Manual técnico Servicio al Cliente y Administración de Negocios.

Servicio de Limpieza: Hoteles y Casas

Equipo 4: Renata, Paloma, Carolina, Ana Sofía y Jorge

Índice

1 Objetivo

2 Contenido de investigación: Limpieza en casas

3 Contenido de investigación: Limpieza en hoteles

4 Contenido de investigación: Tu agencia proveedora de servicios de limpieza.

5 Ejemplos y Servicio al cliente en cada área.

6 ¿Cómo darme a conocer? Como trabajador y empresa.

7 Video, conclusión y referencias.

Objetivo

Nuestro objetivo es lograr que las personas conozcan como realizar los servicios de limpieza tanto en casa como hoteles y la manera en que ellos podrían emprender una agencia de servicio de limpieza. Además se incluirán ejemplos en donde podrás ver cómo limpiar y desinfectar una superficie de manera correcta, lo cual es muy valioso en estos de COVID-19.

Contenido de investigación

Etapas

ETAPA 1: Limpieza

- Remoción de suciedad mayor de las superficies, por medios físicos.
- Por ejemplo:
  - Eliminación de restos de fruta.
  - Escobillar o raspar bins.
  - Enjuagar superficies con suciedad adherida.
  - No considera uso de medios químicos.
  - Resultados son visibles.

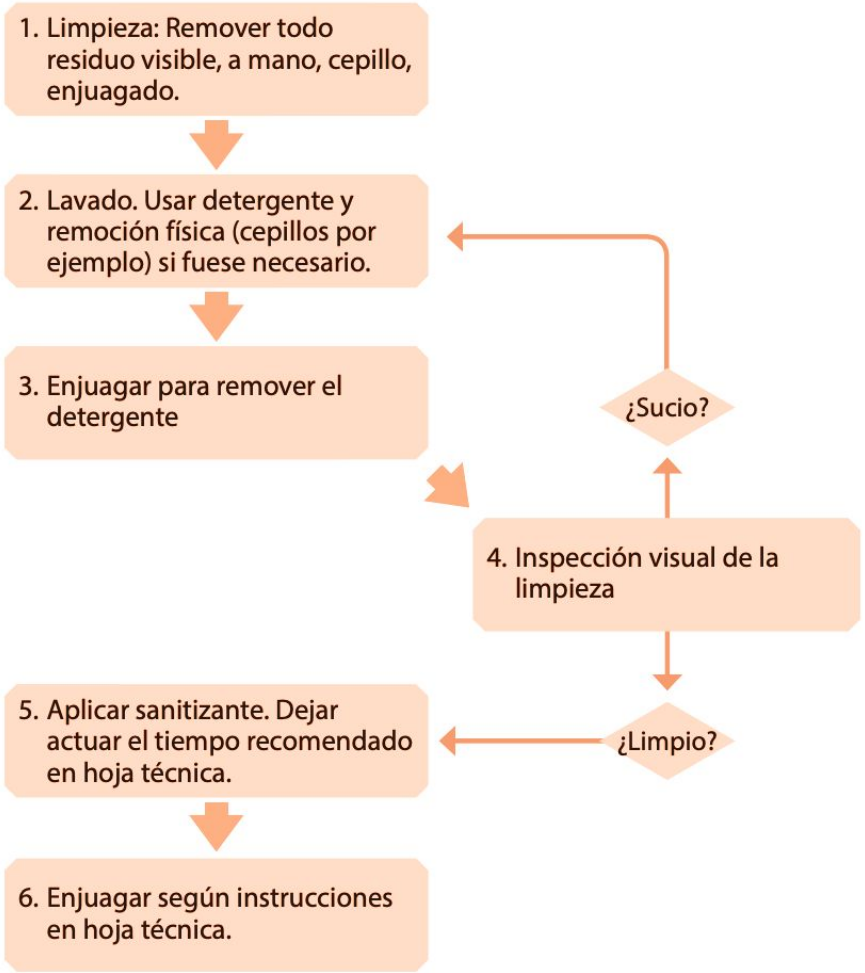
ETAPA 2: Lavado

- Eliminación de toda suciedad visible mediante el uso de agua y detergente.
- Considera uso de detergentes y medios auxiliares (escobillas, etc.).
- Resultado son visibles.

ETAPA 3: Sanitización

- Aplicación de productos químicos específicos (sanitizantes), para reducir el número de microorganismos a niveles aceptables en superficies limpias
- Su éxito depende del uso de medios químicos adecuados.
- Resultados no son visibles a simple vista.

Pasos


1. Limpieza: Remover todo residuo visible, a mano, cepillo, enjuagado.
2. Lavado. Usar detergente y remoción física (cepillos por ejemplo) si fuese necesario.
3. Enjuagar para remover el detergente
4. Inspección visual de la limpieza
¿Sucio?
¿Limpio?
5. Aplicar sanitizante. Dejar actuar el tiempo recomendado en hoja técnica.
6. Enjuagar según instrucciones en hoja técnica.

Leyendas al diagrama:

1. Limpiar en seco	Significa sacar a mano con escobillas todos los restos vegetales, PLU, etc., que se encuentren sobre las superficies. Esto reduce la carga de suciedad a eliminar.
2. Enjuague de los equipos	Use agua a fin de arrastrar la mayor cantidad posible de suciedad.
3. Inspección	Inspeccione visualmente los equipos y pisos para retirar suciedad que no haya sido arrastrada por el enjuague.
4. Aplique detergente	Aplique detergente y efectúe las acciones necesarias según especifique el fabricante del producto (cepillado, etc.).
5. Enjuague los equipos con agua	
6. Inspeccione	Inspeccione visualmente los equipos para detectar áreas aún sucias o donde el detergente no haya actuado.
7. Limpie los pisos	Use agua y escobillones para arrastrar toda suciedad desprendida por el detergente desde los equipos.
8. Aplique sanitizante a los equipos y los pisos	El cambio o rotación de sanitizante es una buena práctica. Puede ser necesario utilizar cepillos para asegurar la penetración del sanitizante.
9. Verificación de post-sanitización	Revisar puntos que han sido determinados como críticos en cuanto a limpieza (de difícil limpieza y sanitización).
10. Enjuague y seque los pisos	Enjuague con agua, no a presión.
11. Secar los equipos y el piso y retirar los materiales de limpieza	Antes de guardarlos, lávelos con agua caliente y desinféctelos. Nunca los deposite sobre los equipos.

Materiales de limpieza

¿Para qué sirve cada uno?

lavar vajillas, quitar manchas, lavar azulejos, o aplicar otros productos de limpieza: cremas limpiadoras, desinfectantes, jabón liquido.

lavar los vidrios de ventanas, puertas, espejos. Hay con o sin esponja incluida.

aspirar el polvo y otras partículas pequeñas de suciedad, generalmente del suelo.

limpiar suciedad del piso.

evitar contacto directo con sustancias irritantes, proteger contra bacterias y ayudar a conservar la piel de las manos más sana.

barrer y limpiar la suciedad y los restos tanto en interior como en exterior.

eliminar el polvo, retirar suciedad de superficies, secar objetos o superficies húmedas.

limpiar, tallar, lavar, peinar o barrer, entre otros usos menos comunes. También un cepillo de inodoro para evitar sarro.

deposita la basura que se ha arrastrado y acumulado con la escoba.

llenar de agua para enjuagar y remojar los utensilios de limpieza para limpiar la suciedad, guardar productos una vez seco.

Puntos a considerar

Los utensilios de limpieza:

- deben ser idóneos para su uso y específicos por área. Por ejemplo, para superficies rugosas utilizar cepillos. En áreas escondidas o de difícil acceso (bajo mesas) es recomendable usar escobas de mango largo.
- deben estar identificados por área para evitar contaminación cruzada. Nunca usar los de un área, en otra.
- deben ser lavados y sanitizados después de su uso. Guardarlos limpios en un lugar específico y separados del suelo (colgados o en estantes).

Pasos para uso de detergentes

1. **Dosificación del producto.**

1. **Tiempos y condiciones de uso.** Deben estar declaradas en la etiqueta u hoja técnica y se deben cumplir para obtener los mejores resultados.

1. **Aplicar en todo el equipo.** No sólo en las superficies de contacto. Es necesario aplicar detergente también en estructuras, separaciones y muros alrededor de los equipos para evitar contaminación cruzada, por ejemplo a la hora del baño deberás limpiar todo el sanitario, por dentro y por fuera.

1. **Verificar si para mejor acción del producto se requiere de utensilios**, como pasar cepillo, esponja, o bien dejarse en reposo.

1. **Verificar si el producto requiere ser enjuagado de las superficies donde se aplicó.** En algunos casos, dependiendo de lo que señale el fabricante del producto, puede ser necesario remover muy bien los detergentes por medio de enjuague.

Detergentes más comunes

1. Detergente para la **ropa**:
   - Ariel, Dixan, Skip y Colon
2. Detergente para el **baño**:
   - Clorox y Ecover
3. Detergente para el **lavavajillas**:
   - Finish, W5 y Somat
4. Detergente para el **suelo**:
   - Dettol y KH-7
5. Detergente para **platos**:
   - Fairy y Mistol
6. Detergente para **muebles**:
   - Pronto y Cif

Servicio de limpieza en casa.

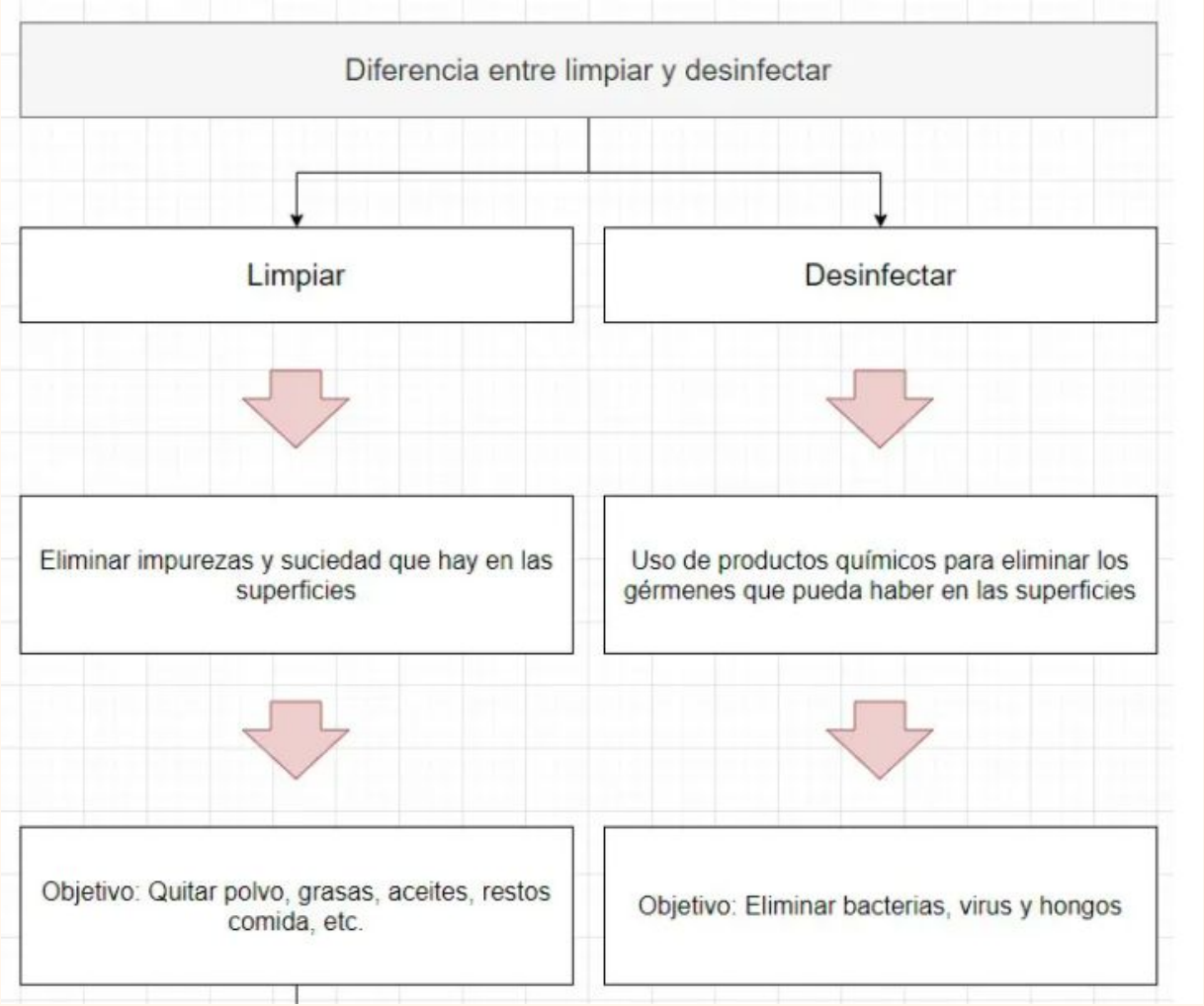
¿Cómo limpiar y desinfectar?

Limpiar

- Uso de guantes desechables para limpiar el área y desinfección con alcohol.
- Limpiar la superficie con agua y jabón, después desinfectar con alcohol.
- Al limpiar primero con agua y jabón reduce la cantidad de gérmenes, suciedad e impurezas.

Desinfectar

- Mantener húmeda la área para agregar alcohol y pasar un trapo para sellar.
- Al desinfectar con alcohol es recomendable usar guantes para no dañar tu piel.



Diagrama; Recuperado de https://ovacen.com/como-limpiar-casa-desinfectar/

Muy efectivo y económico
Si usas lejía: mezclar 20 ml de lejía (de 3-5%) con 980 ml de agua. Dejar actuar 5 minutos y aclarar

¿Se vende productor que combinan la capacidad de limpieza y desinfección?.... **SÍ**

Los productos desinfectantes tienen número de registro:

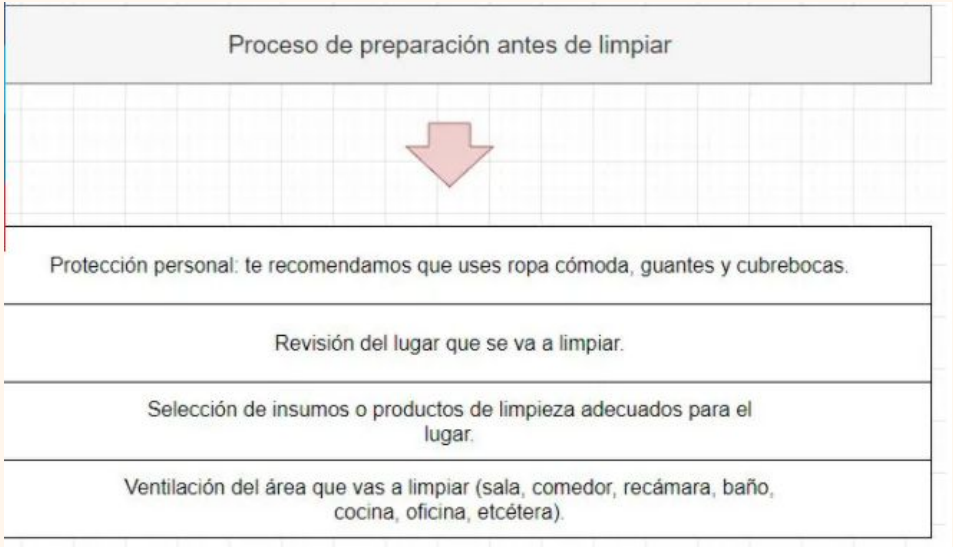
EJEMPLO: **16-20-08343-HA**

16	20	08343	HA
Año en que se concede el registro	Eficacia en: • 20: BACTERIAS Y LEVADURAS • 40: FUNGICIDA • 90: VIRUCIDA	Registro: número específico para este producto	Apto para la industria alimentaria

Diagrama; Recuperado de https://ovacen.com/como-limpiar-casa-desinfectar/

Cómo desinfectar la casa de Covid ★★★★★

Con todo el tema de Coronavirus, incluimos también como sanitizar tu hogar con las medidas necesarias para eliminar el virus de tu hogar. Además puede también servir para limpiar o desinfectar de cualquier enfermedad.



Diagrama; Recuperado de https://ovacen.com/como-limpiar-casa-desinfectar/

Ejemplo de Rutina básica para la limpieza de tu hogar

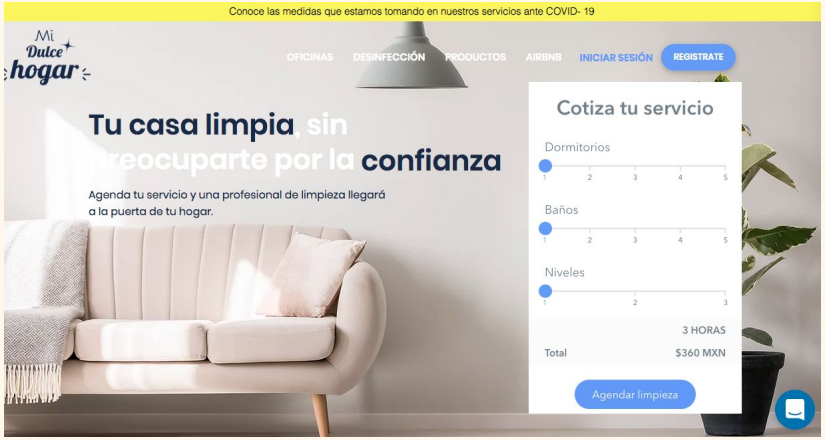
Este video te ayudará a comprender mejor cómo limpiar una casa y tips claves para tenerla más limpia que nunca.

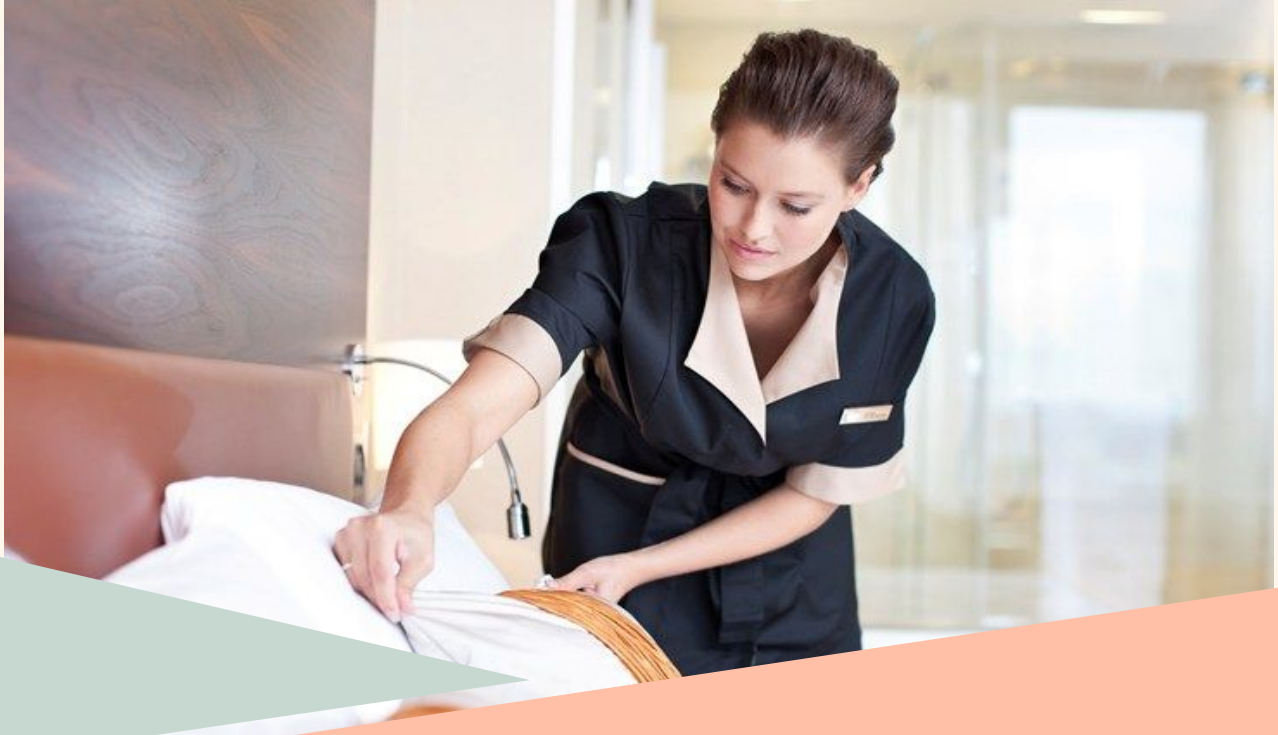
Servicios de casa

Como hay personas que limpian su propia casa, también hay empresas que dan estos servicios de limpieza en casas, lo cual ayuda a tener el área más limpia pero a la vez también puede servir para tomar sus consejos y aplicarlos tu mismo.

Algunos de los ejemplos de estas empresas:

- Mi dulce hogar
- Aliada Mx



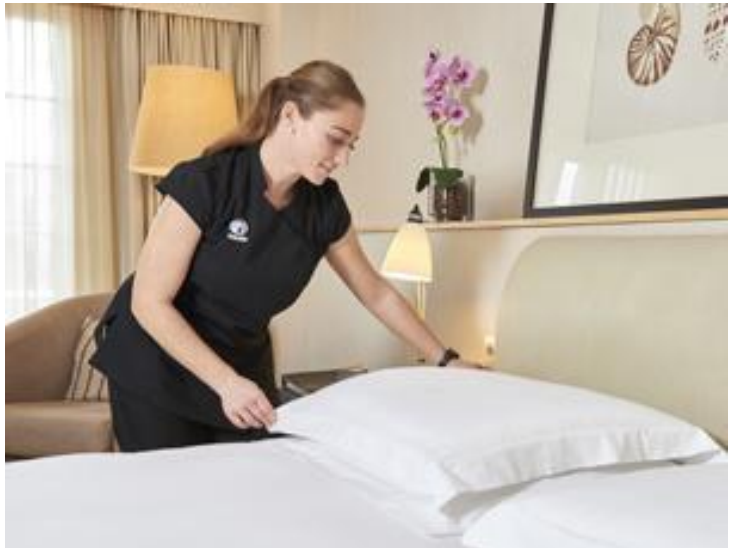


Servicio de limpieza en hoteles.

En hotel

La limpieza es el aspecto más valorado por los huéspedes , es algo clave en la categoría del hotel en el que se alojen.

Además la calidad de servicio que brindan es clave para que el cliente vuelva a ese hotel, es decir si algo sale mal el cliente puede rechazar su próxima visita e igual puede recomendar a otros que no se alojen en este hotel debido a su experiencia.



Realizar la limpieza Paso a Paso...

1. Tocar la puerta a los huéspedes, si no hay nadie sabemos que podemos pasar para hacer el aseo.
2. Se recomienda dejar la puerta abierta para que sepan que están limpiando y además no generar desconfianza hacia los huéspedes.
3. También puedes colocar un aviso cuando termines para que el huésped sepa que ya fueron a su habitación a hacer el aseo.
4. Para hacer el aseo comienza limpiando:

- Ventanas
- Camas
- Aspirar piso o barrer según lo que sea

Paso a Paso...

5. Acomodar lo que esté fuera de lugar que pertenezca al hotel.

6. Hacer limpieza de baño y de regadera así como dejar toallas limpias y recoger las sucias.

7. Colocar un aroma en el cuarto como signo de que está limpio y listo para que los huéspedes se duerman agusto y limpio.

Ejemplo...

Aquí vemos un claro ejemplo de cómo limpiar una habitación de un hotel.

Recuperado en https://www.youtube.com/watch?v=NIZryd04A8o

Servicios en Hotel

En algunos casos, los hoteles contratan el servicio por aparte y van personas de otra empresa a limpiar el hotel.

Pero también hay hoteles que cuentan con un personal capacitado para hacer el servicio de limpieza dentro del hotel.

Algunos de los ejemplos de empresas son:

- Limax Plus
- Novaclean

Medidas generales de limpieza

- Implementar puntos de higiene los cuales contarán con el material necesario para facilitar el lavado de manos o bien el uso de soluciones a base de alcohol y cerciorarse que siempre estén disponibles en las áreas. (Sobre todo en baños y restaurantes)

- Ventilar las instalaciones con la finalidad de garantizar una temperatura de entre 23 y 26°C recomendada.

- Incrementar la frecuencia de limpieza en zonas de mayor contacto con ayuda de las sustancias desinfectantes a base de la solución utilizada en el hotel. (Por ejemplo el lobby, etc.)

¡Tu propia agencia de servicios de limpieza!

Pasos para establecer una empresa:

Si te gusta el área de la limpieza y conoces a más personas que estén interesadas en trabajar, puedes establecer tu propia agencia de servicios de limpieza y trabajar por contrato en casas, hoteles, empresas, etc.

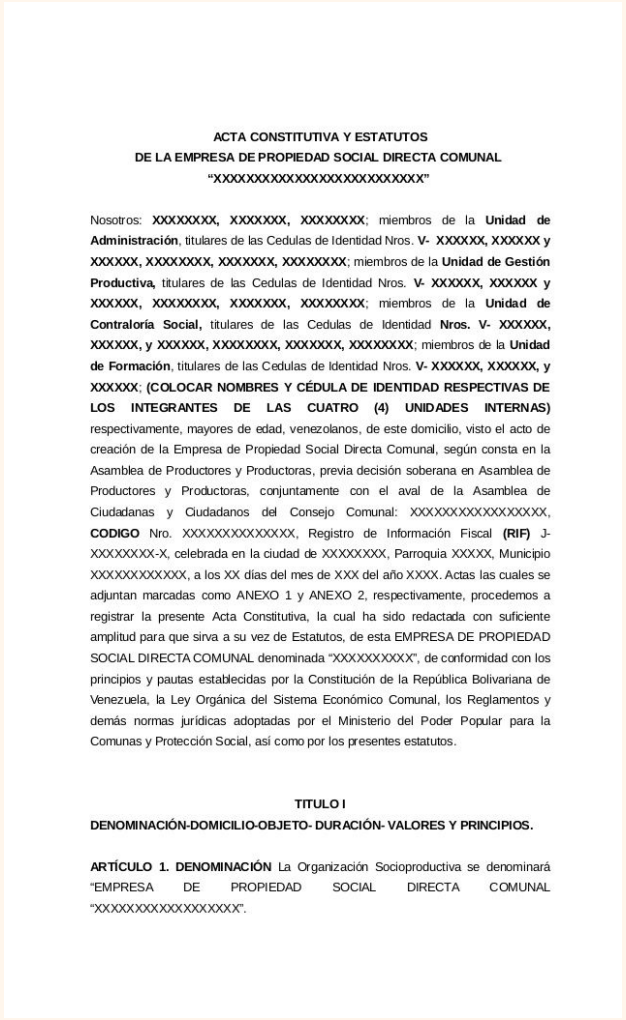
Constituir una empresa no es algo muy fácil, sin embargo, tampoco es algo difícil y los beneficios serán muy buenos pues podrás expandir las posibilidades de tu negocio. A continuación te dejamos un pequeño resumen de los pasos:

1. **Acudir a la Secretaría de Relaciones Exteriores.**

   Acá recogerás tu solicitud para crear tu empresa y tendrás que elegir entre las cinco posibles denominaciones sociales, y así, cerciorarte de que no exista otra empresa ya constituida bajo ese dominio.

SRE

SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES



ACTA CONSTITUTIVA Y ESTATUTOS
DE LA EMPRESA DE PROPIEDAD SOCIAL DIRECTA COMUNAL
"XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX"

Nosotros: **XXXXXXX, XXXXXX, XXXXXXX**; miembros de la **Unidad de Administración**, titulares de las Cedulas de Identidad Nros. **V- XXXXXX, XXXXXX y XXXXXX, XXXXXXX, XXXXXX, XXXXXXX**; miembros de la **Unidad de Gestión Productiva,** titulares de las Cedulas de Identidad Nros. **V- XXXXXX, XXXXXX y XXXXXX, XXXXXXX, XXXXXX, XXXXXXX**; miembros de la **Unidad de Contraloría Social,** titulares de las Cedulas de Identidad **Nros. V- XXXXXX, XXXXXX, y XXXXXX, XXXXXXX, XXXXXX, XXXXXXX**; miembros de la **Unidad de Formación**, titulares de las Cedulas de Identidad Nros. **V- XXXXXX, XXXXXX, y XXXXXX**; **(COLOCAR NOMBRES Y CÉDULA DE IDENTIDAD RESPECTIVAS DE LOS INTEGRANTES DE LAS CUATRO (4) UNIDADES INTERNAS)** respectivamente, mayores de edad, venezolanos, de este domicilio, visto el acto de creación de la Empresa de Propiedad Social Directa Comunal, según consta en la Asamblea de Productores y Productoras, previa decisión soberana en Asamblea de Productores y Productoras, conjuntamente con el aval de la Asamblea de Ciudadanas y Ciudadanos del Consejo Comunal: XXXXXXXXXXXXXXX, **CODIGO** Nro. XXXXXXXXXXXXX, Registro de Información Fiscal **(RIF)** J-XXXXXXXX-X, celebrada en la ciudad de XXXXXXXX, Parroquia XXXXX, Municipio XXXXXXXXXXX, a los XX días del mes de XXX del año XXXX. Actas las cuales se adjuntan marcadas como ANEXO 1 y ANEXO 2, respectivamente, procedemos a registrar la presente Acta Constitutiva, la cual ha sido redactada con suficiente amplitud para que sirva a su vez de Estatutos, de esta EMPRESA DE PROPIEDAD SOCIAL DIRECTA COMUNAL denominada "XXXXXXXXX", de conformidad con los principios y pautas establecidas por la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica del Sistema Económico Comunal, los Reglamentos y demás normas jurídicas adoptadas por el Ministerio del Poder Popular para la Comunas y Protección Social, así como por los presentes estatutos.

TITULO I
DENOMINACIÓN-DOMICILIO-OBJETO- DURACIÓN- VALORES Y PRINCIPIOS.

ARTÍCULO 1. DENOMINACIÓN La Organización Socioproductiva se denominará "EMPRESA DE PROPIEDAD SOCIAL DIRECTA COMUNAL "XXXXXXXXXXXXXXXXX".

2.- Creación del Acta Constitutiva.

Este documento es el que da vida y en el que se estipulan todos los aspectos generales y básicos de la empresa: denominación social, objetivo, tipo de empresa, administración y control de la misma, duración, etc.

3.- Inscríbete al SAT.

De este registro se obtiene la Cédula Fiscal que contiene el número de Registro Federal de Contribuyentes (RFC).

4.- Registro de propiedad.

Deberás presentarte ante el Registro Público de la Propiedad y el Comercio donde se inscribirá la empresa y los bienes inmuebles que la conforman, así como sus fines, objetivos y metas comerciales. Deberás presentar el Acta Constitutiva, el RFC y el poder notarial que permite al apoderado legal realizar los trámites de la empresa.

5.- Registro ante el IMSS. Aún si se trata de una empresa en la cual sólo exista como único trabajador el empresario, deberás acudir al Instituto Mexicano del Seguro Social pues ahí realizarás las aportaciones personales de tus empleados, o las tuyas.

SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

MEDIO AMBIENTE
SECRETARÍA DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES

IMPI
INSTITUTO MEXICANO
DE LA PROPIEDAD
INDUSTRIAL

6.- Inscripción ante los demás organismos requeridos.

Dependiendo del giro que tenga la empresa, se puede requerir la inscripción a distintos organismos siendo los más comunes: Secretaría de Salud, Secretaría de Ecología y Medio Ambiente, Instituto Mexicano de la Propiedad Intelectual, etcétera.

2

Ejemplos y Servicio al Cliente...

En hoteles:

En casas:

En tu propia agencia:

Para un buen servicio al cliente en nuestra propia agencia necesitamos lo siguiente:

- Personal capacitado y entrenado para acudir a los establecimientos de los clientes a brindar el servicio de limpieza.

- Una persona encargada de monitorear los registros y servicios de los clientes.

- Almacén ya sea pequeño o grande para almacenar los productos y aparatos de limpieza

- 2 personas mínimo encargadas de la administración, facturación y cobro a los clientes.

Algo muy importante que hará que tu negocio crezca, es el servicio y la disposición que se tiene con el cliente, es decir, que se debe de capacitar en su totalidad al personal para que internamente exista liderazgo y respeto entre ellos y automáticamente se transmita al cliente y en la manera de operar y administrar.
Asi los clientes sabrán que están con una compañía segura, confiable y efectiva. Esto inclusive le dará valor a tu marca o empresa y tendrás más clientes.

3

¿Cómo darme a conocer?

Marketing para servicios de limpieza

Establecer un negocio de limpieza tiene muchas ventajas. Por ejemplo, sus honorarios iniciales son generalmente bajos, no tiene que alquilar un espacio de oficina, y no tiene que tomar ningún curso especial. **Dicho esto, hay ciertos retos a los que seguramente se enfrentará. Uno de los más grandes es conseguir y mantener clientes.**

En la próxima diapositiva te dejamos algunas opciones.

¿Cómo comercializar su negocio de limpieza?

1. Distribuir volantes
2. Difundir marca a través de redes sociales
3. Crear un programa de recomendar un amigo o integrarse a uno ya existente como por ejemplo “Lady Multitask”
4. Usar marketing digital
5. Separarse de la competencia ofreciendo algo diferente.

VIDEO

Puntos a considerar
Los utensilios de limpieza:
• deben ser idóneos para su uso y específicos por área. Por ejemplo, para superficies rugosas utilizar cepillos. En áreas escondidas o de difícil acceso (bajo mesas) es recomendable usar escobas de mango largo.
• deben estar identificados por área para evitar contaminación cruzada. Nunca usar los de un área, en otra.
• deben ser lavados y sanitizados después de su uso. Guardarlos limpios en un lugar específico y separados del suelo (colgados o en estantes).

Conclusión

Como podemos observar en las diapositivas anteriores, el lector tiene información precisa y detallada de cómo funciona la industria de la limpieza desde el hogar hasta en espacios más grandes como hoteles, viendo así la manera en que operan. Además se complementa con la perspectiva desde la creación de una agencia de limpieza.
Se les adjunta también ejemplos de videos de como funciona la limpieza en el hogar y en los hoteles de manera real y qué productos se pueden y deben utilizar para comenzar este tipo de servicios.

Referencias

https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=10822:2015-establecimiento-mantenimiento-limpieza-desinfeccion&Itemid=42210&lang=es
https://www.asoex.cl/images/documents/guiasBPA/2_SELECCION_SANTIZ_v4.pdf

Cómo limpiar y desinfectar. Recuperado de
https://espanol.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/disinfecting-your-home.html

Cómo limpiar casa
https://ovacen.com/como-limpiar-casa-desinfectar/

La limpieza en los hoteles, más importante que el servicio. Recuperado en:
https://www.diariodelviajero.com/noticias/la-limpieza-en-los-hoteles-mas-importante-que-el-servicio

¿Cómo llevamos a cabo la limpieza de una habitación de hotel paso a paso?, Recuperado en
https://www.limpiezaslm2.com/limpieza-de-una-habitacion-de-hotel/

Luna, N. (2018) ¿Cómo crear una empresa en México? Recuperado en línea de
https://www.entrepreneur.com/article/312136

https://www.elconfidencial.com/decompras/2020-06-04/detergentes-mas-utilizados-hogar_2623627/