

Análisis de indicadores de gestión en centros termales

Analysis of management indicators in thermal centers

Freire A⁽¹⁾

⁽¹⁾Director médico Balneario Augas Santas y Balneario Rio Pambre.
Director GALA TERMAL, España
afreire@galatermal.es

Resumen

Los centros termales deben planificar las actividades que aseguren el cumplimiento de los requisitos relativos a la prestación del servicio. Esta planificación implica identificar los procesos que describan y programen las actividades que puedan tener influencia sobre la prestación del servicio. Para ello los centros termales deben disponer de un sistema de indicadores, de manera que la dirección pueda disponer de la información adecuada sobre la evolución del nivel de prestación de los servicios y de los procesos.

Los indicadores de gestión deben estar implantados en aquellos procesos que la dirección considere prioritarios, pudiendo valorar con ellos el nivel de prestación exigible a un proceso o servicio, su impacto en el usuario final, el nivel de satisfacción o de demanda evidenciado por los clientes, el coste que pueda suponer un funcionamiento deficiente, la evolución de medidas tomadas por dirección para mejorar rendimiento de recursos humanos, rendimiento de acciones de comercialización, rendimiento económico de la gestión del centro o cualquier otro que pueda ayudar a mejorar la gestión del centro

La vigencia de un indicador está determinada por la utilidad que éste pueda aportar, de manera que cuando un indicador haya cumplido su función correctiva, preventiva o de medición para la mejora continua pueda ser sustituido.

Los centros termales disponen de zonas colectivas y de zonas individuales, pudiendo establecerse indicadores generales de todo el centro y otros específicos de cada una de las zonas. Nuestra recomendación es la implantación de indicadores generales en una primera fase, para una vez detectados los procesos a mejorar irlos sustituyendo por otros específicos.

Indicadores económicos

Ticket medio = Producción total en € / N° total de asistencias al centro.- Indica los ingresos generados en cada asistencia de un cliente al centro termal

% ventas producto TOTAL = Ventas de producto (piscina + cosmética) / Producción total centro termal.- Indica que porcentaje de ingresos suponen las ventas de producto piscina (gorros, zapatillas, albornoces), jabones y cosmética sobre total ingresos

Producción (€) / horas trabajadas = Producción total en € / Nº horas trabajadas por personal operativo.- Indica el rendimiento económico del centro expresado en euros ingresados por cada hora de trabajo del personal operativo

Indicadores de comercialización interna/externa

% asistencias cliente Hotel = Nº Asistencias cliente hotel / Nº pernoctaciones.- Indica el porcentaje de clientes alojados que usan la instalación termal

% asistencias No alojados = Nº Asistencias cliente externo / Nº total asistencias al centro.- Indica que porcentaje del total de clientes del centro termal son clientes externos no alojados

Indicadores de gasto lavandería

Ratio Toallas /técnica = Nº toallas lavadas / Nº técnicas termales + Nº asistencias circuito.- Indica cuantas toallas se mandan a lavandería sobre el número de técnicas aplicadas + asistencias a circuito. Debería ser 1.

Indicadores específicos de la zona colectiva (piscinas y estufas)

Los indicadores ticket medio, % ventas producto, % asistencias cliente hotel y % asistencias no alojados, pueden usarse también como específicos de esta zona

Promedio ingresos / puesto circuito = Producción zona circuito (€) / Nº puestos en circuito.- Indica los ingresos generados por cada puesto disponible en el circuito (piscinas + estufas + contrastes)

Indicadores específicos de zona individual (técnicas en cabinas)

Los indicadores ticket medio, % ventas producto, % asistencias cliente hotel y % asistencias no alojados, pueden usarse también como específicos de esta zona

% asistencia cabinas / asistencias circuito = Nº Asistencias a zona cabinas / Nº Asistencias zona circuito.-Indica cuantos usuarios del circuito hacen uso de las cabinas

Nº Técnicas / Asistencia = Nº Técnicas termales / Nº asistencias zona cabina.- Indica cuantas técnicas termales se aplican al cliente en cada asistencia a la zona de cabinas

Promedio ingresos / cabina = Producción zona cabinas (€) / Nº cabinas disponibles.- Indica los ingresos generados por cada cabina disponible en el centro termal

% Masajes = Nº masajes / Nº total de técnicas aplicadas.- Indica el porcentaje de masajes sobre el total de técnicas aplicadas en el centro.

Palabras clave: indicadores, calidad termal, gestion termal, direccion medica, spa manager

Key words: indicators, thermal quality, spa management, spa manager