GUÍA PRÁCTICA + HOJA DE TRABAJO

El test de recepción

¿Hasta qué punto funciona su acceso de forma autónoma?

Una barrera automática no indica cuánto trabajo genera el acceso. Analice una semana de actividad alta y habitual: detecte dónde se atascan huéspedes, visitantes y vehículos, y cuánto tiempo dedica recepción a ayudarles.

1

Evalúe el proceso

Puntúe los 12 aspectos de la página 2. Valore lo que ocurre en la práctica, no solo las funciones del software.

2

Mida una semana completa

Durante 7 días, registre cada intervención relacionada con el acceso y el tiempo dedicado. Use el registro de la página 4.

3

Empiece por la causa principal

Consulte la puntuación en la página 3. Identifique las tres causas que generan más intervenciones innecesarias o minutos de trabajo.

El objetivo no es obtener 24 puntos.
Es evitar intervenciones innecesarias.

Realmente libre. Uso y distribución gratuitos. Sin dejar su correo electrónico.

parkingware.nl

01 Los 12 aspectos que evaluar

Anote 0, 1 o 2 en cada fila según la última semana. Use N/A solo cuando el proceso no sea aplicable a su establecimiento.

Aspecto	0 puntos	1 punto	2 puntos	Puntos
Llegada del huésped principal	Necesita ayuda a menudo	Necesita ayuda a veces	Totalmente automática	
Matrícula incorrecta	Recepción debe cambiarla	El personal ayuda a distancia	El huésped lo resuelve	
Coche distinto al reservado	Requiere recepción	Autoservicio parcial	Autoservicio completo	
Segundo coche	Gestión manual	Automatización parcial	Lo gestiona el huésped	
Llegada anticipada	Decide el personal	Reglas + intervención ocasional	El sistema aplica las reglas	
Visitas a huéspedes	A través de recepción	Solo el registro es automático	Registro + pago + acceso automáticos	
Pago de aparcamiento / visita	Recepción o caja	Parcialmente en línea	Totalmente en línea	
Matrícula no reconocida	Llamada o interfono	El personal comprueba	Alternativa automática eficaz, p. ej., QR/PIN	
Reserva modificada	Actualización manual	Demoras o intervención ocasional	Sincronización automática	
Llegada fuera de horario	Imposible o requiere personal	Solución improvisada	Llegada autónoma	
Salida	Intervención frecuente	Intervención ocasional	Automática	
Excepciones	"Llame a recepción"	Parcialmente documentadas	Autoservicio o alternativa claros	

Si una fila tiene varias partes, puntúe el paso aplicable menos autónomo. ¿No se cobra a las visitas por aparcar? Evalúe solo registro y acceso. Si un proceso no ocurrió esta semana, márquelo como pendiente de evaluar; no dé por hecho que es automático.

02 ¿Qué indica su puntuación?

Puntos obtenidos	Aspectos puntuados*	Puntuación sobre 24

¿Ha puntuado los 12 aspectos? Sume los puntos: máximo 24. Si hay N/A: puntos obtenidos ÷ (2 × número de aspectos puntuados) × 24. Redondee al entero más cercano. Ejemplo: 16 de 20 equivale a 19 de 24.

* Aspectos puntuados con 0, 1 o 2. Si no hay ninguno, no se puede calcular. Si faltan procesos por observar, el resultado es provisional; evalúelos después. Las franjas son orientativas, no una certificación.

0-8

La barrera está automatizada; el acceso aún no.

Recepción es una parte esencial del proceso de acceso. Reducir su intervención será difícil sin cambiar los procesos.

9-16

El huésped habitual puede entrar de forma autónoma.

La base funciona, pero las excepciones siguen generando trabajo frecuente. Ahí está probablemente la mayor oportunidad de mejora.

17-21

Es viable depender menos de recepción.

La mayoría de las situaciones se resuelven sin personal. Revise las intervenciones restantes y el tiempo que requieren.

22-24

Casi autónomo.

Además de las llegadas habituales, se resuelven casi todas las excepciones frecuentes. Recepción interviene principalmente en casos extraordinarios.

Los minutos muestran el impacto real

Ejemplo: 84 intervenciones × 4 minutos de media = 336 minutos, es decir, 5,6 horas de recepción por semana. Si 35 intervenciones corresponden a visitas y 22 a matrículas incorrectas o modificadas, ya sabe por dónde empezar.

03 Su semana en cifras

Establecimiento

Semana / fechas

Cumplimentado por

Número de llegadas

Registre 7 días. Cuente cada intervención una sola vez, según su causa principal. Anote los minutos reales de trabajo; si ayudan dos personas, sume el tiempo de ambas.

Intervención de acceso	Cantidad	Minutos
Apertura manual de la barrera		
Cambio de matrícula		
Búsqueda / comprobación de reserva		
Atención manual a una visita		
Consulta de aparcamiento o pago resuelta		
Gestión de un segundo vehículo		
Llegada anticipada / tardía resuelta		
Fallo técnico / alternativa de acceso		
Otra intervención de acceso		
Total		

Total de minutos ÷ 60 = horas de recepción por semana

Nuestras tres causas principales

Anote las intervenciones o minutos de cada causa y la primera mejora.

01

02

03

Tras una mejora, repita la medición en una semana comparable. Tenga en cuenta el número de llegadas: menos actividad no implica automáticamente un proceso mejor.