

# **Organización de la prestación de los servicios del departamento de pisos**

# Modelos característicos de organización de la prestación de los servicios: descripción y comparación.

Es importante tener en cuenta que los ingresos por reserva de habitaciones suelen ser, por regla general, los más altos del hotel. Esto es, son los que mayor beneficio general al establecimiento hotelero. Por lo tanto, el departamento de pisos es uno de los departamentos más importante del producto hotelero.

Suele haber dos formas de organizar el trabajo en pisos:

- **Organización lineal:** En ella la gobernanta asume toda la responsabilidad del departamento y da las órdenes directamente a sus empleados, sin delegar en ninguno de ellos ningún tipo de responsabilidad.
- **Organización funcional:** Es la organización en la que la gobernanta, aún asumiendo la responsabilidad derivada de su puesto, tiene subgobernantas y otras figuras profesionales que le apoyan y la sustituyen en su ausencia, delegando en ellas algunas responsabilidades.

Así pues, en la organización lineal no existe la figura de la subgobernanta, por lo que la gobernanta es la responsable de todas las funciones que tengan que realizarse y ella es la encargada de supervisar todo lo referente a su departamento. En este tipo de organizaciones, la gobernanta se sobrecarga de trabajo ya que debe de soportar todas las supervisiones, controles y funciones administrativas que se desarrollan en su departamento.

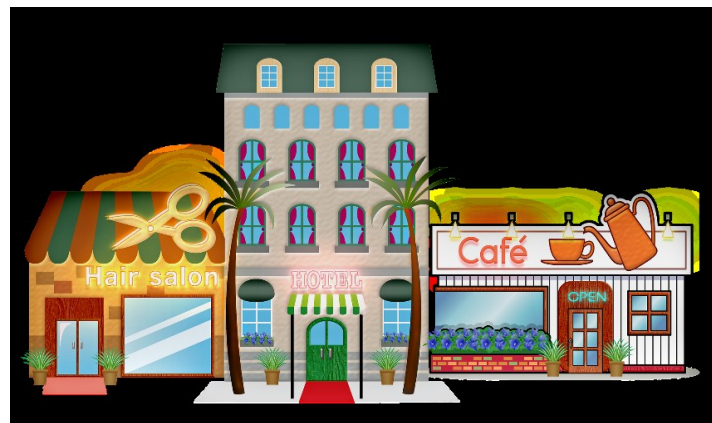
La organización funcional se suele dar en hoteles de gran tamaño, en los que trabaja una subgobernanta para cada zona o edificio del hotel. La organización lineal, por el contrario, se da en hoteles de poca capacidad, así como en alojamientos pequeños y familiares.

Como ya se ha indicado, la gobernanta es la persona que está al frente del departamento y tiene la obligación de cuidar y conservar el mobiliario, la lencería, los productos de limpieza y otros materiales y/o utensilios que se utilicen en el día a día por parte de los empleados de su departamento. Además, realizará otras tareas como gestión de stocks, pedidos y recepción de mercancías, etc.

Las funciones administrativas también son fundamentales: elaboración de horarios, turnos, calendarios y vacaciones del personal del departamento, organización de facturas y otros documentos, gestión de quejas y reclamaciones, etc.

Por lo tanto, la gobernanta tendrá que ser una persona que cuente con una formación específica y tiene que estar cualificada para controlar y desarrollar temas tan distintos como los ya citados.

Dentro de las diferentes modalidades de establecimientos en los que nos podemos encontrar un departamento de pisos, podemos distinguir entre los establecimientos turísticos y los no turísticos.



Los establecimientos turísticos son los que están enfocados a un cliente turístico, vacacional y de ocio. Los establecimientos no turísticos tienen una finalidad más relacionada con proporcionar un fin social o sanitario a las personas, y en muchas ocasiones suelen ser centros públicos o concertados – subvencionados: pueden ser hospitales o clínicas, residencias de la tercera edad, residencias de estudiantes, casas de colonias, internados, etc.

<b>ESTABLECIMIENTOS TURÍSTICOS</b>	
<b>HOTELES</b>	<p>Son los establecimientos turísticos que ofrecen servicio de alojamiento turístico, con o sin servicios complementarios, a cambio de un precio y de manera habitual y profesional.</p> <p>Pueden ocupar una parte del edificio o todo el inmueble en su totalidad. En ambos casos tienen que contar con entradas independientes, escaleras, accesos y ascensores de uso exclusivo.</p>
<b>HOSTALES</b>	<p>Son los establecimientos turísticos que ofrecen servicio de alojamiento turístico, con o sin servicios complementarios, a cambio de un precio y de manera habitual y profesional.</p> <p>Por su tamaño o estructura, no cumplen algunos de los requisitos exigidos para los hoteles.</p>
<b>PENSIONES</b>	<p>Son los establecimientos turísticos que ofrecen servicio de alojamiento turístico, con o sin servicios complementarios, a cambio de un precio y de manera habitual y profesional.</p> <p>Por su tamaño o estructura, no cumplen algunos de los requisitos exigidos para los hoteles y hostales, por lo que no se les exigen las mismas características.</p>
<b>APARTAHOTELES</b>	<p>Son establecimientos que ofrecen servicio de alojamiento, con o sin servicios complementarios, a cambio de un precio y de manera habitual y profesional.</p> <p>Tienen que cumplir los mismos requisitos exigidos a un hotel, pero además cuentan con una cocina propia en cada habitación o unidad de alojamiento, con el fin de proporcionar un servicio de conservación, elaboración y consumo de alimentos al cliente.</p>
<p>Además, hay otros alojamientos turísticos que también cuentan con departamento de pisos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Albergues de juventud</li> <li>• Hostels</li> <li>• Refugios de montaña</li> <li>• Alojamientos rurales (casas rurales, agroturismos, etc.)</li> <li>• Ciudades de vacaciones</li> <li>• Etcétera.</li> </ul>	

<b>ESTABLECIMIENTOS NO TURÍSTICOS</b>	
<b>HOSPITALES</b>	Son centros normalmente públicos donde se atiende a enfermos, proporcionándoles diagnóstico y cuidados en función de sus necesidades. Hay distintos tipos de hospitales, dependiendo de las patologías que se traten: hospitales generales, psiquiátricos, materno-infantiles, oncológicos...
<b>CLÍNICAS</b>	Son establecimientos sanitarios en los que se diagnostica y atiende a pacientes, tanto de forma ambulatoria como ingresados. Suelen ser privadas.
<b>RESIDENCIAS DE ESTUDIANTES – COLEGIOS MAYORES</b>	Son los establecimientos en los que se alojan los estudiantes universitarios. Pueden ser públicas o privadas, y algunas dependen directamente de una universidad. Algunas son femeninas, otras masculinas y otras mixtas -acogen a estudiantes de ambos sexos-.
<b>RESIDENCIAS ESCOLARES</b>	Es el lugar en el que se alojan escolares de enseñanzas de etapas obligatorias y/o postobligatorias, más comúnmente conocidos como “internados”.
<b>RESIDENCIAS DE LA TERCERA EDAD</b>	Son centros donde viven de manera temporal o permanente personas mayores -con un menor o mayor grado de dependencia- y donde reciben cuidados sanitarios, paliativos, sociales y de desarrollo motriz.



El tipo de organización que se utilice en cada uno de los tipos de alojamientos anteriormente citados dependerá de, principalmente, dos factores:

- La forma de organización de cada establecimiento, teniendo en cuenta su política de empresa, objetivos, decisiones, etc.
- La capacidad del establecimiento, siendo la organización lineal la más utilizada en establecimientos de pequeño tamaño y la funcional en grandes hoteles con mucha ocupación.

#### **EJERCICIO 1: RECAPITULA**

¿Cuáles son los establecimientos no turísticos?

# Organización de los espacios físicos de las zonas de pisos, áreas públicas, lavandería y lencería: habitaciones de clientes. Zonas nobles. Zonas de servicio.

Dentro de los diferentes tipos de alojamientos, ya sean turísticos o no turísticos, el departamento de pisos será el encargado de conservar la limpieza en cada uno de los espacios del establecimiento, tanto en las zonas comunes, como en las habitaciones y áreas privadas.

A continuación, se analizarán paso a paso estos espacios, explicando cuál es la relación que tienen con el departamento de pisos.

## LAVANDERÍA Y LENCERÍA:

No todos los hoteles y establecimientos que ofrecen servicio de alojamiento cuentan con un espacio de lavandería o lencería propio. La decisión de crear, o no, este espacio tiene una relación directa con el número de plazas del hotel y de las decisiones que tome al respecto la dirección del hotel. Hay hoteles que optan por tener un servicio de lavandería propio, y otros deciden externalizarlo: en este segundo caso, el departamento de lavandería-lencería no existe.

En cuanto a los hoteles que cuentan con el servicio de lavandería integral dentro de sus dependencias, esto supone que se realiza el lavado de la totalidad de la ropa: lencería (sábanas y toallas), manteles, uniformes, ropa de clientes...

Las ventajas de este sistema son las siguientes:

- La necesidad de contar con un stock menor de ropa, ya que está disponible en el propio establecimiento.
- Se evitan los problemas que conllevan los suministros externos como fallos o retrasos en el transporte, errores en la entrega (en cuanto a la cantidad de ropa entregada, por ejemplo), que tengan como consecuencia no tener disponibilidad de la ropa suficiente que se necesita en el hotel.

<b>EJERCICIO 2: RECAPITULA</b>
--------------------------------

¿Cuáles son las ventajas de realizar el lavado de ropa en el propio establecimiento hotelero?
---

La zona en la que se ubique la lavandería tiene que contar con una serie de condiciones o requisitos, que son los siguientes:

- Condiciones de los suelos: deberán ser materiales antideslizantes para evitar caídas. Estarán dotados de rejillas para la evacuación del agua derramada y estarán ligeramente inclinados hacia las rejillas para evitar la formación de charcos.

- Condiciones de ventilación: el ambiente se suele cargar mucho debido a que la maquinaria expulsa vapores y provoca altas temperaturas. Si no existen ventanas exteriores o estos no son lo suficientemente amplios como para permitir la ventilación del local, es necesario contar con métodos artificiales de ventilación y extracción.
- Condiciones de las paredes: es conveniente que estén alicatadas hasta el techo para conseguir los siguientes objetivos:
  - Que el vapor se condense en ellas rebajando el índice de humedad en el ambiente.
  - Facilitar la limpieza de las mismas.
- Condiciones de los aislamientos: la maquinaria deberá estar bien aislada y se deben de tomar las medidas de seguridad para evitar accidentes, ya que en la lavandería se trabaja con máquinas eléctricas y agua, una mezcla que en ocasiones puede resultar peligrosa.
- Condiciones de los techos: deben de ser altos porque el vapor tiende a elevarse y así se consigue que el ambiente de trabajo sea menos agobiante.
- Condiciones de la iluminación: debe tener la potencia suficiente para que todas las actividades de la lavandería se desarrollen con comodidad. Además, algunas actividades (como la costura), la comprobación de limpieza de las prendas, la examinación de manchas o el planchado requieren de mucha luz.
- Condiciones de instalación eléctrica y de gas: tendrán que cumplir todas las normas de seguridad en función de la legislación vigente.
- Condiciones de potencia eléctrica: tendrá que ser suficientemente amplio para permitir la utilización de toda la maquinaria y del sistema de iluminación y ventilación.
- Condiciones del caudal de agua: deberá ser suficiente para abastecer a la lavandería cuando se trabaje al 100% de su capacidad. Si el caudal proporcionado por la red hidráulica no es suficiente, será necesario instalar bombas auxiliares.
- Condiciones de los desagües: deberán tener la capacidad suficiente para evacuar el agua utilizada en la lavandería.

Además, será importante estar cerca del montacargas para facilitar el transporte de la lencería y su almacenaje en los office.



### HABITACIONES DE CLIENTES:

Las habitaciones conforman la mayor parte de la superficie de un hotel, y por lo tanto son las que mayor volumen de trabajo generan en el departamento de pisos.

Al ser una zona de descanso, suelen estar ubicadas lejos de los ruidos y olores, aunque a veces es inevitable y también hay habitaciones que dan a la piscina (con los ruidos que eso conlleva) o a las zonas de las cocinas (con la consecuencia de que los clientes notarán humos y olores).

El departamento de pisos, a la vez que desarrolla su trabajo principal consistente en la limpieza y mantenimiento de las habitaciones de los clientes, tiene como objetivo que el cliente se sienta lo más a gusto posible en el hotel, proporcionándole una estancia agradable, con el fin de que este repita la estancia en un futuro. Además, el cliente satisfecho hablará positivamente de nosotros, por lo que su publicidad (gratuita) es muy valiosa para la empresa.

Además de las habitaciones, en esta zona se encuentran los pasillos, escaleras, ascensores y office, que también tendrá que limpiar el departamento de limpieza.

### ZONAS NOBLES:

Son las que están a disposición del cliente, para uso común y disfrute conjunto. El hall, la zona de la recepción, bares y restaurantes, cafeterías, salones de estar, baños, etc.

Son zonas de uso exclusivo del cliente, por lo que el personal tendrá que ir siempre uniformado y manteniendo una actitud correcta y profesional.

Dentro de las zonas nobles que el personal de limpieza tiene que limpiar, también se encuentran las denominadas “zonas internas”, que son los despachos y oficinas, baños de personal, vestuarios, comedor de personal, almacenes, office, cuartos de mantenimiento y calderas, cocinas, economato...

# Offices de pisos, lavandería y lencería. Propuesta de ubicación y distribución en planta de mobiliario.

Se trata del cuarto de trabajo y almacén donde las camareras guardan la ropa, sus utensilios e instrumentos de trabajo, los productos de limpieza... Dentro del office hay distintos tipos de productos:

- Lencería
- Útiles y productos de limpieza
- Productos para reposición de minibares
- Carros de pisos

Las características del office de planta son las siguientes:

- Es necesario que haya un office en cada planta.
- Tendrá que estar bien situado y ubicado, junto a la escalera de servicio y el montacargas, para facilitar el trabajo del personal en la reposición de stock e intercambio de ropa con la lavandería.
- Es el punto de partida de todos los trabajos que desarrolla la camarera de planta.
- Deberá estar dotado de toda la maquinaria necesaria para el desarrollo del trabajo de las camareras.
- Ha de estar bien organizado, para tener los productos localizables, y con el fin de permitir el aprovechamiento del espacio, con el consecuente ahorro de tiempo y de esfuerzos.

En cuanto a la dotación del office de planta, es el siguiente:

- Aseo para uso de las camareras.
- Armario-taquilla en los casos en los que el office se use también como vestuario.
- Mesa y silla.
- Varios armarios con estantes para almacenar por separado: productos y útiles de limpieza, dotaciones de minibar, lencería (toallas y sábanas), maquinaria (pulidores, aspiradores...).
- Vertedero para aguas sucias y una pila para lavar.
- Cubo de basura grande, para meter la basura de las papeleras de las habitaciones de toda la planta.
- Carro de pisos.
- Carro de ropa sucia para almacenarla hasta su transporte a la lavandería.
- Botiquín para pequeñas curas.
- Teléfono interior para comunicarse con lencería, recepción no gobernanta.



- Camas supletorias y cunas.
- Almohadas de distintos grosores, tamaños y tipologías.

Es fundamental tener el office ordenado con todo el material a la vista, con el fin de no perder tiempo en localizar lo que se necesite.



<b>EJERCICIO 3: RECAPITULA</b>
--------------------------------

¿Cuál es la dotación del office de planta?
--

# Procesos característicos del departamento de pisos: descripción, diseño y elección.

El principal objetivo del departamento de pisos, como ya se ha explicado, es el de mantener siempre disponibles para su venta las habitaciones del hotel, así como la limpieza y mantenimiento de las zonas nobles del establecimiento. Todo ello se hará ocasionando el mínimo inconveniente y molestia a los clientes.

Así pues, los procesos más característicos del departamento de pisos son la limpieza y la puesta a punto de todo el establecimiento. La puesta a punto y proceso de limpieza del hotel implica varias acciones que hay que realizar diariamente (algunas de ellas), semanalmente (otras), mensualmente, ocasionalmente...

A continuación, se van a explicar brevemente algunos de los procedimientos de limpieza más habituales en los hoteles:

- **BARRIDO**

Tiene como finalidad eliminar la suciedad no adherida al suelo. En los hoteles se realizan el barrido húmedo y el barrido seco.

- **FREGADO**

Siempre hay que hacerlo con el suelo limpio y sin restos de polvo, con el fin de que el resultado sea perfecto. Se necesita una fregona y un cubo con escurridor.

- **LIMPIEZA DE MOBILIARIO**

El mobiliario lavable se puede mojar y limpiar con una bayeta con agua y/o detergente.

El mobiliario no lavable no se puede mojar. Su superficie es más delicada, y se limpia con una bayeta seca y un producto para recoger el polvo.

- **LIMPIEZA DE BAÑOS**

El baño tiene que estar bien limpio y desinfectado. Esta limpieza se realizará una vez al día en todas las habitaciones ocupadas de los clientes, y varias veces al día en los baños de las zonas nobles (spa, restaurante, hall, bar, etc.).

Además, habrá que poner especial atención en las habitaciones que son de salida y a las que va a entrar un cliente nuevo, ya que la limpieza se tendrá que hacer de forma más profunda con el fin de obtener un resultado sin errores.

- **LIMPIEZA DE CRISTALES**

En las zonas comunes se realizará de forma periódica o siempre que estén sucios y que sea necesario, ya que es habitual que se queden marcas, huellas, gotas, etc. En las habitaciones de los clientes se realizará diariamente.

- **LAVADO DE ROPA DEL HOTEL**

Se realiza en la lavandería del hotel, o en una empresa externa en el caso de que el servicio esté subcontratado o externalizado.



- **PLANCHADO DE ROPA DEL HOTEL**

Se realiza en la lavandería del hotel. En los casos en los que el servicio de lavandería está externalizado, será la empresa subcontratada la que traerá planchada la ropa que ha limpiado.

- **COSTURA**

El arreglo de las prendas se realiza en la lavandería del hotel.

<b>EJERCICIO 4: RECAPITULA</b>
¿Dónde se realiza el planchado de ropa del hotel?

# Análisis de información de procesos de servicios propios del departamento. Flujo de materias primas, ropa y lencería.

En este apartado se nombrarán la ropa y lencería que se utiliza en el departamento de pisos. La gobernanta será la encargada de planificar todo el trabajo para garantizar el buen funcionamiento de la lencería de pisos, de restaurante y de otros departamentos del hotel.

Las cantidades se calcularán siempre en base a la capacidad del establecimiento turístico ocupado al 100%. La ropa y la lencería normalmente se han elegido en función a criterios como la comodidad, la calidad, la resistencia, la duración de los tejidos, la rentabilidad, etc.

- UNIFORMES DEL PERSONAL

Es obligación de la empresa limpiar y mantener en buen estado el uniforme del trabajador, y responsabilidad del trabajador cambiar el sucio por el nuevo y llevarlo siempre presentable. Algunos hoteles pagan un plus a los trabajadores para que sean ellos los que lo limpien y mantengan, por lo que en esos casos la empresa está exenta de cumplir con esa obligación.

La gobernanta suele participar en la elección de la marca, modelo o tipo de uniforme, siguiendo criterios como los siguientes: que sea resistente, que el tejido sea profesional, de fácil reposición...

- CORTINAS, TAPICERÍA Y ALFOMBRAS

Se incluyen las cortinas de los baños, las de las ventanas de las habitaciones, las de las zonas nobles, cortinajes de salones y restaurantes...

Cada cortina tendrá que ser lavada con la periodicidad estipulada, con un tratamiento personalizado para cada caso en función del material. A veces se envían a empresas externas, expertas en el cuidado de estos materiales.

- COLCHAS, FUNDA DE COLCHÓN, FUNDAS INTERIORES DE ALMOHADA Y MANTAS

Estas piezas no suelen tener cambio diario, salvo en hoteles o casos muy especiales. Solo suelen limpiarse cuando son habitaciones de salida, y en muchos hoteles ni siquiera lo realizan -aunque deberían- cuando son de salida, sino que lo hacen ocasionalmente, mensualmente, etc.



- ROPA PLANA

Son las sábanas, fundas de almohada, etc.

- ROPA RIZADA

Son las toallas, alfombrillas de baño, albornoces y similares.

Es la que supone, junto con la ropa plana, el mayor volumen de limpieza y cambio en el hotel.

- **ROPA DE COCINA**

Se trata de los uniformes de los camareros (gorros, delantales, pantalones, etc.), así como trapos, manteles, etc.

- **ROPA DE RESTAURANTE**

Se trata de la ropa de mesa (manteles, caminos de mesa, servilletas, muletones, etc.), ropa para usar durante el servicio (paños, cubre-bandejas, guantes...), ropa de banquetes (faldones para los tableros y tapetes para las mesas).

<b>EJERCICIO 5: RECAPITULA</b>
--------------------------------

¿A qué denominamos “ropa rizada” en el hotel?
---

# **Métodos de trabajo: la planificación del trabajo. Métodos de mejora de la producción.**

Estos métodos de planificación del trabajo se desarrollan con el objetivo de aumentar la productividad, pero no para aumentar la mano de obra, sino por incrementar la cantidad producida por unidad de producción. Para ello, es necesario disponer de buenos métodos de trabajo basados en:

- ✓ Un mejor diseño de los espacios de trabajo para eliminar movimientos innecesarios.
- ✓ Reducir el nivel de esfuerzo de los trabajadores, incorporando la tecnología.
- ✓ Utilizar medios mecánicos suficientes.
- ✓ Hacer un uso adecuado de las máquinas, herramientas y utillaje, fomentando la formación de los trabajadores al efecto.

# Métodos de medición de la actividad productiva

Para la implantación de métodos de mejora de la producción es necesario tener en cuenta las siguientes pautas:

- Aislar el trabajo que se desea estudiar, por ejemplo, la limpieza del baño de las habitaciones de un hotel.
- Determinar el procedimiento de trabajo a modo de prueba, teniendo en cuenta los problemas que se pueden encontrar y registrando las tareas a realizar. Para ello se emplea:
  1. Hojas de procesos, que suponen una enumeración de las tareas o procedimientos a realizar, con o sin casillas de verificación. En estas fichas se indican, secuenciadas, las tareas que se tienen que realizar. Por ejemplo, el proceso de limpieza de una habitación de salida.
  2. Diagramas de procesos, que son gráficos que permiten observar, mediante símbolos, las actividades que intervienen en los procesos. El objeto de este diagrama es reducir los movimientos y los recorridos, agrupando operaciones.
  3. Analizar y medir cada uno de los componentes de la actividad para lograr incrementar el rendimiento de los trabajadores.

Para la implantación de métodos de mejora de la producción es necesario medir el tiempo de trabajo haciendo uso de los métodos apropiados, como los que se analizarán a continuación.

## Medición de tiempo: cronometraje.

Es el método empleado para calcular los que se denominarán “tiempos tipo” necesarios para la ejecución de una actividad. Dentro del control por cronometraje deben conocerse de antemano que existen personas con nivel de actividad diferentes, algo que debe tenerse en cuenta a la hora de verificar las mediciones.

A continuación, se expone un ejemplo de cronometraje de cinco camareras en la realización completa de un baño, medido en minutos, dentro de un determinado establecimiento:

Camarera	Trabajo	Tiempo cronometrado	Actividad	Tiempo resultante	Tiempo normal	Suplemento	Tiempo tipo
1	Realizar limpieza completa de un baño	12	100	12	12,192	10%	13,41
2		11	110	12,1			
3		15,5	110	12,26			
4		13	95	12,35			
5		12,25	100	12,25			

**Tiempo cronometrado:** Es el tiempo procedente de las mediciones puntuales empleando los medios tecnológicos que se estimen.

**Actividad:** Es el rendimiento que se observa en las personas y que se compensa en función a porcentajes. Por debajo de 100, se mide una actividad moderada hacia la inactividad. La gran actividad se mide por encima de 120.

**Tiempo resultante:** Es el resultado de multiplicar el tiempo cronometrado por la actividad en forma porcentual.

Camarera 2.....  $11 \times 110 / 100 = 12,1$  minutos

**Tiempo normal:** Se calcula como media aritmética de todas las camareras a partir del tiempo resultante.

$12 + 12,1 + 12,65 + 12,35 + 12,25 = 61,35 / 5 = 12,192$

**Suplemento:** Es un margen que se plantea para valorar la incidencia de factores humanos como la fatiga, o el retraso por errores técnicos.

**Tiempo tipo:** Es el resultado de aplicar el suplemento al tiempo normal.

## Métodos basados en la ergonomía



Actualmente se va imponiendo la profesionalidad en el departamento de pisos. Con el fin de conseguir eficiencia y calidad, las técnicas avanzadas para la limpieza profesional tienen como objetivo limpiar todo lo necesario con mayor comodidad, reducción de esfuerzo, minimizar el tiempo a invertir en el proceso de limpieza y ocasionar el menor daño al medio ambiente, empleando para ello productos biodegradables y disminuir los daños a la salud del trabajador.

Una mayor ergonomía en el trabajo se logra utilizando diferentes métodos:

- Utilización de maquinaria industrial cada vez más sofisticada para minimizar el esfuerzo que los trabajadores deben realizar al hacer su trabajo.
- Realización de pequeños tiempos de descanso durante la realización del trabajo para evitar la fatiga.
- Compartir tareas entre dos camareras de pisos para que estas sean más llevaderas.
- Aligerar los materiales con los que los carros de la limpieza están realizados, para que sean más fáciles y ligeros de manejar.
- Utilizar en el mobiliario del establecimiento materiales más fáciles de limpiar, que repelan la suciedad y que no acumulen demasiado polvo y ácaros.
- Evitar los enmoquetados que antiguamente se utilizaban en los hoteles, decantándose por otros materiales como parquet, baldosas, etc. de más fácil limpieza.
- Utilizar lencería con fibras especiales, de fácil limpieza y planchado.
- Utilización de productos de limpieza biodegradables, con ph neutro para la piel que no sean abrasivos.



Estas son algunas de los métodos que facilitan y hacen más ergonómico el trabajo del personal del departamento de pisos, maximizando así la productividad del departamento y evitando, en muchos casos, situaciones de bajas del personal por lesiones.

## Métodos basados en la experiencia

Cada gobernanta utiliza diferentes métodos de trabajo, muchos de ellos basados en su propia experiencia como trabajadora del departamento de pisos. Por ello, es recomendable que la gobernanta del hotel haya trabajado anteriormente como camarera de pisos.

No solo la experiencia de la propia gobernanta va a servir para perfilar un método de trabajo determinado, en ocasiones la experiencia que proporciona probar diferentes métodos de trabajo, diferentes productos de limpieza o diferente maquinaria va a conseguir que el método de trabajo en el establecimiento se ajuste cada vez más a la consecución de los objetivos a lograr por el departamento de pisos.

## Estimación y asignación de tiempos

Supone delimitar una ratio sobre la que van a establecerse todos y cada uno de los cálculos y controles del departamento. Es, en definitiva, el resultado de los métodos anteriores y fundamento para los métodos basados en la experiencia.

La estimación de tiempos es el método de medición a partir del cual se delimitan los procesos necesarios para ejecutar todos y cada una de los procesos de trabajo de manera que se garantice su finalización antes de que se inicie la prestación del servicio.

Para su desarrollo adecuado y exitoso deben seguirse las siguientes pautas:

- Definición de todos y cada uno de los procesos a ejecutar.
- Establecimiento de la secuencia de cada uno de los procesos.
- Cálculo de los tiempos necesarios para cada una de las actuaciones comprendidas dentro de los procesos.
- Planteamiento de posibles desviaciones y su cálculo.
- Establecimiento de la estimación final. Solamente así podrá delimitarse cuál es la necesidad de recursos humanos en un sector como el hotelero donde las variaciones sobre lo previsto pueden ser muy pronunciadas.

<b>EJERCICIO 6: RECAPITULA</b>
--------------------------------

¿Cuáles son los métodos más apropiados para medir el tiempo de trabajo?
---

# Elaboración de planes de trabajo del departamento de pisos

Como responsable del departamento de pisos, le corresponde a la gobernanta planificar las tareas del día, a partir de las instrucciones recibidas y de la información suministrada por recepción. La información recoge:

- Información relativa a clientes:
  - Previsión de llegadas.
  - Previsión de salidas.
  - Previsión de cambios de habitación.
- Grupos:
  - Listado de llegadas.
  - Listado de salidas.
  - Previsión de cambios de habitación.
- Otros:
  - Relación de clientes pernoctados
  - Parte de previsión de estancias.
  - Situación de reservas en fechas próximas.

Supone abordar el proceso de planificación, pero en este caso, desde un punto de vista totalmente procedimental, es decir, determinando los procedimientos que han de llevarse a cabo. Como todo proceso de planificación, en éste deben aparecer una serie de incógnitas a plantear para que su resolución ofrezca las alternativas necesarias:

¿Qué tareas deben realizarse?, ¿quién debe realizarlas?, ¿cómo deben hacerse?, ¿en qué momento? Y, sobre todo, ¿cuánto tiempo se tarda en hacerlas?



La gobernanta debe ser capaz de dar respuesta a estas preguntas. Una vez tenga las respuestas, tendrá realizada la planificación de su departamento.

Por otro lado, existe la posibilidad -o más bien una necesidad- de establecer una programación a plazos más largos. Los programas anuales de limpieza y conservación preventiva tienen como finalidad garantizar la limpieza, acondicionamiento y buen funcionamiento de los distintos

elementos que forman parte de la habitación. La consecuencia será la mejora de la calidad de las habitaciones y la reducción de quejas de clientes. Además, se evitará que las habitaciones tengan que ser bloqueadas por arreglos inesperados.

Esto se trasladará a un Planning que, salvo casos argumentados y justificados, será de obligado cumplimiento.

# Estimación de necesidades de recursos humanos y materiales

## NECESIDADES DE RECURSOS HUMANOS

La gobernanta, como responsable del departamento de pisos, es la persona encargada de la organización, supervisión y formación del personal a su cargo. Para cuantificar las necesidades de personal de dicho departamento hay que tener en cuenta varios factores:

- Las diferentes tareas que hay que realizar en cada área (habitaciones, lavandería, áreas públicas, zonas privadas, etc.)
- Los métodos adecuados para cada tarea (maquinaria, tipo de limpieza a realizar, etc.) y que están disponibles en el hotel.
- Los tiempos necesarios para su realización.
- Los horarios de realización, siempre procurando la máxima comodidad del cliente.
- La tasa de ocupación del establecimiento en cada una de las temporadas.

Así pues, la cantidad de camareras necesarias está basada en el número de habitaciones que limpia cada una, más la limpieza del pasillo, escalera, office, cambios de ropa, etc. de su zona de trabajo y en la ocupación del establecimiento. La gobernanta debe establecer los turnos de trabajo de manera que se asegure cubrir el servicio en los horarios necesarios. Para ello es necesario tener en cuenta el convenio colectivo (Convenio de Hostelería) de la provincia y/o comunidad autónoma en la que esté ubicado el establecimiento, para respetar las horas máximas que cada camarera puede trabajar al día y a la semana, los días de libranza, las horas libres que tienen que transcurrir desde que finaliza un turno hasta que empieza el siguiente, las vacaciones anuales (las fechas de esas vacaciones), etc.

### **EJERCICIO 7: RECAPITULA**

¿En qué documento tendrás que localizar las condiciones laborales que tendrás en tu futuro profesional?

### **EJERCICIO 8: INVESTIGA**

Localiza el Convenio de Hostelería de tu provincia o tu comunidad autónoma y analízalo en clase, comentándolo, debatiéndolo, etc.

Presta atención, sobre todo, a aspectos como los días libres que corresponden a los trabajadores semanalmente, las vacaciones anuales, etc.

## NECESIDADES DE RECURSOS MATERIALES

El equipo necesario para poner a punto el departamento de pisos, y aunque variará en función de las características y tamaño del hotel, en general será el siguiente:

- Maquinaria: aspirador de polvo y agua, rotativa...

- Utensilios: escalera, carros para las camareras, carros para la ropa sucia, mopa, cepillos para barrer, cepillos de ropa, recogedores, equipos para limpiar cristales, fregonas y cubos, espátulas, guantes, estropajos y paños de limpieza, trapos y bayetas varias, escobillas...
- Productos de limpieza: es necesario tener un stock, por lo que la gobernanta determinará la cantidad y tipos de productos a utilizar basándose en:
  - El número de habitaciones que hace la camarera.
  - El tipo de mobiliario que tenga el establecimiento.
  - El espacio disponible para almacenar
- Otros: bombillas, ganchos para cortinas de baño y de habitaciones, impresos de lavandería, folletos informativos con los tratamientos del spa o la carta del room-service...