

GESTIÓN DEL SECTOR ALOJAMIENTO - HOTEL

MELISSA CALLE IÑIGÜEZ / ARLENE LAZO SERRANO / MAURO GRANADOS MAGUIÑO



Editorial
UTMACH

REDES 2017
COLECCIÓN EDITORIAL

Gestión del Sector Alojamiento - Hotel

Melissa Calle Iñiguez
Arlene Lazo Serrano
Mauro Granados Maguiño
Coordinadores



Primera edición en español, 2018

Este texto ha sido sometido a un proceso de evaluación por pares externos con base en la normativa editorial de la UTMACH

Ediciones UTMACH

Gestión de proyectos editoriales universitarios

260 pag; 22X19cm - (Colección REDES 2017)

Título: Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel. / Melissa Calle Iñiguez
/ Arlene Lazo Serrano / Mauro Granados Maguiño (Coordinadores)

ISBN: 978-9942-24-091-0

Publicación digital

Título del libro: Gestión del Sector, Alojamiento - Hotel.

ISBN: 978-9942-24-091-0

Comentarios y sugerencias: editorial@utmachala.edu.ec

Diseño de portada: MZ Diseño Editorial

Diagramación: MZ Diseño Editorial

Diseño y comunicación digital: Jorge Maza Córdova, Ms.

© Editorial UTMACH, 2018

© Melissa Calle / Arlene Lazo / Mauro Granados, por la coordinación

D.R. © UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA, 2018

Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje

www.utmachala.edu.ec

Machala - Ecuador

Advertencia: "Se prohíbe la reproducción, el registro o la transmisión parcial o total de esta obra por cualquier sistema de recuperación de información, sea mecánico, fotoquímico, electrónico, magnético, electro-óptico, por fotocopia o cualquier otro, existente o por existir, sin el permiso previo por escrito del titular de los derechos correspondientes".



César Quezada Abad, Ph.D
Rector

Amarilis Borja Herrera, Ph.D
Vicerrectora Académica

Jhonny Pérez Rodríguez, Ph.D
Vicerrector Administrativo

COORDINACIÓN EDITORIAL

Tomás Fontaines-Ruiz, Ph.D
Director de investigación

Karina Lozano Zambrano, Ing.
Jefe Editor

Elida Rivero Rodríguez, Ph.D
Roberto Aguirre Fernández, Ph.D
Eduardo Tusa Jumbo, Msc.
Irán Rodríguez Delgado, Ms.
Sandy Soto Armijos, M.Sc.
Raquel Tinóco Egas, Msc.
Gissela León García, Mgs.
Sixto Chilinguina Villacis, Mgs.

Consejo Editorial

Jorge Maza Córdova, Ms.
Fernanda Tusa Jumbo, Ph.D
Karla Ibañez Bustos, Ing.
Comisión de apoyo editorial

Índice

Capítulo I

Gestión del departamento de gerencia del sector hotelero.....14

Carmen Lazo Serrano; Lourdes Amaiquema Illesca; Oscar Gómez Cabrera

Capítulo II

Departamento de gestión del talento humano 33

Mauricio Noblecilla Granauer

Capítulo III

Gestión del departamento de alimentos y bebidas 53

Carmen Lazo Serrano; Lourdes Amaiquema Illesca

Capítulo IV

Departamento de marketing en un Hotel 78

Melissa Calle Iñiguez; Vladimir Ávila Rivas

Capítulo V

Gestión en el departamento compras del hotel 112

Melissa Calle Iñiguez; Oscar Gómez Cabrera

Capítulo VI

Departamento de recepción 135

María Suasnavas Rodríguez; Melissa Calle Iñiguez

Capítulo VII

Gestión en el departamento de ama de llaves 172

Augusta Andrade Ríos; Arlene Lazo Serrano

Capítulo VIII

Gestión en departamento de cocina de un hotel 196

Rocio Aguilar Salazar; Melissa Calle Iñiguez

Capítulo IX

Gestión en departamento de seguridad y mantenimiento de un hotel 225

Mauro Granados Maguiño; Melissa Calle Iñiguez; Carmen Lazo Serrano

Dedicatoria

Melissa Calle Iñiguez

“A Dios y a mi hijo Said”

Arlene Lazo Serrano

Dedicado a mis padres Carmen y Federico, mis hermanas Evelyn y Lizette, por darme el apoyo incondicional y guiar mi camino en todo momento.

A mi hijo Alexandre, por ser la luz de mis ojos, mi orgullo, motivación y darme las fuerzas para ser mejor cada día.

A mis sobrinos Gustavo y Constanza, al llenar de alegría mi corazón.

¡Gracias infinitas!

Mauro Granauer Maguiño

A mi esposa Estela

Agradecimientos

Queremos expresar nuestro agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la materialización de este libro.

En especial agradecimiento a Dios por permitirnos vivir cada día a plenitud y gozar de la salud, el amor y la compañía de nuestros seres queridos.

A la Universidad Técnica de Machala por el apoyo brindado en la culminación del texto, así como también a la Editorial UTMACH. A nuestros revisores y en especial a la Dra. Emira Rodríguez por impulsarnos y guiarnos en el proceso y siempre contar con sus palabras de estímulo.

Introducción

Los hoteles a nivel mundial generan fuentes de trabajo e ingresos en la sociedad, lo que significa bienestar y calidad de vida para las personas activas en el mercado laboral, de manera que disponen de recursos monetarios para cumplir con sus obligaciones y también disponen de dinero para realizar actividades de ocio.

En los últimos años Ecuador ha realizado varias campañas publicitarias a nivel mundial, ofertando un turismo natural, cultural, y patrimonial, como resultado se ha registrado un incremento del 9,3% de turistas que llegaron al país entre enero y julio del 2017 en comparación con la misma fecha del año 2016, según estadísticas del Ministerio de Turismo; dado el aumento de turistas los empresarios han decidido invertir en el sector hotelero.

Los hoteles en el país están clasificados por estrellas desde 1 hasta 5 estrellas; los hoteles de 1 estrella tienen la característica de ofrecer pocos servicios, los hoteles de 2 estrellas se encuentran en un espacio con buena ubicación y presentan servicios básicos, los hoteles de 3 estrellas ofrecen al huésped confort en toda la instalación y destacan por su decoración de interiores y exteriores, los hoteles de 4 estrellas cuentan con estancias como: grandes piscinas, gimnasios, restauran-

tes, entre otros, para finalizar la clasificación se hallan los hoteles de 5 estrellas, éstos tienen la característica de ofrecer servicios lujosos a sus clientes y destacan por en la exquisitez de la comida y bebida.

Cabe mencionar que los hoteles tienen como objetivo ofrecer un buen servicio a los huéspedes, y es por ello que el personal que conforma el hotel o cadena hotelera debe estar al tanto de todas las reglas y funciones de los departamentos, aspecto que es importante para mantenerse en el mercado y para que el turista se sienta a gusto al visitarnos.

Al considerar la importancia del tema para el país, nos motivamos a hacer el esfuerzo de producir, el presente libro, el cual pretende recoger aspecto de la gestión de los diferentes departamentos que integra el hotel. El mismo está dirigido a estudiantes y profesionales del área de hotelería, interesados en comprender la gestión hotelera; para ello se emplea un lenguaje claro y sencillo.

El libro está dividido por nueve (9) capítulos, donde se recoge información de los diferentes departamentos que conforman un hotel y, en cada uno de ellos se profundiza sobre elementos claves de su funcionamiento

En el Capítulo I: Se describe la importancia y funciones del gerente dentro del hotel.

Capítulo II: Se refiere a la gestión de talento humano necesario para la producción de satisfacciones en los clientes

Capítulo III: Asiste sobre el departamento de Alimentos y Bebidas, el cual describe los procesos a tener en cuenta para preparar los alimentos y la importancia de ofrecer un buen servicio al comensal.

Capítulo IV: Se describe el funcionamiento del departamento de Marketing, éste hace referencia al grado de contar con redes sociales y publicidad activa.

Capítulo V: Hace referencia al departamento de Compras, el cual se basa la negociación con grandes empresas para adquirir productos y alimentos de calidad a un buen precio.

Capítulo VI: Este capítulo trata sobre el departamento de Recepción, el cual especifica las funciones que cumple la persona encargada y la gran importancia que tiene éste al atender al huésped.

Capítulo VII: Describe el funcionamiento Del departamento de Ama de Llaves, la importancia que cumpla éste con la limpieza de las habitaciones y hotel en general.

Capítulo VIII: Hace mención al departamento de Cocina, la organización que existe dentro del departamento y la importancia de la planificación.

Capítulo IX: Trata sobre el departamento de Mantenimiento y Seguridad, éste se basa en las funciones que cumple las personas encargadas del departamento y el valor que tiene ofrecer seguridad dentro y alrededor de las estancias del hotel.

Esperamos que el libro sea de total agrado, interés y utilidad!

09 Capítulo **Gestión en departamento de seguridad y mantenimiento de un hotel**

Melissa Calle Iñiguez; Arlene Lazo Serrano; Mauro Granados Maguiño

En este capítulo se abordan dos departamentos del sector de hospedaje, como son los departamentos de seguridad y el de mantenimiento, los cuales serán analizados desde el siguiente enfoque:

- En el departamento de seguridad se enfatiza la importancia de desarrollar las funciones y actividades para disminuir los posibles riesgos laborales dentro de un hotel y lograr un sistema integral que proyecte una prevención, reducción y control de las actividades. No sólo se trata de determinar las funciones del departamento sino analizar estándares y normas de seguridad que fortalezcan el bienestar de los huéspedes, colaboradores y bienes de la empresa.

Melissa Calle Iñiguez, Doctora en Ciencias Administrativas, Magister en Planificación Turística y Licenciada en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras. Docente titular de la Universidad Técnica de Machala.

Arlene Lazo Serrano, Máster en Administración de Empresas y Licenciada en Turismo. Docente Titular Auxiliar de la Universidad Técnica de Machala.

Mauro Granados Maguiño, Lic. En Turismo y Hotelería, Magister en Marketing Turístico Hotelera en la USMP, y Doctor en Educación en la UNMSM. Docente de Pre y Postgrado en la UNMSM, Director de la E.A.P. de Administración de Turismo de la UNMSM

- El departamento mantenimiento tiene como función principal el tener todas las instalaciones y equipos del hotel en óptimo funcionamiento, con la finalidad de brindar un servicio de calidad al huésped durante su estancia. Se analiza los procesos preventivos y el control correctivo para todas las instalaciones y equipos que tiene el hotel, con el propósito de gestionar la prestación de servicios en el establecimiento de hospedaje.

Departamento de Seguridad

Los hoteles, como cualquier alojamiento turístico, son edificios de actividad múltiple y continua al servicio de los clientes y de sus visitantes. La mayor o la menor actividad en ellos requiere un nivel de seguridad que debe corresponderse con los riesgos que puedan existir. Los daños pueden afectar a las personas, los bienes, los edificios o las instalaciones. Hoy en día, los hoteles tratan cada vez más de adoptar sistemas y recursos humanos y técnicos que permitan ofrecer la seguridad necesaria a sus clientes. La seguridad de un establecimiento hotelero es una pieza fundamental en la división de los departamentos e inclusive cumple la función de evitar cualquier situación de negligencia en el lugar.

La seguridad hotelera considera el sistema de medios técnicos y de medidas organizativas, las cuales están orientadas a prevenir, reducir y controlar las distintas acciones de inseguridad que se puedan dar dentro de un hotel, así como proteger personas y bienes del mismo.

Funciones del Departamento de Seguridad

Este departamento tiene varias funciones bajo su responsabilidad, las cuales van de depender de las políticas de cada hotel, pero en términos generales se puede mencionar a las siguientes:

- Cuidar la integridad física de huéspedes, empleados y visitantes como sus pertenencias.
- Cuidar la buena imagen y prestigio del hotel.

- Mantener la tranquilidad en el hotel.
- Prevenir actos delictivos en el hotel.
- Representar al hotel en situaciones de emergencia.
- Mantener informado al gerente de las actividades relativas a la seguridad del hotel.
- La organización, dirección, inspección y administración de los servicios y recursos de seguridad privada disponibles.
- La identificación, análisis y evaluación de situaciones de riesgo que puedan afectar a la vida e integridad de las personas y al patrimonio.
- La planificación, organización y control de acciones y estrategias para prevenir, proteger y reducir la manifestación de riesgos de cualquier naturaleza, con medios y medidas precisas, mediante la elaboración y desarrollo de los planes de seguridad aplicables.
- El control del funcionamiento y mantenimiento de los sistemas de seguridad privada.
- Coordinar procesos de capacitación sobre seguridad con el departamento de talento humano para el personal que labora en hotel.
- La comprobación de que los sistemas de seguridad privados instalados en el hotel.
- Verificación si como las empresas de seguridad privada contratadas por el hotel cumplen con las exigencias de homologación de los organismos competentes.
- La comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes de las circunstancias o informaciones relevantes para la seguridad ciudadana, así como de los hechos delictivos de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Además, se debe tomar en consideración que hotel debe proporcionar varias acciones seguridad, orientadas a salvaguardar el bienestar de los huéspedes como de las insta-

laciones del hotel, es así que Barragán (2010) menciona las siguientes:

- Disponer de anuncios luminosos de emergencia en áreas cerradas y un instructivo de seguridad para los clientes, tanto internos como externos.
- Debe existir personal capacitado para actuar en caso de emergencia como también contar con manual de emergencia.
- Es indispensable contar con detectores de humo en habitaciones y áreas públicas.

Estructura funcional

La estructura organizacional, es importante en cualquier empresa, y en ella cada departamento puede visualizar los cargos que los conforman así como las relaciones de autoridad que se establecen. En el caso del departamento de Seguridad, la ilustración 1, muestra, de forma general, como puede estar organizado el mismo.

Ilustración 1. Organigrama del departamento de seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de (Báez, 2009)

Cada hotel desarrolla las funciones específicas que se deben cumplir en cada puesto de trabajo, no obstante en términos generales, en la Tabla 1, se indican las funciones que de acuerdo al cargo que desempeñen

Tabla 1: Funciones del personal del departamento

Puesto	Funciones
JEFE DE SEGURIDAD	<p>En relación con su personal, ayudar en la selección y capacitación; asignar trabajos, supervisar; evaluar, asignar turnos de trabajo, otorgar permisos y mantener motivados a sus subordinados.</p> <p>Sugerir el establecimiento de políticas de seguridad.</p> <p>Sugerir medidas para la prevención y el combate de incendios. Supervisar los registros de calderas y fogones.</p> <p>Sugerir la iluminación de algunas áreas.</p> <p>Supervisar que se lleven a cabo las políticas de compra, recepción y almacén.</p> <p>Sugerir y revisar el funcionamiento de las alarmas</p> <p>Sugerir políticas para recepción de cheques y cuentas por cobrar.</p> <p>Supervisar que los cajeros estén afianzados.</p> <p>Ordenar protecciones para los cajeros.</p> <p>Ejecutar medidas para prevenir robos.</p> <p>Ordenar revisiones de la basura. Supervisar el trabajo del tomador de tiempo.</p> <p>Ordenar las vigilancias especiales..</p> <p>Investigar a los prospectos de contratación.</p> <p>Capacitar sobre temáticas de seguridad a empleados que laboran en el hotel que no necesariamente se desenvuelven en actividades de seguridad .</p> <p>Hacer investigaciones a los huéspedes que se fueron sin cancelar sus consumos durante su estancia</p> <p>Ordenar las vigilancias de huéspedes con saldo alto.</p> <p>Hacer investigaciones por los robos cometidos en el hotel.</p> <p>Acudir a la cárcel a ayudar a los huéspedes y a empleados. Asignar agentes para la seguridad durante la realización de eventos.</p> <p>Dar información acerca de los huéspedes a la policía, si fuese el caso.</p>

AGENTE DE SEGURIDAD	<p>Mantener el orden en todas las instalaciones del hotel. Brindar protección a los cajeros. Sustituir al tomador de tiempo cuando se encuentre ausente. Vigilar la entrada y salida de los empleados . Hacer el reporte de novedades del turno. Verificar la tarjeta del empleado número y nombre al momento. de ingreso o salida del hotel. Entregar a los trabajadores la tarjeta de tiempo. Controlar el orden de los eventos celebrados en el hotel. Supervisar la salida de los objetos mediante pase de salida. Entregar la correspondencia y los recados a los empleados. En algunos establecimientos hoteleros de tipo hospedaje, se controlan las llaves de los vehículos del hotel. Supervisar la honestidad de los empleados. Anotar en la libreta de pendientes los asuntos por resolver. Asistir a las juntas del departamento. Vigilar la entrada y salida de grupos. Reportar actos y condiciones inseguros que puedan causar incendios o accidentes. Hacer revisiones de gavetas. Aplicar medidas preventivas y correctivas contra actos indebidos. Prevenir robos.</p>
---------------------	--

TOMADOR DE TIEMPO	<p>Verificar en la entrada del empleado, su número y nombre Cuidar que las tarjetas no tengan borrones ni dobles checadas Cuando se tenga meses extras para un banquete, controlarlos con tarjeta especiales Supervisar que los empleados no entren ni salgan con grados de alcohol con porcentaje alto. Supervisar la salida de objetos mediante pase de salida. Revisar los objetos que los empleados introducen al hotel. Cuidar que los empleados no proporcionen información confidencial acerca de otros empleados o huéspedes; a estas personas habrá que tomarles de personal o seguridad. Entregar la correspondencia y los recados de los trabajadores. Elaborar los reportes que le solicitan los departamentos de contabilidad y de personal.</p>
-------------------	---

Fuente: Elaboración propia en base a (Báez, 2009)

Perfil Profesional

El talento humano que labora en este departamento, debe tener un perfil profesional que responda a las funciones a ellos encomendar, razón por la cual cada hotel establece el perfil profesional para cada puesto laborar, no obstante en términos generales se puede establecer los siguientes parámetros que se podrán considerar a la hora de seleccionar a una persona para este tipo de cargo:

Requisitos indispensables

- Género: Indistinto.
- Estado Civil: Indistinto
- Edad: mayor de edad, pero es recomendable que tenga entre 25 a 30 años en adelante.
- Antidoping Panel de 3 drogas (cocaína, marihuana y anfetamina)
- Certificado de Estudios Terminados, es aconsejable que tenga que tenga afinidad al área de seguridad.
- Carta de NO Antecedentes Penales (máximo 2 meses de su expedición)

Requisitos deseables

- Licencia de Conducir vigente y de preferencia saber conducir vehículo transmisión manual.
- Experiencia en el sector de prestación de servicios turísticos y hoteleros
- Facilidad de palabra, debido a que deberá interactuar constantemente con el huésped y con sus compañeros de trabajo, con el propósito de informar aspectos de seguridad y normas a seguir.

Se debe considerar que el personal de seguridad tendrá que ser capaz de:

- Tomar decisiones de acuerdo a sus funciones.
- Tener capacidad para persuadir y evitar problemas.

- Demostrar serenidad en situaciones de riesgo.
- Siempre demostrar preocupación por la seguridad.
- Tener capacidad de observar y criticar la realidad.
- Ser analítico en sus actuaciones.
- Valorar y respetar la dignidad de las personas.
- Ser capaz de aplicar técnicas de primeros auxilios.
- Identificar y formular problemas.
- Establecer y mantener buenas relaciones con el público.
- Tener conocimientos de las leyes asociadas a su función.
- Saber qué procedimientos desarrollar en cada caso.
- Saber actuar con tranquilidad en situaciones de inseguridad.

Es importante comprender que el personal que labora en este departamento, tiene a su cargo la seguridad de todas las instalaciones, tanto en áreas internas como a las externas (áreas externa, áreas comunes y alrededores del hotel), y de las personas que se encuentran dentro del hotel, razón por la cual el personal debe tener un conjunto de habilidad, destrezas y conocimientos que le permitan desarrollar adecuadamente su labor, por ello el personal debería poseer aptitudes personales que le permitan cumplir de una forma adecuada con las funciones encomendadas. Entre estas se pueden mencionar: valorar al huésped, responsabilidad, puntualidad, honradez, compañerismo, respecto, ser paciente y calmados, entre otros.

Procedimientos básicos de seguridad para un hotel

Con el propósito de salvaguardar la seguridad de los clientes internos y externos como también de los equipos, instalaciones del hotel, este departamento deberá emplear procedimiento de seguridad que garanticen el cuidado y protección de los huéspedes, empleados e instalaciones y equipos del hotel. Es por ello que el hotel deberá contar con un programa de seguridad, el mismo será elaborado por el jefe de seguridad con la colaboración de los demás

jefes departamentales, ya que ellos conocen la necesidad o problemáticas que se dan en cada uno de sus departamentos, para posteriormente presentarlo a la gerencia; y este pueda ser aprobado, es recomendable que el programa sea elaborado con un horizonte no menor a un año.

La finalidad del programa de seguridad es detectar posibles desviaciones y corregirlas de inmediato, por lo cual es necesario tomar en cuenta las siguientes directrices:

- Prevención y combate de incendios.
- Estado de las calderas: planificar el mantenimiento preventivo del mismo.
- Iluminación
- Alarmas
- Seguros de las instalaciones del hotel (contra incendios, inundaciones o catástrofes naturales)
- Protección a cajeros
- Protección de robos por los trabajadores.
- Prevención de robos.
- Capacitación del personal del hotel para el desenvolvimiento en desastres naturales (Temblores, Terremotos, Tsunamis, entre otros.)

Programa de seguridad

El programa de seguridad deberá contemplar varios aspectos de seguridad, tanto en las especificaciones de las instalaciones como también los procedimientos a seguir en caso de presentar una situación de inseguridad en hotel, razón por lo cual se detalla en forma general los aspectos más comunes que se deben considerar:

Prevención de incendios

Desde antes de la apertura del hotel, se deberá establecer un conjunto de acciones orientadas a la prevención como

para el mitigación incendios en el hotel, razón por lo que debe considerar las siguientes medidas de seguridad:

- Estructura protegida con materiales para resistir el fuego
- Escaleras de emergencia a prueba de humo
- Salidas de emergencia en salones de convenciones y bares
- Utilizar madera tratada para resistir el fuego
- Helipuerto en los hoteles de más de diez pisos
- Los conductos de los elevadores bien ventilados y con sistemas de extracción de aire
- Sistema de rociado automático en algunas áreas, utilizando un sistema propulso independiente
- Detectores de humo en algunas áreas comunes del hotel
- Tomas de agua en lugares estratégicos
- Extintores en las áreas del hotel
- Alumbrado de emergencia
- Letreros colocados en los pasillos para caso de incendio.

Iluminación de las áreas

Las áreas del hotel son aconsejable que se tome en consideración la iluminación del mismo, sea esta natural y artificial, con el propósito de brindar seguridad tanto a los huéspedes como a talento interno de mismo. Entre las áreas que necesitan una buena iluminación están los estacionamientos, áreas de servicio, pasillo, albercas, vestidores de los empleados, áreas de mantenimiento, entre otras.

Para poder crear espacios adecuados con lo que respecta al uso de iluminación, se debe considerar el nivel lumínico del hotel ya que en la actualidad programas informáticos que permiten medir in situ en el área de iluminación.

Además, se debe considerar que poseer áreas adecuadamente iluminadas y con ambientes agradables y acogedores crea ciertas ventajas, entre las cuales esta:

- Crear ambientes agradables y por ende, mejorar el estado de ánimo del huésped como el de sus empleados.
- Se aprecia mejor del entorno, es decir de la decoración del lugar.
- Cuando los espacios han sido diseñados para el descanso, estos permiten a los huéspedes mejorar la calidad del descanso (sueño).
- La adecuada iluminación permite un mejor confort visual y mejor ambiente en las áreas del hotel.
- Cuando la iluminación respeta el medio ambiente, esto permite que exista menor consumo de electricidad.
- Utilizar equipos de iluminación que permitan disminuir el uso de la electricidad, por ejemplo: sustitución de lámparas halógenas e incandescentes por lámparas fluorescentes o de bajo consumo.

Procedimientos para la prevención de robos a Huéspedes.

En los hoteles no están exentos de que puedan cometerse delitos en sus instalaciones, es así que entre las medidas más importantes se debe tomar en cuenta los siguientes:

- Se debe colocar un aviso notificando acerca de la no responsabilidad del hotel por extravío de dinero y valores en el reglamento del hospedaje, tarjeta de registro y avisos en cada habitación
- Los recepcionistas deben verificar el nombre del huésped al entregar la llave.
- El personal que labora en el departamento de pisos o ama de llaves, no deben abrir las habitaciones a personas extrañas ni prestar las llaves. Hoy en día se acostumbra a usar las llaves electrónicas, estas permiten tener mayor seguridad sobre el ingreso y salida de las personas y además se puede codificar las mismas para que únicamente sirvan en un tiempo específico o a su vez realizar llave maestra.

- Se debe hacer recorridos continuos por el hotel por parte de los agentes de seguridad.

Es por ello que es necesario que existan dentro del reglamento del hotel normas para los empleados y huésped con parámetros claros de lo que se puede hacer o no dentro de las instalaciones, todo ello orientado a fortalecer la seguridad de los mismos.

Aspectos para considerar en caso de presentarse un extravío de los objetos de los Huéspedes.

En caso que se notifique un robo de joyas, valores o dinero de su habitación se debe proceder de la siguiente manera

- Aislar al huésped, llevarlo a una oficina y entrevistarlo en privado
- Escucharlo con atención
- Indicarle el artículo de reglamento de hospedaje, mediante el cual el hotel no se hace responsable por los objetos de las habitaciones. Siempre y cuando este normado y este expuesto en la habitación para conocimiento del huésped.
- Indicar al huésped que se hará una investigación
- Invitarlo a llenar el reporte de seguridad.
- Anotar el reporte si el huésped hace una denuncia.
- Anotar los nombres de los colaboradores que estuvieron en turno
- Llevar un archivo de robos
- Finalmente llenar los reportes e informar a gerencia para que se proceda a realizar la investigación respectiva

Aspectos para considerar para evitar accidentes o robos en el estacionamiento del hotel.

- Anotar en el comprobante de estacionamiento si el automóvil llegó golpeado

- Pedir a los huéspedes que no dejen sus valores dentro del automóvil.
- Que el área de estacionamiento tenga la señalética oportuna, la misma que informe las normas de seguridad, como límite de velocidad permitido, entre otros.
- Anotar los datos de automóviles que no tienen placas. (nombre del huésped, habitación que la que se hospeda, hora de llegada u hora de salida, entre otras)
- No entregar ningún auto sin comprobante.
- Siempre monitorear el área de estacionamiento por las cámaras de seguridad, las cuales deben ser ubicadas en puntos estratégicos para evitar puntos ciegos.

Finalmente, mencionar que el programa de seguridad, deberá ser elaborado de acuerdo a las particularidades de cada establecimiento hotelero, considerando el perfil de huésped como necesidades específicas del mismo, ya que estas puede requerir algún servicio personalizado de seguridad.

Materiales básicos para el departamento de seguridad

Para llevar a cabo los procesos de seguridad adecuadamente es necesario que el departamento cuente con varios equipos, materiales y suministros, es así que Báez (2009) recomienda los siguientes:

- Lámparas de mano para los agentes (recorridos nocturnos)
- Cámaras de circuito cerrado de televisión
- Esposas metálicas
- Tinta invisible y lámpara de luz ultravioleta
- Censor de movimiento
- Equipo para detectar y recoger huellas dactilares
- Material para primeros auxilios

- Equipo contra incendios.
- Instalaciones con la debida señalización de emergencia.

Reportes de Seguridad

Los Reportes de Seguridad tienen la función de identificar y plantear, de forma escrita, los detalles de los sucesos surgidos durante su estadía. Se caracteriza por su amplia recopilación de información, y porque a más de eso permite llevar un registro de las acciones cometidos en el lugar

Estos son enviados por los agentes al jefe y éste a su vez al Gerente General. Los reportes deben ser exactos, breves, imparciales y actualizados. Pueden ser enviados en sobres cerrados o en una libreta

Las fichas están elaboradas con base a un análisis para la determinación de los aspectos relevante, en donde consta con una firma, en la cual declara el huésped de los sucesos aparecidos.

González (2009), considera que los sistemas de reporte de seguridad se utilizan para manejar los datos que rodean a los accidentes, las heridas en el lugar de trabajo y entre los clientes de una organización. Cada sistema de reportes está personalizado para ajustarse a la industria y la organización. Los elementos comúnmente reportados en estos sistemas se relacionan con el evento, incluyendo fecha, hora, naturaleza del evento, causa, heridas, nombre de las partes dañadas, descripción del evento, localización, testigos, cuidados médicos requeridos y mitigación.

Estima Cañizares (2007), que el sistema de reportes de seguridad debe demostrar el cumplimiento de la organización con las leyes federales, estatales y locales. Los empleadores necesitan mostrar que tienen políticas y procedimientos en funcionamiento para proteger la seguridad de todos los individuos que ingresan a las premisas de un negocio. Con un sistema de reporte de seguridad que es mejorado periódicamente para ajustarse a las cambiantes operaciones de negocio, la organización será capaz de proteger su responsabilidad legal de cumplir con las leyes de seguridad.

Departamento de mantenimiento

Uno de los departamentos de mayor relevancia que tiene el establecimiento hotelero, corresponde a los servicios técnicos o de mantenimiento. En muchas ocasiones, la calidad de la oferta dependerá de que se cuente con un equipo humano lo suficientemente apto para resolver los problemas que se puedan plantear en un momento dado.

Normalmente, las tareas que realiza el personal del departamento de Mantenimiento son de carácter preventivo o corrector de desperfectos. En cuanto al carácter corrector, como su nombre indica, pretende corregir o solucionar averías concretas que afectan al funcionamiento de las instalaciones, equipo y maquinaria del hotel.

El mantenimiento preventivo del inmueble o edificio, forma parte de la imagen física que el cliente puede percibir en relación con la calidad que brinda en el hotel. Es por esta razón que es una prioridad dentro de la prestación de servicios.

Con la finalidad de llevar el control sobre el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura y demás recursos, se debe elaborar plan de mantenimiento, para cada área del hotel, entre los elementos que se deben considerar están: el suministro de energía eléctrica, ahorro del agua, mantenimiento de los equipos e instalaciones del hotel, entre otros.

Los elementos indispensables en el área de mantenimiento

El suministro de energía eléctrica

La energía eléctrica es un factor primordial en el área hotelera. Los distintos departamentos que conforman la infraestructura hacen uso de la energía para continuar con su funcionamiento.

En el campo hotelero, la energía eléctrica es algo poco considerable para los huéspedes. Pues su cultura prioriza la

regla del uso excesivo de este suministro. Sin embargo, el departamento de Mantenimiento propone principios fundamentales para la conservación y el uso eficiente de este recurso. Báez (2009) sugiere algunas recomendaciones para el correcto uso de la energía eléctrica:

- Revisar las habitaciones vacías para no dejar encendidas las luces o aparatos.
- Ajustar la iluminación de acuerdo con las condiciones y la hora del día.
- Optar por la iluminación y la ventilación natural.
- Instalar paneles solares para el calentamiento de agua.
- Utilizar colores claros en la decoración
- Evitar las fugas en muros, puertas y ventanas.
- No dejar que el calor del sol o de los focos, tuberías y serpentines calienten los lugares climatizados
- Verificar periódicamente las temperaturas y los niveles de iluminación, así como el voltaje, la corriente y el rendimiento de sus equipos e instalaciones.
- Programar los equipos e instalaciones de mayor consumo

El jefe del departamento debe llevar un control del gasto de energéticos que se realiza en el hotel. Esto incluye el gasto de energía eléctrica, gas, agua, diésel, etc. La energía eléctrica es imprescindible para las actividades del área hotelera. Por lo que dependerá de una conservación y optimización de recursos.

Programa de Ahorro del Agua

El agua es otro de los elementos fundamentales para el funcionamiento eficiente y eficaz del hotel. El departamento de Mantenimiento se ocupa de administrar el agua, evitar excesos que provoquen un desliz en la que se ha identifi-

cado medidas o sugerencias que contrarrestan los efectos negativos:

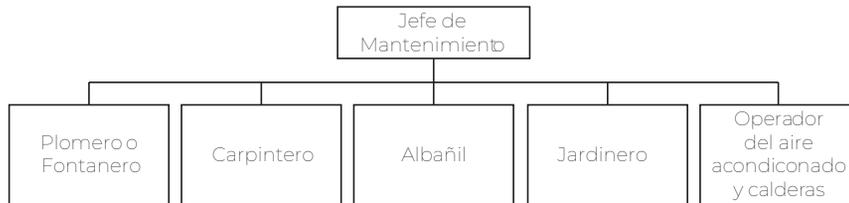
- Revisar el tipo de regadera de las habitaciones como de áreas de aseo para los empleados ya que algunas provocan desperdicio de agua.
- Colocar avisos en los baños para que las llaves se cierren bien cuando no se usen.
- Revisar constantemente el empaque de los sanitario de las habitaciones y de los baños de áreas comunes
- Colocar ojos electrónicos en los mingitorios para que el agua fluya de una manera automática
- Colocar dispositivos en llaves de lavabos
- Regar jardines y plantas al atardecer o en la noche
- Revisar la torre de enfriamiento periódicamente
- Reparar las fugas de agua de inmediato
- Se recomienda monitorear el potabilizado del agua
- Control en las habitaciones si no existe una fuga de agua

Además de establecer recomendaciones para el adecuado uso del recurso, se considera la conservación del mismo, con la característica que todas las acciones deben estar orientadas a lograr un servicio de calidad, por ello pequeñas acciones como el revisar los filtros por donde pasa el agua, pueden ser la valor agregado que tenga el servicio en el hotel.

Estructura funcional

Se presenta a continuación una de las formas de organización empresarial hotelera mas basica o tradicional , la cual se fundamenta en establecer una estructura jerarquia para cada empleado del departamento de mantenimiento.

Ilustración 3. Organigrama del departamento de Mantenimiento



Fuente: elaboración propia a partir de (Báez, 2009)

Objetivos del departamento

- Evitar, reducir, y en su caso, reparar, las fallas sobre los bienes precitados.
- Disminuir la gravedad de las fallas que no se lleguen a evitar.
- Conservar los bienes productivos en condiciones seguras y preestablecidas de operación.
- Balancear el costo de mantenimiento con el correspondiente al lucro cesante.
- Alcanzar o prolongar la vida útil de los bienes.

Funciones del departamento de mantenimiento

- Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias del hotel e instalaciones del hotel y coordinar las reparaciones con los proveedores de servicios externos
- Elaborar el plan anual de mantenimiento, para que sea aprobado por Gerencia General.
- Analizar y justificar los desvíos con el plan anual de mantenimiento trazado e informarlos a la Gerencia General
- Establecer las prioridades sobre las reparaciones solicitadas por los diversos departamentos para su atención.
- Mantener y controlar los elementos de seguridad de la estructura edilicia y de los mecanismos de prevención, ejemplo: matafuegos.

- Coordinar con Ama de Llaves las tareas a efectuarse en las habitaciones en función al mantenimiento correctivo y preventivo de las instalaciones.
- Coordinar con Recepción la disponibilidad de habitaciones para efectuar las tareas de mantenimiento, sobre todo cuando se da el bloque de habitaciones.
- Asesorar al Departamento de Compras, en la adquisición de productos e insumos relacionados con su área de mantenimiento.
- Informar a los departamentos de banquetes y reservas, las tareas de mantenimiento que serán efectuadas en habitaciones, salones o espacios comunes, con anticipación.
- Mantener las condiciones de temperatura del aire y del agua programadas para cada sector del hotel.
- Solicitar la provisión de materiales de limpieza o de mantenimiento al departamento de compras con la autorización pertinente para su adquisición.
- Evaluar la performance de los servicios prestados por proveedores externos.
- Planificar y efectuar las tareas de mantenimiento en pisos, techos y paredes, para realizar actividades de: pintura, empapelado, tratamiento de maderas, yesería, etc. Estas actividades deberán ser solicitada por el departamento de ama de llaves al departamento de mantenimientos, no obstante tendrá que tener el visto bueno de la gerencia general o de administración.

Funciones específicas del personal que labora en el departamento de mantenimiento.

Con el propósito de asegurar el buen y seguro funcionamiento del inmueble, la permanencia de los equipos y las instalaciones optimizando los recursos y materiales, el personal este departamento tendrá las siguientes funciones:

Jefe de mantenimiento

- Organizar, dirigir y coordinar al personal a su cargo.
- Realizar de manera cualificada la dirección, control y seguimiento de las tareas asignadas al personal de mantenimiento.
- Dirigir y planificar el conjunto de actividades de su área, como también participar en elaboración de emergencias y mantenimiento del hotel.
- Instruir a los trabajadores de su área sobre procesos implementados a hotel para la adecuada gestión de los procesos de mantenimiento.
- Dirigir, supervisar, controlar las actividades de mantenimiento como el efectuar el cálculo de costes de las reparaciones, modificaciones y mantenimiento de las instalaciones.
- Proponer las mejoras e innovaciones para la optimización de equipos e instalaciones del hotel.
- Fomentar el trabajo organizado y colaborativo con las demás dependencias del hotel.
- Revisar y coordinar la bitácora de mantenimiento del hotel.
- Establece actividades prioritarias que deben ser atendidas por las personas que laboran bajo su departamento.
- Coordinar y supervisar que se realice un uso eficiente y continuo de todos los equipos del hotel.

Personal de plomería y fontanero

- Realizar instalaciones y mantenimiento de los sistemas de agua potable de todo el hotel.
- Instalar flotantes, piezas sanitarias, grifería, bombas y otros.
- Detecta filtraciones de agua en las paredes y pisos de las áreas del hotel.
- Realiza controles a la planta de tratamiento de aguas del hotel.

- Repara instalaciones sanitarias, tuberías, equipos de laboratorio, entre otros.
- Le da mantenimiento preventivo a las instalaciones de las tuberías de la edificación hotelera.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización para ejecución de tareas de plomería o fontanería.
- Mantiene en orden equipo de trabajo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía, como también lleva al día la bitácora de uso mantenimiento preventivo de los equipos e instalaciones.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas, reportadas en los formatos establecidos o en la bitácora.

Personal de carpintería

- Realiza requisiciones de materiales de acuerdo a la actividad a realizar, como define tiempo y costo aproximado que va tomar la tarea a ejecutarse.
- Diseña, corta y construye piezas de madera para la realización de trabajos de carpintería solicitados.
- Realiza proceso de mantenimiento preventivo a muebles de madera del hotel.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas, reportadas en los formatos establecidos o en la bitácora.

Personal de albañilería

- Dar mantenimiento preventivo a las instalaciones del hotel, a través del uso de materiales y herramientas necesarias para asegurar el correcto acabado de dichas estructuras físicas.
- Construye y repara paredes, pisos, pasillos, techos, aceras y cañerías.

- Mantener limpio el área de trabajo como los materiales y herramientas que usa.
- Realiza requisiciones de material y estima el tiempo a ocuparse en cada trabajo.
- Llevar el control del material y equipo utilizado.-
- Coordinar actividades operativas de trabajo según las indicaciones del jefe de mantenimiento
- Elabora reportes periódicos de las tareas asignadas e informa en la bitácora.
- Cumple con las normas y procedimientos de seguridad establecidos en hotel.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada por el jefe de mantenimiento.

Personal de jardines y áreas libres

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo en las áreas de jardines o verdes, zonas deportivas y zonas libres del hotel.
- Realizar limpieza en las áreas de jardines o verdes, zonas deportivas y zonas libres del hotel como a los equipos que se utilicen en estas áreas.
- Elabora abonos o prepara tierra para los jardines como también realiza corte y limpieza de ramas, poda, riega las la flora del hotel.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas, reportadas en los formatos establecidos o en la bitácora.

Personal de operador de aire acondicionado y calderas

- Realiza mantenimiento preventivo y correctivo sobre funcionamiento de los equipos de aire acondicionado y refrigeradores del hotel.
- Identifica daños, anomalías en los equipos de aire acondicionado o calderas del hotel.

- Realiza reparación en los equipos de aire acondicionado y refrigeradores.
- Realiza revisiones periódicas para el sistema de bombeo, sistema eléctrico e in instalaciones eléctricas a equipos de los equipos de hotel
- Realiza reubicación de equipos eléctricos o sistema de bombeo, sistema eléctrico si son solicitados por el jefe de mantenimiento.
- Hacer instalaciones eléctricas a equipos nuevos o que se cambien de ubicación.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas, reportadas en los formatos establecidos o en la bitácora.

Perfil profesional

Para la selección de personal de que laborar en este departamento se contara con perfil profesional establecido, de acuerdo a las necesidades específicas del puesto, no obstante en términos generales se puede mencionar las descritas en la tabla 2, para cada uno de áreas del departamento:

Ilustración 3. Organigrama del departamento de Mantenimiento

Puesto	Nivel de Instrucción – Conocimientos	Habilidades y Destrezas	Otros Aspectos a Considerar
Jefe de mantenimiento	Tercero (ingeniería o licenciatura) Conocimiento: en las área de Ingeniería Mecánica, Ingeniería Eléctrica Ingeniería Electromecánica o afín, cualquiera de estas áreas. Además es reconenable dominio del inglés a nivel medio.	Destrezas para el uso de materiales, herramientas y equipos del hotel. Habilidades para trabajo grupo, liderazgo y trabajo bajo presión, para la toma de decisiones y pro actividad las actividades.	Experiencia: 2 años en cargo similar dentro del área de mantenimiento. Disponibilidad de tiempo: trabajo en horarios rotativos de acuerdo a las necesidades del hotel.

Personal de plomería y fontanero	<p>Nivel : Técnico</p> <p>Conocimiento: Interpretación de planos de tuberías, Instalaciones eléctricas, Elaboración de croquis, Riesgos, precauciones y normas de seguridad, realizar cálculos numéricos, Comprender instrucciones e Interpretar planos y esquemas de trabajo, entre otras.</p>	<p>Habilidades para: Organizar el trabajo en equipo, Demostrar valores personales Mantener buenas conductas de trabajo (orden, limpieza, disciplina, puntualidad) Responsabilizarse de las acciones encomendadas. Tener iniciativa para crear y dar soluciones. Desarrollar una actitud reflexiva y analítica. Tener visión de futuro.</p> <p>Destrezas para el uso de materiales, herramientas y equipos de esta área</p>	<p>Experiencia: 2 años en cargo similar</p> <p>Disponibilidad de tiempo: trabajo en horarios rotativos de acuerdo a las necesidades del hotel.</p> <p>Experiencia. Un año de experiencia en el área de plomería</p>
Personal de carpintería	<p>Técnico en carpintería</p> <p>Conocimientos: en matemáticas para realizar cálculos precisos y medidas para el corte, interpretación y elaboración de croquis a partir de dibujos de piezas y conjuntos simples de carpintería y mueble.</p>	<p>Habilidades para: Organizar el trabajo en equipo, interpretación de planos y croquis de piezas y conjuntos simples. Realización de croquis de piezas. Acotación. Medición y trazado de piezas</p> <p>Destrezas para el uso de materiales, herramientas y equipos de esta área de carpintería</p>	<p>Experiencia. Un año de experiencia en el área.</p> <p>Disponibilidad de tiempo: trabajo en horarios rotativos de acuerdo a las necesidades del hotel.</p>

Personal de albañilería	<p>Básico (Primería) Bachillerato (secundaria)</p> <p>Conocimientos: en matemáticas para realizar cálculos precisos y medidas, además en oficios de Albañilería, construcción y mantenimiento de edificaciones como en el uso de Instrumentos de medición reparación de mezclas. Y normas de Higiene y Seguridad Integral.</p>	<p>Habilidades para: establecer relaciones interpersonales.- Estimar tiempo y material de trabajo. - Leer e interpretar planos.- Realizar cálculos numéricos.</p> <p>Destrezas para el uso de materiales, herramientas y equipos de albañilería.</p>	<p>Experiencia: 2 años en cargo similar</p> <p>Disponibilidad de tiempo: trabajo en horarios rotativos de acuerdo a las necesidades del hotel.</p>
Personal de jardines y áreas libres.	<p>Nivel de instrucción y conocimientos: Técnico</p> <p>Aspectos básicos de jardinería</p>	<p>Habilidades para diseños de paisajismo natural</p> <p>Destrezas para el uso de materiales, herramientas y equipos de esta área de mantenimiento de jardines y áreas libres</p>	<p>Disponibilidad de tiempo: trabajo en horarios rotativos de acuerdo a las necesidades del hotel.</p> <p>Experiencia mínima de 1 año en el mantenimiento de jardines y áreas verdes,</p>
Personal de operador de aire acondicionado y calderas	<p>Nivel de instrucción y conocimientos: Bachillerato Secundaria, Técnico en Aire acondicionado y refrigeración. Conocimientos en matemáticas para realizar cálculos precisos.</p>	<p>Destrezas para: el manejo de Aire acondicionado y refrigeración, instalaciones eléctricas en baja y mediana tensión y para Trabajar con cuidado y precisión, siguiendo las especificaciones y, a menudo, interpretando planes y diagramas.</p>	<p>Experiencia 2 Años en puestos similares.</p> <p>Género: Masculino de preferencia (debido a actividades físicas que se realizan que demandan fuerza física), no obstante se considera la habilidades de cada persona independientemente del género.</p> <p>Disponibilidad de tiempo: trabajo en horarios rotativos de acuerdo a las necesidades del hotel</p>

Nota : Otros aspectos a considerar: Por motivos de seguridad del trabajador las personas que laboren en este área se deberá tomar en cuenta su estado de salud y no podrán sufrir de enfermedades relacionadas con la piel como eczemas o complicaciones respiratorias como asma. Además no deberá temer a las alturas y debe poseer una aptitud proactiva y se consiente de la importancia de la seguridad en el ejercicio de las actividades laborales. Además mencionar que se valora actitudes que posea el aspirante a un puesto laboral, entre las que se puede mencionar: iniciativa, cooperación, creatividad en las actividades a ejecutar, efectividad, trabajo en equipo, responsabilidad, discrecionalidad entre otras.

Elaboración: Autores

Sistema operativo de mantenimiento

Para un óptimo funcionamiento del establecimiento hotelero, el departamento de Mantenimiento debe contar con un conjunto de programas que incluyan: localización, solicitud de mantenimiento, bloqueo de áreas o habitaciones y limpieza (Báez, 2009), razón por la cual se analizará los diferentes puntos o elementos que debe tomarse en cuenta para la gestión en sistema operativo del departamento de mantenimiento, entre los que se encuentran los siguientes:

- Localización. La ubicación del hotel define, también, la vida útil del equipo e instalaciones y la frecuencia del mantenimiento, ya que, por ejemplo, un hotel ubicado sobre la playa exige de un mantenimiento más frecuente que uno localizado en el área urbana.
- Solicitud de mantenimiento. Es un formulario que permite proporcionar un servicio de mantenimiento eficiente y tiende a eliminar las quejas de los huéspedes.
- Bloqueo de áreas o habitaciones. En la mayoría de los hoteles, cuando la ocupación es baja, se realiza un bloqueo de una determinada área o un determinado número de habitaciones para darles el mantenimiento necesario, lo que resulta indispensable para revisar equipos, instalaciones en general y para verificar la calidad del trabajo del personal.
- Limpieza. El departamento de limpieza tiene por función mantener limpias y atractivas las habitaciones y

áreas públicas del establecimiento, además de conservar en las mismas condiciones el cuarto de máquinas, el equipo y las instalaciones.

Tipos de control

- Control de calidad de las instalaciones. En este caso, se entiende por calidad el grado en que un producto queda instalado correctamente y, de este modo, evitar molestias al usuario.
- Control de los procesos. Esta verificación consiste en asegurar la calidad de la instalación a partir que se disponga de los equipos y materiales necesarios hasta que la obra o instalaciones se pongan en marcha.
- Control de los materiales comprados. Los materiales a utilizar deben ser de calidad óptima y no deben presentar anomalía alguna.
- Control del producto. Incluye todas las medidas requeridas para que el usuario obtenga amplia satisfacción al utilizar determinado producto o equipo instalado.
- Control de costos y energéticos. Estos programas de control permiten lograr un gran ahorro de energía y contribuyen al funcionamiento económico de las instalaciones.

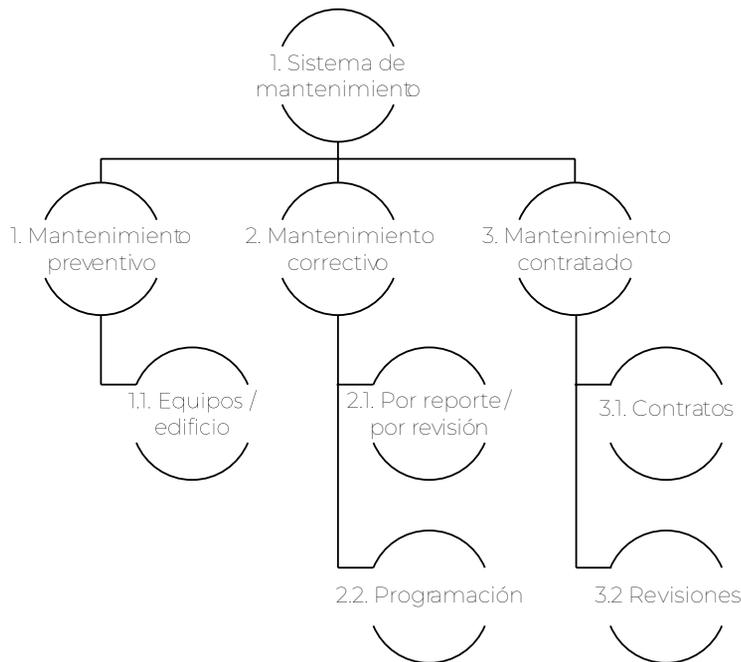
Equipos, materiales y suministros básicos para el departamento de mantenimiento

- Equipos de detección de temperaturas, humedades, gases,
- Sistema de iluminación de emergencia
- Sistemas de control de acceso, grabación de imágenes, alarmas
- Recursos como: Pintura, ventanearía, puertas y demás acabados

Asimismo el uso de Bitácoras permiten llevar un control eficiente de las acciones de mantenimiento preventivo o correctivo que se han realizado, ya que se tendrá la información exacta del estado actual del inmueble o equipo, al cual se ha dado algún tipo de mantenimiento; como por ejemplo se llevara siempre el control de: subestación eléctrica, planta de emergencia, estado de las calderas, albercas; reparación y último mantenimiento de refrigeradores y cámaras frías, aire acondicionado y calefacción. Además, se llevara control de aspectos pendientes del turno a realizar como también alguna novedad sobre la asistencia del personal, información que servirá elaborar reportes de asistencia del empleado

Finalmente, los puntos tratados deberán ser considerados para el uso y la elaboración del programa de gestión del departamento de Mantenimiento, ver en la siguiente ilustración 4:

Ilustración 4. Esquema General del programa de Mantenimiento de un hotel. Hoteles



Fuente: Elaboración propia a partir de Báez (2009)

Mantenimiento preventivo de los equipos

Se realiza a los diferentes equipos que tiene el hotel, con el fin de evitar las reparaciones. Se debe considerar elementos como sistema eléctrico, sistema hidráulico, sistema mecánico, fumigación y control energéticos, para poder realizar exitosamente este tipo de mantenimiento

Con la finalidad de gestionar adecuadamente el mantenimiento preventivo de equipo, Báez (2009) establece controles y elementos para la adecuada gestión del departamento, entre los cuales se debe identificar los siguientes:

- Se debe alistar todo el equipo que requiere inspección: motores, manejadoras, estufas, refrigeradoras, bombas
- Se debe hacer una tarjeta para cada objeto; en ella se deberán especificar los datos (Nombres y número de la pieza, localización, fechas de revisiones, fechas de vencimiento de las garantías)
- Debe considerarse aspectos de los equipos como: vibración, calentamiento, lubricación, válvulas, los mismos que serán descritos detalladamente en informe pertinente.

Las ventajas que ofrece este tipo de mantenimiento es que rendirá beneficios sin exceder los costos de operación del hotel. Cualquier hotel que ofrezca a sus huéspedes un buen servicio en todos los aspectos, necesita apoyarse en las ventajas que brinda el mantenimiento preventivo. Reduce el tiempo de espera y las molestias, reduce el pago por tiempo extra y las fallas en las reparaciones ocasionadas por la premura con la que hay que corregir, esto permitirá que el hotel esté siempre en condiciones adecuadas para ofrecer sus servicios.,

Entre los beneficios que se generan se indican los siguientes: requiere menos reparaciones a largo plazo, la intervención de un menor número de empleados, se controlan mejor las refacciones en el almacén y hay mayor seguridad para los trabajadores.

Mantenimiento preventivo de edificios

Este tipo de mantenimiento se realiza en varias zonas del hotel:

- **Mantenimiento de las habitaciones:** Esta actividad debe coordinarse con el departamento de recepción, la cual se realizara en temporada baja es decir cuando el hotel tenga menor ocupación, debido a que se procederá a bloquear un grupo de habitaciones y no podrán ser vendidas hasta que haya terminado el proceso de mantenimiento. En este se suele realizar varias actividades: revisión, tanto de las instalaciones de energía eléctrica como de agua; mantenimiento de equipos como aires, calderas, reparaciones de albañería o carpintería y aseo de alfombras, colchones entre otras actividades.
- **Mantenimiento de exteriores:** Incluye la impermeabilización de los techos, pintura, muebles entre otras actividades de las áreas comunes del hotel.
- **Mantenimiento de la piscina:** Esta actividad debe estar planificada y coordinada con el departamento de recepción, ya que es un área que los huéspedes utilizan frecuentemente. Generalmente en algunos hoteles disponen de un horario para el uso de estas instalaciones, con el propósito de realizar el mantenimiento respectivo, además se debe considerar que por las características de instalación se debe realizar un mantenimiento diario y no se debe bloquear esta área por un tiempo prolongado, en la foto 1, se muestra el mantenimiento realizado al área de la alberca.

Foto. 1. Mantenimiento en Área de Piscina



Fuente: Gran Victoria Boutique hotel, Loja – Ecuador

Mantenimiento correctivo

Mantenimiento correctivo por reporte

Este tipo de mantenimiento se da, cuando algún departamento del hotel solicita una reparación en un área, máquina e instalación. Este proceso se debe solicitar por escrito y el mismo estará firmado por el jefe del departamento que solicita la reparación

Mantenimiento correctivo por revisión

Todas las actividades que se realicen en este tipo de mantenimiento estarán planificadas y se encuentran descritas en el plan anual de mantenimiento, el cual debe ser elaborado en concordancia con los demás departamentos, sobre todo con aquellos donde se realizan constantemente actividades que pueden impedir el correcto funcionamiento, entre estas áreas están:

Habitaciones: Cada semana o quincena, los operadores de mantenimiento de las habitaciones deben hacer una revisión basada en una lista de revisión elaborada con anterioridad

Cocina: Cada semana se debe hacer una revisión de todo el equipo de los equipos del departamento de cocina.

Mantenimiento contratado

En algunos casos, el hotel no cuenta con el equipo ni con el personal necesario para realizar un tipo específico de mantenimiento, y se debe contratar a alguna empresa o persona física para que lo realice. El jefe de mantenimiento debe supervisar que estos contratistas realicen los trabajos de acuerdo con lo estipulado, como por ejemplo el mantenimiento a los ascensores del hotel.

Formas impresas

Cabe mencionar que para una adecuada gestión, este departamento utilizara diferentes formas impresas para cada tipo de mantenimiento, sea este preventivo, correctivo o contratado, los cuales deberán tener la solicitud y firma del jefe departamental que solicita el mantenimiento, así como la aprobación del jefe del departamento de Mantenimiento. En los procesos de mantenimiento contratado deberá tener el visto bueno de administración general o gerencia; y el proceso será establecido en cada hotel. En la ilustración 5 se muestra un ejemplo de forma impresa de reportes para el mantenimiento de un área del hotel.

Ilustración 5. Orden de Mantenimiento.

ORDEN DE TRABAJO DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO		0000100	DÍA	MES	AÑO
					
DEPARTAMENTO:					
SOLICITADO POR:			APROBADO POR:		
TRABAJO A REALIZAR:					
TRABAJO RECIBIDO CONFORME:					
NO ESCRIBA DEBAJO DE ESTA LINEA					
ORDEN N°		PRIORIDAD: N	NORMAL	URGENTE	
TÉCNICO ASIGNADO:		F. INICIO		F. FIN	
RAZÓN POR LA INTERRUPCIÓN DEL TRABAJO:					
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	V. UNITARIO	TOTAL
OBSERVACIONES:					
Firma del jefe departamental solicitante			Firma del jefe de Mantenimiento		

Fuente: Elaboración propia en base a formas impresas de la hotel Howard Johnson. Loja- Ecuador

Referencia bibliográfica

- Barragán, d. R. (2010). *Hotelería*. (P. E. Central, Ed.)
- Báez, C. S. (2009). *Hotelería* (4ª edición ed.). (V. Estrada Flores, Ed.) México: Grupo Editorial Patria S.A.
- González, C. (2009). *Servicio de Habitaciones*. Obtenido de <http://turismoparatodos.org.ar/libros/habitaciones.pdf>
- Cañizares, S. (2007). *Lasatisfacciónlaboralenlosestablecimientohoteleros*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/398/39802010.pdf>
- Santomá, R. (2009). *Elementos de gestión que llevarán a una cadena hotelera*. Obtenido de <http://www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf16.pdf>
- Casillas, S. B. (2005). *Hotelería*. México.
- Martinez, J. (2010). *Los sistemas de información en la gestión Hotelera*. Obtenido de <http://dugi-doc.udg.edu/bitstream/handle/10256/11541/tjmr1del.pdf?sequence=1>
- Turégano, M.Á. (2005). *Turismo, empleo y desarrollo*. Obtenido de <http://www.raco.cat/index.php/papers/article/viewFile/52751/60701>
- BRUNET, I. (2007). *Calidad y recursos humanos del sector hotelero*. Obtenido de <file:///C:/Users/Nathy/Downloads/53-53-1-PB.pdf>
- Gandara, J. (2009). *La importancia de la cultura organizacional en el sector hotelero*. Obtenido de https://www.researchgate.net/profile/Jose_Gandara/publication/242696641_LA_IMPORTANCIA_DE_LA_CULTURA_ORGANIZACIONAL_EN_LA_GESTION_DE_EMPRESAS_TURISTICAS_EL_CASO_DE_BLUE_TREE_HOTELS/links/540474ef0cf2bba34c1c8b40/LA-IMPORTANCIA-DE-LA-CULTURA-ORGANIZACIONAL
- Moraes, G. d. (2007). *Análisis Hotelero*. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v16n3/v16n3a03.pdf>
- Fernández-Cabrera, S. M. (2004). *La gestión de calidad en las empresas hoteleras*. Obtenido de [file:///C:/Users/Nathy/Downloads/15-61-1-PB%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Nathy/Downloads/15-61-1-PB%20(1).pdf)

- Moreno, L. C. (2010). *Hotelería*. Obtenido de <http://www.uaim.edu.mx/carreras/turismo%20empresarial/05TRIM/HOTELERIA.pdf>
- Iarlori, C. (2008). *Aspectos de Gestión Hotelera*. Obtenido de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC059960.pdf>
- Yepes, V. (2004). *Calidad de Diseño y Efectividad de un sistema Hotelero*. Obtenido de <http://personales.upv.es/vyepesp/96YXX01.pdf>
- García, B. (2012). *Calidad y Estrategias Gerenciales Hotelera*. Obtenido de <file:///C:/Users/Nathy/Downloads/Dialnet-CalidadYEstrategiasGerencialesEnEmpresasHotelerasD-4327162.pdf>
- Barboza*, M. M. (2013). *Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros*. Obtenido de <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n2/v22n2a06.pdf>
- Navarrete, V. (2016). *Calidad en el servicio de las empresas hoteleras*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/3127/1/CALIDAD%20EN%20EL%20SERVICIO%20DE%20LAS%20EMPRESAS%20HOTELERAS%20DE%20SEGUNDA%20CATEGOR%C3%8DA.pdf>
- Gonzales, R. (2008). *Seguridad en el hotel*. Obtenido de Equipamiento de Hoteles: file:///C:/Users/Nathy/Downloads/201604_Reportaje-SeguridadHoteles_Hostelpro.pdf
- Vega, R. (2002). *La calidad percibida de los servicios de establecimientos hoteleros*. Obtenido de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/304/260>
- Tordera, N. (2002). *Dimensiones de Calidad de Servicio en Hosteria*. Obtenido de <http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/viewFile/298/255>
- Fernández, C. L. (2004). *Dimensiones y medición de la calidad de servicio en empresas hoteleras*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/109/10900303/>
- Barragán, d. R. (2010). *Hotelería*. (P. E. Central, Ed.)

Gestión del Sector
Alojamiento - Hotel
Edición digital 2017-2018.
www.utmachala.edu.ec

Redes

Redes es la materialización del diálogo académico y propositivo entre investigadores de la UTMACH y de otras universidades iberoamericanas, que busca ofrecer respuestas glocalizadas a los requerimientos sociales y científicos. Los diversos textos de esta colección, tienen un espíritu crítico, constructivo y colaborativo. Ellos plasman alternativas novedosas para resignificar la pertinencia de nuestra investigación. Desde las ciencias experimentales hasta las artes y humanidades, Redes sintetiza policromías conceptuales que nos recuerdan, de forma empeñosa, la complejidad de los objetos construidos y la creatividad de sus autores para tratar temas de acalorada actualidad y de demanda creciente; por ello, cada interrogante y respuesta que se encierra en estas líneas, forman una trama que, sin lugar a dudas, inervará su sistema cognitivo, convirtiéndolo en un nodo de esta urdimbre de saberes.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA

Editorial UTMACH

Km. 5 1/2 Vía Machala Pasaje

www.investigacion.utmachala.edu.ec / www.utmachala.edu.ec

ISBN: 978-9942-24-091-0

