



**LA HIGIENE HOTELERA EN LA CONFORMACION DE LA EXPERIENCIA  
ALOJATIVA**

**HOTEL HYGIENE IN THE SHAPING OF THE LODGING EXPERIENCE**

**Autores:** D.C. Maithé del Toro Soto.

**ORCID.** <https://orcid.org/0000-0001-5211-9888>

**Profesora Principal** del Centro de Capacitación del MINTUR Matanzas.

**Profesora auxiliar** de la Universidad de Matanzas.

**Email:** Email. [maithe.toro96@gmail.com](mailto:maithe.toro96@gmail.com)

**Estudiantes Licenciatura en Turismo:**

- ✓ Eric Enmanuel Sánchez Fundora.
- ✓ Lisandra Rivera Rodríguez.
- ✓ Rebeca Macias Miranda.

## **Resumen**

Una de las dimensiones de calidad más valoradas por los turistas en las instalaciones hoteleras es la higiene. Cuando una persona decide hospedarse en un establecimiento hotelero, no sólo busca precio y ubicación; la limpieza de las habitaciones, la ropa de cama y toallas, son puntos decisivos a la hora de la toma de decisión. El tema responde a una demanda de profesionales del sector y ante la carencia de acciones formativas que permitan una transformación en las actividades y tareas relacionadas con la higiene hotelera en el departamento de Ama de Llaves. Para controlar los aspectos de limpieza y desinfección se debe conocer, comprender y capacitar a los empleados de manera que permitan un ambiente saludable y acogedor. El objetivo es proponer un sistema de actividades pedagógicas sobre higiene hotelera y su influencia en la conformación de la experiencia alojativa. Se desarrolla una investigación teórica, en la cual se utilizaron técnicas y procesamientos a partir de un enfoque metodológico cualitativo apoyado, sobre todo, en la revisión bibliográfica acerca del tema, la información recogida en trabajos y publicaciones precedentes, la matriz de síntesis comunes y un componente práctico, dado por la observación de la realidad y la experiencia en la capacitación de los trabajadores del destino turístico Varadero. La investigación transcurre en tres fases: I estudio de los fundamentos teóricos sobre la higiene hotelera; en la fase II, se valora la influencia de la higiene hotelera en la conformación de la experiencia alojativa y en la fase III, se diseña un sistema de actividades pedagógicas para encaminar los esfuerzos en el logro de buenas prácticas en la higiene hotelera para una transformación en el cumplimiento de las obligaciones de los trabajadores del sector.

**Palabras clave:** higiene hotelera, calidad, experiencia alojativa.

## **Summary**

One of the quality dimensions most valued by tourists in hotel facilities is hygiene. When a person decides to stay in a hotel establishment, he/she is not only looking for price and location; the cleanliness of the rooms, bed linen and towels are decisive points in the decision making process. The topic responds to a demand of professionals in the sector and to the lack of training actions that allow a transformation in the activities and tasks related to hotel hygiene in the housekeeping department. In order to control the aspects of cleaning and disinfection, it is necessary to know, understand and train employees in a way that allows a healthy and welcoming environment. The objective is to propose a system of pedagogical activities about hotel hygiene and its influence on the shaping of the lodging experience. A theoretical research is developed, in which techniques and processing were used from a qualitative methodological approach supported, above all, by the bibliographic review on the subject, the information gathered in previous works and publications, the common synthesis matrix and a practical component, given by the observation of the reality and the experience in the training of the workers of the tourist destination Varadero. The research is carried out in three phases: I study of the theoretical foundations on hotel hygiene; in phase II, the influence of hotel hygiene is evaluated; in phase III, the influence of hotel hygiene is evaluated; in phase IV, the influence of hotel hygiene is evaluated; in phase IV, the influence of hotel hygiene is evaluated.

**Keywords:** hotel hygiene, quality, lodging experience.

## **Introducción**

Las empresas hoteleras deben contribuir a la sostenibilidad, aplicando estrategias y modelos de gestión que les hagan ser más competitivas, integrando las preocupaciones ambientales y sociales de sus clientes, y asumir sus expectativas para proporcionar experiencias agradables al visitante. Se considera que, en los últimos años, la industria hotelera ha cambiado enormemente. Uno de los mayores impactos que la crisis sanitaria ha generado en las personas es la concientización sobre la higiene y la salud. Realmente, los turistas están más preocupados por la higiene de forma general. También por las condiciones de acceso y la calidad de atención de los centros de salud ofrecida por el destino.

Para (Hernández, Morales y Tello, 2022, p.159) “el sector hotelero y gastronómico, tiende a ofrecer un servicio integral que posibilite la valoración favorable por parte de los usuarios y que le proporcione desarrollo sostenido en la demanda de servicios”. A tono con el contexto actual para (Labrador & Suarez, 2020) las empresas han tenido que trabajar en reinventar las estrategias de marketing y mejorar la sensación de seguridad y bienestar, de manera que puedan promover la calma entre los consumidores, donde los clientes pensarán más en factores como la calidad del alojamiento, situación financiera, condiciones de higiene y limpieza para poder realizar un viaje (Rodríguez, Macedo & Santiago, 2020).

Entre las dimensiones de calidad más valoradas por los turistas en las instalaciones hoteleras está la higiene. El objetivo de la presente investigación es proponer un sistema de actividades pedagógicas sobre higiene hotelera y su influencia en la conformación de la experiencia alojativa. Para ello se asume una metodología de investigación cualitativa, con un enfoque dialéctico materialista, utilizándose diversos métodos y técnicas para la recogida de información.

## **Desarrollo**

El sector turístico debe velar por el cumplimiento de los principios de sostenibilidad y la exigencia de una práctica conveniente, acorde a las necesidades del entorno, el medio ambiente y la economía, que, a decir de Meza et al., (2023):

“...se debe exigir que este sector con tan importantes recursos pueda abordar estas prácticas en su quehacer diario como sector gremial y productivo en los diferentes lugares donde tiene participación, siendo conscientes de que la omisión de estas prácticas puede tener un impacto negativo en la subsistencia de tan importante sector (p.125).

Los hoteles se diferencian a otros negocios pues operan las 24 horas del día. Al hacer referencia de la seguridad e higiene en centros de alojamiento se muestra que es aquella situación que genera sensación de ausencia de riesgo o peligro, en la cual se está en confianza, mientras que la higiene se refiere a la limpieza que permite prevenir enfermedades y conservar la salud (Ortega, et al., 2017). En este sentido, la limpieza y la higiene dentro de la actividad hotelera requieren de una atención especial para poder conseguir un ambiente óptimo, más atractivo, confortable y saludable para los clientes externos e internos.

## **Métodos y técnicas**

Se desarrolla una investigación teórica, en la cual se utilizaron técnicas y procesamientos a partir de un enfoque metodológico cualitativo, apoyado, sobre todo, en la revisión bibliográfica acerca del tema, la información recogida en trabajos y publicaciones precedentes, la matriz de síntesis comunes y un componente práctico, dado por la observación de la realidad y la experiencia en la capacitación de los trabajadores del destino turístico Varadero. La investigación transcurre en tres fases: I estudio de los fundamentos teóricos sobre la higiene hotelera; en la fase II, se valora la influencia de la higiene hotelera en la conformación de la experiencia alojativa y en la fase III, se diseña un sistema de actividades pedagógicas para encaminar los esfuerzos en el logro de buenas prácticas en la higiene hotelera.

## **Resultados y discusión**

En la fase I referida al estudio de la higiene hotelera se analizan definiciones importantes: limpieza, desinfección e higiene. Para (del Toro, 2011) la limpieza es un proceso en el que la suciedad se disuelve o suspende y los objetivos son: garantizar y conservar el ambiente limpio e higiénico, preservar el valor de los edificios y bienes, mantener las áreas libres de impurezas, prevenir la aparición de infecciones y responder a las exigencias de higiene, estética y confort que requiere la instalación hotelera.

Teniendo en cuenta lo analizado con anterioridad, de la limpieza depende muchísimo la seguridad ambiental, la seguridad del cliente del hotel, la higiene de la comunidad. Esta tarea requiere de un personal preparado y convencidas del trabajo que realizan y, por tanto, motivadas a realizarlos con calidad. Hoy en día se va imponiendo la profesionalidad en el servicio de Regiduría de Pisos. Con el fin de conseguir eficiencia y calidad, las técnicas de avanzada para la limpieza profesional que tienen como objetivo limpiar todo lo necesario con mayor comodidad, reducción de esfuerzo, minimizar el tiempo a invertir en el proceso de limpieza con menor daño al medio ambiente, empleando para ello productos biodegradables y disminuir los daños a la salud del trabajador.

Al referirse al área de regiduría de pisos (Blanco and Ulacia 2018):

“Dentro de los establecimientos de alojamiento turístico, el área más significativa del departamento de alojamiento resulta el área de regiduría de pisos o también conocida como área de habitaciones, en tanto preparan el producto más importante que vende el hotel: las habitaciones. Estas constituyen el producto básico que ofrece el establecimiento”. (p. 64)

De allí, la importancia de tener conocimientos prácticos inherentes a la concreción de todo el andamiaje administrativo y operativo de la gerencia de habitaciones, que consiste en disponer diariamente de habitaciones, que cumplan con los estándares de limpieza, orden y presentación que garanticen el confort y satisfacción del huésped. Al respecto, (del Toro, 2011) expresa lo siguiente:

Las actividades de limpieza para lograr el confort higiénico de todas las áreas y habitaciones del hotel es un tema que requiere una atención especial, pues cuando alguien emite juicios sobre la calidad de un hotel, los criterios de limpieza siempre están presentes, un lugar limpio ayuda a sentirse bien y proporciona bienestar a la vez de resultar más atractivo. (1).

En el hotelería, una de las peculiaridades del área habitaciones es que produce cada día, es decir, todos los días cada habitación está en posibilidades de generar ingresos. Esta es una característica, al mismo tiempo, representa una dificultad en la gestión del alojamiento y particularmente del área, pues como se conoce, habitación que no se vende en el día no se recupera y lo peor es que ha generado un conjunto de gastos imposibles de evitar, que, por supuesto impactan en los ingresos del establecimiento en cuestión. Otro aspecto trascendente en su gestión, está muy asociado a la calidad del producto (Arana y Silva, 2017), un buen mantenimiento, presentación y limpieza de las habitaciones garantiza la entrega de una mejor oferta de ese producto básico y, en consecuencia, mayores serán las posibilidades de que el cliente se sienta más satisfecho.

Los objetivos de la limpieza son:

- ✓ Garantizar y conservar un ambiente limpio.
- ✓ Preservar el valor de los edificios y bienes.
- ✓ Prevenir la aparición de infecciones.
- ✓ Responder a las exigencias de higiene, estética y confort que requiere la instalación.
- ✓ Preservar las áreas libres de impurezas.
- ✓ Devolver a las cosas su aspecto de nuevo.

El personal que presta este servicio tiene que cumplir con pasos y procedimientos que están estipulados en los manuales de operaciones de las cadenas hoteleras, con esto podrá cumplir con parámetros que puedan garantizar y conservar un ambiente limpio e higiénico. Para poder garantizar adecuadamente una limpieza que resulte al detalle se deben aplicar tipos, formas y principios en la limpieza que se realiza.

Cuando se limpia se eliminan suciedades ya sean manchas de óxido, de grasa, polvo, residuos, pero también se ordena y se ambienta, ir al detalle es más que limpiar como está estipulado, es que cada uno de los elementos que conforman la ambientación de un lugar, parezca que se estrena en el momento en que el cliente lo utiliza. Se acude a diferentes tipos de limpieza:

- ✓ Física: Acción que se realiza al eliminar suciedades.
- ✓ Química: Cuando interviene algún producto químico.
- ✓ Bacteriológica o de desinfección: Cuando se aplica un producto desinfectante.
- ✓ Psíquica: Es la observación que se realiza al concluir la limpieza para revisar que todo ha quedado en perfecto estado de orden y limpieza.
- ✓ Mecánica: Cuando interviene algún equipo eléctrico.

Después de este análisis, se valora la importancia de la limpieza de habitaciones pues constituye la actividad principal de esta área y, por tanto, el proceso clave del departamento de Ama de Llaves.

Una zona clave en la limpieza de la habitación es el baño. Aquí la limpieza debe ser muy rigurosa para evitar la desagradable situación de encontrar algo que denote la presencia de otra persona.

La atención a clientes enfermos requiere una atención particular por parte del personal de pisos. Las camareras siempre deben estar atentas a la permanencia del cliente en la habitación. Cuando esta permanencia es más de lo normal debe avisar al departamento, para ver si está enfermo. Si se comprueba que existen indicios de gravedad, deberá avisarse a la dirección del establecimiento.

Por otra parte, la desinfección consiste en destruir la mayor parte de los microorganismos de las superficies mediante agentes químicos. En los hoteles se debe cumplir con el Plan de limpieza y desinfección que contemple todas las operaciones, de una forma regular y sistemática. (Tipo de superficies, tipo de suciedad sobre la que se desea actuar, pues un producto puede ser muy eficaz frente a un sustrato y tener un efecto nulo frente a otro diferente y tiempo y frecuencia con la que se realizarán las actividades pues si se distancian en exceso pueden darse incrustaciones o residuos adheridos a superficies que originen crecimiento de microorganismos o compuestos tóxicos, siendo posteriormente su limpieza más complicada).

Se procede a profundizar en el estudio de la higiene. En este sentido se investigan diferentes conceptos y se comparan a través de la matriz de síntesis comunes que se muestran en la siguiente tabla:

**Tabla 1.1 Matriz de síntesis comunes sobre el concepto de higiene:**

| Autor                         | Práctica | Salud | Ambiente | Limpieza | Prevención | Calidad | Seguridad | Confort |
|-------------------------------|----------|-------|----------|----------|------------|---------|-----------|---------|
| Escobar, 2010                 | X        | X     | X        | X        | X          | X       | X         | X       |
| del Toro Soto, 2011           | X        | X     | X        | X        | X          | X       | X         | X       |
| Álvarez, Gámez y Romero, 2021 | X        | X     | X        | X        | X          | X       | X         | X       |
| Cruz Baylón, 2023             | X        | X     | X        | X        | X          | X       | X         | X       |

**Fuente: elaboración propia**

Del análisis anterior se concluye que el 100 % de los autores reconocen la higiene como: una práctica saludable que influye en el ambiente, la limpieza, la prevención de enfermedades, la seguridad, la calidad de los productos y servicios ofrecidos y la comodidad. En el estudio de estas definiciones se puede discernir que se necesita una esmerada limpieza y desinfección, correcta utilización de los productos químicos, cumplimiento estricto de los métodos y procedimientos, para el logro del confort higiénico en los hoteles.

En la fase II se valora la influencia de la higiene hotelera en la conformación de la experiencia alojativa. La (OMT,2019, p.22) refiere dentro de los factores implícitos: “la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la comunicación, la infraestructura y las instalaciones y servicios públicos. Implica también aspectos relacionados con la ética, la transparencia y el respeto por el entorno humano, natural y cultural”.

Para (Ulacia et al., 2015) el constructo de ‘experiencia alojativa’ se sustenta en un conjunto de aspectos sobre el servicio y su vínculo con la calidad. Uno de ellos, el de ‘servicio al cliente’, caracterizado por su intangibilidad, su heterogeneidad y su simultaneidad con el consumo. Visto de esta manera la higiene hotelera influye en la calidad de un destino turístico de Varadero en la satisfacción de todas las necesidades, requisitos y expectativas del consumidor con respecto a los productos y servicios turísticos.

En la fase III se diseña un sistema de actividades pedagógicas para encaminar los esfuerzos en el logro de buenas prácticas en la higiene hotelera. Para (Martínez, 2012, p. 22) el sistema de actividades, como resultado científico, puede definirse de la siguiente manera: “Conjunto de elementos relacionados entre sí de forma tal que integran una unidad, el cual contribuye al logro de un objetivo general como solución a un problema científico previamente determinado”.

La primera actividad preparada consiste en una conferencia que se impartió en el Comité de Calidad del MINTUR, “La higiene hotelera en la conformación de la experiencia alojativa”, solicitud que resultara reconocida por los profesionales del sector y facilitó el inicio de otras proyecciones que forman parte de esta investigación. En un segundo momento se diseñó un taller, “La higiene hotelera ante un turismo responsable”, actividad dirigida fundamentalmente a los directivos del sector y responde a demandas de capacitadores del destino Varadero acogidas con beneplácito por estos investigadores en sus desvelos por la calidad en el turismo.

Forman parte de las actividades pedagógicas las proyecciones siguientes:

- ✓ el entrenamiento en el puesto de trabajo: Los productos de limpieza y desinfección: la higiene hotelera.
- ✓ concurso fotográfico “Buenas prácticas de higiene en mi hotel”,
- ✓ diseño de un seminario “El confort higiénico hotelero”,

- ✓ el evento “Retos de la limpieza profesional”,
- ✓ elaboración de Multimedia “HIGIENE HOTELERA”,
- ✓ actualización en el grupo de Facebook Gobernanta de hotel,
- ✓ despliegue de asesorías

### **Conclusiones**

Los hallazgos del presente estudio permiten considerar que en un establecimiento hotelero se necesita realizar una adecuada limpieza y desinfección de las áreas del hotel y el aseo de su personal, la capacitación sistemática sobre los procedimientos, principio y normas que permiten proteger la salud y además la identificación, análisis y control de áreas y puntos sometidos a riesgos de surgimiento de contaminación y enfermedades. Es significativo promover prácticas y estándares de higiene. Al tomar en serio su política de higiene y comunicarla bien, puede ofrecer una estadía segura y fabricar recuerdos memorables en los clientes. La propuesta de un sistema de acciones pedagógicas facilita la orientación, sensibilización y actualización sobre la higiene hotelera, un tema recurrente a tenor de las exigencias actuales de la industria hotelera.

### **Referencias bibliográficas.**

- Arana, G. y Silva, J. (2017). Sistema de gestión de calidad para la empresa Megarent S.A en base a la norma ISO 9001:2015. Tesis. Ing. en sistemas y emprendimiento. Guayaquil-Ecuador: UG.
- Blanco González, G. & Ulacia Oviedo, Z. (2018). *Gestión operativa de establecimientos de alojamientos turístico*. 1ra edición: Editorial Humus. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí. p. 64.
- del Toro, M. (2011). La limpieza y el confort higiénico en los hoteles. Cub@: Medio Ambiente y Desarrollo; *Revista electrónica de la Agencia de Medio Ambiente*, 21. <http://ama.redciencia.cu/articulos/21.05.pdf>
- del Toro, M. (2017). Algunas reflexiones sobre las técnicas de limpieza en la hotelería. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*
- Hernández, L.F; Morales, V.H; Tello, G. (2022). Aspectos de la higiene y seguridad en hotelería y/o gastronomía y su importancia para el desarrollo turístico de Rio Turbio, Santa Cruz Europub Journal of Education Research, Portugal, 3, (1), p. 157-177.
- Labrador, H. Suárez, J. y Suárez, S. (2020). Marketing en tiempos de crisis generado por la COVID-19. *Revista Espacios*, 41(42), 199-206 <http://www.revistaespacios.com/a20v41n42/a20v41n42p17.pdf>
- Martínez, L. (2012). El sistema de actividades como resultado científico en la maestría en Ciencias de la Educación. *Atenas*. 1 (17) p. 13-23.

- Meza, M.; Lozano, G.; Castaño Osorio, B; Bedoya, E. (2023). Diagnóstico de seguridad y salud en el trabajo y sostenibilidad turística en un gremio hotelero en Cartagena Colombia. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 25 (1), 121136. [www.doi.org/10.36390/telos251.09](http://www.doi.org/10.36390/telos251.09)
- Moya, N. (2021). Enseñanza práctica para la presentación del producto habitación hotelera. *El Periplo Sustentable*. (41) 110 – 137.
- Organización Mundial del Turismo (2019), Definiciones de turismo de la OMT, OMT, Madrid, DOI: <https://doi.org/10.18111/9789284420858>
- Ortega, J. A., Rodríguez López, J. R., & Hernández, H. (2017). Importancia de la seguridad de los trabajadores en el cumplimiento de procesos, procedimientos y funciones. *Revista Academia & Derecho*, 8 (14), 155-176.
- Rodríguez, J. M., & Alonso-Almeida, M. D. M. (2020). COVID-19 Impacts and Recovery Strategies: The Case of the Hospitality Industry in Spain. *Sustainability*, 12(20). doi: <https://doi.org/10.3390/su12208599>
- Ulacia, Z; Berbel, G; Fondevila, J.F. (2015). Factores que inciden en la calidad de la experiencia alojativa en hoteles de ciudad 4 y 5 estrellas en la Habana. *Revista de la Escuela Jacobea de Posgrado* <http://revista.jacobeabea.edu.mx/> N° 8, junio 2015, págs. 31-56