



MANUAL ORGANIZACIÓN

CARRO DE CAMARERA



ORO VERDE
HOTELS

Oro Verde Hotels

Hurtado s/n y Avenida del Ejército Guayaquil

www.oroverdehotels.com

VERSION 0.0.1

Junio 2025

DEPARTAMENTO RESPONSABLE: HABITACIONES

REGISTRO DE HISTORIAL DE VERSIONES			
CÓDIGO	MN-HAB-001	FECHA ACTUAL DE LA VERSIÓN	JUNIO 2025
FECHA EFECTIVA	JUNIO 2025	FECHA DE NUEVA REVISIÓN	JUNIO 2025
PERSONA RESPONSABLE	GERENTE DEPARTAMENTAL-AMA DE LLAVES	FIRMA	
AUTOR	ORO VERDE MANAGEMENT	APROBADO	DANIELA INGA



OBJETIVO

Establecer las pautas para la correcta organización del carro del camarero, garantizando eficiencia operativa, cumplimiento de los estándares de limpieza y proyectando una imagen pulcra de los materiales de limpieza ante nuestros huéspedes.

INTRODUCCIÓN Y GENERALIDADES

El elemento más importante de trabajo del camarero es el carro transportador. Este representa la buena imagen del hotel, orden y limpieza por lo cual debe mantenerse en buenas condiciones y con los implementos adecuados.

El carrito de camarera es un elemento clave que el huésped observa cada vez que pasa por nuestros pasillos y al no estar en buenas condiciones puede generar una percepción de que no se realiza el proceso de limpieza adecuadamente en las habitaciones.

Cuando el equipo de ventas realiza los Site Inspections (Visitas con probables compradores) muestra las habitaciones con el fin de realizar una venta posterior, son futuros clientes que pueden declinar su decisión si encuentran indicios de desorden y falta de limpieza.

Los carros de camarera deben ser guardados en los cuartos de linos para evitar que el huésped o los empleados de otras áreas los encuentren en los accesos y áreas de apoyo como corredores, salidas de ascensores, entrada a la ropería, baños y comedor de colaboradores, esto da mal aspecto y demuestra desorden del departamento de ama de llaves.

Aspectos que dan mala imagen de un carro de camarera:

- Basura a la vista
- Trapeador, mopas, escobas, escurriendo, sueltas y boca arriba
- Amenities desordenados y abiertos
- Mezcla de lencería limpia con la sucia
- Lencería sucia apilada en montones (Tirada en el carro)
- Lencería limpia arrugada y mal apilada (No doblada y alineada)
- Impresos mojados o manchados
- Suministros de aseo derramados en el carro
- Malos olores
- Suministros de aseo renvasados en botellas prohibidas (Agua, Gaseosa)
- Carro – Overstock - saturado de material limpio o sucio
- Papel higiénico desenrollado
- Otros elementos ajenos a los propios del carro

El Carro debe cumplir con dos condiciones siempre:

- No debe estar **sobrecargado - Overstock**
- No debe estar **desabastecido - Understock**

Cualquiera de las dos situaciones genera retraso en los tiempos de respuesta, afecta los tiempos y movimientos de las camareras, al final del turno no se va a cumplir con el trabajo de forma eficiente.

Los estándares básicos de orden y aseo que un carro de camarera, independientemente del modelo se resumen en los siguientes puntos:



- Lencería limpia clasificada, ordenada y apilada en la parte inferior
- Elementos de aseo, cerrados, ordenados y alineados
- Escobas, trapeadores, mopas colgadas bocabajo fijas en un compartimento separado
- Amenities clasificados y alineados en la parte superior del carro
- Lencería sucia que no esté a la vista del huésped
- Basura reciclada en fundas de colores (el que corresponda) y que no esté a la vista del huésped
- Prohibido incluir elementos extraños que den mal aspecto o que se puedan perder. Por ejemplo, herramientas de mantenimiento, comida, pertenencias olvidadas del huésped, químicos sin etiqueta o mal envasados, etc.
- Pertenencias olvidadas por el huésped. *Aplicar proceso de objetos olvidados.*

LOS ELEMENTOS QUE DEBE CONTENER UN CARRO DE CAMARERA SON:

LENCERIA

- Sabanas Queen
- Sabanas King
- Sábanas Full
- Fundas de almohadas Full
- Fundas de almohadas King
- Tollas de cuerpo
- Toallas de mano
- Tollas de piso
- Toallas de cara (si aplica)

SUMINISTROS HUESPED y AMENITIES

- Reposición para jabón de cuerpo
- Reposición para jabón de manos
- Reposición para Champú
- Crema de manos
- Enjuaje bucal
- Papel Higiénico
- Pañuelos faciales
- Sticker papel higiénico
- Bolígrafo logo
- Amenities especiales de cada marca (kits dentales, esponja, kit costura, etc)
- Libreta de notas con logo
- Tent card de no molestar para reposición
- Tent card ecofriendly para reposición

SUMINISTROS DE ASEO

- Limpiador multipropósitos (Desengrasante, Peróxido)
- Ambientador o neutralizador de olores
- Limpiavidrios
- Limpiones
- Esponjas
- Cepillo cerdas suaves para limpieza de baño



SUMINISTROS DE PAPELERIA

- Bolígrafo para camarera
- Tablero para el reporte de habitaciones
- Guantes reutilizables

EQUIPOS

- Aspiradora que no haga ruidos para limpieza de pasillos. (si aplica)

REPORTES QUE DEBEN IR EN EL CARRO

- Listado de **huéspedes y acompañantes (Zeus) o huéspedes in house (Opera)** para facilitar la recordación de los apellidos de los huéspedes y verificar el control de ocupación.

ELEMENTOS QUE NO DEBEN IR EN EL CARRO

- Objetos olvidados del huésped
- El radio de comunicación
- La llave maestra
- Objetos personales, cuadernos en mal estado
- Elementos de la habitación (Teléfonos, radios, partes de griferías)
- Comida, bebidas, refrigerios de la camarera
- Vajilla de room Service

COMPROMISO AMBIENTAL CON EL RECICLAJE

En la cadena tenemos el compromiso de ser cada vez más sostenibles siendo responsables con el medio ambiente, parte fundamental de este compromiso es clasificar y reciclar los desechos que deja el huésped en la habitación.

Para ello en los hoteles deben de dotar a los camareros fundas para el reciclaje correcto de los desechos de habitaciones. La funda principal será de color negro para los desechos no aprovechables y una funda de color azul para el plástico con la finalidad de que este no se contamine con el resto de desechos y pueda ser reciclado.

Los envases de plástico dañados o rotos no son aptos para el reciclaje y deben ser desechados en la funda negra.

Mantener un sistema de gestión de residuos ordenado y consciente contribuye al fortalecimiento de una cultura sostenible entre nuestros colaboradores, reflejando así un compromiso ambiental que se proyecta positivamente hacia nuestros clientes.

Detalle de desperdicio por funda de color:

- **FUNDA AZUL:** Plástico
- **FUNDA NEGRA:** Desechos no aprovechables.



- Pañuelos desechables y papel higiénico usado
- Envases de productos de higiene vacíos (shampoo, jabón líquido, cremas, pasta dental)
- Bolsas de té o café usadas
- Colillas de cigarro y cenizas
- Hilos, botones y residuos de costura
- Chiclos pegados o masticados
- Cotonetes y toallitas desmaquillantes usadas
- Curitas, algodones y otros residuos de primeros auxilios
- Pelos y residuos de cepillado (del huésped o de mascotas)
- Residuos de comida en estado de descomposición
- Empaques de snacks y botellas de plástico o vidrio rotas (si están dañadas, ya no se reciclan)
- Restos de productos de limpieza sucios (como esponjas o trapos desechables)
- Desechos sanitarios (pañales, toallas femeninas, preservativos)

En el **CARRO DE CAMARERA** es indispensable tener las **CANECAS, BOLSAS O LONAS** separadas por colores para no perder el trabajo que hace el huésped y cumplir con el compromiso ambiental adquirido, si no se tienen y se depositan en el mismo recipiente se pierde el esfuerzo realizado por el huésped.

MODELO BASICO DE CARRO DE CAMARERA

El diagrama anterior se presente a manera de **referencia genérica**, cada hotel tiene un **MODELO DE CARRO** que debe ajustarse a la operación, a los tamaños de los ascensores, a los tamaños de los corredores y al presupuesto asignado.

