran los platos, cubiertos, vasos y copas sucios con destino al área de fregado, esta práctica de dos puertas facilita el principio de la marcha hacia delante e impide el entrecruzamiento de lo sucio con lo limpio y por tanto la posible contaminación.
- Las paredes de las áreas de la cocina se deben construir con azulejos u otros materiales, los cuales en algunas normas se sitúa la altura mínima a 1,80 m del suelo, lo que permite una rápida y fácil limpieza de esas paredes, y no permite que se creen "colonias de microorganismos" (biofilm) en las mismas, como consecuencia de la grasa que se va depositando en estas por las salpicaduras, vapores, y otras suciedades.
- Esas paredes de azulejos u otros materiales deberán estar protegidos en sus ángulos con guardacantones (barras metálicas) para evitar que con el constante trasiego de calderos y otros medios

se partan los azulejos en los ángulos de las paredes provocando la fácil creación de nichos para la supervivencia de los microorganismos.

- Los pisos de las cocinas se deben fabricar con materiales que tengan revestimientos antiácidos, impidiendo la formación de oquedades y fisuras que atentan contra su fácil limpieza.
- El agua caliente (a más de 50 °C) es indispensable en las cocinas para permitir la limpieza y la higiene de estas, pues el agua caliente elimina con mayor facilidad las grasas y el biofilm.
- La ubicación de lavamanos en las áreas de preparación y elaboración es un requisito exigido por la mayor parte de los touroperadores, con vistas a que los manipuladores de alimentos mantengan la higiene de sus manos en perfectas condiciones, evitando con ello la contaminación de la clientela.
- La limpieza de los equipos y útiles, de la cocina es otro de los requerimientos.
- Deberán existir medios de fregado de la vajilla y la cristalería que permitan una correcta limpieza e higienización de los mismos.
- Debe existir una adecuada ventilación y extracción del calor y los vapores, pues el excesivo calor en las cocinas incrementa la posibilidad de proliferación de microorganismos, y por supuesto afecta al personal de cocina.
- En los lugares de la cocina, donde haya muchos desperdicios o vertimientos de grasas se deben construir en los pisos trampas de grasa (atargeas) y los tragantes se protegerán con rejillas que impidan la entrada de insectos y roedores.
- Se deberá confeccionar un plan de cómo se va a lograr la higienización general de la cocina.
- Deberán existir contenedores o cestos para los desechos orgánicos e inorgánicos, los cuales se deberán retirar diariamente del hotel.
- En el caso de los desechos orgánicos deberán mantenerse en cámaras refrigeradas hasta tanto se boten, para impedir su rápida descomposición y por tanto creación de malos olores y riesgos de contaminación.
- Se debe evitar la entrada de insectos (moscas, cucarachas, etc.), roedores (ratas y otros) y animales nocivos (incluidos los afectivos como gatos, perros, etc.) a las áreas del hotel y sobre todo de la cocina y contar con programas eficaces para no permitir su proliferación en el hotel.
- En bares y cafeterías se deberá contar con matamoscas o la utilización de otros métodos para su erradicación, pues la presencia de moscas en un hotel es inadmisible.
- Los fregaderos deberán ser de abasto de agua por pedal o de grifos electrónicos que al presentar las manos comienza a caer el agua, para así evitar que cuando el trabajador se haya lavado las manos no se vuelva a contaminar por haber tocado nuevamente el grifo.
- Algo que se utiliza en estas áreas es la desinfección.
- Las cartas con las ofertas tanto del restaurante como de los bares o cafeterías deberán conservarse en buen estado de limpieza y presentación (sin manchas y tachaduras).
- La mantelería debe mantenerse limpia y sin manchas.
- Los cubiertos deberán estar limpios y relucientes.
- Las cámaras de refrigeración deberán tener los pisos y las paredes en buen estado de conservación y deberán mantener la temperatura adecuada para el tipo de alimentos que están diseñadas, de lo contrario provocan la descomposición de los mismos.
- Dentro de estas los alimentos se deben almacenar procurando evitar mezclas prohibidas, como la de alimentos cocinados y no cocinados, o de alimentos que no se deben refrigerar juntos.

La percepción de limpieza e higiene en general en estas áreas es de importancia vital para el cliente.

Aseo del personal.

El aseo del personal es otro elemento importante para la percepción de limpieza del turista. Para ello el personal debe:

- Estar correctamente uniformado y con prendas de vestir totalmente limpias.
- Estar adecuadamente pelados y afeitados.
- Lavarse las manos siempre que vaya a manipular alimentos o después de haber trabajado en lugares que puedan transmitir una contaminación.
- Hacerse un chequeo médico periódico para garantizar un correcto estado de salud.

Buenas prácticas de manipulación (BPM)

En la manipulación de los alimentos que el cliente va a consumir es preciso garantizar buenas prácticas de limpieza e higienización, para evitar que estos se contaminen provocándole enfermedades al cliente. Aunque muchas de las operaciones que realizan los cocineros se realizan detrás de las paredes de las cocinas (excepto en los show cooking), el cliente puede percibir malas manipulaciones del alimento por

sabores y olores desagradables, o por contraer una enfermedad, que se descubre fundamentalmente, cuando se convierte en una enfermedad colectiva para todos los que ingirieron el alimento en ese lugar.

La mayor parte de las enfermedades de transmisión alimentarias (ETAS) se producen producto de contaminaciones.

Existen 3 tipos de contaminaciones cruzadas:

1. De las manos del manipulador al alimento, que es el caso cuando el manipulador no se ha lavado correctamente las manos, las tiene contaminadas y pasa esa contaminación al alimento.
2. De alimento a alimento, que es cuando un alimento contaminado se mezcla con uno apto, ejemplo cuando un huevo con salmonella se utiliza para hacer el merengue de un cake.
3. Del utensilio al alimento, se produce cuando por ejemplo, se ha estado cortando una mortadela contaminada con Shigella con un cuchillo y sin lavar el cuchillo, se comienza picar queso con este, pasando la contaminación de la mortadela al queso a través del utensilio.

En estos tres casos, como se ha podido observar, se trata de malas prácticas de manipulación de los alimentos que hay que evitar.

Una buena práctica es limpiar, lavar y desinfectar las frutas y vegetales que el cliente va a consumir, esto último se puede lograr con una solución clorada, los huevos también se lavan antes de su uso para el consumo, de igual forma, mantener limpios los utensilios de trabajo.

Identificación, análisis y control de áreas y puntos sometidos a riesgos de surgimiento de contaminaciones y enfermedades.

Como parte del proceso de mantener la limpieza y la higiene dentro de los hoteles se ha comenzado a extender el proceso del Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control (HACCP), siglas que provienen del inglés "Hazard Analysis and Critical Control Points. Este proceso se aplica a toda la cadena por la que transita el producto desde su llegada al hotel hasta la mesa del cliente, velando por la inocuidad de los alimentos y controlando aquellas áreas o puntos sometidos a riesgos de surgimiento de contaminaciones y enfermedades, como pueden ser almacenes donde haya peligro de contaminación para los productos, vertederos, desagües, peligros de contaminaciones cruzadas, control de las temperaturas de los alimentos, etc.

Como se ha podido observar de todo lo antes planteado, la limpieza (en su concepto más amplio, vista como higiene) es una importantísima dimensión de calidad, o como también la llama la OMT- factor subyacente de la calidad- y esa importancia está dada, porque de ella depende la salud y hasta la vida de las personas que visitan los hoteles, y por tanto constituye una de las dimensiones fundamentales en la cual los turistas se apoyan para valorar la calidad de un hotel, y formarse una imagen del desempeño de su personal.

En otros artículos analizaremos otras dimensiones que afectan la calidad en la hotelería según la percepción de los clientes.

BIBLIOGRAFIA

Depósito de documentos de la FAO Definiciones – Contaminante y contaminación en <http://www.fao.org/docrep/w6419s/w6419s05.htm> Consultado el 14 de junio de 2010.

Escobar Aguiar, Eduardo Felipe "La relación imagen - calidad en los servicios hoteleros" en <http://www.eumed.net/rev/tyrydes/05/efea.htm>. Consultado el 11 de junio de 2010.

Glosario. Secretaría de salud, Oaxaca, México en http://www.saludoaxaca.gob.mx/paginas/regulacion_sanitaria/paginas/glosario.htm

ISO 22000. Sistemas de gestión de la inocuidad de los alimentos – Requisitos para cualquier organización en la cadena alimentaria. Primera edición. 2005-09-01

Manual de procedimientos de enfermería - Limpieza en <http://gsdl.bvs.sld.cu/cgi-bin/library?e=d-00000-00---off-0enfermeria--00-0-0-10-0---0---Oprompt-10---4-----0-1l--11-zh-50---20-about---00-0-1-00-0-0-11-1-0gbk-00&a=d&cl=CL2.10&d=HASH01edb54f67809c82075407c9.8.fc> Consultado el 14 de junio de 2010.

Norma Cubana 127: 2001. Industria turística - requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico. Oficina Nacional de Normalización, La Habana, Cuba. 2001.

Norma Cubana 143:2002. Código de práctica. Principios. Generales de higiene de los alimentos. Primera edición. Oficina Nacional de normalización. La Habana, Cuba, 2002.

Norma Cubana 441:2006. Salud ambiental—piscinas—requisitos higiénico. Sanitarios y de seguridad. Oficina Nacional de Normalización, La Habana, Cuba. 2006.

Organización Mundial de Turismo. (OMT). “La calidad del turismo: un marco conceptual” en http://www.unwto.org/quality/std/sp/std_01.php?op=1&subop=1 Consultado el 17 de junio de 2010.

Real Academia Española. Diccionario de la lengua española. Higiene en <http://buscon.rae.es/drae/> Consultado el 11 de junio de 2010.

World Health Organization. Ship sanitation and health en <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs269/en/> Consultado el 17 de junio de 2010.