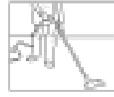




Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

Herramientas de control

Publicado: Marzo 2012

Última versión: Marzo 2012

Código: 99-00-03-PR-S-19-00

Objetivo y alcance

El objetivo de este procedimiento es presentar unas herramientas de carácter opcional, para controlar, gestionar y valorar de forma global la productividad del departamento de pisos del hotel.

La Dirección y la Gobernanta son los responsables de conocer las herramientas que se detallan y de implantarlas en caso de que el hotel lo requiera.

Contenido

- 1 Control de productividad
 - 1.1 Complimentación del cuadro
- 2 Cálculo de plantilla óptima
- 3 Registros y archivo
- 4 Validación del procedimiento

1 Control de productividad

Responsables: Gobernanta

El Registro: "*Análisis de productividad diario.xls*", tiene como finalidad:

- Conocer la productividad de la plantilla del Departamento de Pisos a través de un análisis detallado de la distribución del trabajo diario.
- Tener una visión exhaustiva de la gestión de turnos del Departamento de Pisos.

La Gobernanta deberá plasmar en la tabla las principales tareas realizadas diariamente por cada empleado.

1.1. Complimentación del cuadro

A la hora de cumplimentar el cuadro, se deberá contemplar la siguiente información:

Información de cada empleado:

- Nombre:** Especificar el nombre del empleado.
- Puesto:** Señalar el puesto que ocupa el trabajador: Gobernanta, subgobernanta, camarera de pisos, camarera de zonas, camarera de tarde, lencera, valet, etc.
- Contrato:** Señalar el tipo de contrato de cada empleado: Fijo, fijo discontinuo, temporal, bolsa extra NH, prácticas, ETT, etc.



Información de habitaciones:

Habitaciones día: Número de habitaciones a limpiar en el día.

Pendientes día anterior, uso diurno: Número de habitaciones pendientes del día anterior.

Total habitaciones: Automáticamente, aparecerá el número total de habitaciones a limpiar.

Información diaria de productividad a rellenar por parte de la Gobernanta:

Para los asistentes de pisos se anotará el número total de habitaciones limpiadas.

Para el resto de empleados, se recomienda sólo especificar en el caso de que desempeñen una labor diferente a la que tienen asignada (detallando **siempre** el número de habitaciones que se han limpiado, independientemente de la posición del empleado).

L	Día de libranza	AP	Día de asuntos propios
B	Baja del empleado	E	Enfermedad
V	Día de vacaciones	OC	Otras causas (boda, etc.)
F	Día festivo	PTE	Camarera trabaja en su día libre
Nº	Número de habitaciones realizadas	T	Turno de tarde

En caso de ausencia del trabajador, siempre se anotará el motivo de la ausencia del mismo.

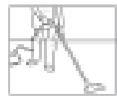
A modo de ejemplo se establece la siguiente simbología:

Ejemplo:

ENERO 2011			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
			S	D	L	M	X	J	V	S	D	L	M	X	J	V	S	D
Habitaciones día			104	136	92	111	144	155	146	154	155	89	125	142	156	136	143	154
Pendientes día anterior, uso diurno			10		35							32	3			3	2	
Total Habitaciones			114	136	127	111	144	155	146	154	155	121	128	142	156	139	145	154
Nombre	Gobernanta	Fija	L	L						L	L						L	L
Nombre	Subgobernanta	Fija			L	L						L	L					2
Nombre	Camarera	Fija	16	16	16	16	16	16	16	L	L	16	L	L	16	16	16	17
Nombre	Camarera	Fija	L	L	16	L	L	16	16	16	16	16	16	16	L	L	16	17
Nombre	Camarera	Fija	L	L	16	L	L	16	16	15	16	16	16	16	L	L	16	16
Nombre	Camarera	Fija	16	16	15	16	16	16	16	L	L	V	V	V	V	V	V	V
Nombre	Camarera	Fija	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Nombre	Camarera	Fija	16	16	15	16	16	16	16	L	L	16	L	L	16	16	16	17
Nombre	Camarera	Temporal	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
Nombre	Camarera	Temporal	16	16	16	16	16	L	L	16	16	16	16	16	16	16	12	L
Nombre	Zonas Mañana	Fija	L	L	L	L								2	L	L	2	5
Nombre	Zonas Mañana	Fija	6	6		6	16	L	L	16	16	16	14	16	6	2	L	L
Nombre	Zonas Tarde	Fija	16	16	11	16	16	L	L	8	8	4	4	16	10	16	L	L
Nombre	Zonas tade	Fija	6	9			4	1	5	L	L	L	L	6	6	6	5	14
Nombre	Lencera	Fija	4	4	2	6	5	2	2	L	L	V	V	V	V	V	V	V
Nombre	Lencera	Fija	L	L	16	16	16	L	L	16	16	16	16	16	16	16	L	L
Nombre	Lencera	Fija	L	L	5	6	5	L	L	5	1				7	7	L	L
Nombre	Extra	Bolsa extra NH	18				17	18	21	20	17		18	18	18	18	21	19
Nombre	Extra	Bolsa extra NH						18	18			18	18	18	18		18	
Nombre	Extra	Bolsa extra NH						18		20	17		18		18	18	21	19
Nombre	Extra	Bolsa extra NH						18	21	20			14		7	7	5	5
Total habitaciones realizadas:			114	99	128	114	143	155	147	152	123	134	150	140	154	138	143	131



Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio

**Herramientas**

2. Cálculo de plantilla óptima

A continuación se presenta la fórmula para conocer el número de personal óptimo que se requiere en el Departamento de Pisos.

La tabla que se presenta a continuación, tienen como doble finalidad:

- Previsión futura: Conocer la plantilla anual necesaria para el departamento de pisos.
- Evaluación pasada: Observar si el año anterior se ha realizado una correcta gestión de la plantilla.

Hab.	% Ocup.	Hab. Ocupadas	Ratio camarera	Nº Camareras mes	Ratio descansos y vacaciones	Camareras año	Zonas Comunes	Camarera de tarde	Ratio descansos y vacaciones	Zonas comunes + Tarde	Gober.	Total Personal
100	60%	60	18	3,33	1,62	5,40	1	0	1,62	1,62	1	8,02

El cuadro está pensado para que sólo se deban rellenar aquellos campos que aparecen escritos en **negrita**. El resto, bien se calcularán de manera automática o ya están establecidos por la compañía. A continuación, se explica la forma correcta para cumplimentar la tabla:

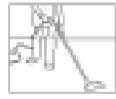
- Hab:** Se indicará el número total de habitaciones que dispone el hotel.
- % Ocup:** Porcentaje anual de ocupación del hotel.
- Hab. ocupadas:** El resultado se obtiene de manera automática.
(*Hab. Ocupadas: Habitaciones x % Ocupación*)
- Ratio camarera:** Se añadirá el ratio de camareras establecido por la Dirección del hotel.
(*Ejemplo: 18 habitaciones*)
- Nº camareras mes:** Este cálculo es automático.
(*Nº Camareras mes: Hab. ocupadas / Ratio camarera*)
- Ratio descansos y vacaciones:** La Compañía tiene definido un ratio medio de **1,62**; que contempla las vacaciones y los descansos anuales.
- Camareras año:** Este campo se rellena de manera automática.
(*Camareras año: Nº camareras mes x Ratio de descansos y vacaciones*)
- Zonas comunes:** En función de las dimensiones e instalaciones de hotel se establecerá el personal necesario de zonas comunes.
- Camarera de tarde:** En función de las dimensiones e instalaciones de hotel se establecerá el número de camareras necesarias para el turno de tarde.
- Ratio descansos y vacaciones:** La Compañía tiene definido un ratio medio de **1,62**; que contempla las vacaciones y los descansos anuales.
- Zonas comunes + tarde:** El resultado se obtiene de manera automática:
(*Zonas comunes + tarde: [Zonas comunes + Camarera de tarde] x Ratio descansos y vacaciones*)
- Gobernanta:** Se establecerá según el tipo de hotel. En muchos casos, sólo se contempla una persona como gobernanta ya que en sus vacaciones o descansos no se suplen al 100% sus funciones.
- Total personal:** Este campo se rellena de manera automática:
(*Total personal: Camareras año + Zonas comunes y tarde + Gobernanta*)

3 Registros y archivos

Organization Department – Herramientas de control



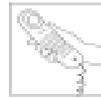
Preparación



Limpieza



Equipamiento



Servicio



Herramientas

Los registros detallados anteriormente son de carácter opcional.

En cada registro se muestran dos pestañas con su tabla correspondiente; una tabla a rellenar por parte de la gobernanta y otra cumplimentada a modo de ejemplo.

Registro	Responsable	Plazo archivo
Análisis de productividad diario	Gobernanta	Opcional
Cálculo de plantilla óptima	Gobernanta	Opcional

4 Validación del procedimiento

Versión	Área Corporativa	Aprobado por:		Fecha aprobación
1	Operaciones (Process Owner)	Operations Control Director	Anja Loijens	Marzo 2012
	Auditoría Interna	Chief Operations Officer	Ramón Aragonés	
	Recursos	SVP Auditoría Interna		
	Estrategia y Desarrollo	SVP Recursos Humanos		
		SVP Calidad y Competición		Acta Comité 26/03/2012
		Comité de Dirección		