



TRANSFORMAR EL DEPARTAMENTO PISOS HOTEL

*Hacia un entorno laboral saludable, seguro y
sostenible*

MAYO 2024

PATRICIA A. MANTOVANO
DIRECTORA TURISMO HOTELES UTHGRA

DEPARTAMENTO PISOS HOTEL:

Introducción

Desde el inicio de la campaña mundial por condiciones dignas para el personal de piso hotel, hemos logrado dar visibilidad a muchos ejes críticos del Departamento Pisos. Comenzamos denunciando los problemas, pero al mismo tiempo buscando la manera de ofrecer soluciones concretas para mejorar la calidad de vida y el bienestar de quienes desempeñan estas tareas.

Este trabajo ha estado destinado a transformar un entorno laboral adverso en uno más justo y equitativo, en un puesto de trabajo al que nunca antes se le había prestado la atención necesaria.

Con este fin hemos diseñado y desarrollado talleres preventivos, basados en una metodología de trabajo denominada: “Cuerpo Consciente, trabajo saludable, seguro y sostenible”.

El objetivo es mejorar la organización de las tareas para reducir los riesgos en salud y seguridad, y enseñar a cuidar el cuerpo, empoderando a las personas con información y capacitación, a efectos de lograr puestos laborales sostenibles en el sector.

Sin embargo, en su momento, poco mencionamos sobre las funciones específicas de los líderes o Jefaturas del departamento pisos, personas de las cuales dependen la distribución y asignación de las tareas diarias en el Departamento pisos hotel.

En los hoteles de mayor categoría, en general, estas jefaturas suelen estar por fuera del convenio y reportan directamente con la gerencia del hotel, y cuando realizan la asignación de habitaciones se apoyan en algoritmos de análisis o de gestión de rendimiento, herramientas que no tienen en cuenta aspectos éticos o la exposición de los trabajadores a una serie de riesgos estructurales, físicos y psicosociales.

Y en el rango de los hoteles de menor categoría, el sector pisos está liderado por camareras de piso que asignan las tareas de manera más o menos efectiva, o por los recepcionistas a cargo del establecimiento hotelero.

Tanto en un caso como en el otro, al no disponer de personal profesional responsable, se puede comprometer la calidad del principal producto que ofrece el hotel. Pero la mala distribución del trabajo generará bajas por lesiones, enfermedades, o ausencias sin previo aviso, y más gastos adicionales de los que denominamos “ocultos” en recursos humanos.

No obstante, estas personas a cargo o las Jefaturas del sector, son el primer eslabón donde comienza el entramado de la operatoria del trabajo del Departamento pisos, y son ellos quienes tienen bajo su responsabilidad,

gestionar tanto el rendimiento como la rentabilidad del sector en base a instrucciones que indican las cadenas hoteleras, los propietarios o personas a cargo.

Funciones y Desafíos de las Jefaturas del Departamento Pisos

Entre las funciones específicas que deben llevar adelante, distinguimos dos aspectos bien definidos, por un lado los asuntos que tienen que ver con la gestión económica del sector y por el otro la gestión humana, es decir, la responsabilidad de crear un ambiente de equipo y estar muy conscientes de que los integrantes del mismo dependen de su buena gestión y cuidado.

Si analizamos con detenimiento el verdadero rol que deberían ejercer estos líderes, aparece una acción reiterada:

“Cuidar – Cuidar – Cuidar – Cuidar”

Cuidar a los integrantes del equipo, cuidar la utilización de los recursos, cuidar al cliente y cuidar la calidad del producto.

Razones por las cuales, administrar este departamento de manera saludable, segura, y sostenible, va a requerir de líderes con importantes habilidades personales, herramientas administrativas y técnicas.

Cabe hacer mención, que no toda la limpieza que realiza el Departamento pisos comienza y termina en una habitación, es imprescindible sumar todo el otro gran volumen de espacios de limpieza que este sector tiene a su cargo, como son las tareas de limpieza del front of the house (áreas públicas) y las del back of the house (internas) del hotel.

Lo que nos lleva a considerar que, la planilla control de distribución del trabajo o “el report”, con el índice de arreglo, (lo que comúnmente mencionamos como cantidad de habitaciones a limpiar), es el “**Gran momento de la Verdad**” en el sector, porque en muchos casos es, la desmesurada asignación de tareas, lo que hace desmoronar el cuidado del personal, el cuidado del huésped, el cuidado en la operatoria de limpieza y la calidad del trabajo.

Debido a la gran diversidad de variables existentes en la actividad, (categorías hotel, calidad de limpieza, características particulares y edificaciones de las habitaciones, los equipos y elementos de limpieza, los materiales y productos con los cuales se ejecuta el trabajo), no es posible establecer un número de habitaciones uniforme que funcione para todos los establecimientos hoteleros, por lo cual asignar una cantidad de habitaciones a limpiar sujeta solo a tiempos en minutos o m² de limpieza por habitación sin considerar los demás factores que impactan en la ejecución de las tareas; o

bien no disponer de una plantilla de personal de limpieza adecuada respecto al número de habitaciones a limpiar, es menospreciar la problemática más crítica del sector.

La importancia de una distribución de trabajo Justa y Equitativa

Desde el comienzo del reclamo por condiciones dignas en este sector, hemos advertido que este colectivo transcurre el 85% de la jornada laboral en posiciones perjudiciales para el cuerpo, como son los sobreesfuerzos, las posturas forzadas, los movimientos repetitivos, y las tareas de manipulación de cargas; y que una de las situaciones que más impactan en la salud del personal de piso es trabajar bajo presión, limpiando cada día habitaciones a un alto ritmo de ejecución para cumplir solo con tiempos pre-acordados.

Nunca es saludable trabajar bajo presión dado que solo generará errores en la ejecución de las tareas afectando la calidad del servicio y provocando diferentes niveles de ansiedad en las trabajadoras, que al cabo de un tiempo de trabajar con esos altos ritmos, es muy posible que sufran lesiones físicas, que al no recibir el tratamiento adecuado, por ser enmascaradas con calmantes, podrían derivar en un trastorno músculo esquelético crónico.

El diseño del puesto de trabajo siempre se debe adaptar al trabajador y no al revés, como se hace en esta actividad, donde siempre se pone por delante la cantidad de habitaciones y espacios a limpiar, que a la capacidad física de las personas y/o a la cantidad de personal que dispone el hotel para realizar esas tareas.

Es preciso tener presente que los puestos de trabajo deben ser seguros, saludables y sostenibles, los cuales deben permitir realizar el trabajo sin descuidar la salud física, mental, emocional y social. Hoy en día, las empresas deben focalizar sus esfuerzos en alcanzar las metas de la Agenda 2030, específicamente el objetivo 8 que comprende el empleo y el trabajo decente, y puntualmente el 8.8, que habla de las condiciones sanas y seguras en los lugares de trabajo para disminuir los accidentes y enfermedades laborales.

Frente a este escenario son los líderes del departamento y jefaturas los que deben plantear y asignar el trabajo de manera más coherente y razonable.

Es posible que sea necesario implementar un “nuevo método” para completar las tareas con éxito, para lo cual se deben establecer procesos claros y eficientes, humanizando el Departamento pisos, valorando que es una actividad que ejecutan personas y no máquinas. Las capacidades físicas del trabajador no están contempladas en ninguna ecuación de rendimiento. Si se las valora va a garantizar un reparto justo y eficiente del trabajo de acuerdo con las fortalezas y habilidades de cada persona.

Los reports diarios indican la cantidad de habitaciones (el ratio) a limpiar durante la jornada de trabajo, sin embargo ese ratio no indica la carga laboral que verdaderamente incluyen esas habitaciones a limpiar, es decir, todas las tareas o actividades psicofísicas que verdaderamente incluye esa cantidad asignada.

Por ello para que la Distribución del trabajo sea más equitativa y justa, se debería administrar la carga no solo en términos del número de habitaciones a limpiar, sino también por la carga laboral que contiene esa cantidad de habitaciones (ej.: además del tipo de limpieza a ejecutar, clasificar el estado real en el que se encuentra la habitación al momento del ingreso a la habitación para ejecutar la limpieza)

Es necesario tomar conciencia que el sector produce habitaciones limpias, y la limpieza es sinónimo de calidad, el factor con más peso en la elección de los pasajeros, por lo cual, sin camareras/os de piso no existiría el producto principal del negocio hotelero. Y esto tiene mucho sentido, nadie paga un hotel para tener sábanas manchadas, baños sucios o habitaciones de dudoso olor.

Siempre mencionamos que el departamento de pisos es el corazón del hotel, esto significa que es el “motor”, dado que el corazón y el motor, ejecutan una misma función, son la fuerza que mueve la máquina para producir un trabajo.

Por eso estemos atentos con su mal uso, puede pasar que como no saquen el pie del acelerador el motor se funda, para lo cual es muy importante comprobar sus “latidos”, es decir, escuchar y cuidar la salud de quienes indudablemente aportan las estrellas de calidad a los hoteles.

El personal de piso necesita ser valorado desde su verdadera dimensión, porque muchas veces desconoce cuánto de importante es su trabajo y qué obtiene el hotel por su labor diaria: La habitación limpia es el principal producto que vende un hotel.

Herramientas y Metodologías para una Gestión Eficiente

Es importante destacar que en Argentina contamos con importantes herramientas gremiales a nuestro alcance que pueden ser utilizadas en los lugares de trabajo.



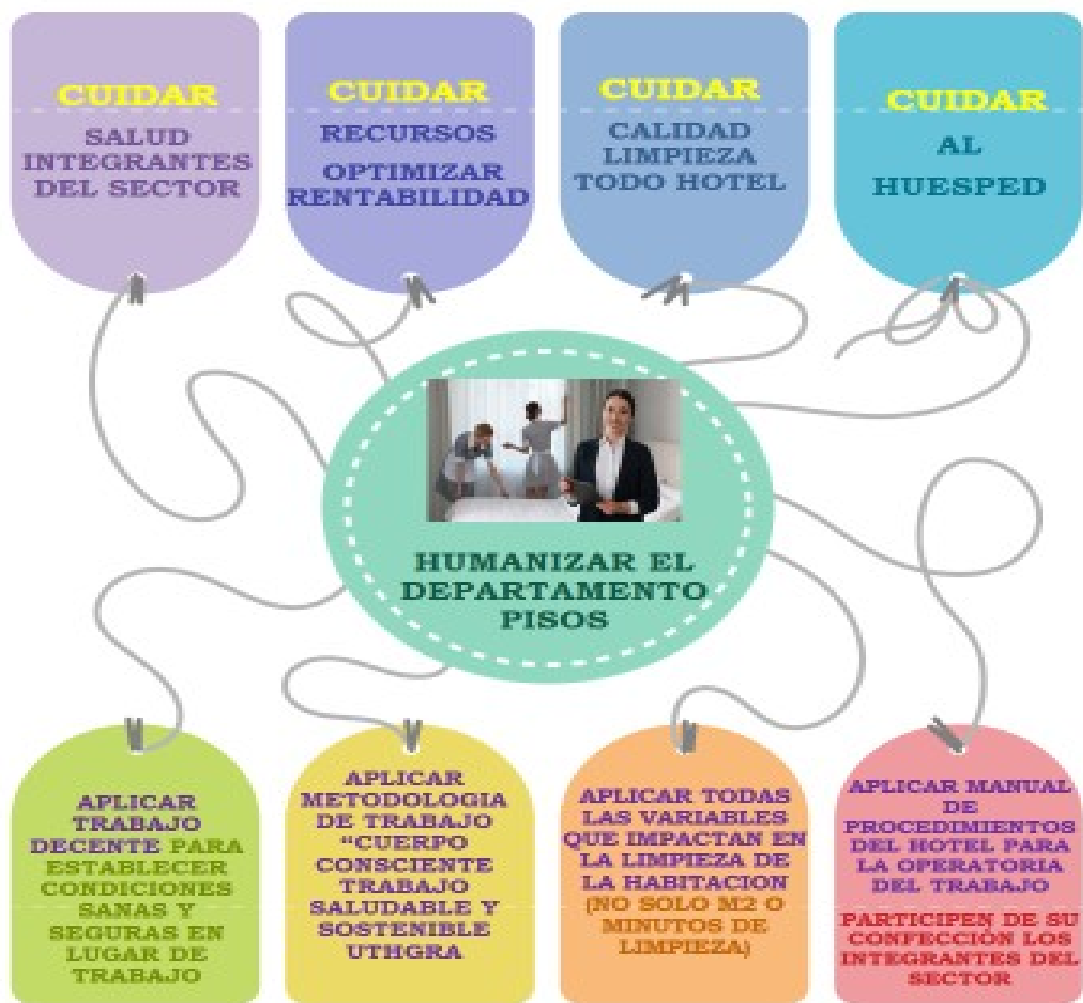
2.- El Manual (Pronapre) de la SRT, Superintendencia de Riesgos del Trabajo, del Ministerio de Trabajo consensuado entre UTHGRA, las Cámaras empresarias (FEHGRA y AHTRA) y la Unión de Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (UART) que tiene como misión brindar herramientas para promover puestos de trabajo sanos y seguros, e impulsar el desarrollo sustentable de la actividad.



3.- La metodología de trabajo en medidas preventivas “**Cuerpo Consciente, trabajo saludable y sostenible**” de UTHGRA, que debería ser como el “ABC” de la forma de trabajo en el sector. La posibilidad de alcanzar mejoras significativas en los lugares de trabajo sin lugar a dudas está asociada a instalar una Cultura de prevención, a través de información, capacitación y entrenamiento. Este taller es una apuesta de valor confeccionada desde un tratamiento organizativo y preventivo, que incluye técnicas concretas que conforman una metodología de trabajo. De esta manera se transforma en una herramienta potente que mejora la calidad del trabajo, reduce riesgos y lesiones, y promueve la sostenibilidad de la salud laboral, el trabajo decente y saludable a lo largo de la vida de las personas que trabajan.



COMO MEJORAR LA DISTRIBUCION Y ASIGNACION DE HABITACIONES



El perfil de los líderes del Departamento pisos debe ser el de personas profesionalizadas, facilitadoras y con objetivos claros, deben ejercer un liderazgo solidario y positivo con los integrantes del sector, mediante un

trabajo de comunicación fluido que fomente la formación de su personal, ayudándolas a cuidar el cuerpo, porque es su principal herramienta de trabajo.

Cambiar la realidad de este puesto de trabajo es un proceso que no se detiene, que debemos continuar difundiendo para que se incorpore definitivamente al ámbito laboral, la actividad hotelera gastronómica más que nunca antes, necesita cambiar la gestión del manejo de sus recursos humanos.

“ Creando espacios que promuevan la sostenibilidad y apoyen la salud y seguridad de las personas, y esto no es simplemente una tendencia, es una transformación profunda en la que se conciben hoy los lugares de trabajo”.

Por varios factores, el enfoque en este tipo de puestos de trabajo está experimentando cambios positivos, dado que hoy existe una creciente conciencia y se reconoce acerca de la importancia de la ergonomía y la seguridad, y además se comprende que si no se ejecuta la ergonomía correcta es probable desarrollar un trastorno musculo esquelético debido a la intensidad de la actividad laboral.

Este fue un tema central, muy difícil de reconocer al comienzo de la campaña, porque el TME, no se reconocía como un trastorno producido a causa de la mala organización del trabajo.

Por otra parte, la tecnología se incorpora y es cada vez más utilizada para disminuir la carga física; y como consecuencia de los tiempos de angustia y desconcierto que provocó la pandemia, se evoluciona hacia un escenario donde se reconoce cada vez más la importancia del bienestar de las personas en el ámbito laboral.

Retos y Oportunidades de la actividad en la Era del “Talentismo”

La actividad Hotelera Gastronómica enfrenta retos estructurales de cara al crecimiento de la economía digital, los cambios generacionales, y la evolución hacia la transición sustentable, que ya es un diferenciador de mejores prácticas en todo el mundo. Hay una conciencia creciente y responsable que involucra no solo iniciativas ambientales, sino también programas de sostenibilidad social.

Se amplía la visión de responsabilidad social y se pasa al concepto de organizaciones saludables desde una óptica más integradora. Todas estas situaciones están contribuyendo a beneficiar y cambiar la percepción histórica de las actividades de servicios.

Sin embargo el “talento” humano es más escaso que en el pasado, y más valioso que el capital, especialmente en nuestras actividades donde son las personas la clave del éxito de una organización.

Transitamos la era del “talentismo” donde se hace referencia al nuevo e importante lugar que han tomado las personas, su talento, habilidades, creatividad, innovación y todo lo que son capaces de hacer. Es una herramienta fundamental para el crecimiento de las empresas, especialmente en las que nos ocupa.

Pero no solo me refiero a la dificultad global que existe de conseguir recursos humanos calificados para puestos clave, sino desde el punto de vista de poder retener y sostener a ese talento. Según el foro económico mundial el 94% de las empresas carece del talento necesario y se estima que el 61 % de la fuerza laboral mundial necesitará formación adicional para el 2027.

En este nuevo contexto, es crucial que las organizaciones formen a sus líderes y capaciten a sus integrantes para producir un cambio significativo en la mentalidad.

Conclusión Final

Históricamente el trabajo en la hotelería y gastronomía, y especialmente en el Departamento pisos estuvo marcado por condiciones laborales duras, difíciles, y a veces inhumanas. Y lo mismo ocurre en otras áreas del hotel, como AABB con largas horas de pie, el contacto directo con los clientes, el calor en la cocina, los elementos cortantes y las demandas intensas y con mucha presión.

Estas condiciones, sumadas a entornos laborales a veces tóxicos y no seguros, han llevado a que estas actividades se comparen con ciertos aspectos del sometimiento y la subordinación. Además, la naturaleza exigente de las actividades, con su enfoque en la satisfacción inmediata de los clientes, posiblemente contribuyó a percibir estos trabajos como carentes de dimensiones humanas y poco valoradas.

Afortunadamente, estamos atravesando una era de cambios continuos, donde la tecnología influye significativamente en cómo los hoteles operan y ofrecen sus servicios. Es indiscutible que los retos futuros del sector se centrarán en dos aspectos clave:

La sostenibilidad y el bienestar de las personas que trabajan.

Debe ser una sostenibilidad consciente y responsable que no solo involucre las iniciativas ambientales y económicas, sino también la sostenibilidad social en el ámbito laboral, para identificar y gestionar el impacto tanto positivo como negativo que producen las actividades en los trabajadores.

En los Hoteles UTHGRA esta apuesta de valor que realizamos en las personas, es una experiencia exitosa que nos ha permitido obtener resultados positivos, porque el conocimiento de cada pequeña actividad, movimiento, causas y consecuencias de todas las tareas que ejecuta el personal de piso, permite distribuir la cantidad de habitaciones de manera más coherente, criteriosa y razonable, colaborando todo el equipo en pos de los objetivos y de acuerdo a las circunstancias.

Estos desafíos requieren de una “transformación” que asegure la sostenibilidad a largo plazo para todas las partes involucradas.