

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



NOMBRE DEL SUB-EVENTO

**XII Conferencia Internacional de Ciencias Empresariales (CICE
2019).**

IX Taller Internacional de Hotelería y Turismo (HOTELTUR)

Título

**Evaluación del estado de la organización del trabajo del proceso de
limpieza de habitación**

Title

Evaluation of the work organization status of the room cleaning process

**José U. Espinosa Martínez¹, Estrella M. de La Paz Martínez², Alberto Campos
Rodríguez³, Carlos Manuel Camilo Bolmey⁴, Ángel Luis Camacho Gómez⁵**

- 1- José U. Espinosa Martínez. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba. E-mail: ulivis@uclv.edu.cu
- 2- Estrella M. de La Paz Martínez. Departamento de Ingeniería Industrial. Universidad Central “Marta Abreu” de Las Villas, Cuba. E-mail: estrella@uclv.edu.cu
- 3- Alberto Campos Rodríguez. Director Adjunto del hotel Memories Paraiso Azul Beach & Resort. Cayos de Villa Clara. Cuba
- 4- Carlos Manuel Camilo Bolmey. Delegado adjunto. Delegación de Gaviota Centro. Villa Clara. Cuba.
- 5- Ángel Luis Camacho Gómez. Director General. Complejo de Turismo Topes de Collantes. Trinidad. Sancti Spíritus. Cuba

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

Resumen

El siguiente trabajo se aplicó un procedimiento para el estudio de la organización del trabajo a fin de elevar el nivel de calidad del proceso de limpieza de habitación. Los métodos empleados tienen base en el análisis teórico y práctico de los conceptos más recientes de la literatura internacional y nacional examinada. Para el desarrollo del estudio se aplicaron técnicas para la obtención y análisis de la información tales como: fotografía individual, cronometraje, balance de carga y capacidad, técnicas de registro de la información, entrevistas individuales, análisis de documentos y registros, y diagrama causa-efecto.

El procedimiento constituyó un instrumento simple y concreto para evaluar el trabajo realizado por las camareras de habitación. Posibilitó la detección de la sobrecarga de trabajo de las camareras lo cual afecta directamente a la calidad del servicio que estas brindan, permitiendo aplicar medidas correctivas para elevar el nivel de calidad del servicio y con esto la satisfacción del cliente.

Palabras claves: Organización del trabajo, Calidad del servicio.

Abstract:

The following work was applied a procedure for the study of work organization in order to raise the level of quality of the room cleaning process. The methods used are based on the theoretical and practical analysis of the most recent concepts of international and national literature examined. For the development of the study techniques were applied to obtain and analyze information such as: individual photography, timing, load and capacity balance, information recording techniques, individual interviews, analysis of documents and records, and cause-effect diagram.

The procedure constituted a simple and concrete instrument to evaluate the work done by the chambermaids. It made possible the detection of the overload of work of the waitresses which directly affects the quality of the service they provide, allowing to apply corrective measures to raise the level of quality of the service and with this the satisfaction of the client.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

Keywords: Organization of work, Quality of service.

1. Introducción

El turismo mueve, a nivel mundial, un importante volumen de personas y capitales, impactando cada vez más a las diferentes sociedades. Es por ello que es considerado como un fenómeno económico, político, social y cultural por los estudiosos del tema. El turismo “es una actividad en la que concurren diversas áreas productivas de los sectores públicos y privados para proporcionar los bienes y servicios usados por los turistas; y cuyo desarrollo se debe a los desplazamientos de las personas de su lugar habitual de residencia hacia otros, por diversos motivos”. (Oro, 2012).

Lo que hoy se conoce como turismo es una actividad que se inicia en el siglo XX, y en particular se desarrolla en la segunda mitad del mismo, creciendo de forma vertiginosa”. (Oro, 2012). Miles de personas migran de sus residencias habituales en busca de otros paisajes, climas o culturas con el propósito de satisfacer todo un amplio abanico de necesidades: de ruptura con lo cotidiano, de diversión, de descanso, de conocimientos, de salud, de contacto con la naturaleza, de recuperación física y psíquica, de aventura, de práctica deportiva o por placer propiamente dicho. Desde entonces su crecimiento a nivel mundial ha sido espectacular, y este es considerado hoy como una de las actividades socio-económicas más importantes y dinámicas de la era post-industrial.

En el caso de la hotelería, existen diversas áreas. En específico en el área de alojamiento es de gran importancia definir procesos que favorezcan la satisfacción del cliente, en el disfrute de su permanencia, por lo que es necesario eliminar diferencias en los procesos, mediante una adecuada planificación de la calidad y una constante organización del trabajo, partiendo del hecho que en la hotelería, los servicios que se realizan son Interfaces “organización –cliente”, donde la calidad depende del contacto personal, debido a que los clientes de manera continua evalúan la calidad del trato que reciben. En virtud de ello es evidente la importancia de la organización del trabajo en este sector de la economía.

Los estudios de organización del trabajo, “permiten un registro y análisis sistemático de todo lo que deba ser perfeccionado en los procesos que conforman una empresa, para

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



obtener resultados superiores, es decir, agotar las reservas de productividad e incrementarla de manera sostenida, teniendo como principios la integralidad, sistematicidad y participación activa de los trabajadores en la realización de los mismos”. (Marsán, 1997)

Como parte del subsistema de organización de la producción de bienes y servicios, en este trabajo se realiza una investigación de algunos de los procesos relacionados con la actividad hotelera de alojamiento, la cual incluye la actividad de Ama de Llaves; específicamente en este departamento, se realizará un análisis de la organización del trabajo de las camareras de habitación. Todos estos procesos son considerados estratégicos por parte de la dirección del hotel, ya que es una de las más importantes para la instalación objeto de estudio: Hotel Valentín Perla Blanca

Por tratarse de un hotel con solo cinco años de explotación, existe en el proceso de limpieza de las habitaciones vacíos de normas y procedimientos claramente definidos que permitan la estandarización del trabajo, siendo importante destacar que en el logro de la satisfacción del cliente que recibe el servicio juega un rol fundamental el trabajo realizado por la camarera de habitación.

Poder brindar un servicio con la calidad requerida, depende de la realización por el ritmo de trabajo; que es impuesto en la mayoría de las ocasiones por las normas a realizar diarias, lo que influye desfavorablemente, en la realización eficiente de su trabajo, trayendo como consecuencia que en indeterminadas ocasiones el aseo de las habitaciones no sea el adecuado y que no puedan concluir la norma de trabajo asignada, esto repercute negativamente en la estancia del cliente en la instalación y en el nivel de percepción de la calidad existente en el mismo, demostrando así la importancia de este proceso.

2. Metodología

El procedimiento propuesto por Bernal Rodríguez y Ramos Iglesias, 2012, seleccionado debido a que es un procedimiento muy flexible que permite adecuarlo a cada uno de los procesos en que se vaya a implementar, pues las técnicas que son factibles a utilizar en uno, no tienen por qué servir en el otro, como se muestra en la figura 1.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

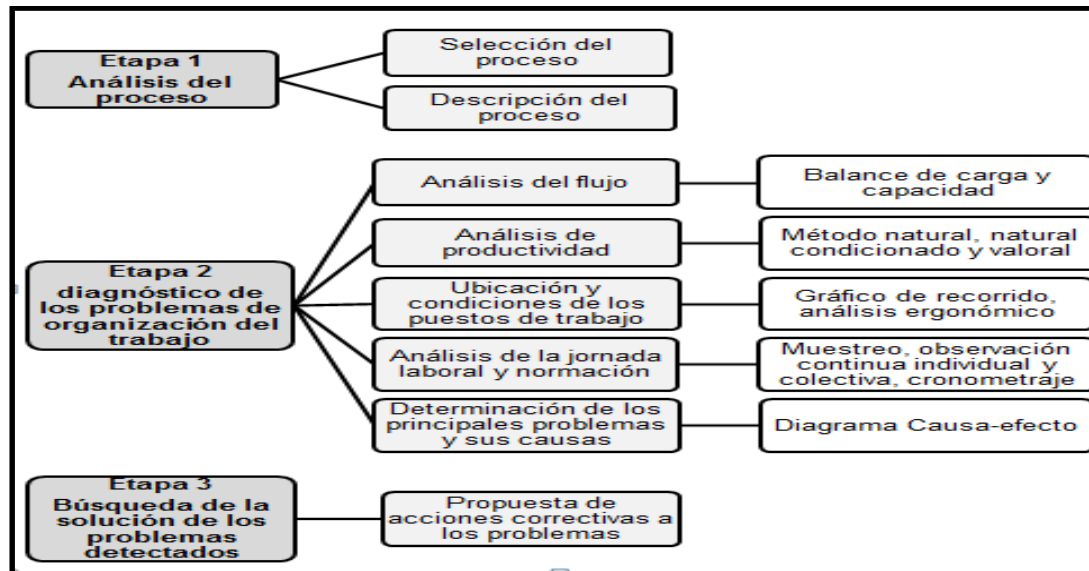


Figura 1: Procedimiento para diagnosticar la organización del trabajo en empresas cubanas. Fuente: Bernal Rodríguez y Ramos Iglesias, 2012

3. Resultados y discusión

Definido el procedimiento a aplicar para el análisis de la camarera de habitaciones desde el punto de vista de la organización del trabajo, es que se dará el resultado de cada una de sus etapas como se muestra a continuación.

Etapa I. Análisis del proceso.

Selección del proceso.

Un examen de las quejas existentes en el hotel en el primer trimestre del año 2018 arrojó que de un total de 620 quejas, 310 conciernen al proceso de alojamiento representando un 50% del total. De estas, 93 quejas pertenecen al área de recepción representando el 15% del total y 217 quejas al área de pisos representando el 35% del total (Datos brindados por el departamento de Calidad del hotel). Las quejas son un factor importante si se tiene en cuenta que según plantean los especialistas del tema cada cliente insatisfecho repercute en la pérdida de 10 clientes, un sencillo análisis demostraría que tan alarmante puede ser esta cifra. Otro factor válido que corrobora el anterior fueron los resultados

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

obtenidos de las encuestas de satisfacción realizadas por el hotel en el mismo período, los cuales se muestran en la tabla 1.

		Habitación	Comedor	Bar	Cocina	Recepción	Otros	Entreten.
Enero	Obtenido	1.59	1.67	1.65	1.29	1.48	1.41	1.45
	Negociado	1.63	1.64	1.55	1.3	1.5	1.38	1.38
	Diferencia	-0.04	0.03	0.1	-0.01	1.5	0.03	0.07
Febrero	Obtenido	1.6	1.66	1.65	1.31	1.47	1.37	1.45
	Negociado	1.63	1.64	1.55	1.3	1.5	1.38	1.38
	Diferencia	-0.03	0.02	0.1	0.01	-0.03	-0.01	0.07
Marzo	Obtenido	1.61	1.66	1.63	1.31	1.51	1.41	1.46
	Negociado	1.63	1.64	1.55	1.3	1.5	1.38	1.38
	Diferencia	-0.02	0.02	0.08	0.01	0.01	0.03	0.08

Tabla 1: Valores de satisfacción por cada área del hotel. Primer trimestre 2018. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla se puede apreciar que existen problemas en el proceso de alojamiento, pues los peores resultados pertenecen a la limpieza de habitaciones constituyendo el valor más crítico y posteriormente la recepción, encontrándose generalmente por debajo del valor negociado o establecido como norma.

Descripción del proceso objeto de estudio

El área de pisos es parte esencial del proceso de alojamiento, pues en este departamento recae la responsabilidad por la limpieza de todo el hotel, así como el orden de las habitaciones de los huéspedes. La máxima responsable de esta área es la jefa de Ama de llaves o Gobernanta, la cual para dirigir su departamento cuenta con el apoyo de 2 Subgobernantas. Componen también el área de pisos 18 roperos, 1 lavadero, 51 limpiadores de área, 4 limpiadores de área-jefe de brigada, 2 técnicos de servicio de alojamiento, 4 controladores-programadores. También la integran actualmente 8 supervisoras de áreas y habitaciones, estas últimas tienen como norma atender de 40 a 50 habitaciones al día por cada una. El último grupo lo conforman las camareras de habitaciones, las cuales constituyen el objeto de estudio de la presente investigación,

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCIÓN CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



sumando un total de 82, distribuidas entre las 2 alas del hotel, de las cuales se tomaron 6 como muestra.

Análisis de los métodos de trabajo existentes.

Para la realización de la limpieza de las habitaciones se deben cumplir una serie de pasos y estándares establecidos en manuales de operaciones de piso, los cuales constituyen una guía importante para esta actividad. En el caso del hotel Valentín Perla Blanca, este manual (H.V.P.B, 2018) aún no se encuentra elaborado completamente, se encuentra en perfeccionamiento, lo que trae como consecuencia que no exista un procedimiento adecuado a las características de este hotel. Ello conlleva a la existencia de actividades repetitivas o innecesarias, demoras, cansancio y deficiencias en la calidad del trabajo. Al no existir un procedimiento para estandarizar esta actividad, imposibilita la existencia de normativas en cuanto al tiempo de realización de las habitaciones y la cantidad que estas deben atender en la jornada laboral.

Por lo que resulta inminente la creación de un procedimiento único para la limpieza de las habitaciones, a partir de los estándares expuestos en el Manual de Operaciones de Pisos, sobre todo para habitaciones de salida, pues estas son las que agrupan mayor número de actividades y las de mayor complejidad como se ha mencionado con anterioridad.

En la tabla 2 se muestra un ejemplo del procedimiento llevado a cabo por las camareras durante la limpieza de estas habitaciones actualmente el cual cuenta de 49 operaciones, 27 transportes y 8 inspecciones.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

Descripción		Símbolos		
Entrada y aireación de la habitación		○	→	□
1	Toca la puerta.	X		
2-1	Enciende la luz de la entrada y comprueba que funcione.	X		X
3	Coloca las llaves en el centinela.	X		
4	Apaga el aire acondicionado.	X		
5	Abre las cortinas y puertas del balcón.	X		
1	Se dirige a la puerta de salida.	X	X	
6	Toma el kit de limpieza del carro.	X	X	
2	Entra el kit de limpieza a la habitación.	X	X	
7	Coloca los instrumentos junto al banco de madera.	X	X	
8-2	Enciende el resto de las luces y comprueba que funcionen.	X		X
3	Comprueba el funcionamiento de teléfono.			X
4	Comprueba el funcionamiento del TV.			X
5	Comprueba el funcionamiento del minibar y de la cafetera eléctrica.			X
9	Recoge los vasos y el cenicero si están usados (cristalería).	X	X	
3	Lleva la cristalería al baño.		X	
4	Regresa a la habitación.		X	
10	Retira la ropa de cama.	X	X	
11	Coloca la ropa de cama sobre el banco de madera.	X		
12	Recoge la basura de la habitación.	X		
5	Traslada la ropa de cama junto a la basura al carro de limpieza.		X	
13	Deposita la ropa de cama y la basura en el carro y toma ropa limpia.	X	X	
6	Entra a la habitación con la ropa limpia.	X	X	
14	Coloca la ropa sobre la cama.	X	X	

Tabla 2. Procedimiento actual para la limpieza de habitación de salida. Fuente: Elaboración propia.

Etapas II. Diagnóstico de los problemas de la organización del trabajo.

Análisis del flujo de proceso

El balance del flujo de las camareras de alojamiento se realiza para, a partir de la carga real a que han estado sometidos las mismas y el fondo de tiempo que poseen, determinar la cantidad de camareras que se requieren para cubrir la demanda. La unidad de medida a utilizar es el tiempo.

Cálculo de la carga de trabajo.

El nivel de producción a cubrir por las camareras de alojamiento se determinará a partir de las siguientes actividades mostradas en la tabla 3, con sus respectivos tiempos.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.



Actividad	Tiempo Promedio de Duración (minutos)
Limpieza de pasillo	23.24
Limpieza de habitación vacía limpia	9.6
Limpieza de habitación ocupada	20
Limpieza de habitación vacía sucia	40.47
Revisión de habitación para salida	4.6
Reportes de incidencia a mantenimiento	12.3
Reporte de pérdidas y roturas	3

Tabla 3. Tiempos promedios por tipo de actividad. Fuente: Departamento de Recursos Humanos.

La carga determinada para el período analizado es la que se muestra en la tabla 4.

Mes	Carga promedio de trabajo mensual (horas/JL)
Enero	8.35
Febrero	8.25
Marzo	8.41
Abril	8.23
Mayo	8.28
Junio	8.31
Julio	8.39
Agosto	8.20
Septiembre	8.15
Octubre	8.33
Noviembre	8.50
Diciembre	8.40

Tabla 4. Carga calculada en el período de enero a diciembre 2017. Fuente: Datos proporcionados por el departamento de Recursos Humanos.

Cálculo de la capacidad de la camarera de alojamiento.

La capacidad que se obtiene es:

$$Ccam = 10694.853 \text{ min/mes} = 6.87 \text{ h/JL}$$

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”



DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

Para el mes de febrero tomando $d=24$ días / mes, la capacidad sería:

$C_{cam} = 9872.172 \text{ min/ mes} = 6.85 \text{ h/JL}$

Con los datos obtenidos se realizó un balance de carga y capacidad, teniendo en cuenta como ya se mencionó la carga real determinada entre los meses de Enero a Diciembre del 2017.

Por lo que $C_{cam} (6.87 \text{ h/JL}, 6.85 \text{ h/JL}) < Q (8.31 \text{ h/JL} \text{ carga promedio})$, por lo que se puede ver, que la camarera no puede cumplir con la norma establecida.

Ubicación y condiciones de los puestos de trabajo.

En la figura 2 se muestra la distribución en planta de una habitación, así como el recorrido aproximado de la camarera dentro de la misma en su trabajo de limpieza en su jornada laboral.

Análisis de la jornada laboral y normación.

En el análisis del aprovechamiento de la jornada laboral se aplica una combinación entre las técnicas de fotografía individual – cronometraje, a partir de la utilización del Software para la Medición del Trabajo (MedTrab, 2005) para la misma se empleó un $NC = 95\%$ y $S = \pm 5\%$. A continuación en la tabla 5 se muestran los datos referentes a los tiempos del cronometraje.

Observaciones iniciales												
39	43	45	45	42	39	38	45	38	40	-	-	-
Otras observaciones												
41	43	42	40	41	39	42	45	40	42	43	44	41
44	41	40	43	40	42	45	41	38	39	41	42	43

Tabla 5. Datos referentes a las observaciones en las habitaciones de salida. Fuente elaboración propia.

PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”

DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.

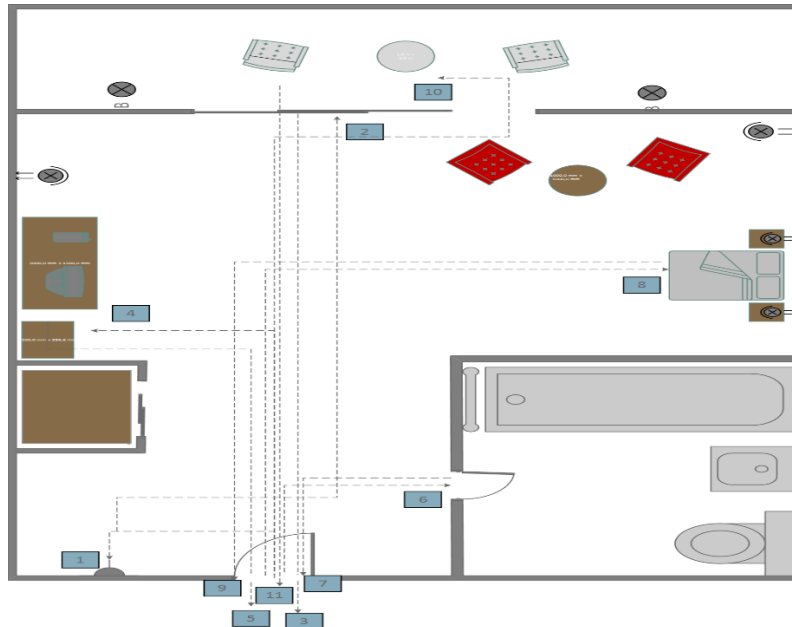


Figura 2. Distribución en planta de una habitación y recorrido aproximado de la camarera dentro de esta.

Fuente: *Elaboración propia*

Se realizará por medio de los gráficos de promedio y de recorridos tan empleados en el control estadístico de la calidad. Los mismos se muestran en las figuras 3 y 4.

Gráfico de Recorrido del Cronometraje

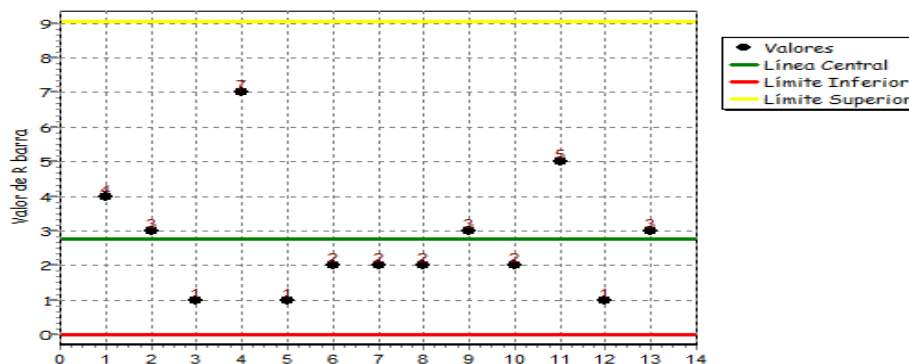


Figura 3. Gráfico de Recorrido del Cronometraje. Fuente: Software para la Medición del Trabajo.

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

Gráfico de la Media del Cronometraje

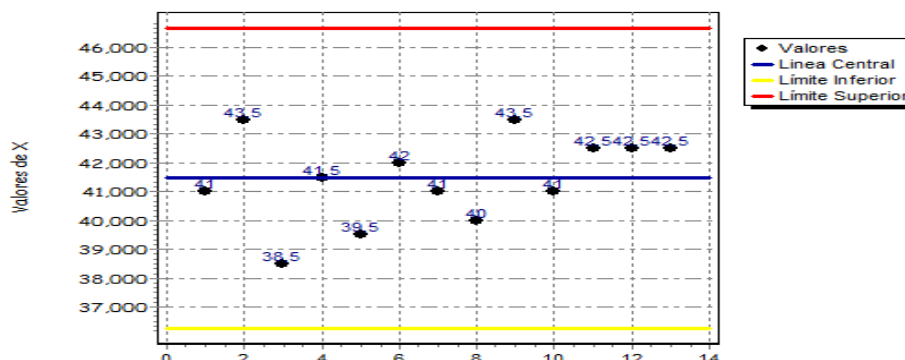


Figura 4. Gráfico de la Media del Cronometraje. Fuente: Software para la Medición del Trabajo.

Analizando ambos gráficos se acepta el tiempo promedio como válido ya que no hubo comportamiento anormal en las muestras. Por lo que el TO por unidades es 41.462 min/u con un intervalo de confianza de ± 5.206 min/u

Fotografía Individual:

A continuación se muestra en la tabla 6 resumen del modelo de la fotografía individual

Concepto	Día 1	Día 2	Día 3	Promedio
TO	402	417	392	403.67
TPC	33	30	37	33.33
TS	0	2	5	2.33
TIRTO	0	0	0	0
TDNP	29	15	22	22
TTNR	0	0	0	0
TITO	4	0	2	2
TIDO	12	16	22	16.67
TIOC	0	0	0	0
TINE	0	0	0	0
JL	480	480	480	480
Vpf	17	17	16	16.67

Tabla 6. Resumen del modelo de la fotografía individual. Fuente: Software para la Medición del Trabajo

Las pérdidas generales por concepto de los TINR y TTNR fueron del 3.89%, los incrementos generales por la eliminación de las pérdidas concepto de los TINR y TTNR fueron del 3.89%. Los resultados obtenidos de la combiacion Fotografia-Cronometraje se muestran en la tabla 7.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

Fotografía	Cronometraje
JL = 480.000 min	TO/uC = 41.46154 min/unidad
TV = 439.330 min	
TO = 403.670	
TS = 2.330	
TPC = 33.330	
TC = 22.000 min	
TDNP = 22.000	
TEf = 18.670 min	
TIDO = 16.670	
Vpf = 16.670 unidades	
TO/uF = 24.21536 min/unidad	
AJL = 96.111 %	

Tabla 7. Tabla resumen de la aplicación de la combinación fotografía-cronometraje. Fuente: Software para la Medición del Trabajo

Después de la aplicación de las técnicas se puede decir que el tiempo operativo por unidad seleccionado fue de: 24.21536 min/unidad, la norma de tiempo (Nt) calculada de 27.62047 min/unidad arrojando una norma de rendimiento (Nr) de 17 u/JL la cual esta por debajo de las 19 habitaciones a realizar diarias establecidas en el hotel como norma.

Determinación de los principales problemas y sus causas.

Para poder accionar sobre las deficiencias en el proceso de limpieza de habitaciones resulta necesario un análisis de los principales problemas encontrados hasta este punto, así como de las causas que los originan. Luego de aplicar técnicas como entrevistas individuales, y la propia fotografía individual a la camarera de habitación, en la figura 5 se muestra el diagrama causa - efecto donde se agrupan los principales problemas que se detectaron, mostrados en la tabla 8.

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTIFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

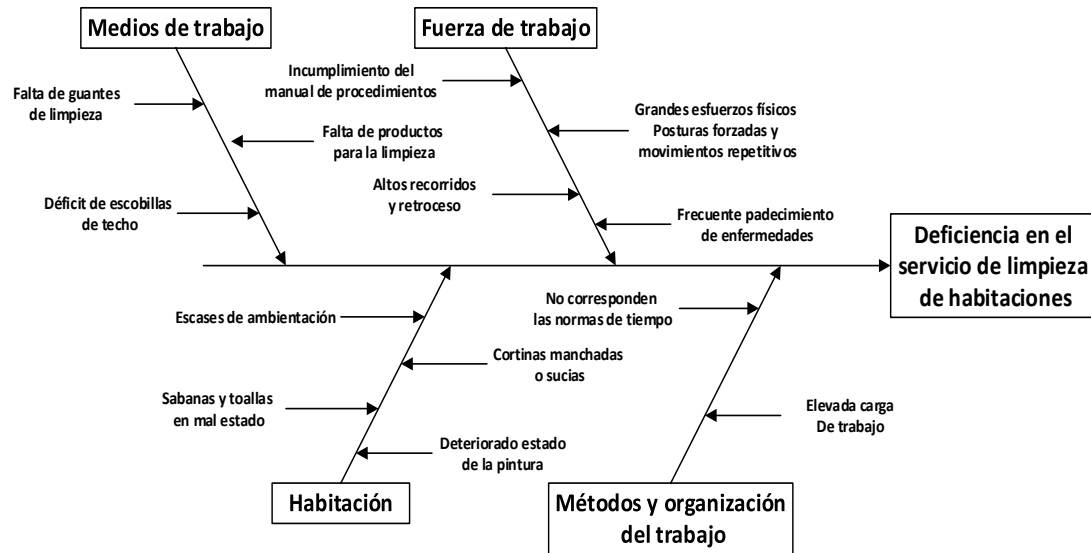


Figura 5. Diagrama causa-efecto. Fuente: Elaboración propia.

No	Problemas
1	Falta de guantes de limpieza.
2	Falta de productos de limpieza.
3	Déficit de escobillas de techo.
4	Incumplimiento del manual de procedimiento.
5	Altos recorridos y retrocesos.
6	Grandes esfuerzos físicos, posturas forzadas y movimientos repetitivos.
7	Frecuentes padecimientos de enfermedades.
8	Escases de ambientación.
9	Sabanas y toallas en mal estado.
10	Cortinas manchadas o sucias.
11	Deteriorado estado de la pintura
12	No corresponden las normas de tiempo.
13	Elevada carga de trabajo

Tabla 8. Problemas detectados. Fuente: Elaboración propia.

Etapa III. Búsqueda de la solución de los problemas detectados.

Propuesta de acciones correctivas a los problemas.

A partir de los problemas detectados, los cuales se muestran en la tabla 8, se presenta las acciones correctivas, las cuales se muestran en la tabla 9 las tres primeras a modo de ejemplo.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**



**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**

Problema	Acciones correctivas	Participantes	Responsable	Fecha de Cumplimiento
11	Aumentar el trabajo del departamento de servicios técnicos con respecto a las habitaciones.	Personal de SS.TT	Director de SS.TT	Permanente
9 y 10	Realizar un control más estricto sobre la calidad de la lencería que llega a las habitaciones.	Roperos	Gobernanta	Diario
1-13	Utilizar espacios abiertos para el intercambio entre directivos y trabajadores para así lograr la participación de los trabajadores en la toma de decisiones correspondientes a su trabajo.	Todos	Director de RR.HH	Trimestral

Tabla 9. Propuesta de acciones correctivas a los problemas. Fuente: Elaboración propia.

Análisis de factibilidad

El desarrollo del trabajo conllevó a una mejora en el desempeño de la camarera de habitación, el cual es analizado a través del **aporte social** ya que disminuye la carga de trabajo de la misma, favorece de forma teórica las condiciones ergonómicas, al deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes, la capacidad de colaboración con compañeras de su misma categoría profesional ya que debe interactuar con estas para que el servicio prestado sea óptimo y la preocupación por el orden y la calidad se refleja, en la preocupación constante por que el estado de las habitaciones sea el adecuado, cumpliendo en todo momento con los criterios de estándares de calidad marcados por el establecimiento hotelero y la orientación al logro es la preocupación por realizar bien el trabajo o sobrepasar un estándar. El resultado del trabajo de la camarera de habitación incide directamente en la satisfacción del cliente, por lo que alcanzar un nivel de calidad óptimo es fundamental.

4. Conclusiones

1. A partir del diagnóstico realizado, se evaluó la organización del trabajo existente en el área de pisos específicamente en el trabajo de la camarera de habitación, así como las variables que inciden en la obtención de mejores resultados de eficiencia y servicio al cliente, determinada a partir del resultado de los indicadores: balance de carga y capacidad, aprovechamiento de la jornada laboral y normación.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



2. Queda demostrado que las camareras de habitaciones dentro de la jornada laboral (8 horas), solamente pueden realizar la limpieza de 17 habitaciones y no de 19 como tienen establecidos, ya que el proceso analizado, es un elemento fundamental a la hora de obtener la satisfacción de un cliente ya que el mismo, forma parte esencial dentro del hotel demostrado a través de su impacto social
3. La aplicación del procedimiento de la organización del trabajo para la camarera de habitación en el hotel Valentín Perla Blanca permitiendo constatar su factibilidad y conveniente utilización como instrumento metodológico efectivo para perfeccionar la gestión de los recursos humanos, aumento de la productividad y mejora de la eficiencia y eficacia.

5. Referencias bibliográficas

1. ANPP, A. N. D. P. P. 2013. Ley No. 116/2013, Código de Trabajo. Cuba.
2. *Gaceta Oficial de la República de Cuba*, No. 29 Extraordinaria de 17 de junio de 2014. Cuba.
3. CRIOLLO, R. G. 2002. Estudio del trabajo: Ingeniería de métodos y medición del trabajo.
4. DURÁN, F. A. 2007. Ingeniería de Métodos Globalización: Técnicas para el Manejo Eficiente de Recursos en Organizaciones Fabriles, de Servicios y Hospitalarias
5. H.V.P.B, H. V. P. B. 2018. Manual de Operaciones de Pisos hotel Valentin Perla Blanca. Villa Clara. Cuba.
6. MARSÁN 1997. La organización del trabajo: Estudio de tiempos. Vol. I y II. Cuba.
7. MINTUR 2006. Guía metodológica para los estudios del trabajo en las entidades subordinadas del MINTUR. Cuba.
8. MTSS 2006. RM 26/2006 "Reglamento de organización del trabajo". Cuba.
9. NC 2007a. Norma Cubana 3000: Sistema de gestión integrada de capital humano—vocabulario. Cuba.
10. NC, O. N. D. N. 2007b. Norma Cubana 3001: Sistema de Gestión Integrada de Capital Humano— Requisitos. Cuba.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu

**PLANTILLA OFICIAL PARA LA PRESENTACIÓN DE TRABAJOS
II CONVENCION CIENTÍFICA INTERNACIONAL
“II CCI UCLV 2019”**

**DEL 23 AL 30 DE JUNIO DEL 2019.
CAYOS DE VILLA CLARA. CUBA.**



11. NC, O. N. D. N. 2014. NC 127:2014 “Industria turística — Requisitos para la clasificación por categorías de los establecimientos de alojamiento turístico”. Cuba.
12. NIEBEL, B. 1996. Ingeniería Industrial. Métodos, Tiempo y Movimientos. 1996). Cuba
13. ORO, A. C. P. Y. H. C. 2012. El turismo, fenómeno social en ascenso. Evolución, concepciones y singularidades en Cuba. Volumen 5. Cuba.

Información de contacto
convencionuclv@uclv.cu
www.uclv.edu.cu