



El modelo ABC en Hoteles

Implantación de un modelo de costes ABC en el sector hotelero, estudio de un caso.

Jose Ignacio González Gómez

Departamento de Economía Financiera y Contabilidad - Universidad de La Laguna

www.jggomez.eu

Extraído y adaptado de: Sánchez Rebull, M. Victoria (2002): "La propuesta A.B.C aplicada al sector hotelero. Tesis Doctoral, Director: Dr. Alfredo Rocafort Nicolau, Reus, 2002. Universitat Rovira I Virgili, Departament de Gestió d'Empreses, Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales

INDICE

1	Consideraciones previas.....	4
1.1	Estudio del caso, características principales de la empresa.....	4
1.2	El organigrama hotelero	5
1.3	Adaptación contable al organigrama hotelero y al sistema de producción	7
2	Proceso de estudio de las actividades y tareas, consideraciones previas	8
2.1	Identificación de las actividades, primeros pasos	8
2.2	Propuesta de actividades y tareas a desarrollar en un establecimiento hotelero según centros de costes	8
2.3	Sistema de codificación de las actividades, una propuesta adaptada al caso objeto de estudio.	9
3	Análisis de las actividades	11
3.1	Identificación inicial de las actividades principales, primera aproximación	11
3.1.1	Departamento de Habitaciones, actividades principales.....	11
3.1.2	Departamento de Restauración (FOOD & BEVERAGE), actividades principales .	11
3.1.3	Departamento de Recepción, actividades principales.....	11
3.1.4	Departamento de Reservas y Facturación, actividades principales.	12
3.1.5	Departamento de Supermercado, actividades principales.....	13
3.1.6	Departamento de Administración y Finanzas, actividades principales.....	13
3.1.7	Departamento de Dirección Ejecutiva, actividades principales	14
3.1.8	Departamento Consejería, actividades principales	15
3.1.9	Departamento de Vigilancia, actividades principales	15
3.2	Profundizando en el estudio de las actividades: Consumos de recursos,.....	15
3.3	Necesidad de racionalizar el número de actividades	15

4	Clasificación de las Actividades: Primarias y Secundarias.....	17
4.1	<i>Criterios de clasificación</i>	17
4.2	<i>Áreas de producción y actividades: Actividades primarias</i>	17
4.2.1	<i>Área de Habitaciones</i>	17
4.2.2	<i>Área de Restauración</i>	17
4.2.3	<i>Área de Recepción</i>	18
4.2.4	<i>Área de Reservas y Facturación</i>	18
4.2.5	<i>Área de Supermercado</i>	18
4.2.6	<i>Área de Administración y Finanzas</i>	18
4.2.7	<i>Área de Dirección Ejecutiva</i>	19
4.2.8	<i>Área de Gerencia</i>	19
4.2.9	<i>Área de Dirección General</i>	19
4.2.10	<i>Conserjes o Serenos</i>	19
4.2.11	<i>Área de Vigilancia</i>	19
4.3	<i>Áreas de producción y actividades: Actividades secundarias</i>	19
4.3.1	<i>Área de Habitaciones</i>	20
4.3.2	<i>Área de Restauración</i>	20
4.3.3	<i>Área de Recepción</i>	20
4.3.4	<i>Área de Reservas y Facturación</i>	20
4.3.5	<i>Área de Supermercado</i>	20
4.3.6	<i>Área de Administración y Finanzas</i>	20
4.3.7	<i>Área de Dirección Ejecutiva</i>	20
4.3.8	<i>Área de Gerencia</i>	21
4.3.9	<i>Área de Dirección General</i>	21
4.3.10	<i>Conserjería o Serenos</i>	21
4.3.11	<i>Área de Vigilancia</i>	21
5	Mapa y diccionario de actividades	22
5.1	<i>Mapa de las Actividades</i>	22
5.2	<i>Diccionario de las Actividades, identificación de tareas</i>	22
5.2.1	<i>Introducción, análisis de las actividades e identificación de tareas</i>	22
5.2.2	<i>Área de habitaciones</i>	22
5.2.3	<i>Área de restauración o food & beverage (f&b)</i>	25
5.2.4	<i>Área de recepción</i>	29
5.2.5	<i>Área de reservas y facturación</i>	35
5.2.6	<i>Área de supermercado</i>	39

5.2.7	<i>Administración y finanzas</i>	41
5.2.8	<i>Dirección ejecutiva</i>	44
5.2.9	<i>Gerencia</i>	45
5.2.10	<i>Dirección general</i>	45
5.2.11	<i>Conserjería o serenos</i>	46
5.2.12	<i>Área de vigilancia</i>	47
5.2.13	<i>Mantenimiento y reparaciones</i>	47
5.3	<i>Outputs o medidas de la actividad</i>	48
5.3.1	<i>Introducción</i>	48
5.3.2	<i>ÁREA DE HABITACIONES</i>	48
5.3.3	<i>ÁREA DE RESTAURACIÓN</i>	49
5.3.4	<i>ÁREA DE RECEPCIÓN</i>	50
5.3.5	<i>ÁREA DE RESERVAS Y FACTURACIÓN</i>	51
5.3.6	<i>ÁREA DE SUPERMERCADO</i>	52
5.3.7	<i>ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS</i>	52
5.3.8	<i>ÁREA DE DIRECCIÓN EJECUTIVA, ÁREA DE GERENCIA, ÁREA DE DIRECCIÓN GENERAL</i> 53	
5.3.9	<i>CONSERJERÍA O SERENOS</i>	53
5.3.10	<i>ÁREA DE VIGILANCIA</i>	54
6	<i>Indicadores y ratios relacionados sectoriales</i>	55
7	<i>Bibliografía</i>	55
8	<i>Anexo</i>	56
8.1	<i>Mapas de actividades</i>	56
8.1.1	<i>Mapa de Actividades de Habitaciones</i>	56
8.1.2	<i>Mapa de Actividades de Restauración</i>	57
8.1.3	<i>Mapa de Actividades de Bebidas de Restauración (Bar)</i>	58
8.1.4	<i>Mapa de Actividades de Alimentos de Restauración (Bar)</i>	59
8.1.5	<i>Mapa de Actividades de Buffet de Restauración</i>	60
8.1.6	<i>Mapa de Actividades de Recepción</i>	61
8.1.7	<i>Mapa de Actividad de Reservas y Facturación</i>	62
8.1.8	<i>Mapa de Actividades de Supermercado</i>	63
8.1.9	<i>Mapa de Actividades de Administración y Finanzas</i>	64
8.1.10	<i>Mapa de Actividades de Dirección Ejecutiva</i>	65
8.2	<i>Resumen de actividades y medidas de actividad</i>	66

1 Consideraciones previas

1.1 Estudio del caso, características principales de la empresa

El caso propuesto de estudio esta extraído y adaptado de Sánchez Rebull 1 y se centra en la implantación de un sistema de costes ABC en el sector de servicios hoteleros. Se trata de un establecimiento clasificado en la categoría de tres estrellas (empresa de tamaño mediano) de carácter familiar.

Está compuesta por tres edificios, dos de ellos están situados en la localidad de Salou y el tercero se encuentra en La Pineda. No están situados en primera línea de mar pero su ubicación es ciertamente muy céntrica. Puede accederse a ellos con facilidad, puesto que las localidades de Salou y La Pineda están bien comunicadas con Reus, Tarragona y Barcelona, mediante autovías, autopista y tren.

Uno de los edificios de Salou es un hotel de tres estrellas y los dos restantes son edificios de apartamentos con servicios similares a los de un hotel. En concreto, el hotel tiene un total 145 habitaciones, con una capacidad de entre 2 a 6 plazas en cada uno, equipados con aire acondicionado, calefacción, cocina, televisor y teléfono.

Cuenta también con un bar, un restaurante, un parking, un salón recreativo, un supermercado, piscina, etc. Éste es, de los tres, el edificio en el que centraremos nuestra atención para el estudio de los costes ABC.

Como ha se ha indicado, únicamente uno de los tres edificios, el Cye Holiday Centro dispone de restaurante y cafetería donde los clientes pueden disfrutar de diferentes regímenes de pensión (alojamiento y desayuno, media pensión o pensión completa). También hay un supermercado.

La empresa cuenta con una plantilla media de 65 personas, además de los responsables del equipo directivo de las cuales 46 trabajan regularmente en el edificio holiday.

La temporada de apertura al público de la empresa se extiende desde principios de marzo hasta finales de octubre. Por este motivo, sólo una pequeña parte de esta plantilla de personal está contratada durante todo el año mientras que el resto se contrata por temporadas y, por tanto, a través de contratos temporales.

Como hemos comentado, la empresa es básicamente familiar. El director general, el gerente y el director ejecutivo son padre e hijos, respectivamente, aunque cada uno de ellos tiene perfectamente asumidas y definidas sus funciones y responsabilidades. Bajo la dirección se encuentran los responsables de cada área de trabajo a cuyas órdenes también trabajan distintos empleados. Las áreas de trabajo en que se encuentra dividida la empresa son las siguientes: recepción, restauración o food & beverage, habitaciones o pisos, reservas y facturación, administración y finanzas, mantenimiento, dirección y supermercado².

Los clientes de esta empresa pueden clasificarse básicamente en tres tipos diferenciados:

- a) Tour operadores (TT.OO.), con los que el establecimiento mantiene un contrato denominado contrato de garantía, puesto que suelen garantizar un porcentaje de ocupación determinado a un precio acordado previamente.

¹ Sánchez Rebull, M. Victoria (2002): "La propuesta A.B.C aplicada al sector hotelero. Tesis Doctoral, pp. 224

² Sánchez Rebull, M. Victoria (2002): "La propuesta A.B.C aplicada al sector hotelero. Tesis Doctoral, pp. 240

- b) Agencias de viajes (AA.VV), con las que la empresa trabaja a través de contratos de cupo basados en la reserva de un determinado número de habitaciones para cada período
- c) Clientes directos, es decir, personas que de forma individualizada o en grupos reservan el alojamiento en la empresa sin intermediarios. Evidentemente, la empresa obtiene una rentabilidad mucho mayor con este último tipo de clientes que con los dos anteriores, aunque no siempre tiene la libertad o las habitaciones libres suficientes como para satisfacer toda la demanda recibida de esta clase de clientes.

1.2 El organigrama hotelero

En la implantación de un sistema de costes basado en las actividades el organigrama de la organización y un resumen del recuento de personas proporciona un punto de partida para el proceso de definición de las unidades de actividad. El propósito del organigrama de la organización y del citado resumen es asegurar que la estructura de ésta es plenamente considerada y que la misma ha sido abarcada en su totalidad."

A modo de ejemplo presentamos en la Ilustración 1 un organigrama tipo de una empresa hotelera.

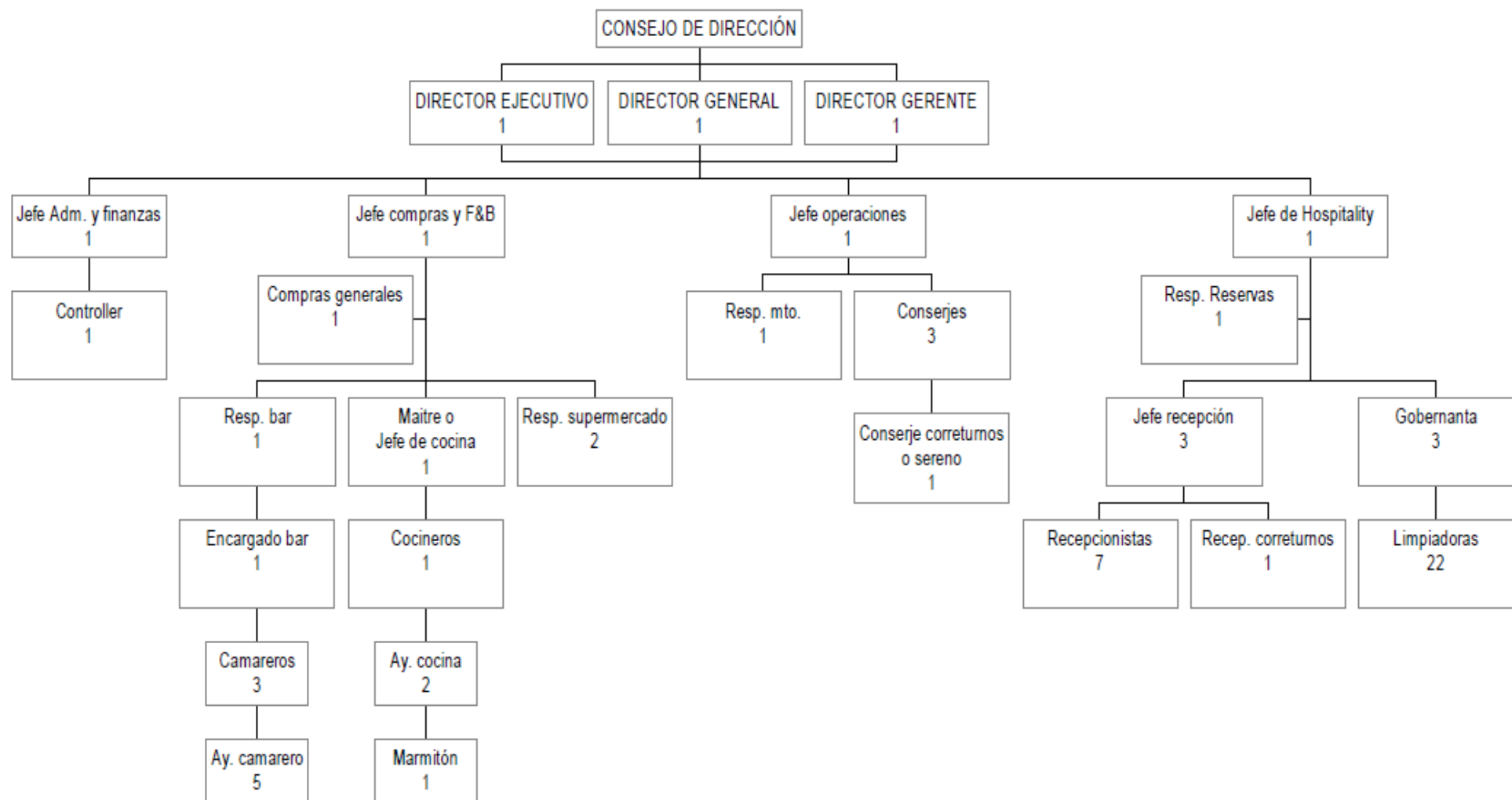


Ilustración 1 Ejemplo de organigrama de Hotel

1.3 Adaptación contable al organigrama hotelero y al sistema de producción

Para una correcta conexión entre la contabilidad financiera y la de costes es necesario una planificación contable adaptada para dar viabilidad esta integración de las dos fuentes de información.

En este sentido el sistema de planificación contable podría ser similar al que proponemos a continuación.

2 Proceso de estudio de las actividades y tareas, consideraciones previas

2.1 Identificación de las actividades, primeros pasos

En el proceso previo de identificación de las actividades asociadas a un proceso productivo y en concreto a los servicios hoteleros es recomendable contar con la colaboración de los máximos responsables y niveles intermedios de la organización.

De esta forma y para el caso que nos ocupa, se comenzó reuniendo a todos los responsables de las principales áreas de la organización con el fin de exponer las líneas básicas conceptuales del sistema de costes basado en las actividades, los objetivos que pretendía la empresa con su implantación y sobre todo para delimitar los conceptos de actividad y tarea con los que deberían trabajar.

Los objetivos que se transmitieron fueron, por ejemplo, conocer con una mayor fiabilidad los costes de las diferentes actividades que se llevan a cabo en cada uno de los departamentos de la empresa, a través de una asignación de los costes indirectos más coherente, basada en el verdadero consumo de recursos por parte de cada una de ellas.

La dirección y el equipo de implantación del ABC pedimos y animamos a cada responsable para que transmitiera toda la información que había recibido a sus subordinados con el fin de mantenerlos al corriente e implicarlos activamente en todo este proceso.

De esta forma y como fruto de estas primeras reuniones y entrevistas con los responsables de cada área de negocio se dispuso de un listado aproximado de actividades que nos daba una idea del volumen con el que al final podríamos llegar a trabajar.

Junto a esta relación de actividades se les pidió un desglose poco pormenorizado de las líneas principales de su trabajo, con un doble fin, por un lado, no agobiar a los responsables en su primer acercamiento al sistema ABC y, por otro lado, poner a prueba la respuesta que se obtendría de dichos responsables para tomar, en el caso que hubiera sido necesario, las medidas oportunas para mejorar posteriores cuestionarios.

El concepto de actividades debe ser entendido como el conjunto de acciones que los trabajadores del complejo turístico realizan habitualmente en su puesto o centro de trabajo. En este sentido, las actividades suponen un medio efectivo para la comunicación entre el personal de contabilidad y el personal de operaciones debido a que las actividades resultan familiares para ambos.

2.2 Propuesta de actividades y tareas a desarrollar en un establecimiento hotelero según centros de costes

El resultado del análisis anterior³ para el caso de un complejo turístico configurado por hoteles y apartamentos, fue la identificación en una primera fase de un total de 216 actividades en total para toda la compañía, de las cuales 100 se realizaban en el hotel y 41 en el resto de edificios (apartamentos), además de 34 actividades comunes a todos ellos, que corresponden a administración, dirección y mantenimiento. La localización por áreas o centros de trabajo se recoge en el Cuadro 1.

³ Sánchez Rebull, M. Victoria (2002): "La propuesta A.B.C aplicada al sector hotelero. Tesis Doctoral, pp. 240

CENTROS	TOTAL ACTIVIDADES	EDIFICIO		
		HOLIDAY	MARINA	SALOU
Restauración (Food and Beverage)	22	22	0	0
Recepción	48	16	16	16
Reservas y facturación	6	2	2	2
Servicio de Habitaciones	16	6	5	5
Supermercado	12	12		
Administración y finanzas	49	31	9	9
Gerencia	6	2	2	2
Dir. Ejecutiva	23	9	7	7
TOTAL	182	100	41	41
Dir. General	7		7	
Mantenimiento	27		27	
TOTAL	216			

Cuadro 1

2.3 Sistema de codificación de las actividades, una propuesta adaptada al caso objeto de estudio.

A partir de la información disponible se comienzan a identificar, definir y codificar las actividades identificadas para cada centro o departamento⁴.

Aunque pueda parecer una nimiedad fue necesario decidir cómo debía realizarse la codificación de las actividades que iban a ser identificadas. En primer lugar, se quiso que en la codificación de cada actividad apareciera la inicial de cada establecimiento para facilitar su identificación en cualquier momento. Por ello, comienzan con H todas las actividades identificadas en el edificio Holiday, con M todas las del Marina, y con S todas las del edificio Salou.

De la misma forma se introdujo a continuación también la inicial del centro en el que se realizaba dicha actividad. Por lo tanto, aparece como segunda letra, la P si son de Habitaciones o Pisos, R de recepción, F de bar restaurante (food and beverage), O de reservas y facturación, A de administración y finanzas, S de supermercado, etc.

Después añadimos un número que sirviera para distinguir las distintas actividades ejecutadas en cada centro concreto. Así, por ejemplo, el código HPA1 corresponde a la actividad "limpieza de habitaciones" realizada por el departamento de habitaciones en el hotel Holiday.

Dado que en cada centro de trabajo se llevaban a cabo diferentes actividades, unas más importantes, al menos aparentemente, que otras, también nos planteamos si comenzar numerando las primeras para continuar después con éstas últimas. Por ejemplo, en el departamento de habitaciones se realizan actividades como "limpiar habitaciones", "limpiar zonas comunes", "gestionar almacén de habitaciones", entre otras. Puesto que se consideran de mayor importancia las dos primeras se comenzó a numerar las actividades de este centro de trabajo por éstas y después se continuó por la tercera.

Además, aparece de nuevo un problema en esta fase de codificación puesto que hay actividades que se realizan en los tres edificios y actividades que no se llevan a cabo en los tres, sino en uno o en dos de ellos. Por lo tanto, se detectan actividades que se realizan en un hotel pero no en el otro. Por ejemplo, en el edificio Holiday se realiza en el centro de habitaciones la actividad de limpieza de restaurante, mientras que no es así en el edificio Marina. La solución adoptada consistió en numerar primero las actividades coincidentes en los diferentes establecimientos, y numerar después las actividades que no se realizaban en los tres edificios, dejando de todas formas un margen por si aparecen nuevas actividades o por si se identifican algunas más posteriormente. Así, por ejemplo, "limpiar habitaciones" era HPA1 en el Holiday, MPA1 en el Marina y SPA1 en el hotel de Salou mientras que la actividad de "limpiar

⁴ Sánchez Rebull, M. Victoria (2002): pp 241

bar y restaurante" era HPA20 en el Holiday, pero no aparecía en el resto de establecimientos. En el correspondiente apartado, se muestran todas las actividades identificadas en las distintas áreas, con sus respectivos códigos.

Se han resumido en el siguiente cuadro los problemas encontrados en el proceso de codificación de las actividades y sus correspondientes soluciones que fueron adoptadas finalmente.

PROBLEMA	SOLUCIÓN ADOPTADA
Planteamiento de cómo codificar las actividades	• A base de iniciales, la primera corresponde al edificio, la segunda al concepto de actividad y la tercera al centro de trabajo en el que se realiza la actividad • Se añade un número después de las tres iniciales que completa la codificación
Actividades que no se llevan a cabo en los tres edificios	• Primero se numeran todas las actividades que se realizan en todos los edificios • Después se continúa con la numeración de actividades que no se realizan en todos los edificios cambiando de decena con el objeto de reservar algunos números para posibles actividades identificadas en un futuro

Tabla 1 Problemas y soluciones derivadas de la codificación de actividades

3 Análisis de las actividades

3.1 Identificación inicial de las actividades principales, primera aproximación

3.1.1 Departamento de Habitaciones, actividades principales

Siguiendo estos criterios, de la primera aproximación a los diferentes centros, las actividades del departamento de habitaciones del hotel Holiday quedaron codificadas en una primera aproximación de la siguiente forma.

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: HABITACIONES	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Limpiar habitaciones	HPA1
Limpiar zonas comunes	HPA2
Controlar lavandería exterior	HPA3
Gestionar almacén habitaciones	HPA4
Limpiar habitaciones semana	HPA5
Limpiar restaurante	HPA20
Realizar lavandería interior	HPA15

Cuadro 2

3.1.2 Departamento de Restauración (FOOD & BEVERAGE), actividades principales

En cuanto a las actividades del departamento de restauración o “food & beverage” del hotel Holiday fueron codificadas en una primera aproximación tal y como se recoge en el siguiente cuadro.

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: FOOD & BEVERAGE	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Vender alimentos Bar	HFA1
Preparar Alimentos Cocina	HFA2
Preparar y vender Bebidas Bar	HFA3
Limpiar Sala	HFA4
Limpiar Cocina	HFA5
Limpiar Bar	HFA6
Cierre Mensual	HFA7
Gestionar Compras	HFA8
Controlar Almacén F&B	HFA9
Política de Precios Bar	HFA10
Política de Precios Cocina	HFA11
Política de Precios Supermercado	HFA12
Gestionar Personal	HFA13
Coordinar Animación	HFA14
Atender Clientes	HFA15
Planificar Menús	HFA16
Controlar Caja Bar	HFA17
Control Costes Bar	HFA18
Control Costes Cocina	HFA19
Control Presupuestario Bar	HFA20
Control Presupuestario Cocina	HFA21
Plan Prevención Riesgos Laborales	HFA22

Cuadro 3

3.1.3 Departamento de Recepción, actividades principales

Se han identificado un total de 18 actividades en la recepción del hotel que son las siguientes:

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: RECEPCIÓN	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Realizar Receptiva Clientes	H.R.A.1
Atención clientes y personal	H.R.A.2
Filtrar Incidencias	H.R.A.10
Controlar Caja Recepción	H.R.A.11
Atender Proveedores	H.R.A.12
Realizar Documentación Interna	H.R.A.13
Controlar Vigilantes Seguridad	H.R.A.20
Realizar Recepción Nocturna	H.R.A.21
Compra Venta-Divisas	H.R.A.22
Venta de Entradas - Excursiones	H.R.A.30
Alquilar Safe	H.R.A.31
Alquilar Cunas	H.R.A.32
Cobrar Billares	H.R.A.33
Alquilar Parking	H.R.A.34
Recaudar Teléfono Público y de Habitaciones	H.R.A.35
Otras Ventas	H.R.A.36
Ventas Buffet	H.R.A.37
Alquilar Lavandería Clientes	H.R.A.38

Cuadro 4

3.1.4 Departamento de Reservas y Facturación, actividades principales.

En cuanto al centro de reservas y facturación, que todo establecimiento hotelero debe tener, se identificaron inicialmente un total de 11 actividades. La realización de estas actividades se centraliza en uno de los edificios aunque ello no impide la identificación del edificio para el cual se ejecutan.

Como puede observarse la codificación en esta ocasión comienza con H lo cual se identifica con el hotel Holiday aunque trabaje para los tres edificios. La letra "O", que aparece en segundo lugar, sirve para identificar este centro, o sea, reservas y facturación. No se utiliza la letra "R" porque, como hemos podido observar, está reservada para el área de recepción del hotel. La tercera letra indica que se trata del código de una actividad. El último dígito, que es únicamente el cambiante para las actividades de esta área, corresponde a la numeración de las mismas.

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO DE RESERVAS Y FACTURACIÓN	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Reservas agencias	H.O.A.1
Reservas directos	H.O.A.2
Reservas de garantías	H.O.A.3
Atender demandas directos por correspondencia	H.O.A.4
Control general de reservas	H.O.A.5
Facturación agencias "no garantía"	H.O.A.6
Control cobro y contabilización agencias "no garantía"	H.O.A.7
Facturación de pensiones a los tour operadores	H.O.A.8
Control y contabilización cobro pensiones a tour operadores	H.O.A.9
Facturación cunas y buffets de guías	H.O.A.10
Control y contabilización de cobro de cunas y buffets de guías	H.O.A.11

Cuadro 5

3.1.5 Departamento de Supermercado, actividades principales

El centro de supermercado únicamente se encuentra en el hotel Holiday. En el cuadro siguiente se muestran las diferentes actividades identificadas inicialmente y el código que fue asignado a cada una de ellas.

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: SUPERMERCADO	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Cuadrar caja	H.S.A.1
Cierre diario de supermercado	H.S.A.2
Venta al cliente	H.S.A.3
Controlar precios y márgenes	H.S.A.4
Inventarios de Stocks	H.S.A.5
Reponer y Merchandising	H.S.A.6
Preparar Pedidos	H.S.A.7
Repasar albaranes	H.S.A.8
Gestión de proveedores	H.S.A.9
Atender proveedores	H.S.A.10
Dar pagarés a proveedores	H.S.A.11
Limpiar Supermercado	H.S.A.12

Cuadro 6

3.1.6 Departamento de Administración y Finanzas, actividades principales

Las actividades correspondientes al departamento de administración y finanzas indicadas inicialmente fueron las que aparecen a continuación en el cuadro.

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Cierre Mensual	H.A.A.1
Cierre Diario	H.A.A.2
Cierre Anual	H.A.A.3
Control de Gestión	H.A.A.4
Cash Management	H.A.A.5
Gestión Contable	H.A.A.6
Analizar Nuevas Inversiones	H.A.A.7
Control Interno	H.A.A.8
Mantenimiento Informática	H.A.A.9
Cierre Mensual Bar	H.A.A.10
Cierre Mensual Cocina	H.A.A.11
Cierre Mensual Supermercado	H.A.A.12
Cierre Diario Bar	H.A.A.13
Cierre Diario Cocina	H.A.A.14
Cierre Diario Supermercado	H.A.A.15
Cierre Anual Bar	H.A.A.16
Cierre Anual Cocina	H.A.A.17
Cierre Anual Supermercado	H.A.A.18
Control de Gestión Bar	H.A.A.19
Control de Gestión Cocina	H.A.A.20
Control de Gestión Supermercado	H.A.A.21
Cash Management Bar	H.A.A.22
Cash Management Supermercado	H.A.A.23
Gestión Contable Bar	H.A.A.24
Gestión Contable Cocina	H.A.A.25
Gestión Contable Supermercado	H.A.A.26
Control Interno Bar	H.A.A.27
Control Interno Cocina	H.A.A.28
Control Interno Supermercado	H.A.A.29
Mantenimiento Informático Bar	H.A.A.30
Mantenimiento Informático Supermercado	H.A.A.31

Cuadro 7

3.1.7 Departamento de Dirección Ejecutiva, actividades principales

En el área de Dirección ejecutiva se identificaron las siguientes actividades que se recogen a continuación en el Cuadro 8 con su correspondiente codificación inicial.

Todas estas actividades están centralizadas a nivel corporativo en el hotel y corresponden a la gestión de los tres edificios del grupo, con la excepción de las actividades HEA8 aprobar la gestión de F&B y HEA9 aprobar la gestión del supermercado puesto que sólo se realizan para el hotel.

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN EJECUTIVA	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Gestionar Personal	H.E.A.1
Fijar Precios Venta Público	H.E.A.2
Contratar Agencias	H.E.A.3
Contratar Tour Operadores	H.E.A.4
Atender Reclamaciones	H.E.A.5
Aprobar la Gestión	H.E.A.6
Aprobar la Gestión F&B	H.E.A.8
Aprobar la Gestión Supermercado	H.E.A.9
Relaciones Institucionales	H.E.A.7

Cuadro 8

De hecho, esta área junto con la Gerencia y la Dirección General no han sido objeto de un estudio profundo. Se acordó posponerlo para más adelante si se creía conveniente. Por este motivo no se profundizará en ellas en posteriores apartados.

De todas formas, se indican a continuación las actividades identificadas en cada una de estas áreas de la organización. En primer lugar, las dos actividades que se realizan en la Gerencia son:

Actividades del Departamento de Gerencia

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: GERENCIA	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Gestión Compras Generales	H.G.A.1
Controlar Horas Extras Personal Limpieza	H.G.A.2

Cuadro 9

En segundo lugar, las actividades llevadas a cabo por la Dirección General son:

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: DIRECCIÓN GENERAL	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Aprobar la Gestión de Gerencia y Dir. Ejecutiva	D.G.A.1
Aprobación Cuentas Anuales	D.G.A.2
Aprobación Cierres Mensuales	D.G.A.3
Control Global Centros de Beneficio	D.G.A.4
Relaciones Institucionales Corporativas	D.G.A.5
Prospección de Nuevos Proyectos	D.G.A.6
Captación de Nuevos Clientes (TTOO)	D.G.A.7

Cuadro 10

3.1.8 Departamento Conserjería, actividades principales

Tal y como puede observarse en el organigrama definitivo de la empresa, en el área de operaciones del hotel se desglosa en mantenimiento y conserjería. Se comentará más adelante el tratamiento otorgado a la función de mantenimiento para evitar una identificación de las actividades y facilitar los cálculos de costes y sus correspondientes trasposos. En cuanto a la función de conserjería, asignada básicamente a los serenos o conserjes nocturnos, los trabajadores tienen asignadas, además de otras ya contempladas en otras áreas de trabajo, las siguientes actividades:

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: VIGILANCIA	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Sacar basuras	H.Z.A.1
Limpiar piscina	H.Z.A.2
Limpiar terraza	H.Z.A.3

Cuadro 11

3.1.9 Departamento de Vigilancia, actividades principales

Aunque la vigilancia se trata de un servicio externo contratado por la empresa únicamente para el hotel Holiday, la dirección propuso detectar las actividades que los vigilantes efectuaban en el hotel. Como podemos observar en el cuadro 13 tan solo se consideró una actividad denominada vigilancia general.

EDIFICIO: HOLIDAY	
DEPARTAMENTO: VIGILANCIA	
ACTIVIDAD	CÓDIGO
Vigilancia general	H.Z.A.4

Cuadro 12

3.2 Profundizando en el estudio de las actividades: Consumos de recursos,

Una vez identificada y codificada las actividades para toda la organización es recomendable afrontar un segundo análisis más detallado de cada actividad, que nos aproxime o mejore el sistema de costes, es decir un conocimiento mas profundo de cada actividad como es:

- Tareas que conforman cada actividad,
- Orden en que éstas se realizan,
- Inputs procedentes del exterior que se consumen en su realización,
- Inputs internos también consumidos,
- Outputs o producción que se obtiene de cada actividad o unidades de actividad,
- Clientes o destinatarios tanto internos como externos que disfrutan o utilizan la producción de esta actividad,
- Definición y objetivos de la misma,
- Generador de coste, etc.

3.3 Necesidad de racionalizar el número de actividades

En este contexto debemos tener en cuenta la necesidad de reestudiar las actividades identificadas en cada centro o departamento, con el fin de detectar si podrían agruparse algunas de ellas o bien desglosar alguna actividad concreta.

En realidad, descomponer una actividad en dos o más resulta más fácil que agrupar diferentes actividades en una sola, puesto que el personal tiende más a detallar todas las

tareas que realiza que a resumirlas. Para realizar la agrupación de las actividades se podrían tener en cuenta una serie de aspectos como son:

- El bajo coste de algunas de las actividades (realizar documentación interna, control de costes de bar y control de costes de cocina, política de precios bar, política de precios restaurante y política de precios supermercado, etc.) lo cual no haría interesante el estudio individualizado de sus costes.
- Algunas actividades no son rutinarias sino que se realizan, en determinados casos, una vez al año, antes del comienzo de la nueva temporada como son política de precios bar, política de precios restaurante, política de precios supermercado, planificación de menús, negociación con proveedores, entre otras. Por este motivo, podía estudiarse la posibilidad de agruparlas entre ellas siempre que persiguieran un objetivo común y sus generadores de coste fueran los mismos.
- El escaso interés que la dirección puede mostrar por conocer el coste de algunas actividades como, por ejemplo, limpiar habitaciones semana, política de precios bar, política de precios restaurante y política de precios supermercado, control presupuestario de bar y control presupuestario de cocina, también planteaba la agrupación de algunas de ellas.
- Si el generador de costes elegido fuera el mismo para las diferentes actividades a agrupar (razón evidentemente fundamental) o que la medida de dichas actividades también fuera también la misma (control presupuestario de bar y control presupuestario de cocina, por ejemplo).

En todo momento debe procurarse mantener separadas todas aquellas actividades que tenían generadores de coste relevantes y distintos, así como evitar la agrupación de actividades que cuyos objetivos fueran realmente diferentes.

4 Clasificación de las Actividades: Primarias y Secundarias

4.1 Criterios de clasificación

Además debemos tomar en consideración que las actividades pueden a su vez ser clasificadas en primarias y secundarias. Según Brimson (1991) “las actividades secundarias constituyen inputs de las actividades primarias”⁵. Es decir, la realización de algunas actividades primarias puede requerir haber llevado a cabo anteriormente alguna actividad secundaria.

En este sentido, Castelló y Lizcano (1994)⁶ consideran que algunas actividades están relacionadas directamente con el objetivo de coste y son las que pueden denominarse actividades primarias o principales, mientras que otras actividades guardan una relación menos directa, puesto que se configuran como actividades de apoyo o de sostenimiento de las principales, por lo que nosotros las denominamos secundarias en el sentido propuesto por Brimson.

No obstante, estas últimas actividades también deben repercutir sus costes al objetivo de costes correspondiente. Por este motivo, deberán ser objeto de un reparto secundario de costes entre el resto de actividades.

4.2 Áreas de producción y actividades: Actividades primarias

Tal y como se ha señalado, las actividades primarias pueden relacionarse de forma directa con el objeto de coste de la empresa y, en determinadas ocasiones, requieren la realización de otras actividades de carácter secundario.

Para la implantación del sistema de determinación de costes ABC se diferenciaron qué actividades eran principales y cuáles eran de sostenimiento o apoyo, por lo tanto, secundarias. En este sentido, cabe destacar la aparente facilidad con la que se pudo llevar a cabo este proceso. Identificar qué actividades están relacionadas directamente con el servicio que presta el hotel es relativamente sencillo. Más compleja será la fase en la que deberemos identificar los generadores de coste de cada una de ellas.

Al igual que en los apartados anteriores, se estudia esta clasificación por centros de coste en el mismo orden que el seguido hasta ahora.

4.2.1 Área de Habitaciones

Las actividades que pudieron ser consideradas como primarias fueron HPA1 Limpiar habitaciones (relacionada con el servicio de alojamiento), HPA3 Controlar lavandería exterior (también relacionada con el servicio de alojamiento) y HPA20 Limpiar restaurante (relacionada con los productos vendidos en el área de restauración).

4.2.2 Área de Restauración

En esta área de trabajo, las actividades que se consideraron primarias fueron HFA1 Preparar y vender alimentos bar (relacionada con snacks), HFA2 Preparar buffet cocina (relacionada únicamente con este producto), HFA3 Preparar y vender bebidas bar (relacionada con refrescos, espirituosos, etc.), HFA7 Cierre mensual (relacionada con todas las ventas generadas en este centro), HFA17 Controlar caja bar (relacionada con los productos vendidos en bar), HFA18 Control gestión bar (relacionada con ventas del

⁵ Brimson, J.A. (1991), ob. cit, p. 96.

⁶ Castelló, E. Y Lizcano, J. (1994), ob. cit, p. 284

bar), HFA19 control gestión cocina (relacionada con ventas del centro) y HFA22 Plan de prevención de riesgos laborales.

4.2.3 Área de Recepción

Las actividades primarias del área de recepción fueron HRA1 Realizar receptiva clientes (relacionada con el servicio de alojamiento), HRA10 Filtrar incidencias (relacionada con el servicio de alojamiento o con los productos de restauración), HRA11 Controlar caja recepción (relacionada con todas las ventas de servicios realizadas en recepción), HRA20 Controlar vigilantes seguridad (relacionada con todo el edificio), HRA22 Compra venta divisas (relacionada precisamente con este servicio), HRA30 Venta entradas-excursiones (relacionada con este servicio), HRA31 Alquilar caja fuerte (relacionada con este servicio), HRA32 Alquilar cunas (relacionada con este servicio), HRA33 Cobrar billares (relacionada con este servicio), HRA34 Alquilar parking (relacionada con este servicio), HRA35 Recaudar teléfono público (relacionada con este servicio), HRA36 Otras Ventas (no es secundaria por su especial particularidad como ya se ha comentado anteriormente), HRA37 Ventas buffet (relacionada con este servicio) y HRA38 Alquilar lavandería clientes (relacionada también con este servicio).

4.2.4 Área de Reservas y Facturación

En el área de reservas y facturación todas las actividades fueron consideradas primarias. En concreto, estas actividades son HOA1 Reservas directos (relacionadas con el servicio de alojamiento y con los clientes directos), HOA2 Reservas agencias (relacionada con el servicio de alojamiento y con las AA.VV. como clientes), HOA3 Reservas garantías (relacionada con el servicio de alojamiento y con los TT.OO.), HOA4 Demanda información directos (relacionada con el servicio de alojamiento y con los clientes directos), HOA5 Control de reservas (relacionada con el servicio de alojamiento), HOA6 Facturación y cobro agencias (relacionada con el servicio de alojamiento y con las AA.VV. como clientes), HOA8 Facturación y cobro pensiones (relacionada con productos de restauración y con las AA.VV. como clientes), HOA10 Facturación y cobro de cunas (relacionada con el servicio de alquiler de cunas) y HOA11 Facturación y cobro buffet guías (relacionada con el producto de buffet).

Recordemos que este centro de trabajo realiza estas actividades para los tres edificios de una forma centralizada.

4.2.5 Área de Supermercado

Las actividades primarias del área del supermercado fueron HSA1 Cierres diarios (relacionada con todas las ventas de artículos), HSA2 Ventas (relacionadas con todos los artículos vendidos) y HSA4 Limpieza supermercado (relacionadas con el centro del supermercado). En los otros dos edificios no encontramos un supermercado.

4.2.6 Área de Administración y Finanzas

Las actividades ejecutadas en esta área sirven para los tres edificios puesto que se realizan de forma centralizada y fueron consideradas primarias las actividades HAA1 Cierre mensual, HAA2 Cierre diario, HAA3 Cierre anual, HAA6 Gestión contable, HAA7 Análisis de nuevas inversiones, HAA8 Control Interno y HAA9 Mantenimiento Informático. No obstante, la identificación de este tipo de actividades con un objeto de coste específico, como puede ser un cliente o un servicio, es complicada. Sería mucho más correcto relacionarlas con toda la empresa o con una línea de prestación de servicios. Se trata de actividades que pueden considerarse a nivel de empresa o a nivel de producto, servicio o línea más que a nivel de unidad o de lote de servicios.

Por otro lado, se detectó el siguiente grupo de actividades secundarias que también se realizan en administración y finanzas: HAA10 Cierre mensual F&B, HAA12 Cierre mensual supermercado, HAA13 cierre diario F&B, HAA15 Cierre diario super, HAA16 cierre anual F&B y HAA18 cierre anual supermercado. En este caso sólo se llevan a cabo en el hotel. Se trata de actividades que no pueden ser consideradas a nivel de empresa sino de línea de producción o producto. Corresponden a áreas concretas de actividad e ingresos y sus costes se deducirán precisamente para calcular los márgenes de dichos departamentos.

4.2.7 Área de Dirección Ejecutiva

Al igual que el caso anterior todas las actividades realizadas en esta área son centralizadas para toda la corporación y siguiendo el mismo razonamiento podemos afirmar que las actividades que se realizan en esta área son de nivel de empresa o de producto más que de niveles inferiores.

4.2.8 Área de Gerencia

La gerencia también trabaja simultáneamente para los tres edificios. Sin embargo, tal y como se identificaron sus actividades podrían llegar a considerarse incluso como actividades secundarias.

4.2.9 Área de Dirección General

Igualmente, la dirección general se encarga de estas funciones para los tres edificios que forman parte del grupo y sus actividades, que serían principales si se aplicara en la práctica el ABC en esta área de la empresa, también están relacionadas con toda la empresa.

4.2.10 Conserjes o Serenos

Ninguna de las actividades que realizan los serenos de los tres edificios fueron consideradas actividades primarias puesto que resultaba muy difícil relacionarlas con algún objeto de coste fuera del nivel que fuera

4.2.11 Área de Vigilancia

La única actividad identificada para este centro, la denominada HZA4 Realizar vigilancia general, fue considerada una actividad principal para los tres edificios. Como se observará más adelante el tratamiento otorgado a esta actividad fue su traspaso como actividad a nivel de toda la empresa.

4.3 Áreas de producción y actividades: Actividades secundarias

Tal y como ha sido señalado, algunas actividades guardan una relación menos directa o no tiene ningún tipo de relación con el producto o servicio ofrecido por la empresa configurándose como actividades de apoyo o de sostenimiento de las principales.

Estas actividades han sido denominadas secundarias en el sentido propuesto por Brimson. A continuación relacionamos las actividades que fueron consideradas como secundarias en el hotel agrupadas por centros de actividad. Todas ellas serán objeto de un reparto secundario de costes para la determinación del coste total de las actividades primarias en el capítulo siguiente de esta tesis.

4.3.1 Área de Habitaciones

En el centro de habitaciones se consideraron secundarias las siguientes actividades: HPA2 limpiar zonas comunes, HPA4 gestionar almacén de habitaciones y HPA15 lavandería interior.

4.3.2 Área de Restauración

Las actividades que fueron consideradas secundarias en el área de restauración fueron HFA4 limpiar sala, HFA5 limpiar cocina, HFA6 limpiar bar, HFA8 gestionar compras, HFA9 controlar almacén F&B, HFA13 gestionar personal, HFA14 coordinar animación, HFA15, atender clientes y HFA16 planificar menús.

La actividad HFA8 gestionar compras se realiza para los tres edificios. Por este motivo, además de tratarse de una actividad secundaria, la distribución de sus costes se hará entre actividades que se llevan a cabo tanto en el hotel como en el resto de edificios. En concreto, reciben costes de HFA8 gestionar compras las actividades HPA1, MPA1 y SPA1 Limpiar habitaciones, HRA1 Receptiva de clientes, HFA1 Preparar y vender alimentos , HFA2 Preparar buffet cocina, HFA3 Preparar y vender bebidas bar.

4.3.3 Área de Recepción

En recepción la única actividad secundaria fue HRA2 Atender clientes externos e internos (que sirve para actividades de recepción, de restauración, de facturación y reservas, etc. si fuera el caso).

4.3.4 Área de Reservas y Facturación

En el centro de actividad de reservas y facturación todas las actividades fueron consideradas primarias puesto que todas eran necesarias para la prestación del servicio principal entre otros del hotel: el alojamiento de clientes en las habitaciones.

Recordemos que estas actividades se realizan en uno de los edificios pero se desglosaron para disponer en todo momento de toda la información acerca de los costes que había originado cada actividad para cada uno de los edificios.

4.3.5 Área de Supermercado

En esta área se identificó sólo una actividad secundaria cual es HSA3 Gestión de stocks que sirve a la HSA2 ventas de supermercado. Cabe decir que al no tratarse del negocio principal del hotel no había un gran interés por detallar la información que podría aportarse mediante la aplicación exhaustiva del sistema ABC. Es por ello que tres de las cuatro actividades identificadas en esta área son primarias.

4.3.6 Área de Administración y Finanzas

El área de administración y finanzas las actividades clasificadas como secundarias fueron HAA4 Control de gestión y HAA5 Cash management.

4.3.7 Área de Dirección Ejecutiva

El área de dirección ejecutiva, como se ha señalado, realiza actividades que pueden considerarse primarias. No obstante, todas ellas corresponderían a los tres edificios pertenecientes al grupo por lo que si se determinaran los márgenes y resultados por separado deberían repartirse también los costes de estas actividades.

4.3.8 Área de Gerencia

A parte de otras actividades que pueda realizar el responsable de esta área que correspondan a facturación y reservas, las dos actividades que se identificaron de forma específica para la dirección ejecutiva podrían considerarse actividades secundarias. HGA1 Gestión de compras generales se distribuiría igual que HFA8 Gestión de compras y HGA2 Controlar horas extras personal limpieza estaría relacionado con actividades ejecutadas en el área de habitaciones exclusivamente.

Estas actividades, en el caso de ser objeto de la implantación del ABC afectarían a los tres edificios y tendrían que distribuirse sus costes entre actividades de las áreas mencionadas tanto del hotel Holiday, como de los edificios Salou y Marina.

4.3.9 Área de Dirección General

El mismo razonamiento planteado para el área de la gerencia nos serviría para la función de la dirección general puesto que también realiza actividades generales para toda la empresa que eran de tipo primarias.

4.3.10 Conserjería o Serenos

Como ya se indicó en el apartado anterior, todas las actividades que realizan los serenos fueron consideradas actividades secundarias. Estas actividades eran HZA1 Sacar basuras, HZA2 Limpiar piscina, HZA3 Limpiar terraza. Las actividades que en el resto de edificios eran realizadas por los conserjes también fueron consideradas secundarias.

4.3.11 Área de Vigilancia

Esta área únicamente realiza una actividad que, como ya comentamos, es primaria. Recordemos que aunque el personal está contratado a una empresa externa, existía un gran interés por reconocer esta actividad y hacer constar el coste a que ascendía.

5 Mapa y diccionario de actividades

5.1 Mapa de las Actividades

Llegados a este punto resultó interesante recopilar sistemáticamente toda la información relativa a las actividades. En primer lugar, se elaboraron mapas de actividades que reflejaban en cada centro de trabajo todas aquellas que se llevaban a cabo, con su codificación correspondiente, así como con todos los enlaces o vínculos existentes entre ellas. En segundo lugar, y con el fin de unificar y clarificar conceptos y contenidos, se confeccionó un diccionario de actividades en el que se recopilaban todas las actividades con su correspondiente definición, sus objetivos y sus tareas principales.

Tal y como ha sido comentado, se confeccionó un mapa de actividades para cada centro de trabajo del hotel (habitaciones, restauración, reservas y facturación, recepción, supermercado, administración y finanzas, etc).

Con el ánimo de descargar el desarrollo teórico de varias páginas con diferentes mapas de todos los departamentos, se ha optado por recogerlos todos como anexos. Por ello, remitimos al lector al apartado Anexo *Mapas de actividades*.

No se han elaborado mapas de actividades para vigilancia, dirección general y gerencia por ser una o dos las actividades identificadas en estos centros.

En cuanto al área de restauración, se han elaborado cinco mapas, se ha considerado oportuno incluir los mapas relativos a funciones específicas dentro de este centro de restauración. Así, por ejemplo, se puede observar el esquema de todas las actividades que están relacionadas con la confección y venta de bebidas, alimentos y buffet.

En el área del supermercado, también se ha elaborado su mapa donde se han agrupado todas las actividades que podían agruparse por su parecida finalidad y por su escasa importancia y consumo de recursos aparecen en el esquema general del proceso o mapa de actividades diseñado para el supermercado dentro de un rectángulo cuyos lados son discontinuos.

5.2 Diccionario de las Actividades, identificación de tareas

5.2.1 Introducción, análisis de las actividades e identificación de tareas

El diccionario de actividades elaborado para el hotel recoge todas definiciones, objetivos, y tareas de cada una de las actividades identificadas. A continuación, agrupadas por áreas, se muestran todas estas actividades. La descripción de estas actividades se llevará a cabo siguiendo un orden concreto. En primer lugar, se definirá el contenido de cada actividad, concretando después el objetivo perseguido con su realización y finalizando con la relación de todas las tareas que se llevan a cabo en la ejecución de dicha actividad.

5.2.2 Área de habitaciones

En el área de habitaciones trabajan un total de once personas en el hotel Holiday incluida la gobernanta. Además, estos trabajadores pueden ser reforzados, en caso de mucho trabajo, por otros que suelen contratarse a través de empresas de trabajo temporal. Se han identificado de forma definitiva seis actividades en la sección de habitaciones del hotel.

La ejecución del conjunto de estas actividades tampoco sigue, en general, un orden concreto. Es decir, no forman parte de un proceso mayor determinado dentro de habitaciones. Algunas actividades pueden realizarse de forma independiente, otras

pueden realizarse antes o después que las demás. Así, por ejemplo, la HPA1 Limpiar habitaciones no tiene ninguna relación con HPA2 Limpiar zonas comunes y tampoco guardan un orden concreto.

A continuación se analiza cada una de las actividades que han sido identificadas en el centro de habitaciones.

HPA1 Limpiar habitaciones

Quizás sea esta actividad una de las que el cliente valora mejor en un establecimiento hotelero. Esta actividad consiste en preparar y limpiar completamente la habitación para la entrada de clientes por lo que el objetivo de la misma se centra precisamente en arreglar las habitaciones y dejarlas correctamente para que el cliente las encuentre en perfecto estado.

Las tareas para realizar esta actividad son:

1. Chequear habitación
2. Recoger ropa sucia y sacar basura
3. Barrer apartamento
4. Limpiar cocina (utensilios, nevera, microondas, armario)
5. Limpiar dormitorio
6. Hacer camas
7. Limpiar terraza
8. Limpiar cristales
9. Sacar polvo
10. Limpiar baño
11. Fregar suelo
12. Limpiar pasillos
13. Repartir productos limpieza preparando carros a trabajadoras
14. Clasificar partes de trabajo, organizar, controlar horas y días de fiesta
15. Seleccionar habitaciones y otras tareas
16. Dar información en recepción

HPA2 Limpiar zonas comunes

Esta actividad consiste en limpiar todas las zonas comunes a las que los clientes tienen acceso en cualquier momento del día, tales como recepción, la sala de billar, escalera de emergencia, pasillos, así como oficinas, etc. Su objetivo es limpiar todas las zonas comunes del hotel.

Las tareas que componen esta actividad son las siguientes:

1. Barrer y fregar suelos
2. Limpiar cristales, aluminios y puertas
3. Limpiar maderas de recepción
4. Limpiar baños
5. Limpiar ascensores, escaleras, pasillos.

Los clientes tienen acceso a diferentes zonas del hotel a parte de las habitaciones y, por este motivo, acostumbran a ensuciarse más que otras y es necesario realizar una limpieza diaria. Estas zonas son básicamente las siguientes: recepción del hotel, ascensores, escaleras normales y de emergencia, así como barra de escaleras, salón de televisión, pasillos, almacén, despachos, habitación para maletas y baños. Además también debe limpiarse la oficina, la habitación de la lavadora y los cuartos de basura.

HPA3 Controlar Lavandería Exterior

Esta actividad consiste en avisar a la lavandería y realizar el control de los envíos y recepciones de las diferentes tandas de ropa enviadas a la misma. El objetivo de esta actividad está encaminado a gestionar los envíos de ropa así como ordenar y comprobar la ropa recibida para que no falte ninguna.

Las tareas de esta actividad son las siguientes:

1. Bajar ropa sucia de los offices
2. Clasificar ropa
3. Contar ropa sucia
4. Enviar ropa a lavandería
5. Rellenar albarán de entrega
6. Recibir ropa limpia
7. Controlar albarán de entrada
8. Contar ropa recibida
9. Ordenar ropa
10. Subir ropa a los offices
11. Enviar albaranes a contabilidad

HPA4 Gestionar almacén

Esta actividad consiste en llevar a cabo todo tipo de preparativos para la organización y planificación del trabajo, y en mantener el orden y la organización de las habitaciones con el objeto de planificar adecuadamente el trabajo del personal de esta área y gestionar correctamente los productos de limpieza necesarios.

Las tareas que componen esta actividad son:

1. Control de productos de limpieza haciendo pedidos a recepción
2. Control e información de habitaciones preparadas y anomalías detectadas
3. Hacer inventario anual de vajilla y del resto de artículos.

HPA15 Lavandería interior

Esta actividad consiste en poner en funcionamiento y mantener la lavandería interna, así como lavar la ropa básicamente del área de habitaciones, de cocina y del bar. El objetivo principal es mantener en funcionamiento la lavandería interna y tener limpia la lencería propia del hotel como toallas, paños de cocina, trapos de limpieza, etc.

Para llevar a cabo esta actividad deben realizarse las siguientes tareas:

1. Distribución y recogida de ropa
2. Poner en marcha la máquina de lavar y secar
3. Lavar la ropa, las toallas, manteles, servilletas, paños, delantales, las cortinas, los sofás, colchas, fundas colchones, cortinas, etc.
4. Secar la ropa
5. Doblar y colocar la ropa
6. Mantener lavandería y almacén limpios

HPA20 Limpiar bar y restaurante

Esta actividad consiste en realizar la limpieza del espacio destinado a restaurante. El objetivo perseguido con la realización de la misma es mantener limpio del restaurante.

Las tareas de la actividad son:

1. Barrer el suelo del restaurante y del bar
2. Limpiar cristales del restaurante y del bar
3. Fregar el suelo del restaurante y del bar

5.2.3 Área de restauración o food & beverage (f&b)

A continuación se describen las actividades identificadas en este centro de restauración siguiendo el orden que hemos apuntado anteriormente.

HFA1 Preparar y vender alimentos Bar

Esta actividad consiste en recoger y satisfacer las peticiones de los clientes de platos combinados o snacks que ofrece el bar. Los snacks se sirven en la zona del bar y son los platos combinados que se elaboran a medida que el cliente los demanda (desde una hamburguesa con queso hasta un bocadillo de patatas fritas). El objetivo que se persigue mediante la realización de esta actividad consiste en satisfacer las necesidades del cliente relacionadas con la demanda de alimentos preparados durante todo el día en el bar.

Las tareas de esta actividad son las siguientes:

1. Preguntar al cliente
2. Pasar pedido a cocina
3. Elaboración del plato
4. Recoger alimento preparado de cocina
5. Servir al cliente
6. Cobrar al cliente
7. Preparación de la zona de trabajo

HFA2 Preparar buffet

La preparación del buffet consiste en la elaboración de platos evidentemente destinados al buffet, que se prepara y presenta dos veces al día, una para el desayuno y otra para el momento de la cena, con combinaciones de platos y bandejas diferentes para uno y otro. El objetivo perseguido se centra también en satisfacer las necesidades del cliente relacionadas con la demanda de alimentos preparados durante todo el día, tanto en el restaurante como en el bar.

Esta actividad está compuesta por las tareas siguientes:

1. Selección de productos a utilizar
2. Preparación de la zona de trabajo y utensilios
3. Elaboración del plato o bandeja
4. Colocación de las bandejas
5. Retirar las bandejas al final

HFA3 Vender Bebidas Bar

La venta de bebidas realizada en el bar comprende elaborar, si es el caso, y servir las bebidas que el cliente solicita. Esta actividad tiene como objetivo atender las necesidades del cliente de la barra con la debida atención, rapidez y cordialidad. Componen esta actividad las siguientes tareas:

1. Preparar las dotaciones de material necesario previo al servicio
2. Reponer armarios y botelleros
3. Preguntar al cliente
4. Servir al cliente
5. Cobrar al cliente

HFA4 Limpiar Sala

Esta actividad consiste en limpiar diariamente la sala de restaurante y la zona de trabajo y materiales del bar (suelos, mesas, sillas, etc.) excepto cristales. Su objetivo es mantener la sala de restaurante y bar en un estado óptimo de limpieza para mantener o

mejorar la imagen ofrecida en esta área a los clientes y para trabajar en las mejores condiciones higiénicas posibles.

Tareas:

1. Limpiar las mesas
2. Limpiar las sillas
3. Limpiar los suelos
4. Limpiar el buffet

HFA5 Limpiar Cocina

Este establecimiento hotelero considera primordial mantener en todo momento limpia e higiénica la cocina para lo cual dedica numerosos esfuerzos. Por este motivo se identificó una actividad específica para ello que consiste en limpiar los materiales, menaje, y zonas de trabajo de la cocina a medida que se cocinan o preparan los alimentos. El objetivo de esta actividad consiste por tanto en mantener las zonas de trabajo y los utensilios de la cocina en las mejores condiciones higiénicas posibles para realizar bien el trabajo.

Tareas:

1. Limpiar utensilios (a medida que se van utilizando)
2. Limpiar menaje (una vez finalizado el trabajo)
3. Limpiar suelos de cocina

HFA6 Limpiar Bar

Limpiar el bar comporta limpiar los materiales y las zonas de trabajo del bar a medida que se sirve a los clientes y limpiar la zona de la sala que corresponde al bar. El objetivo perseguido con la realización de esta actividad consiste en mantener las zonas de trabajo y los utensilios del bar en las mejores condiciones higiénicas posibles para realizar bien el trabajo.

Tareas de esta actividad:

1. Limpiar los utensilios (a medida que se van utilizando)
2. Limpiar las cámaras del bar
3. Limpiar la cafetería del bar
4. Limpiar los grifos y el surtidor del bar

HFA7 Cierre Mensual

El cierre mensual consiste en la realización del inventario y recuento del almacén junto con análisis de la TPV y del buffet. El objetivo perseguido con esta actividad es disponer de la información necesaria del centro de restauración para poder analizar los resultados de cada mes.

Esta actividad está compuesta de las siguientes tareas:

1. Realizar un inventario o recuento del almacén
2. Introducción del recuento en el ordenador
3. Generación de informes
4. Análisis de los datos proporcionados por la TPV
5. Contrastar los datos con el responsable de administración

HFA8 Gestionar Compras

Esta actividad abarca todo un proceso que se inicia cuando los empleados de bar y cocina (y el resto de departamentos también) rellenan la correspondiente "hoja de pedido". Dicho pedido es introducido en el ordenador que genera automáticamente una orden de compra, que se envía al proveedor vía fax. Como objetivo fundamental

destacamos el hecho de abastecer de materia prima el bar y la cocina y de materiales al resto de departamentos.

Las tareas de esta actividad son:

1. Revisar los niveles de existencias
2. Rellenar la "hoja de pedido" en el bar y la cocina (y otros departamentos)
3. Contrastar y revisar los precios de proveedores
4. Introducir la hoja de pedido en el ordenador
5. Efectuar las órdenes de compra (todas menos pan e imprevistos)
6. Enviar fax a proveedores

HFA9 Controlar Almacén F&B

La actividad de controlar el almacén del área de restauración abarca todas las operaciones relacionadas con el control de los movimientos de los materiales en el almacén. En el momento de recibir la mercancía, el personal autorizado utiliza la orden de compra como comprobante para confirmar que todo el material recibido coincide, tanto en cantidad como en precio, con los pedidos realizados. Efectuada la comprobación se firma el albarán de compra del proveedor. La orden de compra y el albarán de compra se grapan y puede entonces registrarse en el ordenador la entrada de género en el almacén. El objetivo fundamental de esta actividad consiste en controlar las entradas y salidas de género en el almacén.

Las tareas son:

1. Depósito de la orden de compra en bar y cocina
2. Control de la mercancía según orden de compra
3. Se anota en la orden de compra cualquier anomalía
4. Se verifica en ordenador cantidades y precios
5. Se registra albarán de compra
6. Puntualmente se realizan verificaciones de género según los datos proporcionados por ordenador

HFA13 Gestionar Personal

La actividad denominada gestionar personal comprende todas las operaciones encaminadas a planificar y seleccionar el personal según las necesidades del departamento junto con la planificación del trabajo de este personal. Por lo tanto, el objetivo perseguido es conseguir un grupo humano capaz de alcanzar las metas fijadas por la empresa así como atender en lo posible las necesidades del personal.

Las tareas de esta actividad son:

1. Estudiar las previsiones de ocupación
2. Analizar el estado actual de la plantilla
3. Concretar necesidades de plantilla
4. Revisar curriculums vitae disponibles
5. Contactar con ETT si es necesario
6. Entrevista con el candidato
7. Seleccionar el candidato
8. Formar el personal seleccionado
9. Planificar el trabajo del personal contratado

HFA14 Coordinar Animación

La actividad de coordinar la animación que se lleva a cabo en el área de restauración consiste en programar y controlar la animación interna y externa del hotel cuyo objetivo se centra en ofrecer un servicio de entretenimiento para la clientela con independencia

de cuál sea su edad para incentivar, en la medida de lo posible, la consumición de alimentos y bebidas por parte de los clientes.

Esta actividad se realiza mediante las siguientes tareas:

1. Dialogar con los animadores
2. Planificar los espectáculos
3. Coordinar el personal

HFA15 Atender Clientes

Atender cualquier comentario, sugerencia, queja, en definitiva, la opinión del cliente. El objetivo de esta actividad es básicamente mejorar el servicio diariamente teniendo en cuenta las opiniones de los clientes y solucionando las quejas o problemas que éstos puedan plantear.

Las tareas son las siguientes:

1. Escuchar los comentarios que nos realizan los clientes
2. Indagar si es necesario
3. Solucionar el problema si es posible
4. Informar a la dirección si el problema es importante

HFA16 Planificar Menús

A principio de cada temporada deben revisarse los diferentes platos que se han ofrecido en la temporada anterior, analizando cuáles de ellos han sido más populares y cuáles no. Por ello, al menos una vez al año se realiza esta actividad consistente en planificar los platos y la composición de los menús (de buffet y de platos combinados) que se ofrecerán a los clientes durante la siguiente temporada. El objetivo es por tanto planificar los menús de forma adecuada al tipo de clientela del hotel a partir de la experiencia de años anteriores acerca de los platos más vendidos por tipo de cliente.

Tareas:

1. Analizar las características del cliente
2. Preparar la lista de sugerencias
3. Seleccionar los platos
4. Observar las ventas de cada plato de temporadas anteriores y de temporada actual

HFA17 Controlar Caja Bar

La actividad de cuadrar la caja del día se realiza según los importes proporcionados por el informe "Arqueo de caja" debiéndose observar y solucionar las posibles desviaciones, que se vayan detectando y que pueden ser debidas a diversas causas.

El objetivo de esta actividad es conseguir que diariamente la caja del bar esté cuadrada.

Las tareas son:

1. Imprimir el informe "arqueo de caja"
2. Contar la caja
3. Comparar los datos
4. Introducir la información sobre estadísticas de clientes (número de clientes de cena, de desayunos, etc.)

HFA18 Control de Gestión Bar

La realización de la actividad denominada control de gestión del bar comprende el análisis periódico de los costes y de los presupuestos sobre los que el bar tiene una influencia directa. El objetivo perseguido con la misma consiste en obtener información sobre los costes incurridos en el bar para una posible toma de decisiones.

Las tareas de esta actividad son:

1. Comparar la recaudación diaria con el coste diario del personal
2. Análisis periódico del coste de venta de los productos de bar

HFA19 Control de Gestión Cocina

El control de la gestión de la cocina se lleva a cabo mediante un análisis periódico de los costes y de los presupuestos sobre los que la cocina tiene una influencia directa. Como objetivo se persigue obtener información sobre los costes incurridos en la cocina para una posible toma de decisiones relacionadas con este área de trabajo.

Tareas:

1. Comparar recaudación diaria con el coste diario del personal
2. Análisis periódico del coste de venta de los productos que se elaboran en la cocina

HFA22 Plan Prevención Riesgos Laborales

La actividad que se ha denominado plan de prevención de riesgos laborales comprende todas las operaciones destinadas a supervisar los diferentes métodos de trabajo del personal con el objetivo de prevenir, en la medida de lo posible, accidentes laborales y accidentes de los clientes, y todas las acciones derivadas de la implantación del plan de prevención de riesgos laborales en toda la empresa.

Tareas:

1. Recorrer las dependencias del hotel
2. Dialogar con los trabajadores
3. Proponer actuaciones en la reunión del comité
4. Comprar materiales para la prevención de riesgos (carteles, protecciones, guantes, etc.)

No se ha contemplado como actividad el servicio de habitaciones (room service) que los hoteles de categorías más altas suelen ofrecer a los clientes del establecimiento, puesto que al tratarse de un hotel de tres estrellas no tienen este servicio. La misión básica del room service es servir al cliente en la habitación, cualquier tipo de alimento o bebida, ya sea desayuno, almuerzo, cena, etc. que solicite. Este servicio genera unos ingresos para el hotel por lo que constituye un objetivo de coste en sí mismo.

Para su prestación suelen realizarse diferentes tareas como serían, en función del nivel de detalle requerido, tomar el pedido del cliente, preparar el pedido, llevar el pedido a la habitación, recoger la bandeja, etc.

Por lo tanto, este servicio podría ser una actividad de servicio de habitaciones a la cual se trasladarían todos aquellos costes que fueran imputables, o bien, ser descompuesto en función del tipo de pedido que hubiera realizado un cliente en actividades diferentes.

5.2.4 Área de recepción

En esta área de trabajo los recepcionistas pueden tener que realizar muchas operaciones, incluso, actividades para toda la empresa. Por ejemplo, llamar a la grúa en caso que sea necesario, fotocopiar documentos para otros departamentos, realizar llamadas telefónicas para el personal de otros departamentos, pasar llamadas a estos mismos trabajadores, etc. Incluso se venden y cobran los tiquets del buffet de restauración. Esta variedad comporta una dificultad añadida sobre la implantación de un sistema de costes basado en las actividades en una empresa industrial.

El área de recepción se convierte entonces en un centro neurálgico de operaciones que complementan actividades realizadas en diferentes puntos de la empresa. Así, por

ejemplo, se confeccionan en recepción los partes de reparaciones a partir de las quejas o incidencias recibidas de clientes, del personal de habitaciones, del personal de recepción, de restauración, etc. con el fin de facilitar y organizar el trabajo al personal de mantenimiento y archivar esos mismos partes una vez finalizados estos trabajos.

En el área de recepción trabajan 4 recepcionistas más un conserje de noche de forma permanente en el hotel. La mayoría de las actividades identificadas no siguen necesariamente un orden concreto en su ejecución. Es decir, no forman parte de un proceso general determinado dentro de recepción. Más bien pueden considerarse como actividades aisladas con objetivos diferentes cada una más que como actividades coordinadas y enlazadas en este centro de trabajo. Así, por ejemplo, la compra y la venta de divisas no tienen ninguna relación con alquilar cajas fuertes o safe o alquilar cunas, parking, la lavandería de clientes o cobrar billares.

Este centro, por tanto, realiza actividades de naturaleza muy dispar. Algunas de ellas son finales puestos que directamente se obtiene el cobro de los clientes que otras simplemente pretenden recoger una serie de incidencias que puedan haberse producido en el hotel mientras que otras simplemente pretenden recoger una serie de incidencias que puedan haberse producido en el hotel.

A continuación se relacionan todas las fichas del diccionario de actividades del área de recepción correspondientes a las actividades consideradas de forma definitivas.

HRA1 Realizar receptiva de clientes

Esta actividad consiste en preparar y efectuar el registro de la entrada y la salida de clientes. El objetivo principal de la misma pretende recibir y acomodar a los clientes a la entrada en el hotel así como despedirlos a su salida entregando y recogiendo las llaves de la habitación en ambos momentos. Se han identificado todas las operaciones que están relacionadas con el registro de la entrada de los clientes (check in) que se llevan a cabo en ese momento y con el momento de la salida (check out) de los mismos.

Las diferentes tareas que componen esta actividad son:

1. Sacar listado salidas. Hacer rack Check out
2. Señalar permanencias y salidas antes de las 8 am Check out
3. Imprimir listado llegadas y asignar apartamentos Check in
4. Imprimir recibos de entradas Check in
5. Elaborar parte para la gobernanta – separar garantías Check in-out
6. Cerrar teléfono, poner recibos, facturas telefónicas y garantías en casilleros Check out
7. Cobrar (check in) y devolver (en el check out) depósitos de apartamentos y cobrar teléfonos Check in-out
8. Hacer llaves, ponerlas junto a los recibos nuevos en casilleros Check in
9. Abrir líneas telefónicas Check in
10. Recoger garantías y guardarlas Check out
11. Dar llave, explicar servicios ofrecidos por el hotel (despertador, maletero, etc.) y otro tipo de información Check in
12. Explicar funcionamiento de electricidad Check in
13. Pasar por caja la entrada y salida de garantías Check in-out
14. Avisar a cocina y bar de entradas con pensiones Check in
15. Hacer registros entrada y salida en el ordenador Check in-out

HRA2 Atención a clientes externos e internos

Esta actividad consiste en atender personal y telefónicamente a clientes internos y externos (alojados actualmente, futuros, personas externas o personal de la empresa).

Como objetivos de esta actividad señalamos los dos siguientes. Por un lado, se persigue atender todas las cuestiones que nos realicen los clientes respecto al hotel, a servicios públicos de la ciudad (hospital, policía, correos, etc.), iglesias, tiendas, visitas turísticas de la ciudad, visitas a parques, taxis, etc. excepto quejas o reclamaciones.

Por otro lado, se pretende también atender todas las cuestiones que nos soliciten el resto de personal de la empresa (fotocopias, llamadas teléfono, etc.).

Las tareas de esta actividad son las siguientes:

1. Información a clientes (iglesias, tiendas, correos, supermercado, etc.)
2. Información telefónica (dar precios, etc.)
3. Recibir llamadas telefónicas para otros departamentos, y para apartamentos
4. Hacer llamadas telefónicas para otros departamentos
5. Recibir visitas
6. Dar llaves (a los clientes no a la entrada al hotel y al personal)
7. Sacar a clientes o al personal del ascensor
8. Traducciones para el personal
9. Guardar y devolver objetos perdidos
10. Guardar las llaves y la caja del supermercado
11. Hacer fotocopias para otros departamentos
12. Controlar información (folletos) para reposición
13. Realizar los primeros auxilios y llamar al médico
14. Atender alarmas (incendios, sala de juegos)
15. Llamar la grúa
16. Llamar a los taxis
17. Hacer imprimir menús diarios para el bar y colgar en el restaurante

En mi opinión, esta actividad se ha identificado como conjunto de tareas muy variadas que tienen un objetivo común atender clientes tanto internos como externos. Cada una por separado no tiene demasiada importancia. Se trata de acciones puntuales que se realizan en muy poco tiempo. Estas operaciones pueden ser realizadas por la misma persona, aunque normalmente las ejecuta cualquier trabajador de este centro.

Por ejemplo, la llamada a un taxi consume teléfono, personal y pocos más recursos. Se realiza irregularmente. No siempre se corresponde con la salida del hotel de un cliente por lo cual no puede relacionarse con la actividad R.A.1.b “despedida de clientes” (en caso que se hubiera desglosado la actividad H.R.A.1). En realidad es una de las posibles peticiones de los clientes durante su estancia en el hotel. Por este motivo se ha creído conveniente considerarlo en esta actividad.

En cuanto a la tarea referida a la impresión de menús diarios para restauración evidentemente corresponde a restauración. La recomendación sugerida fue que todo (diseño e impresión y colgarlos después) se hiciera en el centro de restauración.

La tarea que aquí se ha considerado de “Información telefónica” (dar precios, etc.) también se realiza en reservas y facturación. En este caso, la recomendación realizada fue centralizarla únicamente en esta última área de trabajo.

HRA10 Filtrar incidencias

Esta actividad consiste en atender las reclamaciones y quejas de los clientes y comunicarlas a la dirección cuando sea oportuno con el objetivo de atender todas las

reclamaciones y quejas de los clientes y comunicar a la dirección los casos que se consideren importantes.

Son tareas de esta actividad:

1. Escuchar al cliente
2. Si no hay motivo para la reclamación: explicárselo al cliente
3. Si hay motivo: intentar solucionar el problema
4. Comunicar a la dirección (si es necesario)
5. Seguimiento de la reclamación, por si se repite la misma situación
6. Elaborar el parte de reparación si se trata de un arreglo
7. Archivar el parte de reparación cuando se ha reparado

HRA11 Controlar Caja Recepción

Esta actividad consiste en realizar el control diario de la caja de recepción con el principal objetivo de comprobar la coincidencia entre el dinero existente y el saldo de la caja así como de realizar el arqueo de caja en el cambio de turno de personal.

Las tareas que deben efectuarse al realizar esta actividad son:

1. Entrar los movimientos de caja, contados, terminal punto venta (TPV)
2. Cerrar la TPV de recepción
4. Facturar los contados
5. Contar el dinero
6. Comprobación del saldo real con papeles
8. Hacer dos copias de la caja

Esta actividad identificada en el área de recepción del hotel también puede identificarse, de forma parecida, en el centro de restauración. Este hecho puede conducir a la posibilidad de agrupación de estas actividades en una macroactividad que constituya actividad de control.

De todas formas, los escasos recursos que se consumen para ejecutar esta actividad comporta, en nuestra opinión, que la empresa deba decidir si es objeto de estudio, es decir, si merece la pena identificarla como actividad o si puede agregarse dentro de un proceso mayor que pasaría a considerarse una actividad única.

HRA22 Compra-venta divisas

La actividad denominada compra-venta de divisas consiste básicamente en realizar el cambio de divisas a los clientes y la venta de divisas en la entidad bancaria, lo que constituye el objetivo de la actividad.

Las tareas son:

1. Cambio de divisa al cliente
2. Registro de la compra en el ordenador
3. Comprobación de los papeles y la divisa
4. Introducción del movimiento de caja en el ordenador
5. Recuento del total de divisas
6. Sellar la divisa
7. Enviar el fax al banco
8. Entregar la divisa al banco
9. Contar el dinero del banco y pasar por caja
10. Registrar la venta de divisas en el ordenador
11. Recuento mensual de las divisas (compras y ventas)

HRA30 Venta de entradas-excursiones

Esta actividad consiste en vender a los clientes que lo soliciten entradas de Port Aventura, Aquópolis, etc. Evidentemente el objetivo de esta actividad es realizar este tipo de ventas en la mayor cantidad posible.

Esta actividad está compuesta por las tareas:

1. Coger los tiquets nuevos
2. Apuntar la numeración
3. Dar información de horarios y precios a los clientes
4. Entregar tickets a clientes
5. Hacer recibo de caja
6. Cobrar
7. Pasar por caja
8. Facturar
9. Hacer control tickets que quedan (cuando se reciben tickets nuevos)
10. Hacer reservas si es necesario
11. Contabilizar el dinero
12. Hacer informe de las ventas (mensual)

HRA31 Alquilar safe o caja fuerte

Esta actividad consiste en alquilar safe o cajas fuertes a los clientes que lo soliciten teniendo como objetivo el alquiler del mayor número posible de ellas.

Las tareas son:

1. Hacer el recibo
2. Cobrar al cliente (alquiler más depósito)
3. Explicar el funcionamiento de la caja fuerte
4. Entregar la caja fuerte y la llave
5. Pasar por la caja
6. Facturar el alquiler
7. A la devolución de la caja: devolución del depósito
8. Si ha habido pérdida de llave: buscar copia llave
9. Se entrega la llave nueva y se cobra al cliente una indemnización

HRA32 Alquilar cunas

Esta actividad consiste en alquilar cunas a los clientes que lo soliciten. De nuevo el objetivo de la misma es alquilar el mayor número posible de cunas a los clientes.

Las tareas de esta actividad son:

1. Informar a la gobernanta
2. Hacer el recibo de cada alquiler
3. Dar recibos al departamento de facturación
4. Recibir la factura más la copia y dar las facturas a los guías
5. Cobrar de los guías
6. Informar al área de facturación del cobro
7. Dar el dinero a dirección
8. Pasar las cunas a planning
9. Si no hay personal para hacerlo: subir la cuna

HRA33 Cobrar billares

Esta actividad consiste en recibir y contabilizar la recaudación de las máquinas recreativas con el objeto de controlar dicha recaudación.

Las tareas de esta actividad son las siguientes:

1. Recibir el dinero de la recaudación
2. Contar el dinero recibido

3. Firmar más sellar el recibo
4. Pasar por caja
5. Contabilizar la entrada dinero
6. Facturar

HRA34 Alquilar párquing

Esta actividad consiste en alquilar plazas de parking a los clientes con el objeto de realizar el máximo número de alquileres. Las tareas son:

1. Alquilar el párquing, dar mando para puerta entrada
2. Tomar nombre cliente, matrícula coche, teléfono, etc.
3. Hacer el recibo
4. Cobrar el alquiler más la fianza
5. Facturar el alquiler
6. Pasar al planning o hoja de control
7. Al devolver el mando, devolución de la fianza
8. Pasar por caja la devolución de la fianza

HRA35 Recaudar teléfono público y de habitaciones

Esta actividad consiste en vaciar las cabinas telefónicas del hotel y cobrar a los clientes las facturas telefónicas de las habitaciones. Esta actividad está compuesta por las siguientes tareas:

HABITACIONES

1. Abrir las líneas telefónicas.
2. Si llegan al límite permitido: sacar facturas parciales
3. Cerrar las líneas
4. Cobrar las facturas
5. Pasar por la caja
6. Facturar
7. Archivar las facturas

CABINAS

1. Abrir y vaciar las cabinas telefónicas
2. Contar el dinero recaudado
3. Pasar por caja haciendo el recibo
4. Facturar

Como puede observarse en esta actividad se han incluido dos conjuntos de tareas diferenciados, el primero, para el cobro del consumo de teléfono de las habitaciones y el segundo para el control y recaudación de dinero de las cabinas telefónicas. El objetivo de ambos conjuntos es el mismo recaudar ingresos por consumo de teléfono de los clientes, bien sea en la habitación, o en la cabina.

Esta actividad vuelve a ser final. Aunque consume pocos recursos también se consideró necesario identificarla como tal puesto que genera ingresos y la dirección del hotel debe conocer sus costes.

HRA38 Alquilar lavandería a clientes

La actividad de alquiler de lavandería a los clientes comprende las operaciones encaminadas a alquilar la lavadora, que está destinada a este fin, a los clientes del hotel para que puedan realizar los lavados de ropa que necesiten.

Las tareas son:

1. Dar la ficha de la lavadora y la dosis del jabón al cliente
2. Hacer el recibo.
3. Cobrar del cliente
4. Pasar por la caja

5. Facturar el alquiler
6. Archivar

HRA39 Ventas de buffet

Esta actividad consiste en vender los tiquets de los diferentes buffets ofrecidos en el restaurante para desayunos y cenas a los clientes del hotel. El objetivo de esta actividad está encaminado a vender el mayor número de tiquets de buffets.

Las tareas son:

1. Numerar los tiquets
2. Hacer el tiquet y cobrar
3. Pasar por la caja
4. Facturar las ventas
5. Archivar

En cuanto se vende un tiquet, comienza un proceso puesto que debe notificarse a restauración para la planificación de la producción de tales buffets, al mismo tiempo, deben controlar almacenes y planificar compras, en facturación también deben realizar actividades al respecto. Por lo tanto, consume muchos o pocos recursos se ha considerado necesario identificarla como actividad en recepción.

HRA20 Controlar vigilantes seguridad

Esta actividad consiste en la realización de controles sobre los vigilantes de seguridad y sobre los partes que éstos confeccionan con el objeto de evitar o solucionar las posibles incidencias que puedan surgir e indicar a los vigilantes los lugares que deben controlar del establecimiento.

Las tareas de esta actividad son:

1. Indicación de las rondas y los sitios a vigilar
2. Control de la puerta de entrada
3. Control de los partes de servicio de los vigilantes
4. Dar las llaves

5.2.5 Área de reservas y facturación

El hotel tiene reservado un número determinado de habitaciones disponibles para las agencias "no garantías" con las que hay establecidos contratos de cupo, otro número de ellas para los clientes que directamente se pongan en contacto con el establecimiento y quieran alquilarlas y otro número para los tour operadores, con los que se mantienen contratos de garantía.

A continuación se analiza cada una de las actividades identificadas en este centro de reservas exponiendo las fichas de cada una de la misma forma en que se ha llevado a cabo para las áreas anteriores.

HOA1 Reservas agencias

Esta actividad consiste en atender las demandas de alquiler de las agencias de "no garantía". Su objetivo es alquilar los apartamentos o las habitaciones destinados para las agencias "no garantía" y completar el planning o documento en el que se controla la planificación de la ocupación de habitaciones.

Las tareas son:

1. Recibir las llamadas de la agencia por fax o teléfono
2. Confirmar la reserva por fax
3. Crear la ficha manual de la reserva

4. Marcar el planning
5. Archivar el fax de la demanda

HOA2 Reservas directos

Esta actividad consiste específicamente en atender las demandas de alquiler de los clientes directos. El objetivo perseguido es alquilar los apartamentos o habitaciones de los clientes directos y vender el máximo para completar el planning.

Tareas:

1. Recibir la llamada de un cliente
2. Informar al cliente
3. Crear la ficha manual
4. Marcar en planning
5. Enviar bono de confirmación
6. Archivar el bono de confirmación

HOA3 Reservas de garantías

Esta actividad consiste en transmitir a las recepciones, a través del ordenador, las reservas enviadas por fax o correspondencia de las agencias de garantía (tour operadores) a las cuales no se les realiza en este momento una factura. El objetivo principal es mantener constantemente informados a las áreas de recepción de los distintos edificios.

Las tareas son:

1. Recibir las reservas por fax o correo de las agencias de garantía
2. Crear las reservas en el ordenador
3. Chequear y comprobar que el número de habitaciones reservadas no superan la cantidad prevista (si este caso se produjera, se envía un fax con esta incidencia para que le den solución)
4. Chequear antes de la llegada la lista de habitaciones o rooming-list que envían
5. Llamar a los tour operadores si surge cualquier problema o duda en el proceso
6. Archivar las reservas

HOA4 Atender demandas directos por correspondencia

Esta actividad consiste en informar a los clientes directos de las características, precio, etc. de los apartamentos a través de correos o por vía fax una vez se ha recibido de los mismos una petición información por correspondencia. Como objetivo de esta actividad destacamos el hecho de informar a los clientes directos satisfaciendo su demanda y, en última instancia, ocupar habitaciones.

Las tareas que componen esta actividad son:

1. Recibir por fax o por carta la petición de información de clientes directos
2. Tomar nota del nombre y la dirección
3. Confeccionar la carta de información
4. Fotocopiar la carta de información
5. Enviar el original
6. Archivar la copia

HOA5 Control general de Reservas

La actividad denominada control general de reservas consiste precisamente en controlar que todas las reservas, ya sean de clientes directos, tour operadores o agencias "no garantía", estén bien creadas o recogidas en el ordenador y correctamente marcadas en

el planning. El objetivo de realizar esta actividad es evitar cualquier tipo de error que pudiera llegar a producirse en el momento de las llegadas de los clientes.

Son tareas de esta actividad:

1. Extraer el listado de llegadas de clientes directos y agencias "no garantía".
2. Chequear el listado con fichas manuales y planning de llegadas de directos y agencias "no garantía"
3. Comprobar si los clientes directos han pagado el anticipo
4. Chequear el listado con faxes enviados de agencias
5. Chequear el listado con el rooming list de tour operadores
6. Archivar tanto para clientes directos como para agencias "garantía" y "no garantía"

HOA6 Facturación agencias "no garantía"

Esta actividad consiste en facturar a las agencias "no garantía" las reservas que han sido previamente gestionadas. Evidentemente, el objetivo es cobrar las ventas realizadas a las agencias "no garantía".

Las tareas son:

1. Comprobar que se tienen todos los bonos
2. Fotocopiar los bonos
3. Hacer facturación prueba y después real
4. Imprimir tres copias de cada factura
5. Grapar los bonos, previamente cortados, con las facturas
6. Preparar los sobres
7. Preparar los certificados
8. Llevar a correos toda la correspondencia
9. Archivar las copias en sus carpetas (de contabilidad y de pendiente de pago)

HOA7 Control cobro y contabilización agencias "no garantías"

Esta actividad consiste en controlar y contabilizar la liquidación de las facturas emitidas a las agencias "no garantía" con el objetivo de asegurar el cobro de los servicios prestados a las agencias "no garantía".

Esta actividad se lleva a cabo realizando las siguientes tareas:

1. Comprobar si las agencias han pagado las facturas pendientes
2. Si no se ha cobrado: reclamar por teléfono o fax el pago
3. Archivar reclamaciones
4. Si se cobra: comprobar al cobro que el importe coincide con la factura
5. Contabilizar el cobro
6. Archivar comprobante del cobro grapado con las facturas

HOA8 Facturación de pensiones a los tour operadores

Esta actividad consiste en facturar las pensiones de los clientes de tour operadores o de las agencias "garantía" con el objeto de tener confeccionadas estas facturas para su cobro posterior.

Tareas:

1. Comprobar que tenemos el bono correspondiente para poder facturar
2. Comprobar que coincide lo facturado con el bono correspondiente
3. Facturar primero prueba y segundo la real
4. Imprimir la factura y dos copias más
5. Fotocopiar dos veces el bono correspondiente

6. Grapar factura, con copias y con copias del bono correspondiente
7. Archivar una copia en la carpeta de contabilidad
8. Entregar a recepción las dos copias restantes
9. Archivar la copia para que nos la devuelvan firmada conforme lo han recibido

HOA9 Control y contabilización cobro pensiones a tour operadores

Esta actividad consiste en controlar el cobro de las pensiones de los tour operadores, comprobar que coincide con el importe facturado y contabilizar después el cobro. El objetivo es por tanto conseguir el cobro de todas las facturas emitidas a los tour operadores y comprobar que el importe cobrado es correcto.

Tareas:

1. Comprobar los posibles impagados
2. Llamar a la responsable del tour operador
3. Reclamar vía teléfono o fax
4. Al cobro: comprobar la coincidencia entre el importe cobrado y el facturado
5. Contabilizar el cobro
6. Archivar comprobante de cobro y facturas cobradas

HOA10 Facturación cunas y buffets de guías

Esta actividad consiste en facturar al tour operador o a la agencia "garantía" las cunas alquiladas y los buffets servidos a los guías del tour operador con el objetivo de cobrar todos los servicios prestados por la empresa a los tour operadores en concepto de alquiler de cunas y buffets de restaurante para los guías.

Las tareas son:

1. Comprobar que se ha recibido los comprobantes de los alquileres de cunas de recepción
2. Comprobar que se ha recibido un resumen de buffets de restauración
3. Fotocopiar dos veces el resumen de buffets
4. Facturar cunas y buffets por separado, primero prueba y luego real
5. Grapar comprobantes con facturas
6. Entregar a recepción dos copias (una para el guía y otra para devolver firmada)
7. Archivar toda la documentación

HOA11 Control y contabilización de cobro de cunas y buffets de guías

Esta actividad consiste en controlar el cobro de las medias pensiones de tour operadores, comprobar que coincide con el importe facturado y contabilizar después el cobro. El objetivo coincide con el contenido de dicha actividad procurando comprobar siempre que el importe cobrado sea el correcto.

Son tareas de esta actividad:

1. Comprobar importes pendientes de cobro
2. Reclamar al TTOO (directamente a la guía)
3. Recibido el cobro: Comprobar coincidencia del importe cobrado con facturado
4. Contabilizar el cobro
5. Archivar el comprobante de cobro con las facturas cobradas

5.2.6 Área de supermercado

Las definiciones, los objetivos y las tareas que se identificaron para cada una de las actividades iniciales del supermercado, aunque después se redujo el número de ellas en el proceso de análisis y racionalización, fueron las siguientes:

HSA1 Cuadrar caja

Esta actividad consiste en comprobar que la caja del supermercado coincide con los ingresos de ventas realizados durante el día. El objetivo perseguido con la realización de esta actividad es realizar el arqueo de la caja del supermercado, comprobar que no falte ni sobre dinero y llevar un control diario de ventas.

Tareas:

1. Obtener el tiquet de la máquina registradora para conocer las ventas del turno finalizado
2. Hacer el cuadro de la caja
3. Contar el dinero de la caja
4. Cuadrar con el tiquet extraído

HSA2 Cierre diario

Esta actividad consiste en preparar el ordenador mediante la obtención de resultados económicos y la realización de rebajes de stocks. La finalidad perseguida es preparar el ordenador y la registradora para poder comenzar la venta diaria de artículos.

Tareas:

1. Poner en marcha el ordenador y la máquina registradora
2. Acceso directo al programa
3. Rebaje de stocks
4. Resultados económicos

HSA3 Venta al cliente

Esta actividad consiste en efectuar las ventas de artículos a los clientes que generalmente son del propio hotel, cobrando el precio marcado de los productos a los clientes. Las tareas de esta actividad son:

1. Motivar al cliente para que entre en el establecimiento
2. Marcar los precios de los productos en la máquina registradora
3. Cobrar al cliente

HSA4 Controlar Precios y Márgenes

Esta actividad consiste en efectuar un control de los precios de los artículos expuestos en el supermercado (realizando aumentos o rebajas en los mismos) con el fin de obtener o incrementar un beneficio concreto mediante el control de los márgenes generados por la venta de los distintos productos.

Las tareas son:

1. Comparar los precios con facturas anteriores
2. Aumentar o disminuir el precio de venta según se observe que el producto tiene o no salida
3. Estudiar los márgenes obtenidos

HSA5 Inventarios de Stocks

Esta actividad consiste en controlar una vez cada dos semanas los artículos existentes en stock en el supermercado con la finalidad de asegurar la existencia de un stock mínimo para el buen funcionamiento del establecimiento y disponer de la información necesaria para efectuar los pedidos correspondientes.

Son tareas de esta actividad:

1. Valorar el stock
2. Imprimir el stock
3. Comprobar los artículos

HSA6 Reponer y merchandising

Esta actividad consiste en reponer los productos en las estanterías a medida que sea necesario y situar los productos de forma que resulten más atractivos para el cliente. Objetivo mantener las estanterías con stock suficiente de artículos para la venta y al mismo tiempo colocarlos estratégicamente para incentivar la compra del cliente.

Las tareas son:

1. Detectar los productos con necesidades de reposición
2. Traer los productos del almacén
3. Reponer los productos
4. Alinear los productos
5. Cambiar los productos de lugar o de niveles
6. Poner productos que están en oferta en lugares más atractivos

HSA7 Preparar pedidos

Esta actividad consiste en realizar los pedidos de los productos necesarios al proveedor con la finalidad que no falte ningún producto y que el surtido de artículos sea variado.

Esta actividad está compuesta por las siguientes tareas:

1. Comprobar los artículos de la tienda
2. Repasar existencias en almacén
3. Realizar el pedido

HSA8 Repasar albaranes

Esta actividad consiste en revisar los albaranes de los artículos recibidos con el objeto de comprobar que dichos artículos coinciden con las especificaciones de aquéllos que se habían solicitado previamente en los pedidos.

Las tareas son:

1. Comparar el albarán con los artículos recibidos
2. Revisar los precios de los productos
3. Firmar el albarán

HSA9 Gestión de proveedores

Esta actividad consiste en realizar un control diario de los albaranes y las facturas con el fin de mantener actualizada la información necesaria para operaciones como las de introducción de facturas, de mantenimiento de cuentas, de control de proveedores, etc.

Las tareas son las siguientes:

1. Comprobar albaranes
2. Introducirlos en el ordenador

HSA10 Atender a proveedores

Esta actividad consiste en atender a los proveedores para realizar los pedidos de los Diferentes artículos con la finalidad de conseguir algunas disminuciones en el precio de compra de los mismos, obtener ofertas como, por ejemplo, 5+1, etc.

Las tareas de esta actividad son:

1. Hacer el pedido al proveedor
2. Hablar con el proveedor

HSA11 Dar pagarés a proveedores

Esta actividad consiste en entregar al proveedor mensualmente los pagarés que el departamento de administración ha preparado. Son tareas de esta actividad:

1. Entregar los albaranes al contable
2. Recibir el pagaré
3. Entregarlo al proveedor

HSA12 Limpiar Supermercado

Esta actividad consiste en realizar la limpieza del establecimiento (cristales, estanterías, productos y suelo) con el fin de mantener la higiene y la imagen del supermercado de cara al cliente.

Las tareas son:

1. Limpiar el polvo de las estanterías y de los productos
2. Limpiar los cristales
3. Barrer y fregar el suelo

Aunque las actividades relacionadas fueron identificadas en una primera etapa, posteriormente, en la fase de racionalización de las actividades se pudo reducir su número.

5.2.7 Administración y finanzas

La función de finanzas y administración consiste generalmente en la recogida y procesado de los datos financieros y de rendimiento. El área de administración y finanzas es la encargada de suministrar información sobre la planificación financiera que resultará necesaria para una correcta gestión del flujo de caja con el objeto de cumplir con las diferentes obligaciones financieras que tiene la empresa. Además de todo ello suele confeccionar también el presupuesto. “Una importante subfunción financiera es la contabilidad de costes. La contabilidad de costes compila los gastos de producción y conserva los datos del coste del producto”⁷.

En cuanto a los recursos humanos, en este hotel las funciones relacionadas con la selección y formación del personal (en cada centro, restauración, habitaciones, recepción, etc.) recaen, como ya hemos podido constatar, en otras áreas de trabajo.

De la confección de nóminas del personal se encarga una asesoría externa que mensualmente remite la factura correspondiente, por lo que en el área de administración y finanzas no se realiza tampoco ninguna actividad al respecto. En concreto, las actividades identificadas en este centro de trabajo fueron las que relacionamos a continuación.

HAA1 Cierre Mensual

Esta actividad consiste en preparar información acerca de los estados contables (Cuenta de Pérdidas y Ganancias, Balance de Situación, Cuadro de Financiación, etc.) con el

⁷ Brimson, J.A. (1991) , ob. cit., p. 135

objeto de suministrar información de la situación económica y financiera mensual a la dirección para la toma de decisiones.

Las tareas que componen esta actividad son:

1. Amortización mensual
2. Provisión entradas vendidas y coste de ventas
3. Provisión facturas de servicios
4. Gastos financieros, provisión
5. Ingresos financieros
6. Cierre de supermercado y del almacén
7. Cierre de restauración y del almacén
8. Preparar la cuenta de pérdidas y ganancias por centros de coste
9. Preparar la cuenta de pérdidas y ganancias corporativa
10. Preparar el balance de situación
11. Preparar el EOAF
12. Preparar el cuadro de financiación
13. Preparar el estado de cash flow

La mayoría de las operaciones que se efectúan para realizar esta actividad se repiten aplicadas específicamente a las áreas del bar, de la cocina y del supermercado en las actividades HAA10 Cierre mensual bar, HAA11 Cierre mensual de cocina y HAA12 Cierre mensual supermercado.

HAA2 Cierre Diario

La actividad denominada cierre diario consiste en contabilizar la producción, facturación y arqueos de caja. El objetivo perseguido con esta actividad es mantener actualizada la gestión contable de la empresa y evitar problemas de fechas en la facturación.

Las tareas son:

1. Generar la producción
2. Contabilizar las facturas y los abonos
3. Contabilizar los cobros
4. Contabilizar las cajas
5. Arqueo de las cajas
6. Preparación de los ingresos bancarios
7. Ajustes de IVA

Estas operaciones que son necesarias para realizar esta actividad se repiten también aunque aplicadas específicamente a las áreas del bar, de la cocina y del supermercado en las actividades HAA13, Cierre diario bar, HAA14 Cierre diario de cocina y HAA15 Cierre diario supermercado.

HAA3 Cierre Anual

Esta actividad consiste en confeccionar las cuentas anuales de los diferentes edificios de la empresa con la finalidad de informar a la dirección de la compañía de los resultados acumulados, y preparar la documentación necesaria para el registro mercantil y para la hacienda pública.

Las tareas son las siguientes:

1. Provisionar los gastos
2. Preparar la liquidación de impuestos
3. Contabilizar las facturas
4. Ajustar las amortizaciones

5. Preparar las cuentas anuales
6. Preparación de ingresos bancarios
7. Provisionar el Impuesto de Sociedades
8. Preparar la aprobación de las Cuentas Anuales

El cierre anual también se realiza de una forma más específica para el área del bar, de la cocina y del supermercado mediante la ejecución de las actividades HAA16 Cierre anual del bar, HAA17 Cierre anual de cocina y HAA18 Cierre anual del supermercado.

HAA4 Control de Gestión

Esta actividad se lleva a cabo mediante la preparación de los presupuestos y del informe mensual o “reporting”, así como realizando un control presupuestario, análisis de balances y llevando la contabilidad de costes. De nuevo, el objetivo principal de esta actividad es confeccionar y suministrar información a la dirección para la toma de decisiones.

Son tareas de esta actividad:

1. Elaborar un presupuesto de inversiones
2. Elaborar un presupuesto de ventas
3. Presupuesto de coste de ventas
4. Presupuesto de compras
5. Presupuesto de tesorería
6. Cuentas anuales presupuestadas
8. Control presupuesto variable
9. Cuentas de resultados full costing - direct costing y ABC
10. Proyección financiera

Al igual que para las actividades anteriores también se identificaron las actividades HAA19 control de gestión de bar, HAA20 control de gestión de cocina y HAA21 control de gestión de supermercado.

HAA5 Cash Management

Esta actividad consiste en controlar y planificar la tesorería de la empresa con la finalidad de asegurar que esta tesorería sea suficiente para cubrir las necesidades y los pagos de cada momento y de gestionar adecuadamente las puntas de tesorería.

Las tareas que conforman esta actividad son:

1. Revisar la tesorería diariamente
2. Comprobar los vencimientos de las deudas
3. Verificar los saldos de tesorería
4. Estudiar las posibles inversiones para la tesorería

Las actividades que relacionadas con ésta también fueron identificadas para otras áreas de trabajo son la HAA22 Cash management de bar y HAA23 Cash management de supermercado.

HAA6 Gestión contable

Esta actividad consiste en la contabilización de los apuntes diarios para poder formular las cuentas a final de mes con la finalidad de mantener la contabilidad actualizada. Las tareas son:

1. Contabilización de facturas
2. Contabilización de bancos
3. Contabilización de proveedores y clientes
4. Contabilización de cobros y pagos
5. Contabilización de provisiones

6. Contabilización de personal
7. Contabilización de cajas
8. Revisión de los balances de sumas y saldos
9. Contabilización de la moneda extranjera

Las actividades HAA24 Gestión contable del bar, HAA25 Gestión contable de cocina y HAA26 Gestión contable de supermercado están relacionadas con esta actividad general.

HAA7 Analizar nuevas inversiones

Esta actividad consiste en realizar análisis económicos y financieros de nuevos proyectos con el objetivo de analizar su rentabilidad y cuantificar los recursos necesarios para cada uno.

Esta actividad está compuesta por las siguientes tareas:

1. Presupuesto de inversión
2. Presupuesto de explotación
3. Proyección financiera
4. Cálculo del VAN
5. Cálculo de la TIR
6. Realización de varios escenarios

HAA8 Control Interno

Esta actividad consiste en verificar el correcto funcionamiento de los procesos y circuitos y controlar las actividades del personal con el objeto de asegurar que todo se desarrolle con normalidad. Las tareas son:

1. Verificación de almacenes
2. Verificación de actividades de recepción
3. Verificación de posibles fraudes

Las actividades HAA27 Control interno del bar, HAA28 control interno de cocina y HAA29 control interno de supermercado se realizan de forma específica para estas áreas.

HAA9 Mantenimiento informático

Esta actividad consiste en controlar los sistemas de información para asegurar un correcto funcionamiento de los equipos informáticos de la empresa. Las tareas son:

1. Verificar los programas
2. Recibir problemática de los programas
3. Consultar al proveedor del software
4. Verificar los sistemas operativos
5. Verificar las conexiones remotas
6. Consultar al proveedor de hardware
7. Solución de las incidencias

5.2.8 Dirección ejecutiva

Las diferentes funciones de la dirección de la compañía fueron derivando en la identificación de la serie de actividades que ya había sido expuesta en apartados anteriores tanto para dirección ejecutiva, como para la gerencia y para la dirección general. No obstante, como ya se había indicado, a pesar del trabajo efectuado para ello, la dirección de la compañía decidió no aplicar el sistema ABC en sus áreas de trabajo durante esta temporada, posponiendo tal implantación para temporadas posteriores. Por este motivo, se observará más adelante que estas actividades no son objeto de un estudio

pormenorizado, ni tampoco suponen un objetivo para el cálculo de los costes. Igualmente, tampoco se confeccionó ninguna ficha de estas actividades parecida a las que hemos ido exponiendo para otros centros de trabajo.

5.2.9 Gerencia

Como se estudió en el apartado correspondiente a la identificación de las actividades, se pudo observar cómo de forma exclusiva para este centro únicamente se codificaron dos: la gestión de compras generales y el control de las horas extras del personal de limpieza. Al igual que nos sucedía para la dirección ejecutiva, por el momento no se invirtieron recursos para profundizar más en el conocimiento de las actividades llevadas a cabo por equipos directivos.

5.2.10 Dirección general

En la función de dirección general pudieron identificarse un total de siete actividades que se estudió en el apartado correspondiente. En este caso, sí que pudo obtenerse información suficiente, aunque no fuera muy abundante, como para elaborar la parte del diccionario de actividades correspondiente a la dirección general, por ello exponemos a continuación las fichas de estas actividades.

DGA1 Aprobar la Gestión de Gerencia y Dirección Ejecutiva

Esta actividad consiste en estudiar las cuentas de explotación y sus resultados para asegurar un buen funcionamiento de la sociedad. Las tareas de esta actividad son:

1. Estudio de resultados
2. Aprobación o visto bueno de los resultados

DGA2 Aprobar Cuentas Anuales

Esta actividad consiste en estudiar y analizar las cuentas anuales elaboradas por administración y finanzas a finales de año. Una vez han sido repasadas estas cuentas se procede a dar el visto bueno o aprobación por parte de la dirección.

Tareas:

1. Estudio y análisis de las cuentas anuales
2. Aprobación o visto bueno de las cuentas anuales

DGA3 Aprobar Cierres Mensuales

Esta actividad consiste en estudiar y analizar los cierres mensuales que elabora administración y finanzas a finales de cada mes. Una vez han sido repasadas estos cierres se procede a dar el visto bueno o aprobación por parte de la dirección. Las tareas que componen esta actividad son:

1. Estudio y análisis de los cierres mensuales
2. Aprobación o visto bueno de cierres mensuales

DGA4 Control Global Centros Beneficios

Esta actividad consiste en estudiar, analizar y controlar todos los documentos elaborados por administración y finanzas sobre todos los edificios acerca de la rentabilidad obtenida por cada uno de ellos.

Las tareas son:

1. Estudio de los documentos
2. Análisis de los documentos
3. Control de los documentos

DGA5 Relaciones Institucionales Corporativas

Esta actividad consiste en mantener las relaciones existentes entre la corporación y el ayuntamiento básicamente.

Las tareas de esta actividad son:

1. Visitar los centros oficiales de mayor contacto

Esta actividad es realizada por el director general. El tiempo dedicado a esta actividad es difícil de estandarizar. Todas las reuniones o contactos requieren tiempos diferentes. No obstante si realmente se aportara con ello información importante podría medirse ese tiempo.

DGA6 Prospección de Nuevos Proyectos

Esta actividad consiste en estudiar posibles nuevos proyectos de construcción para ampliar la sociedad. Las tareas son:

1. Localizar un posible lugar para nueva inversión
2. Solicitar anteproyectos
3. Calcular presupuestos
4. Legalizar compra en caso de interesar el proyecto

Esta actividad es realizada por el director general. El tiempo dedicado a esta actividad es variable. Según las ofertas recibidas o analizadas de los terrenos en los que podrían proyectarse nuevas construcciones la duración del estudio puede variar de 8 a 15 días.

DGA7 Captación de Nuevos Clientes

Esta actividad consiste en captar posibles nuevos clientes para la empresa para asegurar e incrementar las ventas y especialmente para intentar ampliar los meses de temporada.

Las tareas de esta actividad son:

1. Visitar ferias de turismo
2. Visitar agencias
3. Visitar tour operadores

5.2.11 Conserjería o serenos

El personal de conserjería está encargado de realizar las actividades denominadas HZA1 sacar basuras, HZA2 limpiar piscina y HZA3 limpiar terraza y exteriores. Estas actividades no tienen demasiada importancia en sí mismas. Se identificaron para poder diferenciar el trabajo dedicado a estas faenas del tiempo empleado en la vigilancia general.

No obstante, en cuanto a la primera de ellas, HZA1 sacar basuras, cabe señalar que es la última operación del proceso de limpieza de las habitaciones puesto que estas basuras son exclusivamente de las mismas. Aunque se podría añadir directamente el coste de sacar basuras a la actividad de limpiar habitaciones se optó por mantenerlas separadas para evitar confusiones al personal del departamento de habitaciones.

En cuanto a la segunda de ellas, HZA2 limpiar piscina, decidió identificarse como tal con el fin de conocer el coste total que comporta el funcionamiento de la piscina, incluyéndose desde el consumo del agua y los productos necesarios, hasta el mantenimiento técnico y la amortización. No obstante, se consideró, como veremos más adelante, una actividad secundaria cuyos costes se distribuyen entre las actividades primarias de los departamentos de habitaciones y restauración puesto que contribuye a la generación de ingresos en ambos centros.

La actividad HZA3 Limpiar terraza y exteriores, que incluye regar y podar las plantas, así como colocar las hamacas, está relacionada con el mantenimiento de la piscina, puesto que todo lo mencionado está situado en la misma zona.

Además de estas actividades también se encargan de la vigilancia de la empresa por lo que los costes correspondientes también se traspasan a la actividad HZA4 Vigilancia general.

Debido al escaso interés que estas actividades han suscitado a la dirección, no se llevó a cabo un análisis de las tareas que las conforman, entendiendo también que se trata de actividades poco complejas.

Habiendo dedicado este apartado al diccionario de las actividades del hotel se estudian a continuación las medidas o outputs que han sido identificadas para cada una de ellas.

5.2.12 Área de vigilancia

Los encargados de realizar la vigilancia de la empresa están subcontractados. Hasta este año era necesario contratar vigilancia durante las 24 horas del día lo cual resultaba muy caro para la empresa. A partir de la temporada del año 2001 sólo se ha contratado la vigilancia en la franja horaria nocturna no habiéndose detectado un incremento del número de incidencias.

La actividad principal que realizan este personal contratado es evidentemente la codificada como HZA4 vigilancia general cuyo objetivo consiste en procurar por la seguridad del establecimiento, de los clientes y de los trabajadores. No obstante, esta actividad no se lleva a cabo en todas las instalaciones del edificio. Las áreas reservadas al paso de los vigilantes son las oficinas del departamento de administración y finanzas, del departamento de reservas y facturación, y las oficinas de la Dirección.

5.2.13 Mantenimiento y reparaciones

En esta empresa hotelera se realizan tareas de mantenimiento o reparaciones sobre los diferentes inmovilizados de forma constante durante toda la temporada. Con este fin, tiene su propio personal contratado para realizar la función de mantenimiento interno y, además, un contrato por un mantenimiento externo.

Los trabajadores encargados del mantenimiento interno reciben las notificaciones de reparaciones pendientes de realizar del área de recepción a la cual devuelven tales notas confirmando la finalización del trabajo. Por otro lado y con el fin de facilitar el cálculo de costes del periodo, este personal registra diariamente en órdenes de trabajo todos los activos que han sido objeto de reparación, el tiempo y el coste del jefe y del técnico de mantenimiento dedicados a cada activo y los materiales o recambios utilizados, así como su coste, consumidos para cada uno. La gasolina, el mantenimiento y la amortización del elemento de transporte de este personal se imputa a los edificios en función de los kilómetros recorridos para cada reparación y el coste del teléfono relacionado con esta función también se reparte en función del número de órdenes acumuladas por cada edificio. Toda esta información se introduce en la base de datos que vincula el total de cada reparación con el activo inmovilizado afectado correspondiente.

En cuanto al mantenimiento contratado por el hotel a una empresa externa, se dispone de facturas identificadas para cada activo inmovilizado concreto. Al final de cada periodo se extrae un listado ordenado por activo en el cual se recogen todas las facturas de empresas externas. Al finalizar cada periodo también se acumulan estos costes en la base de datos como mayor coste de mantenimiento por activo.

Mediante el procedimiento señalado, se evitó la identificación de actividades en esta área y se consiguió identificar el coste de mantenimiento y reparaciones de las que habían sido objeto cada activo lo cual permitió poder añadirlo directamente a cada inmovilizado.

Tal y como afirma Brimson "las actividades de reparaciones internas incluyen las instalaciones y las reparaciones realizadas por los ingenieros de mantenimiento. Estos costes deberían ser cargados al producto específico objeto de la reparación. El coste de los supervisores y el coste de mantenimiento de la oficina de reparación deberían ser incluidos en las tarifas de actividad utilizadas para cargar el coste de estas actividades a los productos. El trabajo de reparación representa un coste de calidad"⁸.

Con esta filosofía se procedió a determinar los costes por reparación y el activo concreto objeto de dicha reparación.

5.3 Outputs o medidas de la actividad

5.3.1 Introducción

Tal y como se indicó en el segundo capítulo de esta tesis, en la fase del análisis de las actividades es conveniente determinar lo que se denominan outputs o medidas de la actividad, es decir, las salidas que se obtienen de la misma o lo que la actividad completa o produce y que comporta el consumo de recursos por parte de la misma.

También se señaló que estas medidas pueden ser utilizadas como generadores de coste, cost driver o activity driver en determinadas ocasiones, por ejemplo, si existe una cierta dificultad para obtener información sobre el que debería ser el verdadero generador de costes de la actividad o, sobretodo, en fases iniciales de la implantación o, primera vez en que se lleva a cabo la misma, con el fin de obtener información rápida sobre las actividades.

A través de las entrevistas y de los cuestionarios se consiguieron los datos necesarios para determinar o incluso deducir las medidas de las actividades identificadas en el hotel, con independencia de si éstas son primarias o secundarias. Estos outputs o salidas de las actividades identificadas en los hoteles del grupo son los que relacionamos a continuación agrupados por centros de trabajo o de actividad.

5.3.2 ÁREA DE HABITACIONES

Para el área de habitaciones, los outputs o medidas de actividad elegidas para las actividades que se realizan fueron las que se recogen en el cuadro 20. En total se identificaron cinco medidas diferentes para seis actividades distintas. Dos de estas actividades, HPA2 Limpiar zonas comunes y HPA20 Limpiar restaurante, tienen la misma medida de actividad, número de limpiezas realizadas, aunque cada una se refiera a una zona diferente.

En la mayoría de estas actividades no se presentó ningún problema a la hora de elegir o determinar su medida u output. No obstante, para alguna de ellas se presentaron diferentes alternativas como, por ejemplo, para la actividad HPA3 Controlar lavandería exterior o HPA15 Lavandería interior. Las opciones barajadas fueron o bien el número de piezas lavadas o bien los kg de ropa lavados, optando por esta última debido a la mayor facilidad que presentaba su cálculo.

⁸ Brimson, J.A. (1991), ob. cit., p. 233.

Igualmente, para la actividad HPA1 Limpiar habitaciones se estuvo discutiendo si elegir como medida de la misma el número de habitaciones limpiadas en general o de cada clase. Se prefirió trabajar con la primera de estas opciones para facilitar su determinación a las trabajadoras de este centro de actividad.

CUADRO 20. MEDIDAS DE ACTIVIDADES DE HABITACIONES

CÓD.	ACTIVIDAD	OUTPUT
HPA1	LIMPIAR HABITACIONES	Nº HABITACIONES LIMPIADAS
HPA2	LIMPIAR ZONAS COMUNES	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS
HPA3	CONTROLAR LAVANDERÍA EXTERIOR	KG DE ROPA CONTROLADOS
HPA4	GESTIONAR ALMACÉN DE HABITACIONES	Nº ARTÍCULOS GESTIONADOS
HPA15	LAVANDERÍA INTERIOR	KG ROPA LAVADOS
HPA20	LIMPIAR RESTAURANTE	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS

5.3.3 ÁREA DE RESTAURACIÓN

Las medidas u outputs de las actividades que se realizan en el área de restauración o “F&B” se han recogido en el cuadro siguiente. Para un total de catorce actividades se han identificado once medidas diferentes. Las actividades HFA4 Limpiar sala, HFA5 Limpiar cocina y HFA6 Limpiar bar tienen la misma medida, número de limpiezas realizadas, medida que también se había detectado en el área de habitaciones.

Igualmente las actividades HFA8 Gestionar compras y HFA9 Controlar almacén F&B tienen la misma medida, número de albaranes procesados.

CUADRO 21. MEDIDAS DE ACTIVIDADES DE RESTAURACIÓN

CÓD.	ACTIVIDAD	OUTPUT
HFA1	PREPARAR Y VENDER ALIMENTOS BAR	Nº ALIMENTOS SERVIDOS
HFA2	PREPARAR BUFFET COCINA	Nº TIQUETS BUFFET VENDIDOS
HFA3	PREPARAR Y VENDER BEBIDAS BAR	Nº BEBIDAS SERVIDAS
HFA4	LIMPIAR SALA	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS
HFA5	LIMPIAR COCINA	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS
HFA6	LIMPIAR BAR	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS
HFA7	CIERRE MENSUAL	Nº CIERRES REALIZADOS
HFA8	GESTIONAR COMPRAS	Nº ALBARANES PROCESADOS
HFA9	CONTROLAR ALMACÉN F&B	Nº ALBARANES PROCESADOS
HFA13	GESTIONAR PERSONAL	Nº PERSONAS ATENDIDAS
HFA14	COORDINAR ANIMACIÓN	Nº ACTUACIONES REALIZADAS
HFA15	ATENDER CLIENTES	Nº CLIENTES ATENDIDOS
HFA16	PLANIFICAR MENÚS	Nº MENÚS PLANIFICADOS
HFA17	CONTROLAR CAJA BAR	Nº ARQUEOS REALIZADOS
HFA22	PLAN DE PREVENCIÓN RIESGOS LAB.	Nº TRABAJADORES

En este centro, también resultó relativamente fácil el proceso de elección de estas medidas de actividad. No obstante, para algunas de ellas se tuvo que escoger entre más de una alternativa posible. A continuación, se comentan algunos de los casos más destacables.

Para la actividad HFA1 Preparar y vender alimentos bar tuvimos que elegir entre diversas medidas de actividad como el número de alimentos vendidos o, el número de tiquets de buffet vendidos o incluso las unidades monetarias generadas por las ventas de dichos alimentos. Finalmente se consideró el número de buffets vendidos como aquella

que aportaría mayor información sobre la actividad puesto que el importe generado por las ventas es un dato conocido por la empresa de antemano.

La actividad HFA2 Preparar buffet admitía como medidas de actividad tanto el número de bandejas cocinadas como el número de raciones cocinadas. Sin embargo, resultaba más cómodo y comprensible para los empleados trabajar con la primera medida, aunque no se descarta poder afinarla utilizando el número de raciones cocinadas.

Tanto para la actividad HFA8 Gestionar compras como para la HFA9 Controlar almacén de F&B también se tuvo que optar entre el número de artículos comprados, las unidades monetarias a las que ascendían las compras gestionadas y el número de albaranes procesados. Tras discutir con el responsable de la actividad cuál de las anteriores medidas podría ser más adecuada se decidió que el trabajo de gestionar compras estaba muy relacionado con el número de albaranes procesados por lo que se decidió utilizar esta última.

Para la actividad HFA17 Controlar caja del bar resultaba tan útil la medida de unidades monetarias controladas como la de número de arqueos realizados. En realidad, ambas opciones son representativas de las tareas que se realizan para ejecutar esta actividad. De nuevo, se optó por la segunda de ellas, por ser aquella medida que pudiera resultar más cómoda y comprensible para los empleados de este centro de restauración.

5.3.4 ÁREA DE RECEPCIÓN

En el área de recepción, como ya se observó, se realizan numerosas actividades por lo que la tarea de escoger una medida adecuada para cada una fue algo más laboriosa. No obstante, tampoco resultó ser una operación complicada debido básicamente a la naturaleza de las actividades. A continuación se recogen las medidas u outputs finalmente escogidas para estas actividades. En este centro, para catorce actividades se identificaron también once medidas diferentes.

En concreto, dentro de este centro, las actividades HRA1 Realizar receptiva de clientes y HRA2 Atender clientes externos e internos tienen la misma medida, número de clientes atendidos. Cabe recordar que también en el centro de restauración la actividad HFA15 Atender clientes compartía esta misma medida.

Las actividades HRA22 Compra venta divisas, HRA30 Venta entradas-excursiones y HRA38 Alquilar lavandería clientes tienen como medida el número de transacciones realizadas. Evidentemente, no es lo mismo hablar de una transacción en la compra venta de divisas que en la venta de entradas, se refiere precisamente a operación más que a número de entradas vendidas, puesto que en una misma transacción puede venderse una o más entradas.

CUADRO 22. MEDIDAS DE ACTIVIDADES DE RECEPCIÓN

CÓD.	ACTIVIDAD	OUTPUT
HRA1	REALIZAR RECEPTIVA CLIENTES	Nº CLIENTES ATENDIDOS
HRA2	ATENDER CLIENTES EXTERNOS E INTERNOS	Nº CLIENTES ATENDIDOS
HRA10	FILTRAR INCIDENCIAS	Nº INCIDENCIAS FILTRADAS
HRA11	CONTROLAR CAJA RECEPCIÓN	Nº ARQUEOS REALIZADOS
HRA20	CONTROLAR VIGILANTES SEGURIDAD	Nº INCIDENCIAS DETECTADAS
HRA22	COMPRA VENTA DIVISAS	Nº TRANSACCIONES REALIZADAS
HRA30	VENTA ENTRADAS-EXCURSIONES	Nº TRANSACCIONES REALIZADAS

HRA31	ALQUILAR CAJA FUERTE	Nº CAJAS ALQUILADAS
HRA32	ALQUILAR CUNAS	Nº CUNAS ALQUILADAS
HRA33	COBRAR BILLARES	Nº RECAUDACIONES DE BILLARES
HRA34	ALQUILAR PARKING	Nº PLAZAS ALQUILADAS
HRA35	RECAUDAR TELEFONO PÚBLICO	Nº RECAUDACIONES DE TFNO
HRA37	VENTAS BUFFET	Nº TIQUETS BUFFET VENDIDOS
HRA38	ALQUILAR LAVANDERÍA CLIENTES	Nº TRANSACCIONES REALIZADAS

La actividad HRA36 Otras ventas no se ha incluido en la relación anterior debido a que no se trata de una actividad con una finalidad en sí misma, puesto que consistía en las tareas que realizan los recepcionistas para vender artículos por su cuenta y riesgo. La dirección del hotel únicamente quiso reconocerla como actividad para determinar los recursos consumidos en su realización pero como es obvio tiene interés en medir la producción que se deriva de ella.

La actividad HRA11 Controlar caja recepción presenta una situación parecida a la analizada para la actividad HFA17 Controlar caja del bar. Se hubiera podido utilizar tanto una medida basada en las unidades monetarias controladas como en el número de arqueos realizados. En este caso también se optó por aquella medida que pudiera resultar más cómoda y comprensible para los empleados de este centro de restauración y fue por tanto, la última de ellas. La actividad HRA11 Controlar caja recepción tiene como medida de actividad el número de arqueos realizados que coincide con la medida de la HFA17 Controlar caja bar. Igualmente la actividad HRA38 Ventas buffet también tiene la misma medida que la HFA2 Preparar buffet, y es el número de tiquets vendidos de buffet.

5.3.5 ÁREA DE RESERVAS Y FACTURACIÓN

Para un total de nueve actividades se identificaron siete medidas en total. Las actividades HOA1 Reservas directos, HOA2 Reservas agencias y HOA3 Reservas garantías tienen la misma medida cual es el número de reservas realizadas. Como es lógico, no se trata de la misma clase de reservas, unas proceden de clientes externos a las relaciones contractuales que mantiene el hotel con las agencias y con los tour operadores que son los que proporcionan los otros dos tipos de reservas.

CUADRO 23. MEDIDAS DE ACTIVIDADES DE RESERVAS Y FACTURACIÓN

CÓD.	ACTIVIDAD	OUTPUT
HOA1	RESERVAS DIRECTOS	Nº RESERVAS REALIZADAS
HOA2	RESERVAS AGENCIAS	Nº RESERVAS REALIZADAS
HOA3	RESERVAS GARANTÍAS	Nº RESERVAS REALIZADAS
HOA4	DEMANDA INFORMACIÓN DIRECTOS	Nº SOLICITUDES RECIBIDAS
HOA5	CONTROL DE RESERVAS	Nº CONTROLES
HOA6	FACTURACIÓN Y COBRO AGENCIAS	Nº FACTURAS AGENCIAS
HOA8	FACTURACIÓN Y COBRO PENSIONES	Nº FACTURAS PENSIONES
HOA10	FACTURACIÓN Y COBRO DE CUNAS	Nº FACTURAS CUNAS
HOA11	FACTURACIÓN Y COBRO BUFFET GUÍAS	Nº FACTURAS BUFFETS GUÍAS

En este centro de actividad resultó bastante más fácil que en el resto escoger las medidas que se consideraron más adecuadas para cada actividad realizada. Además de ser actividades con medidas claras, aunque hubiera podido dudarse entre más de una, se hubieran escogido las más adecuadas igualmente porque el personal de este centro se comprometió desde un principio a recopilar cualquier tipo de datos que resultara necesario. Finalmente las medidas escogidas son las que hemos incluido en el cuadro anterior.

5.3.6 ÁREA DE SUPERMERCADO

Cabe recordar que el supermercado no se trata de un centro de principal interés para el establecimiento hotelero por lo que el número de actividades reconocidas finalmente fue muy reducido. Las medidas escogidas para las actividades son las que se recogen en el cuadro 24 son diferentes para cada actividad.

No obstante, también se encuentran coincidencias entre estas medidas y algunas de las estudiadas en centros anteriores. Por ejemplo, HFA7 Cierre mensual en F& B y HSA1 Cierres diarios en supermercado tienen como medida el número de cierres realizados que, evidentemente, no corresponden al mismo período temporal, aunque igualmente sea una operación de cierre. Por otro lado, las actividades HPA4 Gestionar almacén de habitaciones y HSA3 Gestión de stocks en supermercado tienen ambas como medida de actividad el número de artículos gestionados.

Igualmente la actividad HSA4 Limpieza supermercado y las actividades HFA4 Limpiar sala, HFA5 Limpiar cocina, HFA6 Limpiar bar, HPA2 Limpiar zonas comunes y HPA20 Limpiar restaurante tienen la misma medida, el número de limpiezas realizadas.

CUADRO 24. MEDIDAS DE ACTIVIDADES DEL SUPERMERCADO

CÓD.	ACTIVIDAD	OUTPUT
HSA1	CIERRES DIARIOS	Nº CIERRES REALIZADOS
HSA2	VENTAS	Nº ARTÍCULOS VENDIDOS
HSA3	GESTIÓN DE STOCKS	Nº ARTÍCULOS GESTIONADOS
HSA4	LIMPIEZA SUPERMERCADO	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS

5.3.7 ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El área de administración y finanzas también realiza un buen número de actividades. Algunas de ellas son difíciles de medir si no es mediante unidades de tiempo tales como las horas dedicadas a la ejecución de dichas actividades. Esto ocurre, por ejemplo, con HAA4 Control de gestión, HAA5 Cash management, HAA6 Gestión contable y HAA8 Control Interno. Por lo tanto, todas estas actividades tienen la misma medida.

De igual modo, las actividades HAA1 Cierre mensual, HAA10 Cierre mensual bar, HAA12, Cierre mensual supermercado, HAA2 Cierre diario, HAA13 Cierre diario bar, HAA14 Cierre diario supermercado, HAA3 Cierre anual, HAA16 Cierre anual bar y HAA18 Cierre anual supermercado, también tienen la misma medida, el número de cierres realizados. A su vez, cabe recordar que esta medida igualmente se había identificado para las actividades HFA7 Cierre mensual en F&B y HSA1 Cierres diarios en supermercado.

En el cuadro siguiente se muestran todas las medidas indicadas para cada actividad. En esta área, para un total de quince actividades sólo se han identificado cuatro medidas diferentes.

CUADRO 25. MEDIDAS DE ACTIVIDADES DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

CÓD.	ACTIVIDAD	OUTPUT
HAA1	CIERRE MENSUAL	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA10	CIERRE MENSUAL BAR	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA12	CIERRE MENSUAL SUPERMERCADO	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA2	CIERRE DIARIO	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA13	CIERRE DIARIO BAR	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA15	CIERRE DIARIO SUPERMERCADO	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA3	CIERRE ANUAL	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA16	CIERRE ANUAL BAR	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA18	CIERRE ANUAL SUPERMERCADO	Nº CIERRES REALIZADOS
HAA4	CONTROL DE GESTIÓN	HORAS DEDICADAS
HAA5	CASH MANAGEMENT	HORAS DEDICADAS
HAA6	GESTIÓN CONTABLE	HORAS DEDICADAS
HAA7	ANALIZAR NUEVAS INVERSIONES	Nº INVERSIONES ANALIZADAS
HAA8	CONTROL INTERNO	HORAS DEDICADAS
HAA9	MANTENIMIENTO INFORMÁTICO	Nº CONTROLES EFECTUADOS

5.3.8 ÁREA DE DIRECCIÓN EJECUTIVA, ÁREA DE GERENCIA, ÁREA DE DIRECCIÓN GENERAL

Estas tres áreas de actividad, relacionadas con la función directiva de la empresa, no fueron objeto de este nuevo paso en la implantación del ABC por lo que no hemos recogido ningún cuadro como en los centros de trabajo anteriores.

5.3.9 CONSERJERÍA O SERENOS

Aquellas actividades que no están incluidas en el área de recepción y que también son llevadas a cabo por los conserjes o por los serenos también fueron objeto de estudio para una elección de su medida u output. Cabe señalar que son actividades poco importantes que fueron identificadas para conseguir, por un lado, separar unos costes en los que incurren estos trabajadores de otras actividades que no los han consumido y, por otro lado, hacer más comprensible a estos empleados sus funciones así como la presentación de todos los datos necesarios para mantener en funcionamiento el sistema ABC.

Las medidas identificadas para las actividades de conserjería fueron dos para tres actividades. Juntamente con las actividades HSA4 Limpieza supermercado, HFA4 Limpiar sala, HFA5 Limpiar cocina, HFA6 Limpiar bar, HPA2 Limpiar zonas comunes y HPA20 Limpiar restaurante, las actividades de conserjería HZA2 Limpiar piscina y HZA3 Limpiar terraza tienen la misma medida, el número de limpiezas realizadas. En el cuadro siguiente se recogen estas medidas.

CUADRO 26. MEDIDAS DE ACTIVIDADES DE CONSERJES O SERENOS

CÓD.	ACTIVIDAD	OUTPUT
HZA1	SACAR BASURAS	Nº DE DÍAS
HZA2	LIMPIAR PISCINA	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS
HZA3	LIMPIAR TERRAZA	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS

5.3.10 ÁREA DE VIGILANCIA

Por último, con el ánimo de asignar una medida para la única actividad identificada en el área de vigilancia, se escogió la unidad de metros cuadrados vigilados, aunque también hubiera sido útil una medida basada en el tiempo de trabajo como, por ejemplo, horas dedicadas. En este sentido, se destaca que los vigilantes no tienen acceso a todas las áreas de la empresa, por ejemplo, a administración, reservas y facturación, las áreas de dirección, por lo que los costes de esta actividad no tienen porqué recibirlos las actividades que en estos centros se llevan a cabo.

CUADRO 27. MEDIDAS DE ACTIVIDADES DE VIGILANCIA

CÓD.	ACTIVIDAD	OUTPUT
HZA4	REALIZAR VIGILANCIA	M2 VIGILADOS

Como resumen puede consultarse en el anexo de este capítulo el cuadro 28 en el que se muestran todas las actividades con sus medidas correspondientes. En este cuadro se han agrupado aquellas actividades que tienen el mismo output. En total, sin tener en cuenta las actividades del equipo directivo, resultan un total de 66 actividades y 45 medidas o outputs.

6 Indicadores y ratios relacionados sectoriales

7 Bibliografía

Sánchez Rebull, M. Victoria (2002): “ La propuesta A.B.C aplicada al sector hotelero. Tesis Doctoral, Director: Dr. Alfredo Rocafort Nicolau, Reus, 2002. Universitat Rovira I Virgili, Departament de Gestió d’Empreses ,Facultat de Ciències Econòmiques i Empresariales

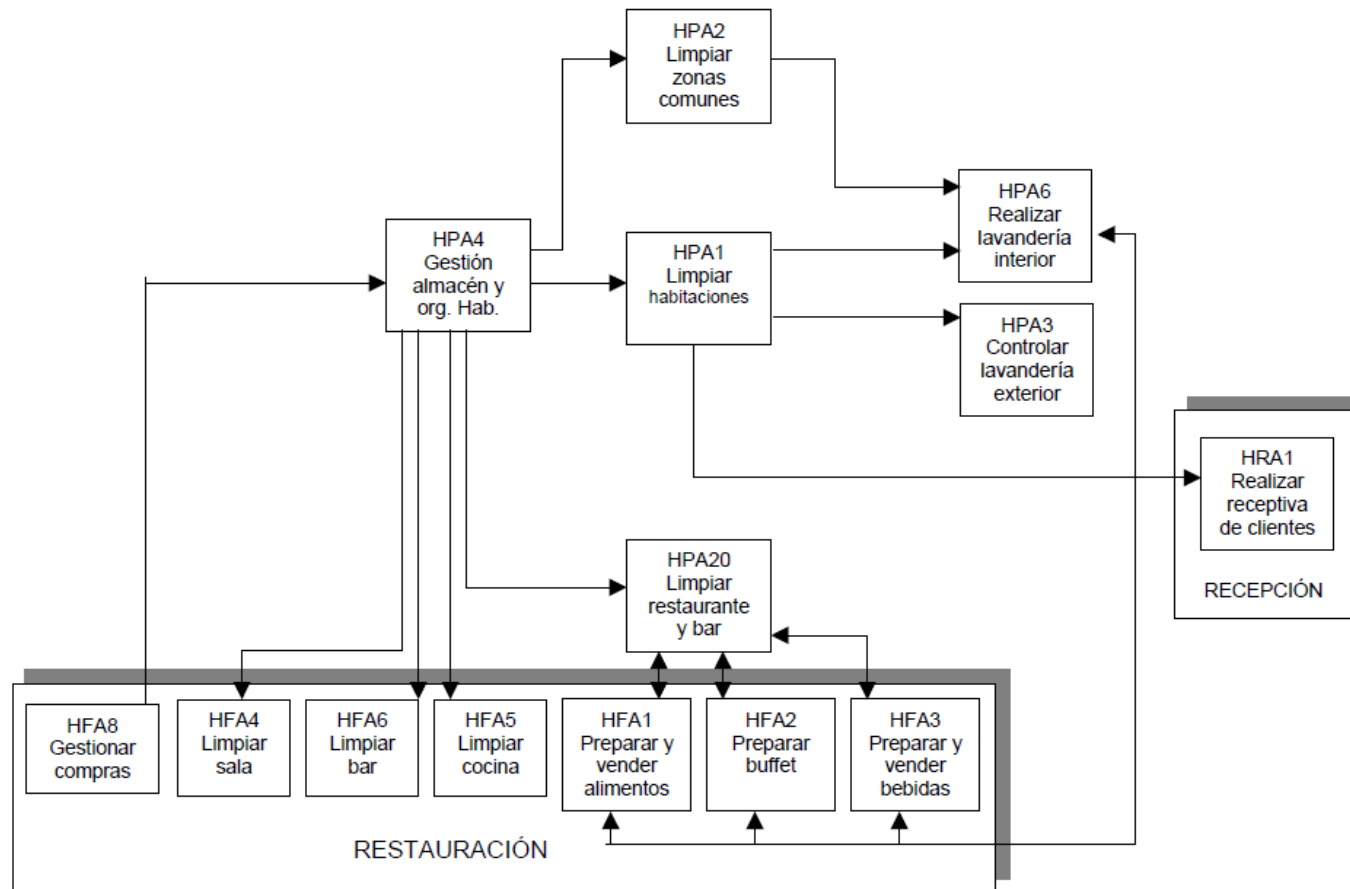
BRIMSON, J.A. (1991): Activity Accounting. An Activity-Based Accounting Approach. Ed. John Wiley & Sons, Inc New York. Traducido al español en la obra del mismo autor (1995): Contabilidad por actividades. Ed. Marcombo. 2ª ed. Barcelona.

CASTELLÓ, E. y LIZCANO, J.L. (1994): El sistema de gestión y de costes basado en las actividades, Instituto de Estudios Económicos, Madrid, 1994

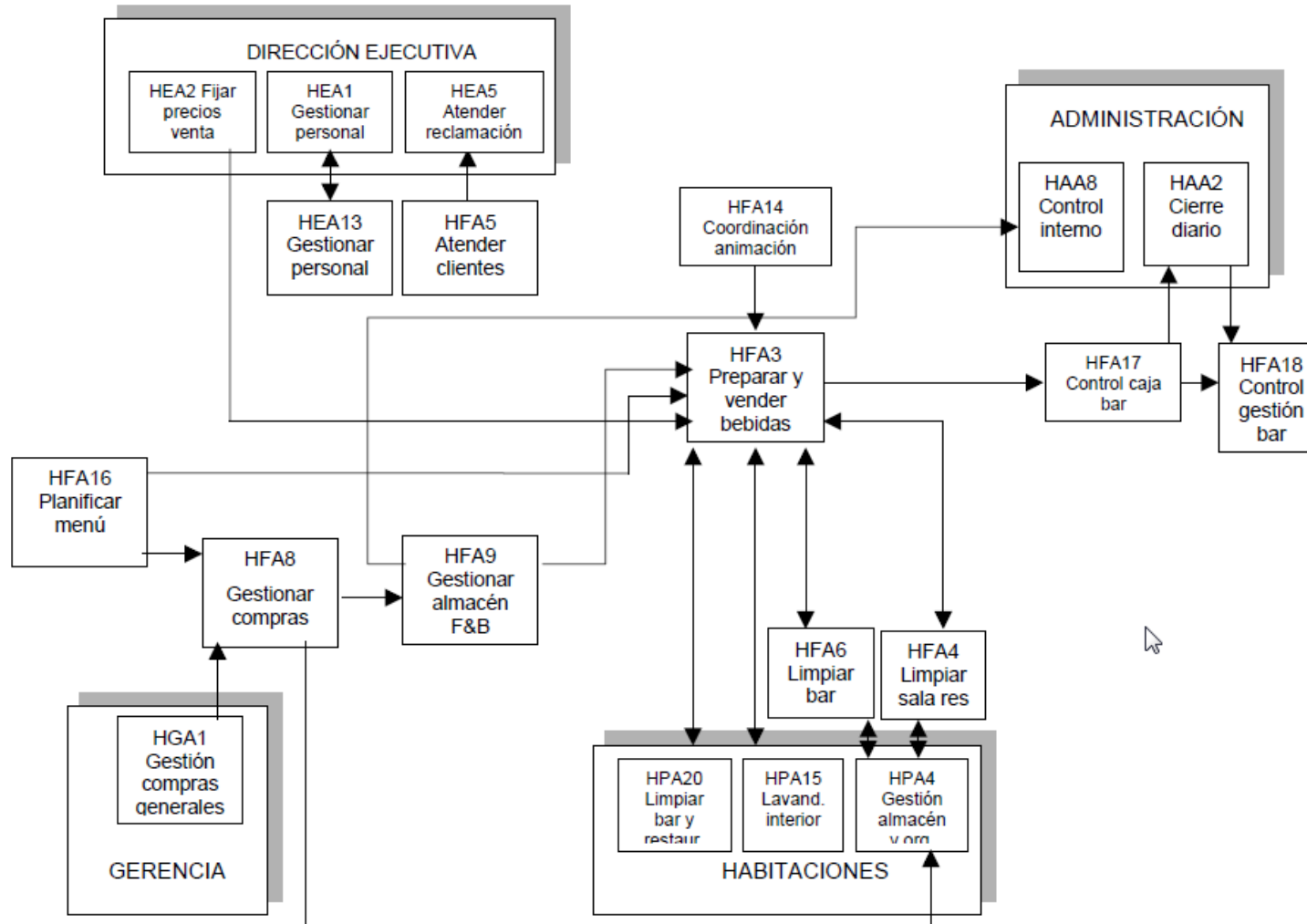
8 Anexo

8.1 Mapas de actividades

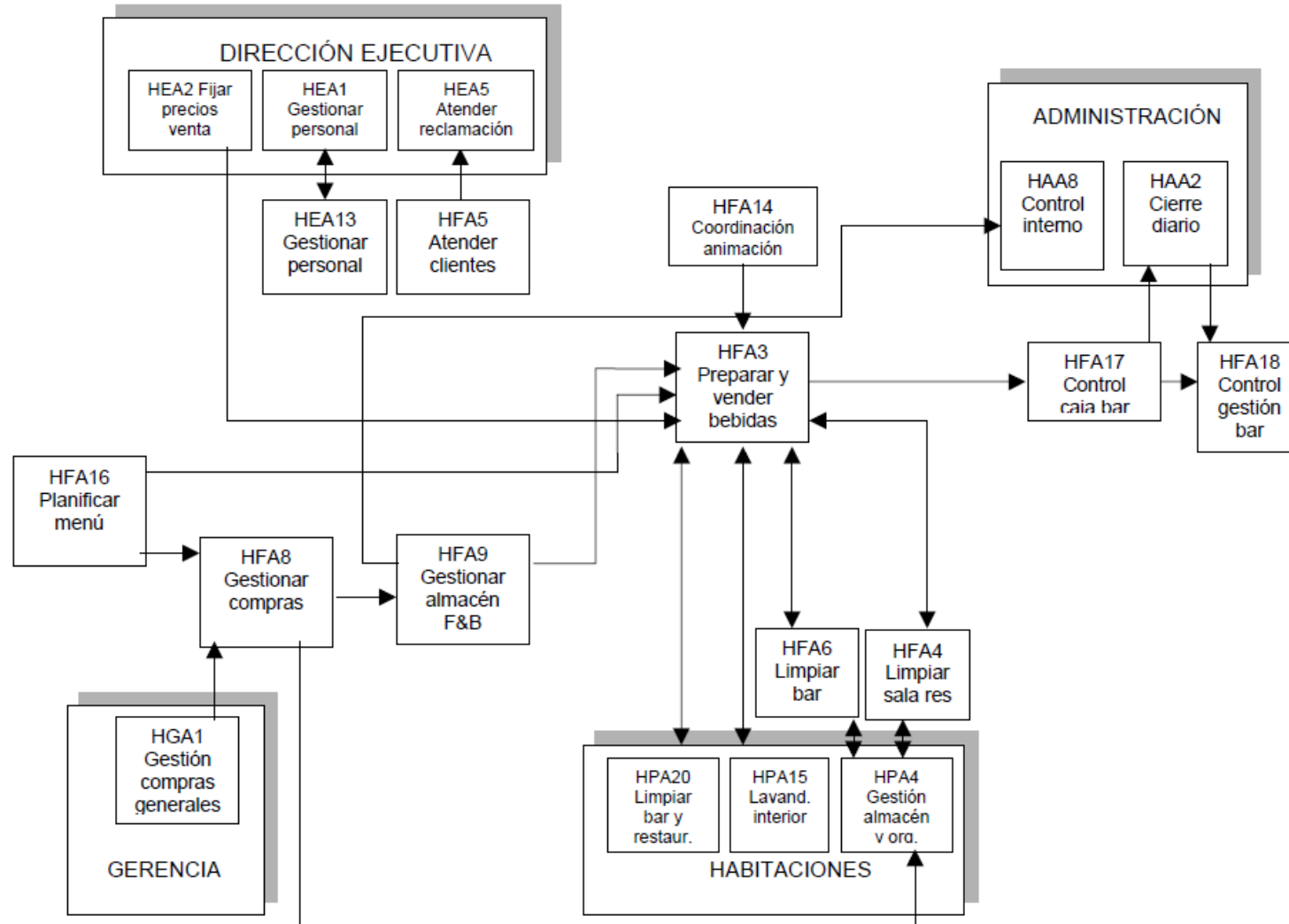
8.1.1 Mapa de Actividades de Habitaciones



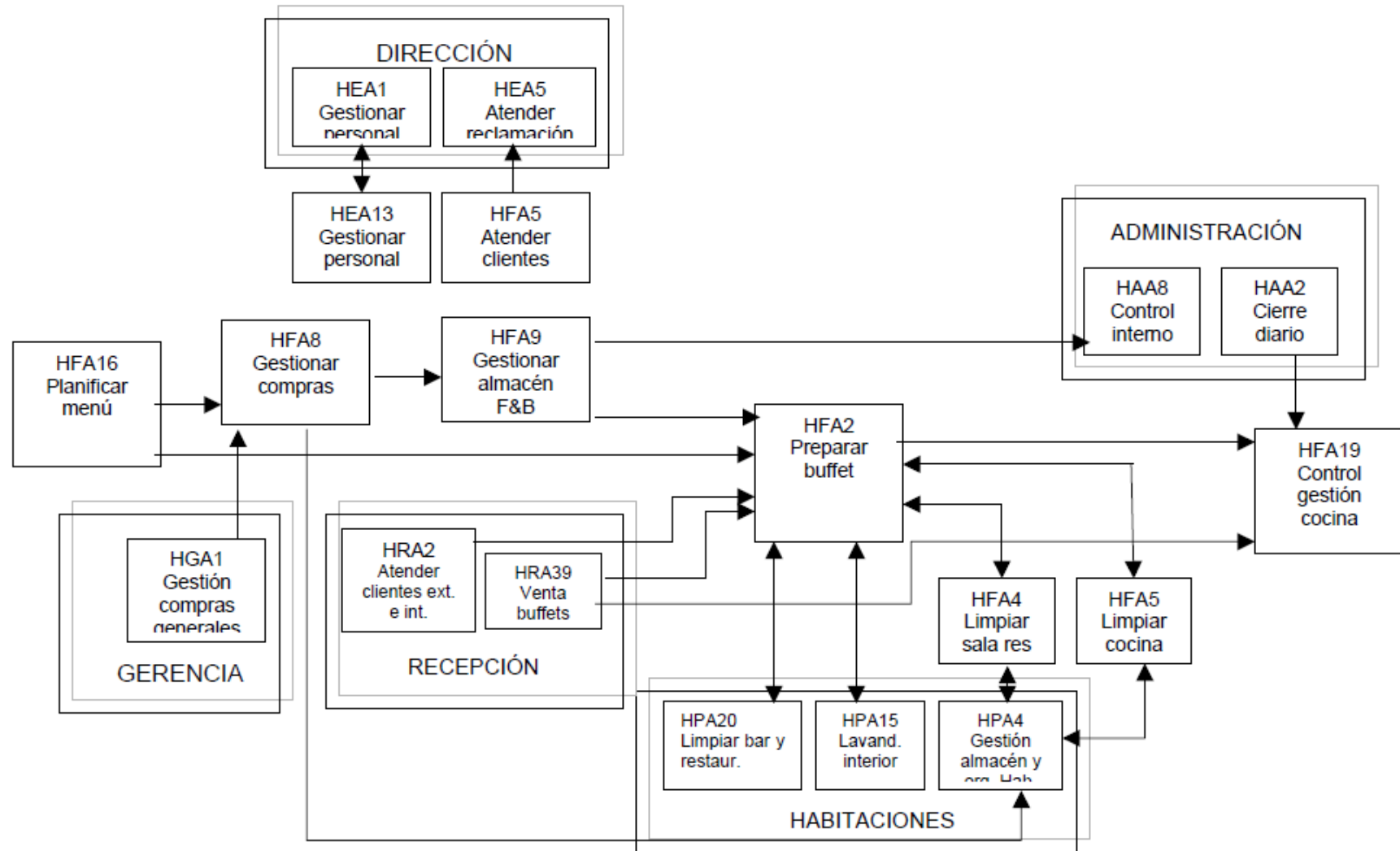
8.1.3 Mapa de Actividades de Bebidas de Restauración (Bar)



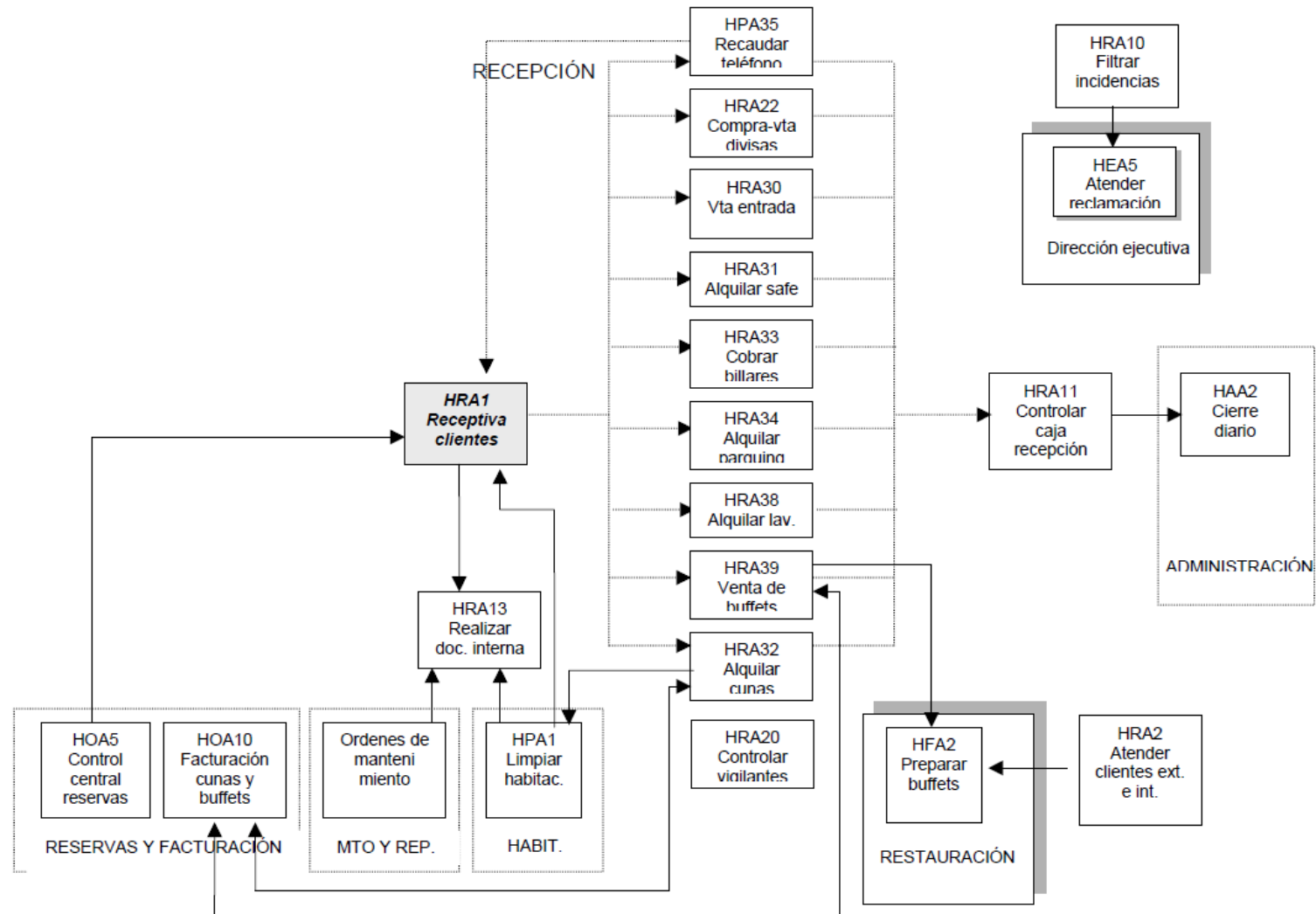
8.1.4 Mapa de Actividades de Alimentos de Restauración (Bar)



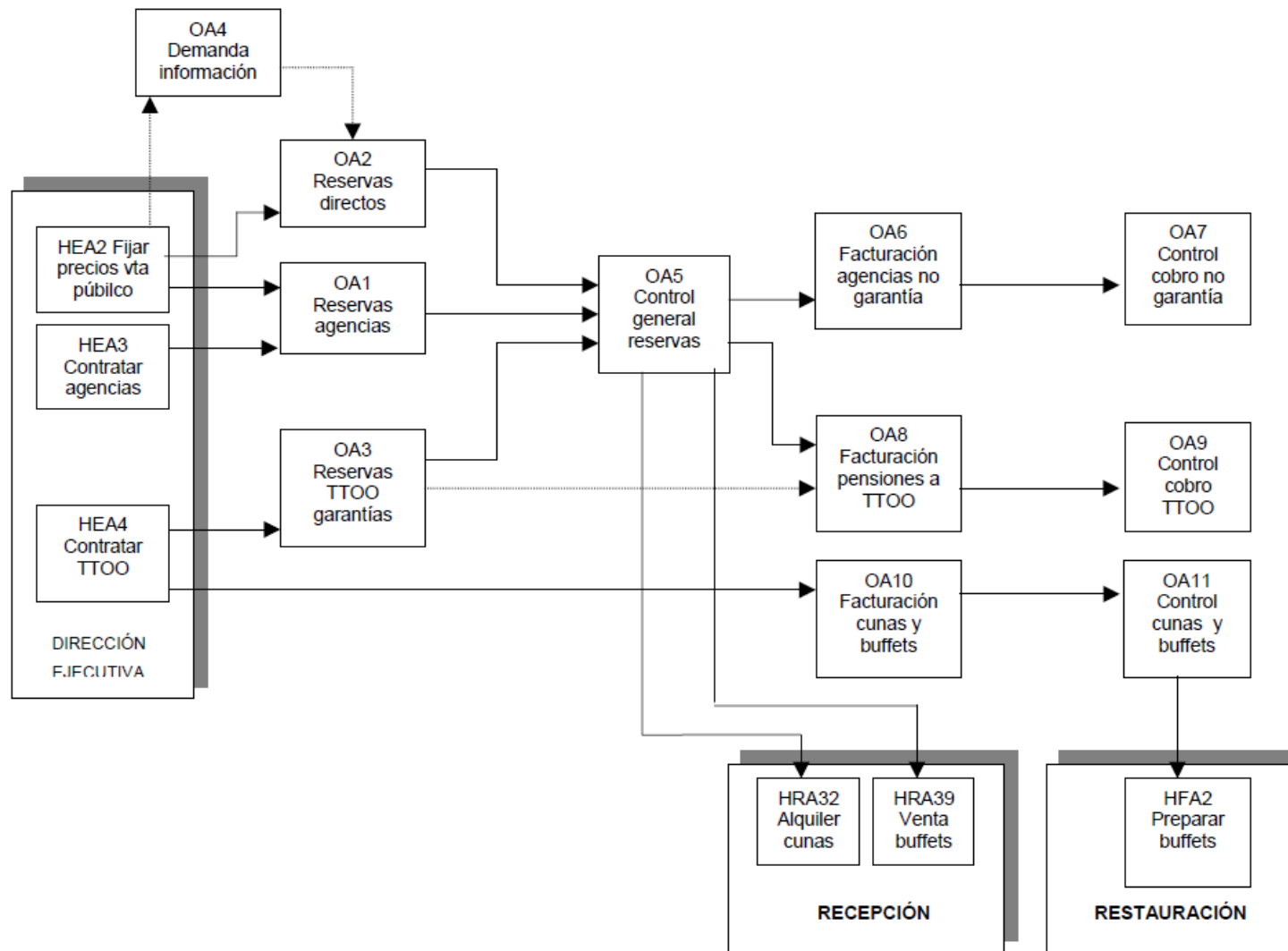
8.1.5 Mapa de Actividades de Buffet de Restauración



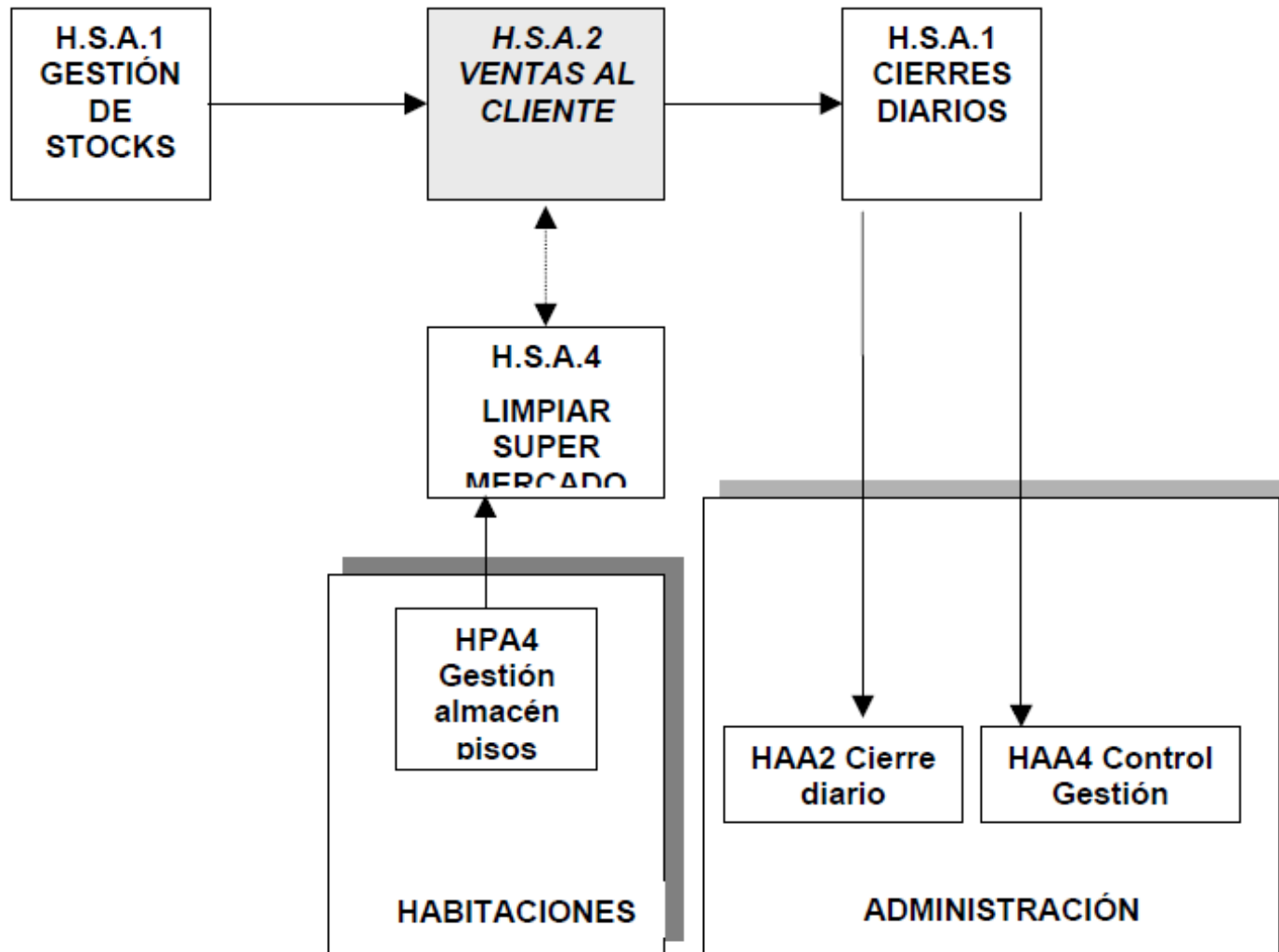
8.1.6 Mapa de Actividades de Recepción



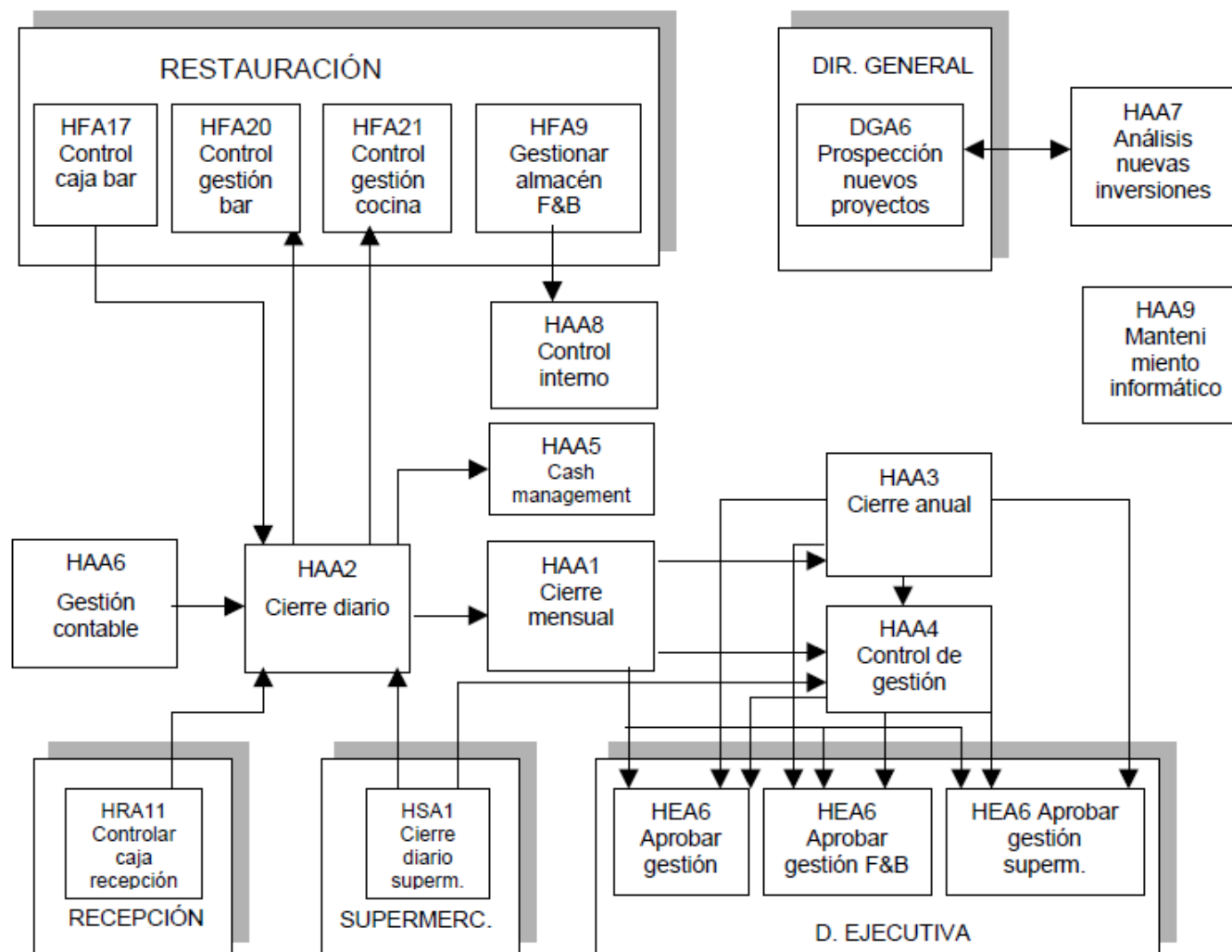
8.1.7 Mapa de Actividad de Reservas y Facturación



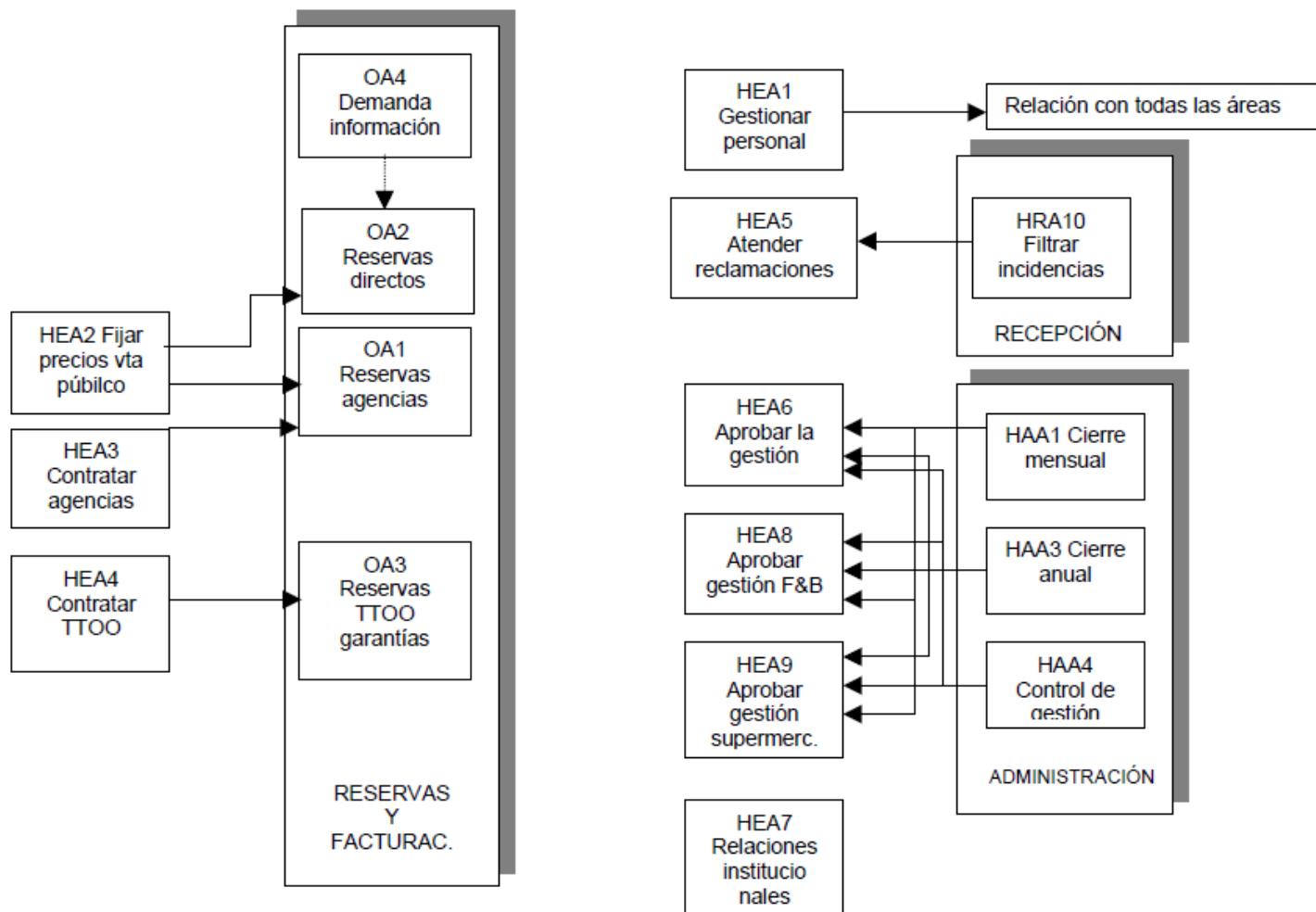
8.1.8 Mapa de Actividades de Supermercado



8.1.9 Mapa de Actividades de Administración y Finanzas



8.1.10 Mapa de Actividades de Dirección Ejecutiva



8.2 Resumen de actividades y medidas de actividad

CÓD.	ACTIVIDAD	MEDIDAS
HPA1	LIMPIAR HABITACIONES	Nº HABITACIONES LIMPIADAS
HPA3	CONTROLAR LAVANDERÍA EXTERIOR	KG DE ROPA CONTROLADOS
HPA15	LAVANDERÍA INTERIOR	KG ROPA LAVADOS
HFA1	PREPARAR Y VENDER ALIMENTOS BAR	Nº ALIMENTOS SERVIDOS
HFA3	PREPARAR Y VENDER BEBIDAS BAR	Nº BEBIDAS SERVIDAS
HPA2	LIMPIAR ZONAS COMUNES	Nº LIMPIEZAS REALIZADAS
HPA20	LIMPIAR RESTAURANTE	
HFA4	LIMPIAR SALA	
HFA5	LIMPIAR COCINA	
HFA6	LIMPIAR BAR	
HSA4	LIMPIEZA SUPERMERCADO	
HZA2	LIMPIAR PISCINA	
HZA3	LIMPIAR TERRAZA	
HFA8	GESTIONAR COMPRAS	Nº ALBARANES PROCESADOS
HFA9	CONTROLAR ALMACÉN F&B	
HFA13	GESTIONAR PERSONAL	Nº PERSONAS ATENDIDAS
HFA14	COORDINAR ANIMACIÓN	Nº ACTUACIONES REALIZADAS
HFA16	PLANIFICAR MENÚS	Nº MENÚS PLANIFICADOS
HFA15	ATENDER CLIENTES	Nº CLIENTES ATENDIDOS
HRA1	REALIZAR RECEPTIVA CLIENTES	
HRA2	ATENDER CLIENTES EXTERNOS E INTERNOS	
HRA10	FILTRAR INCIDENCIAS	Nº INCIDENCIAS FILTRADAS
HFA22	PLAN DE PREVENCIÓN RIESGOS LAB.	Nº TRABAJADORES
HFA17	CONTROLAR CAJA BAR	Nº ARQUEOS REALIZADOS
HRA11	CONTROLAR CAJA RECEPCIÓN	
HRA20	CONTROLAR VIGILANTES SEGURIDAD	Nº INCIDENCIAS DETECTADAS
HRA22	COMPRA VENTA DIVISAS	Nº TRANSACCIONES REALIZADAS
HRA30	VENTA ENTRADAS-EXCURSIONES	
HRA31	ALQUILAR CAJA FUERTE	Nº CAJAS ALQUILADAS
HRA32	ALQUILAR CUNAS	Nº CUNAS ALQUILADAS
HRA33	COBRAR BILLARES	Nº RECAUDACIONES DE BILLARES
HRA34	ALQUILAR PARKING	Nº PLAZAS ALQUILADAS
HRA35	RECAUDAR TELEFONO PÚBLICO	Nº RECAUDACIONES DE TFNO
HFA2	PREPARAR BUFFET COCINA	Nº TIQUETS BUFFET VENDIDOS
HRA37	VENTAS BUFFET	
HRA38	ALQUILAR LAVANDERÍA CLIENTES	Nº TRANSACCIONES REALIZADAS
HOA1	RESERVAS DIRECTOS	Nº RESERVAS REALIZADAS
HOA2	RESERVAS AGENCIAS	
HOA3	RESERVAS GARANTÍAS	
HOA4	DEMANDA INFORMACIÓN DIRECTOS	Nº SOLICITUDES RECIBIDAS
HOA5	CONTROL DE RESERVAS	Nº CONTROLES REALIZADOS
HOA6	FACTURACIÓN Y COBRO AGENCIAS	Nº FACTURAS AGENCIAS REALIZADAS
HOA8	FACTURACIÓN Y COBRO PENSIONES	Nº FACTURAS PENSIONES REALIZADAS
HOA10	FACTURACIÓN Y COBRO DE CUNAS	Nº FACTURAS CUNAS REALIZADAS
HOA11	FACTURACIÓN Y COBRO BUFFET GUÍAS	Nº FACTURAS BUFFETS GUÍAS REALIZADAS
HSA2	VENTAS	Nº ARTÍCULOS VENDIDOS
HPA4	GESTIONAR ALMACÉN DE HABITACIONES	Nº ARTÍCULOS GESTIONADOS
HSA3	GESTIÓN DE STOCKS	
HZA1	SACAR BASURAS	Nº DE DÍAS
HFA7	CIERRE MENSUAL	Nº CIERRES REALIZADOS
HSA1	CIERRES DIARIOS	
HAA1	CIERRE MENSUAL	
HAA10	CIERRE MENSUAL BAR	

HAA12	CIERRE MENSUAL SUPERMERCADO	
HAA2	CIERRE DIARIO	
HAA13	CIERRE DIARIO BAR	
HAA15	CIERRE DIARIO SUPERMERCADO	
HAA3	CIERRE ANUAL	
HAA16	CIERRE ANUAL BAR	
HAA18	CIERRE ANUAL SUPERMERCADO	
HAA4	CONTROL DE GESTIÓN	Nº HORAS DEDICADAS
HAA5	CASH MANAGEMENT	
HAA6	GESTIÓN CONTABLE	
HAA8	CONTROL INTERNO	
HAA7	ANALIZAR NUEVAS INVERSIONES	Nº INVERSIONES ANALIZADAS
HAA9	MANTENIMIENTO INFORMÁTICO	Nº CONTROLES EFECTUADOS
HZA4	REALIZAR VIGILANCIA	M2 VIGILADOS