

HOUSEKEEPING

CONOZCO Y APRENDO

Lectura 3

Armado de la habitación Según Categorías:

- Habitaciones Standard
- Habitaciones Junior Suites
- Habitaciones Suites Ejecutivas

Generalmente usted comenzará con aquellas habitaciones que han tenido salida, para que la recepción pueda disponer de ellos lo antes posible, teniendo en cuenta a los huéspedes que soliciten el servicio temprano. Siguiendo el orden, usted continuará con las habitaciones que estén ocupadas, cuidando siempre de no molestar al huésped que podría estar adentro.

Indicaciones Generales

Limpieza de las Habitaciones:

La limpieza de las habitaciones se realiza en todas las habitaciones por igual, independientemente de su categoría.

Para comenzar a limpiar una habitación lo primero que se debe tener es el carro en perfectas condiciones de limpieza y equipado con todo el material necesario para la actividad que se va a desarrollar:

- Amenities: en cantidad y variedad.
 - Siempre se debe incluir: shampoo, acondicionadores, y jabones.
 - Blancos: sábanas, fundas, piquet, toallas, toallones, faciales, bajadas de cama, bajadas de baño.
 - Folletería
 - Productos de limpieza
-
- El horario del servicio en las estadías comenzará a las 8 de la mañana, salvo que el huésped solicite lo contrario.
 - Todos los servicios del día se deben realizar antes de las 15 hs.
 - Los arribos deben estar listos antes de las 13 hs. salvo indicación de su supervisor.

- La ropa de cama, las toallas y fundas de almohadas tendrá una rotación día de por medio. Salvo que el huésped indique lo contrario con la herramienta de comunicación que le proporcionamos.
- Cartel de “No molestar / Favor limpiar la habitación”, mediante reporte diario se debe informar a la oficina si tienen alguna habitación con cartel no molestar.
- La Gobernanta o la Housekeeper son las únicas autorizadas para ingresar a la habitación en ese caso, previo llamado telefónico para hablar con el Huésped.

Luego de verificar el estado real de la habitación, se procederá a cambiar la misma por algún otro trabajo y se la reasignará al personal de la tarde. En caso de que el huésped no se encuentre, se le dejará por debajo de la puerta, una carta informando que no se brindó el servicio debido al cartel y que en caso de requerirlo se comunique a recepción.

Recordar golpear la puerta, anunciarse como “Housekeeping”, y volver a golpear antes de ingresar.

La mucama deberá llevar siempre un registro por escrito y por número de habitación en el cual asentará todo aquello que le ha faltado para completar la limpieza de las mismas (toallas, amenities, etc.) y que necesita ser completado. Al regresar a la habitación con los elementos faltantes, deberá anunciarlo en primer lugar a la Gobernanta de quien recibirá la debida autorización y aprobación.

También se deberá completar los campos de horario de ingreso a la habitación y la cantidad real de huéspedes alojados en la habitación. Así mismo se deberá minimizar la cantidad de entradas a una habitación ocupada una vez que ya se ha realizado su limpieza. He aquí la importancia de contar con todo el material antes de comenzar el trabajo de cada día.

Tener en cuenta:

En su puesto de trabajo:

- No haga ruido mientras circula por los pasillos.
- No converse en voz alta con un compañero de trabajo, especialmente frente a las habitaciones.
- Nunca debe gritar, si nota que otro compañero lo hace piense que está perjudicando el trabajo en equipo, hágalo conocer a su supervisora para que tome la corrección necesaria.
- No debe comer ni fumar en las áreas de trabajo, tampoco debe consumir goma de mascar es totalmente inapropiado.

- Recuerde así mismo que recibir o efectuar llamadas telefónicas a parientes o amigos no está permitido, solo debe efectuarse en caso de emergencia.
- Tampoco está permitido las visitas a su lugar de trabajo ni la permanencia en el establecimiento bajo ningún concepto.
- Debe permitir el control de bolsos y carteras al retirarse del establecimiento.
- Nunca discuta ni provoque discusiones, riñas o disputas con compañeros de trabajo o huésped.
- No abandone su lugar de trabajo sin conocimiento y autorización de su supervisora, si tiene que hacerlo guarde sus elementos de trabajo, no lo deje a la vista del huésped.
- Mantenga limpio y haga mantener limpio su vestuario, el mismo se encuentra para su confort y comodidad, Haga que sea un ambiente agradable.

Secuencia de Servicio

- Golpee, toque timbre, anúnciese
- Encienda las luces
- Corra las cortinas y abra las ventanas “Enguántese”
- Retira la basura de los cestos
- Retire la vajilla de RS
- Desvista la cama
- Retire las toallas sucias
- Controle la función de grifería, luces, secador de cabello, etc.
- Reporte cualquier desperfecto que se pueda ir solucionando a mantenimiento
- Coloque los productos de limpieza, deje actuar
- Limpie el balcón
- Retire la cama del respaldo
- Limpie el cuadro que esta sobre el respaldo de cama
- Aspire y peine el respaldo de cama
- Haga la cama
- Limpie vidrios interiores y el riel de los mismos
- Limpie espejos, marcos de cuadros y lámparas
- Limpie las mesas de luz y el teléfono
- Limpie el mueble y pantalla de TV
- Limpie la mesa redonda y los dos sillones de 1 cuerpo, aspire y peine los mismos
- Limpie el placard
- Limpie la puerta de ingreso a la habitación tanto del lado externo como interno
- Reponga el frigobar y los artículos secos

- Reponga papelería de la habitación (carteles, directorio, bolsa y planilla de lavandería) Limpie inodoro, bidet, bañera
- Limpie mesada y lavatorio
- Limpie las 4 paredes revestidas de cerámico del cielo raso al piso
- Limpie la puerta de ingreso al baño tanto del lado interior como exterior
- Reponga amenities
- Realice el montaje de toallas, toallones, alfombra, etc.
- Limpie el piso del baño
- Reporte todos los desperfectos a mantenimiento
- Peine la cortina
- Realice una última vuelta de autocontrol
- Aspire la alfombra
- Desodorice

En la Habitación:

1. Abrir ventanas para permitir que la habitación comience a ventilarse mientras se continúa con el resto de la limpieza
2. Limpiar cestos, retirar residuos, etc.
3. Encender todas las luces para tener mejor iluminación y control de lámparas quemadas. Tirar las colillas de cigarrillos en el inodoro, evitando así cualquier accidente y no olvidar avisar en recepción que es una habitación fumadora.
4. Retirar los blancos sucios tanto del baño como de la cama
5. Revisar funcionamiento de todo el equipamiento electrónico.

Debemos tener en cuenta: El no-cumplimiento de cualquiera de estas normas la hará posible de medidas disciplinarias que la gerencia decidirá de acuerdo a la falta cometida.

NO OLVIDEMOS: siempre tenemos un reglamento interno que cumplir.

Desvestir la Habitación:

Es recomendable para una mejor sanitización de la habitación, permitir que los productos de limpieza actúen sobre los materiales antes de ser enjuagados, es por ello que los pasos a seguir son los siguientes:

- Retire las toallas utilizadas en la habitación.
- Retirar las bolsas de basura.
- Colocar los productos de limpieza en todos los accesorios del baño y esparcirlos por los mismos.
- No enjuagar en este momento

Armado de la cama: Principios y normas

- Conservar una buena alineación corporal. Norma: El uso correcto de la mecánica corporal durante el cambio de ropa de cama evita lesiones.
- Utilizar los músculos grandes del cuerpo en vez de los pequeños. Norma: En el primer caso se utilizan los músculos abdominales grandes y los glúteos, en tanto que en los últimos el esfuerzo es en los músculos de la espalda y el centro de gravedad queda fuera de la base de apoyo.
- Trabajar con uniformidad y en forma rítmica.
- Tirar o empujar en vez de levantar. Norma: Ayuda a realizar menor esfuerzo. Al utilizar el propio peso para contrarrestar el de un objeto, disminuye la fuerza y la tensión. Norma: Ayuda a no hacer tanta fuerza con los músculos de la espalda y de los brazos. Es indispensable el lavado minucioso de manos después de desvestir la cama.

Arreglo la cama

- Prepare todo el equipo necesario, coloque los siguientes materiales cerca de la cama. Sábanas y fundas limpias.
- Guantes en caso necesario.
- Piquet.
- Cubrecamas o manta.

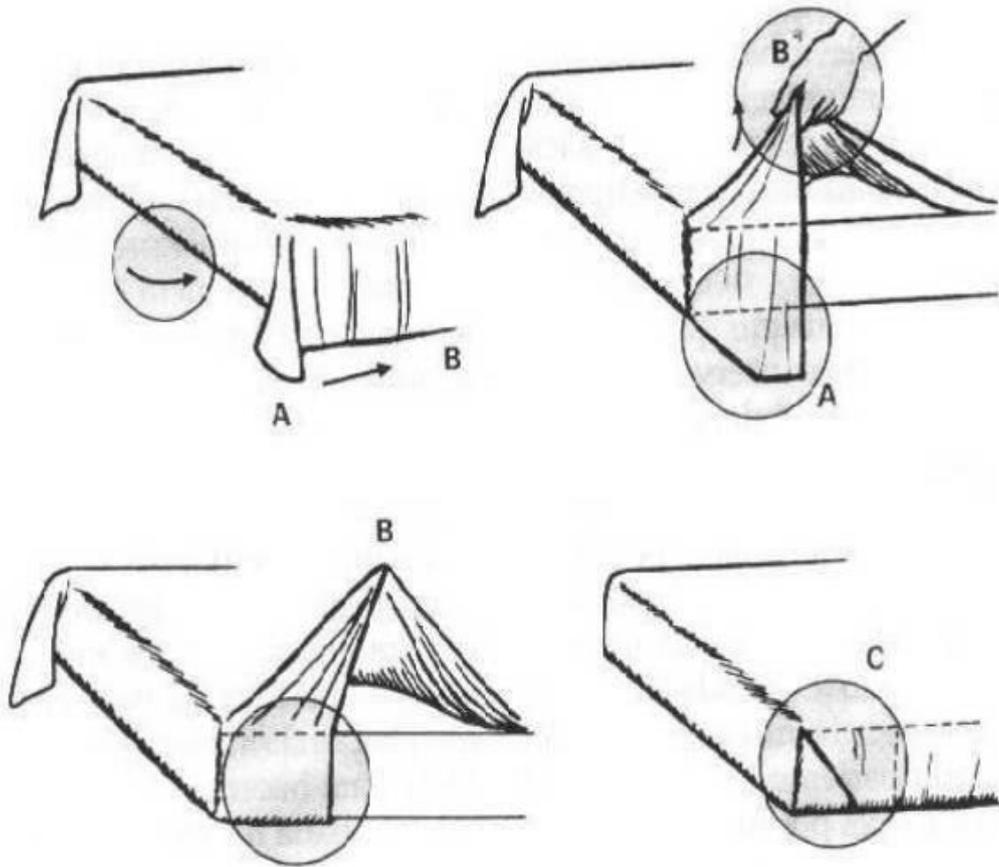
Sacado las sábanas sucias

- Utilice guantes para evitar el contacto de sus manos con las sábanas sucias.
- Revise que no haya objetos como anteojos, controles remotos u objetos del pasajero y si los hay, póngalos en un sitio seguro.
- Quite las fundas de las almohadas.
- Quite las sábanas sucias de la cama y colóquelas en la bolsa de ropa sucia.
- No sacuda las sábanas para evitar que los gérmenes se propaguen.
- Deje orear el colchón al menos por 5 minutos (en salidas) Lávese las manos con agua y jabón.

Armado de la cama

- Acomode la pollera del sommier.
- Coloque la sabana en la cama.
- Desdoble la sabana.

- Coloque el doblez central de la sábana de abajo en la mitad del colchón.
- Meta la parte de arriba de la sábana debajo del colchón y haga lo siguiente con las esquinas (Ver figuras A-B, B y C).
- Al introducir la mano debajo del colchón coloque la palma de la mano hacia abajo para evitar lastimaduras.
- Levante el lado superior colgante de la sábana desde la esquina del colchón.
- Dóblelo formando un ángulo de aproximadamente 30 cm. alejándolo del colchón y forme un triángulo.
- Hale el triángulo con una mano y con un dedo de su otra mano, forme una esquina.
- Ponga la parte de la sábana, que tiene el triángulo, encima de la cama.
- Utilizando ambas manos, meta la sábana colgante que está cerca de la esquina, debajo del colchón.
- Deje que el triángulo cuelgue derecho sobre el lado y métalo debajo del colchón.
- Repita los pasos anteriores con la otra esquina.
- Coloque la sábana de encima con el doblez central a lo largo de la mitad de la cama. Debe alinear el dobladillo ancho de la sábana con la parte de arriba del colchón.
- Coloque el piquet sobre la sábana de arriba con el doblez central a lo largo de la mitad de la cama, a una distancia de 25 cm. Del borde superior de la cama.
- Meta la sábana de encima y el piquet debajo de la parte de abajo (donde quedan los pies) del colchón según el método anterior.
- En la cabecera doblar sobre sí misma la sábana superior haciendo un doblez para cubrir el piquet.
- Estirar toda la ropa; en la cabecera realizar los mismos pasos introducir el sobrante de toda la ropa bajo el colchón.
- Cambie las fundas y esponje las almohadas colocándolas en la cama con la parte sin logo hacia el interior y las costuras hacia la cama.
- Coloque la manta en a los pies de la cama, asegurándose que este centrado.
- Revise que no hayan objetos debajo de las camas. Si hubiese algún objeto, colocarlo al costado de la cama.
- Después de arreglar la cama lleve la ropa sucia al office.
- Retire y guarde todos los implementos usados en el arreglo de la cama.



Limpeza de balcón

- Verifique que las lámparas funcionen y sus plafones estén limpios y sin telarañas.
- Verifique que el techo, bordes, iluminaria, etc. No tengan telarañas.
- Retire las colillas y basura que se encuentren en el mismo.
- Lave los vidrios de la ventana y de la puerta del balcón.
- Limpie los motores de los aires acondicionados
- Barra y lave el piso del balcón.
- Recuerde cerrar con llave la puerta del balcón al terminar su limpieza.
- Limpieza de polvos La acumulación de polvo se puede convertir en un serio problema. Limpie todos los espacios y muebles, electrónicos y marcos de cuadros, ventanas y puertas. Si la habitación es una salida, limpie dentro de los armarios y cajones de ropa.
- Revise que no haya quedado nada debajo de los almohadones de los sillones o de muebles.
- Si la habitación es una estadía, de ser posible, cierre todos los armarios y cajones de ropa, intentando acomodar todo al estándar de un arribo.
- Limpie las unidades de aire acondicionado y calefacción y otros muebles.

Limpiando el baño

Es importante desde un punto de vista higiénico que los baños se mantengan limpios y pulcros todo el tiempo. Debido a la humedad, baños no higiénicos, rápidamente se convierten en un área de incubación de gérmenes y otras peligrosas bacterias.

Los siguientes procedimientos de limpieza deben ser llevados a cabo diariamente:

1º) Limpiar la Bañera: Comenzamos por la bañera, con el balde retirar restos de pelos o arenillas; luego frotar el esmalte de la bañera con el limpiador y una esponja.

El limpiador líquido también es muy eficiente para retirar el sarro de los azulejos y griferías. Enjuagar con abundante agua hasta que no queden residuos. Si hay manchas de óxido o moho, probar con desinfectantes a base de cloro.

Dejar actuar por un momento y enjuagar. Las manchas más difíciles se limpian con aguarrás y alcohol para luego enjuagar con agua caliente y detergente.

Las manchas propias del agua (las de color azulado o verdoso) salen fácilmente con productos para vidrios.

2º) Limpiar el lavabo y el bidet: Los demás artefactos, como el lavamanos y el bidet se limpian con el mismo procedimiento que la bañera. Cuando todos los artefactos estén perfectamente enjuagados, impregnar el paño con el aromatizador y repasar los artefactos.

3º) Limpiar la grifería del baño: La limpieza de la grifería se realiza con una escobilla pequeña, esta permite llegar con comodidad a los bordes y retirar cualquier indicio de hongos o sarro. Los paños o esponjas a utilizar en la grifería no deben ser rugosos por que pueden rayar el material. Los grifos deben limpiarse con productos específicos para estos tipos de acabados o tener la precaución de secarlos. Nunca hay que usar productos que puedan terminar con el acabado. Para que los grifos queden impecables, deben secarse y frotar con un paño seco y retirar las huellas de agua. Quedan muy bien si se frota con agua y bicarbonato, secar y pasar un paño seco para dar brillo.

4º) Limpiar la taza del inodoro: Utilizar un desinfectante a base de cloro, rociar la taza y dejar actuar. Luego con la escobilla limpiar las paredes laterales interiores de la taza, luego limpie los bordes por donde corre el agua con la esponja de acero y dejar correr el agua. Vaciar la cisterna para terminar de eliminar el desinfectante y comprobar que todo esté limpio, sino proceder a limpiar nuevamente. Para el sarro utilizar un producto como el limpiador antisarro, frotar con una esponja, enjuagar y secar.

5º) Limpiar exterior del inodoro: Bastará pasar un paño con algún producto desinfectante y luego enjuagar; no olvidar las tapas y el pie del inodoro, recuerde que generalmente hay salpicaduras en todo el inodoro.

6º) Limpiar el protector, la cortina, alfombra de baño y juntas: A quienes más afecta la humedad es al protector y a la cortina, pudiendo provocar la aparición de hongos con el típico color negruzco que se ve primeramente en las juntas. Para evitar la condensación de humedad puede pasar un paño cuando termina de limpiar la bañera y secar la superficie. Utilizar un paño humedecido con un desinfectante.

Para las juntas oscurecidas utilizar un cepillo pequeño para remover el principio de hongos y luego pasar un paño húmedo enjuagando y escurriendo continuamente hasta que la superficie quede completamente limpia. De ser necesario, enviar a lavandería las cortinas de baño. Lavar y desinfectar las alfombras de baño.

7º) Limpiar la jabonera, porta cepillos y portarollo: Siempre tienen trozos de jabón pegados en el esmalte. Limpiar con agua caliente, fregar con una esponja, enjuagar y secar.

8º) Limpiar estantes, espejos y mamparas: Si solo son salpicaduras utilizar los multiuso. Si tiene adherido sarro o jabón es preferible primero frotar la superficie con una esponja y luego utilizar el multiuso, enjuagar con un paño y sacar brillo con un paño seco. Repasar los bordes, los detalles lo dicen todo.

9º) Completar Amenities y Toallas: Arregle y complete las toallas y amenities. Verifique el nivel del papel higiénico. De ser necesario, reemplace el rollo. Recuerde que todos los baños deben tener un rollo extra. Coloque una bolsa de residuos limpia. Recuerde que todos los cestos de basura deben contener una bolsa extra, doblaba prolijamente.

10º) Limpiar suelos: Limpiar el suelo con agua y el producto escogido. En los lugares donde el escurridor de piso no llegue, pase un paño humedecido con el producto. Luego secar con un paño que no deje marcas.

Papel higiénico: En todas las habitaciones de salida, la punta del papel higiénico deberá doblarse en triángulo y fijarse con un sticker con el logo del hotel, diseñado para tal fin. En el resto de las habitaciones, simplemente se doblará de la misma forma sin colocársele ningún sticker.

Amenities:

- Jabones
- Peine
- Cofia
- Shampoo
- Porta Amenities
- Vaso

Las Habitaciones al estar categorizadas llevan determinados amenities y blancos según su clasificación:

- Accesorios: Retire el polvo y tela arañas de los techos paredes y ventanas.
- Reemplace las bolsas de los basureros.
- Deje los vasos limpios.
- Solicite el cambio las luces quemadas o revisión de aires que no funcionen correctamente. Arregle cualquier literatura que se encuentre en mesas o cajones.
- Acomode las cortinas.
- Limpie el refrigerador del frigobar y acomode su contenido.
- Verifique que todos los aparatos proporcionados funcionen correctamente

Placares: En el estante superior: dos almohadas y una frazada adicional.

En el estante inferior izquierdo: bolsas (2) y lista de precio (1) del Servicio de Lavandería. Por último, chequear diariamente en habitaciones libres y con huéspedes, el no tener faltantes de perchas: 6 perchas comunes y 2 para polleras.

Mesas de luz:

- Sobre la mesa de luz se debe colocar:
- Teléfono
- Radio
- Reloj
- Tentcard con la información del hotel y sus servicios.

Otros Objetos

- Directorio.
- Biromes y anotadores.
- Al lado del teléfono guía de internos.
- Menú room service.
- Guía de canales.

Consumos de Frigobar

- Verifique que los ítems del frigobar se encuentren cerrados.
- Controle que no haya algún ítem consumido, caso contrario, retire los envases vacíos, anote en su planilla de trabajo el consumo y luego complete la planilla de Frigobar. Recuerde anotar en la boleta de frigobar que la habitación ha sido un servicio, una salida o un faltante de repaso.
- Recuerde que el control de consumo de frigobar, debe realizarse sobre los objetos abiertos o faltantes dentro del frigobar.
- Si hubiese un faltante, se deberá revisar la habitación para verificar que el huésped no haya movido de lugar el ítem.
- No olvide chequear dentro del baño. Habitación ocupada: chequea la heladera si hay consumo, si hubiera, se realiza la boleta y se repone frigobar, las boletas son por triplicado blanca, amarilla y rosa, la primera se la deja al huésped, la amarilla a recepción y la rosa queda en housekeeping para cargar por sistema a la habitación correspondiente.

Consumos de Frigobar en una salida

- Check out: Recepción le pide el control de la habitación si el pasajero consumió lo pasa por teléfono y el recepcionista confeccionara la boleta, si no tiene consumo también se pasa a la misma para que le den Check out.
- Verifique que los ítems del frigobar se encuentren cerrados.
- Controle que no haya algún ítem consumido.
- Si la habitación no estuviese designada a usted, coloque una boleta de frigobar vacía sobre la heladera.
- Si hubiese algún consumo, complete la planilla de frigobar y colóquela sobre la heladera.
- Si la habitación estuviera asignada a usted, retire los envases vacíos, anote en su planilla de trabajo el consumo y luego complete la planilla de frigobar.
- Recuerde anotar en la boleta de frigobar que la habitación ha sido una salida.
- Si la misma fuese un cambio de habitación, anotar a donde se cambió.
- Recuerde que el control de consumo de frigobar, debe realizarse sobre los objetos abiertos o faltantes dentro del frigobar.
- Si hubiese un faltante, se deberá revisar la habitación para verificar que el huésped no haya movido de lugar el ítem.
- No olvide chequear dentro del baño.
- En cada salida se anulara la cerradura de la habitación para que el huésped no vuelva a ingresar.

Ítems del Frigobar (ejemplo):

- 3 Aguas sin gas
- 1 Agua con gas
- 1 Agua Evian
- 2 Cervezas
- 2 Gaseosas
- 2 Aguas Saborizadas
- 2 Jugos
- 1 Chocolate
- 1 Papas
- 1 Maní
- 1 M&M
- 1 Sniker
- 1 Alfajor
- 1 Barra de Cereal
- 2 Whisky
- 1 Vodka
- 1 Fernet
- 2 Vasos

Piso: Pase un trapo apenas húmedo con el limpiador neutro por toda la superficie del piso (en caso de piso cerámico), aspire toda la habitación desde el punto más lejano a la puerta, hasta llegar a ella (en caso de habitación alfombrada), en ambos casos incluso dentro de los armarios.

Si la habitación es una salida, limpie los zócalos y rincones, además mueva los muebles para acceder debajo de ellos.

Limpie detrás de las puertas y el pasillo frente a la entrada de la habitación.

Objetos sospechosos: En el caso de encontrar algo fuera de lo común y que levante sospechas dentro de una habitación, se deberá dejar la habitación tal cual se la encontró y se deberá reportar inmediatamente a su supervisor, quien determinará los pasos a seguir.

Alguno de estos incidentes puede ser:

- Drogas
- Objetos dañados
- Gran cantidad de sangre
- Bebidas alcohólicas en demasía
- Si el huésped hubiese fumado en la habitación, continúe con la limpieza, pero informe en el momento a su supervisor.
- Recuerde tomar nota de estos incidentes en su hoja de trabajo.

Una última mirada:

- Después que una habitación ha sido limpiada:
- Recorra toda la habitación.
- Corrija cualquier discrepancia.
- Desodorice cada habitación.

Recordar siempre:

Aunque su supervisora será la encargada de controlar las habitaciones que ya han sido limpiadas, para detectar cualquier punto que usted podría haber pasado por alto, es importante que USTED aprenda a tener un autocontrol que facilite las tareas de todo el equipo, y usted lo logrará teniendo en cuentas estos puntos:

- Siendo ordenada en la limpieza de la habitación.
 - Teniendo todos los elementos necesarios para facilitar su tarea.
 - Chequeando cada ambiente para ver si ha olvidado algo.
 - Poniendo atención de no dejar sus elementos de trabajo en alguna parte del ambiente.
 - Los muebles que ha movido tienen que quedar nuevamente en la posición exacta.
 - Controlar diariamente la limpieza de los vidrios.
 - Controlando que las cortinas no estén sucias, descolgadas, rotas o le falten ganchos, reporte a mantenimiento esto último.
 - Controle el estado de tapizados de sillas y sillones, reporte a su supervisora y ella tomará las medidas necesarias.
 - Controle el cielorraso del baño puede tener manchas de humedad y reporte esto así como cualquier otra rotura o desperfecto.
 - Recuerde limpiar el interior del placard, estantes, cajoneras y caja de seguridad, reportando esta última si se encuentra cerrada (sí la habitación es salida).
 - La aspiradora tiene que ser su mejor compañera de trabajo, le facilitará la tarea y es muy útil para bordes de mesa, rieles de placard y ventanales.
 - Al finalizar su tarea de control, debe confirmar haber reportado todos los desperfectos ya sea a mantenimiento como a su supervisora.
 - La habitación no puede volver a ser ocupada si tiene desperfectos, y la recepción debe saberlo, esto provocará demoras por lo cual usted debe insistir para que todo funcione normalmente.
 - En algunos ambientes y solo en ciertas oportunidades habrá cierto olor a encierro, humo de tabaco etc. En ese caso utilice desodorante de ambiente, recuerde es un desodorante no un odorizante, aplique pequeñas cantidades, el exceso de perfume puede resultar más desagradable todavía.
-
- Recuerde, la última mirada de la mucama es la primera del huésped

- La mucama debe chequear diariamente si hay faltantes en la habitación reportando a la gobernanta, en cada check out se llevará el control de la misma manera.
- Para retirar equipaje de las habitaciones, el personal que lo hace deberá ser acompañado por la mucama responsable en el día o gobernanta.
- La limpieza de las habitaciones implica el mantenimiento del piso en que se está trabajando, por lo cual es responsabilidad de la mucama la limpieza de puertas, bronce y mobiliario de pasillos y áreas públicas o comunes a las habitaciones.
- Las tulipas y tortugas se deberán sacar para su limpieza cuatro veces al año.
- Las heladeras de las habitaciones se limpiarán con desengrasante cada quince días.
- Las heladeras de las habitaciones se descongelarán en cada salida.
- Ante un faltante o problema de mantenimiento se debe avisar inmediatamente a la persona a cargo del Departamento de Ama de Llaves para que tome las medidas necesarias y solucione el problema. Además completar la parte de mantenimiento.
- Las mochilas de inodoros se vaciaran todos los días en habitaciones vacías.

Habitaciones con huéspedes: Deben permanecer cerradas cuando se retire a buscar elementos al office o lavadero.

Bibliografía

FEHGRA (2014). *Servicio de Habitaciones*. Recuperado de

<https://utntyh.com/wp-content/uploads/2020/03/MANUAL-SERVICIO-HABITACIONES.pdf>