

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO EN EL ÁREA DE HOTELERÍA

**KAREN PATRICIA BERMEO
ANGELY JASBLEIDY VARGAS MORALES
JENNY XIMENA HORMAZA**



**CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE LA EDUCACION SUPERIOR.
(CUN)**

**Facultad de Administración Turística y Hotelera
AUDITORIA HOTELERA**

BOGOTÁ D.C.

2014

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO EN EL ÁREA DE HOTELERÍA

PRESENTADO POR:

**KAREN PATRICIA BERMEO
ANGELY JASBLEIDY VARGAS MORALES
JENNY XIMENA HORMAZA**

PRESENTADO A:

DOCENTE. PAOLA ARDILA



**CORPORACION UNIFICADA NACIONAL DE LA EDUCACION SUPERIOR.
(CUN)**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
AUDITORIA HOTELERA**

BOGOTÁ D.C.

11 DE OCTUBRE DE 2014

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 OBJETIVOS GENERALES Y ESPECIFICOS	4
1.2 DEFINICION DE MANTENIMIENTO	5
1.2.3 Mantenimiento Correctivo.....	5-6
1.2.4 Mantenimiento Preventivo.....	6-7
1.2.5 Mantenimiento Predictivo.	8
1.3 ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO.....	8
1.4 FUNCIONES.....	9-10
1.5 PROCESOS.	11
1.6 EQUIPOS E INSUMOS DEL AREA DE MANTENIMIENTO.....	14-15
1.7 DOCUEMNTACION Y FORMATOS DEL AREA.....	15...24
1.7.1 Manuales y Planos.....	16-17
1.7.2 Baja de Equipos Tecnológicos.....	17-18
1.8 CONSLUSIONES.....	25
1.9 BIBLIOGRAFIA.....	26

INTRODUCCION

Los hoteles constituyen un elemento esencial de la infraestructura turística que ha evolucionado hasta convertirse en una organización compleja que demanda una administración técnica y especializada del más alto nivel. En el ámbito hotelero, las gerencias de seguridad y mantenimiento son clave para el desarrollo de una buena administración, ya que el óptimo funcionamiento, el logro de objetivos y la rentabilidad de la industria hotelera dependen de una dirección adecuada. Mediante un estudio exhaustivo y realista de las áreas de gerencia, seguridad y mantenimiento, el autor contribuye a la capacitación del personal que trabaja en el sector hotelero con la finalidad de que encuentren alternativas idóneas para elevar la calidad de sus servicios y así garantizar la satisfacción del cliente. Una obra destinada a los gerentes de hoteles, a los responsables directos de la administración, la seguridad y el mantenimiento de los mismos, así como a los estudiantes de Turismo para motivarlos a cumplir el objetivo de servir con calidad técnica y humana.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Influir directamente con la estancia confortable del huésped dentro de las instalaciones del hotel con la capacidad de producir con calidad, seguridad y rentabilidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 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.
- Evitar accidentes.
- Evitar incidentes y aumentar la seguridad para las personas.
- 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.

La necesidad de organizar adecuadamente el servicio de mantenimiento con la introducción de programas de mantenimiento preventivo y el control del mantenimiento correctivo hace ya varias décadas en base, fundamentalmente, al objetivo de optimizar la disponibilidad de los equipos productores.

DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO

El departamento de mantenimiento tiene como finalidad actuar sobre una instalación o equipo de modo que su SEGURIDAD, CALIDAD, FIABILIDAD, CONFORTABILIDAD Y RENTABILIDAD sea la máxima posible y a un costo mínimo. Se dice que este departamento es un mal necesario porque es un generador de costos, pero a su vez es un servicio que se presta a favor del confort del cliente.

Concluyendo esta idea decimos que el departamento de mantenimiento es el conjunto de medios materiales y humanos que están destinados a garantizar en todo momento el correcto funcionamiento del hotel en la parte de ingeniería, así como los equipos de operación de los cuales dependen todos los departamentos y áreas del hotel.

Los tres elementos indispensables que no pueden fallar en el área de mantenimiento son:

- El suministro de energía eléctrica.
- El servicio de agua potable.
- El suministro de los combustibles.

En el departamento de mantenimiento de un hotel se debe manejar un nivel profesional en el personal, el cual sea consciente de la optimización de la producción y el servicio a los clientes sin que se comprometa la seguridad del Recurso Humano de la empresa.

TIPOS DE MANTENIMIENTO

• MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Es el que se realiza debido a una falla de un equipo o maquinaria que se genera de un momento a otro, es decir es la reparación que se hace cuando el equipo de dejado de operar. El cual no es planificado y se puede dar por causas inesperadas o por falta de mantenimiento preventivo. Es recomendable utilizarlo lo menos posible, pues resulta generalmente más caro que el mantenimiento preventivo, ya que las reparaciones son regularmente más onerosas, consumen más tiempo y además, podrían ocasionar molestias al huésped.

Básicamente, hay que relacionar todo aquello (instalaciones, edificios) que ha de estar bajo la vigilancia y control de mantenimiento. Determinar sobre qué elementos concretos debemos aplicar las revisiones y la periodicidad de las mismas.

Debemos disponer de la información técnica adecuada que permita determinar los recursos humanos (propios o ajenos) y recursos técnicos necesarios en cada caso para poder aplicar el plan previsto.

Es importante que podamos evaluar los resultados a largo plazo, o sea, que habrá que tener un archivo histórico de las medidas tomadas y las incidencias acaecidas. Esto se debe hacer desde el mismo instante en que se compra una máquina o se amplía un local, el mantenimiento debe estar presente y debería ser consultado en el momento de la compra y/o nueva instalación para que en función de su experiencia y forma de trabajar indique qué materiales son los más aconsejables o soluciones técnicas más adecuadas con el fin de reducir recambios y simplificar su labor. Lo cual se debe hacer por medio de recursos propios o recursos ajenos.

Es preciso tener en cuenta factores como: ubicación del hotel, talleres próximos, confianza en estos talleres, costos que representan, etc. Si se realiza el mantenimiento con recursos propios o externos se debe controlar y exigir calidad, o sea que debe haber una persona de confianza, interna o externa, que evalúe a corto y largo plazo si lo que se hace está bien.

Recursos propios: Entre los diferentes factores que aconseja utilizar para los recursos propios se resumen los que son más importantes:

- Volumen de trabajo previsto.
- Temporada de actividad.
- Magnitud de las instalaciones.
Proximidad de recursos externos.
- Dimensiones y categoría de centro hotelero.
- Complejidad técnica de las instalaciones.

En todos los casos es seguro que una parte del mantenimiento preventivo y correctivo se realice con recursos ajenos.

Recursos ajenos: Son aquellos que no forman parte directamente de la plantilla del Hotel y que su contratación depende de factores variables.

- Contratación: el objetivo fundamental de la contratación ha de ser que se solucione un problema a un precio aceptable sin depender de ellos en el futuro.

La empresa a contratar debe cumplir, básicamente, los siguientes requisitos:

- Tener infraestructura suficiente.
- Capacidad de reacción rápida.
- Precio razonable

El costo tiene que ser el menor posible pero que permita a la empresa contratada tener su beneficio.

El tiempo depende mucho de las condiciones generales tales como ubicación, especialmente, etc. No importa que el período pueda ser largo (varios años) si hay una cláusula que permita rescindir el contrato.

En cualquier caso es aconsejable que una tercera persona supervise y controle los trabajos que realizan (hay que disponer de información de modificaciones, calidad de los materiales utilizados, dirección de los suministradores, etc.

• MANTENIMIENTO PREVENTIVO

Este tipo de mantenimiento es el que se hace a la maquinaria o equipo de una forma rutinaria y programada para alargar la vida útil del mismo, se planifica de acuerdo a un orden establecido en el cual aparece la fecha en la cual se le tiene que dar mantenimiento e indica el alcance paso a paso que necesita de acuerdo al calendario. Es importante realizar este tipo de mantenimiento ya que se puede prevenir la falla de la pieza que esta por averiarse. Generalmente se programan cuatro tipos de acciones: inspección, servicio, corrección y reparación.

Inspección: debe efectuarse de la siguiente forma:

- a) Ocular: se detectan las fallas que se encuentran a la vista: corrosión, desgaste, etc.
- b) Sensible al olfato: en este caso, pueden percibirse fugas de gas, elementos a punto de quemarse. +
- c) Sensibles al tacto: se advierten vibraciones, humedades, temperaturas, etc.

Servicio: Es el conjunto de acciones periódicas programadas para que el sistema funcione correctamente. Los servicios más comunes que requieren tareas de mantenimiento son ascensores, limpieza de tanques, equipos informáticos y tecnológicos, etc.

Corrección y reparación: es el conjunto de acciones implementadas ante desperfectos, desgastes por paso del tiempo y emergencias para que el sistema funcione correctamente.

Se debe implementar un Plan de Mantenimiento preventivo que incluye los siguientes puntos:

- a) Especificar detalladamente a qué área del edificio e instalaciones se proporcionará servicio de mantenimiento, para lo cual es necesario detallar e identificar los equipos involucrados.
- b) Contar con datos acerca de la operación de mantenimiento requerida, partes componentes y exigencias de cada equipo.

- c) Disponer de manuales de revisión que incluyan: métodos, rutas, herramientas e instrumentos necesarios.

Métodos. Dentro del programa de mantenimiento se debe establecer métodos de trabajo basados en la revisión y el control; por ejemplo las instalaciones electromecánicas (ascensores, equipos de cocina filtros de aire, etc.) y de la obra civil (cerrajería, reparaciones de pisos, pintura en paredes, etc.)

Rutas. Se denomina ruta al recorrido de áreas de trabajo con el fin de detectar desperfectos en alguna de éstas y en el caso de hallarlos, aplicar los trabajos de reparación correspondientes, herramientas e instrumentos necesarios. Además de disponer del material y del personal idóneo para realizar las reparaciones, es imprescindible contar con Fichas técnicas en donde se especifiquen los desperfectos, las tareas realizadas, etc. y herramientas que permitan realizar las operaciones específicas.

El Mantenimiento Preventivo Planificado (MPP) es el conjunto de medidas que se toman para que los medios básicos tengan la atención debida al efectuar las inspecciones necesarias en los mismos y, a su vez, que todos los tipos de mantenimiento se lleven a cabo de acuerdo a las normas establecidas.

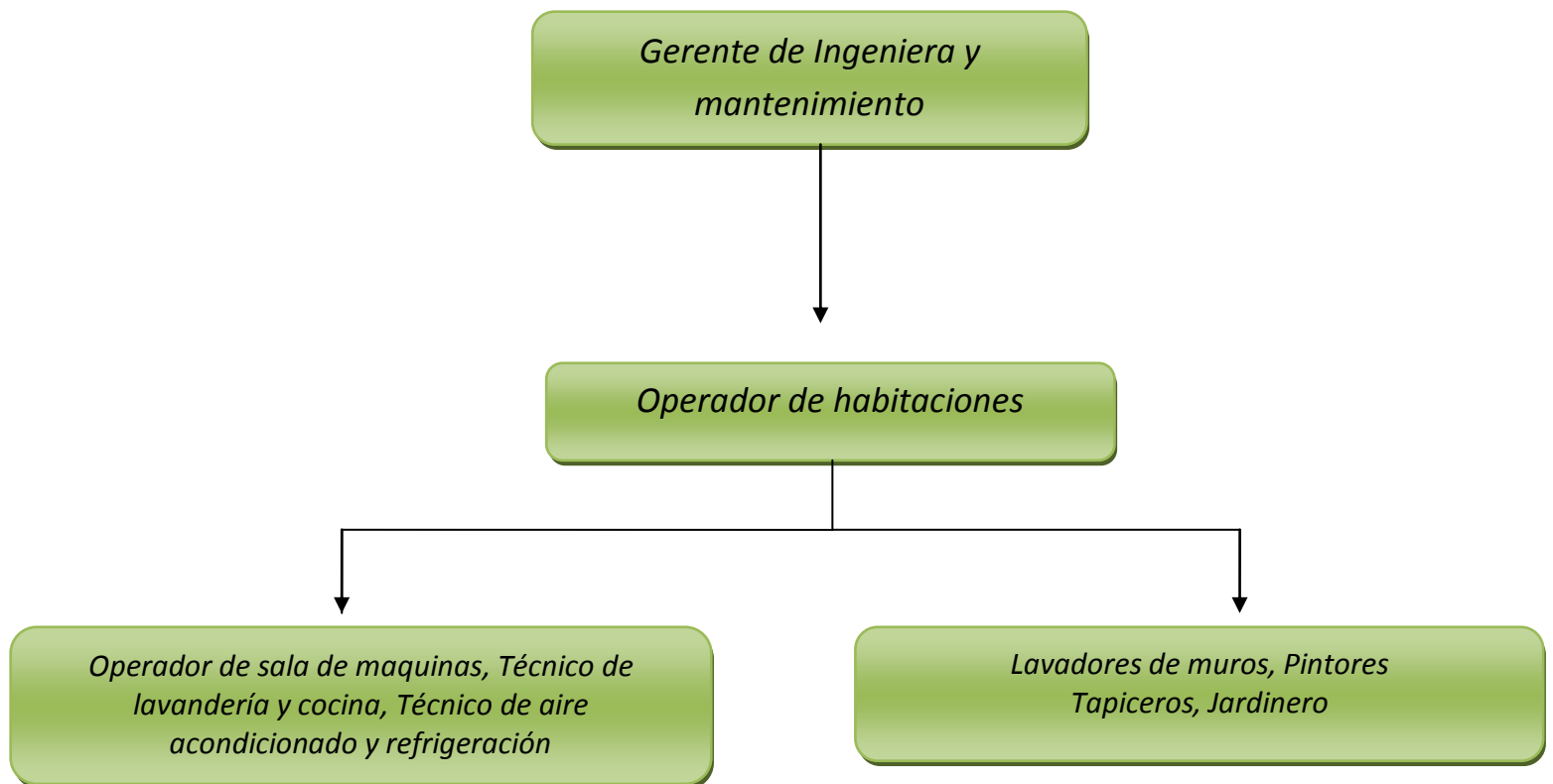
Las tareas principales del MPP son:

- 1) Anticiparse al desgaste prematuro de los medios básicos y mantener los mismos siempre en buen estado.
- 2) Realizar el mantenimiento de los medios básicos conforme al plan.
- 3) Asegurar el mayor aprovechamiento del tiempo de trabajo de los equipos, realizando el número adecuado de mantenimientos con la mayor economía de tiempo y anticiparse a las averías que puedan surgir en los mismos.
- 4) Garantizar en lo posible las piezas de repuesto y materiales necesarios para los mantenimientos, así como el número suficiente de trabajadores para su realización.
- 5) Analizar los costos de mantenimiento para lograr la mayor economía.
- 6) Programar los trabajos en días y horas que no afecten los servicios.

MANTENIMIENTO PREDICTIVO

Es el mantenimiento que se predice que necesitan los equipos, este va mas allá de mantenimiento preventivo, por lo general este tipo de mantenimiento demanda el uso de alta tecnología para el análisis de las piezas y requiere de un estudio profundo del comportamiento de los equipos.

ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO



FUNCIONES

Gerente de Ingeniería y mantenimiento: Asegurar el buen y seguro funcionamiento del inmueble, la permanencia de los equipos y las instalaciones optimizando los recursos y administrando la energía que se utiliza en el hotel

Responsabilidades:

- Asegura el uso eficiente y continuo de todos los equipos del hotel.
- Optimizar los recursos energéticos utilizados en la operación del hotel.
- Se asegura de contar con el personal adecuado y necesario para el manejo correcto de equipos e instalaciones de acuerdo al hotel.
- Participa con el comité ejecutivo, en la coordinación de las acciones necesarias en caso de emergencia para el resguardo del inmueble, sus equipos y la seguridad de huéspedes y colaboradores.
- Coordina las mejoras realizadas al inmueble y equipos del hotel.
- Supervisa y controla el funcionamiento operativo del departamento.
- Velar por su porte y aspecto y el de su personal.
- Asegurar la actualización de planos y documentos técnicos de la Instalación

Operador de mantenimiento: Asegurar el buen y seguro funcionamiento de las instalaciones y equipos, tomando como base el programa de mantenimiento preventivo y participa en la administración de la energía que utiliza un hotel.

Responsabilidades:

- Se asegura buen funcionamiento y sus equipos y parámetros de operación.
- Coordina el uso eficiente de los energéticos.
- Realiza las funciones de control del área.
- Participa en las acciones para asegurar la integridad de las instalaciones y equipos, así como la de la seguridad de huéspedes y colaboradores.
- Supervisa y controla el estado de las instalaciones.
- Mantener una estrecha relación con los demás Departamentos

Operador de Habitaciones: Es el responsable del buen y seguro funcionamiento de los equipos de las habitaciones, centros de consumo, áreas públicas y áreas de servicio. Así como la buena apariencia de estas áreas, el avance y la aplicación de los programas de mantenimiento preventivo.

Responsabilidades:

- 1) Realiza trabajos de:
 - Tapicería y alfombra
 - Electrónica, sonido y TV
 - Aluminero
 - Pintor
 - Barnizador

- *Electricista*
- *Plomero*
- *Carpintero*
- *Cerrajero*
- *Albañil*
- *Aire acondicionado*

2) *Realiza el control de las actividades del departamento*

3) *Recibe las órdenes de trabajo del Gerente de Mantenimiento y el número de las habitaciones de acuerdo al programa de mantenimiento preventivo.*

Para el mantenimiento de las cocinas, el departamento de mantenimiento asigna a un operador con el nombre de Operador de Cocina y este tendrá a su cargo la responsabilidad de darle mantenimiento al equipo e instalaciones del área de cocina.

Jardinero: *Responsable de todos los trabajos relacionados con el mantenimiento, decoración y limpieza de las áreas verdes, plantas, arboles y jardinería del hotel.*

Responsabilidades

- *Realiza el mantenimiento de áreas verdes, plantas, árboles y jardinería.*
- *Asegura la limpieza de áreas verdes, plantas, árboles y jardinería.*
- *Apoya la decoración de áreas públicas mediante la colocación de plantas y árboles.*

PROCESOS

Son todo el conjunto de sistemas que se llevan a cabo para la operación de un hotel tales como:

- Sistemas de tratamiento de agua.
- Redes de tuberías agua potable, drenajes y pluvial.
- Sistemas de suministro de energía y transformación de la misma.
- Sistemas de aire acondicionado central.
- Sistemas de redes telefónicas, datos, video y alarmas

A pesar del cuidado las paredes se mancharan y las alfombras se ensuciaran y necesitaran una limpieza profunda en los casos graves de desgaste las paredes se agrietaran los muebles se romperán y la tapicería se desgastara, este proceso es uno de los casos más frecuentes para el área de mantenimiento. De este trabajo se encargan los lavadores de muros, los peones, los tapiceros y los pintores.

El jefe de mantenimiento es el encargado de programar una habitación cada día para la limpieza y el lavado de paredes, el equipo de trabajador se ocupa de la habitación por la mañana los muebles se llevan al taller, los lavadores de muro lavan las paredes y lavan con jabón la alfombra de la habitación. Por la tarde si las condiciones de secado son buenas se llevan a la habitación. Puesto que las habitaciones que no estén en orden no generan ingresos, por lo tanto el jefe de mantenimiento se esfuerza siempre en que el esfuerzo sea mínimo. La redecoración de las habitaciones en una empresa más compleja, que requiere que una habitación este fuera de servicio durante varios días puesto que en ese tiempo se transforman por completo.

El ingeniero inspecciona y verifica todos los sistemas de calefacción plomería y aire acondicionado. Solo después de que se hayan empalmado y pintado se regresan los muebles y la alfombra. Por lo común una o dos habitaciones están fuera de orden durante todo el año. Cuando llega la temporada baja la administración suele cerrar dos pisos y se los confía al encargado de mantenimiento. En esta temporada se contratan servicios de pintores del exterior a fin de suplementar el trabajo del personal regular en el proyecto de redecoración de habitaciones. El encargado de mantenimiento lleva registros precisos de todas las labores y se redecora cada habitación cada 5 o 6 años.

Aun cuando el jefe de mantenimiento se concentra en habitaciones de huéspedes su labor no termina ahí si no que tiene que limpiar corredores, vestíbulos, los espacios públicos y las oficinas, mantener en orden los baños y preparar los salones de reuniones.

Para todas estas actividades el personal de mantenimiento incluye limpiadores de vestíbulos, limpiadores nocturnos y encargados de baños; Como ayuda para planear el trabajo, el jefe de mantenimiento recibe una hoja de actividades semanales y diarias donde incluyen los arreglos que requiere el hotel. Además el jefe de mantenimiento lleva a cabo todas las compras para el departamento y participa activamente en la decoración de interiores.

Otro proceso que se lleva a cabo es en la parte de ingeniería, este trabaja casi completamente detrás de escena pero desempeña funciones igualmente importantes para el mantenimiento del hotel. El ingeniero jefe dirige las actividades y supervisa a su personal de técnicos especializados.

El personal de ingeniería de la mayoría de los hoteles incluye al ingeniero jefe, cinco ingenieros titulados y ingenieros que se les aplica el calificativo de especialistas en reparaciones generales.

Este proceso se divide en seis campos principales: electricidad, plomería, calefacción, ventilación y aire acondicionado, refrigeración y reparaciones y mantenimiento de edificio.

Electricidad: Todos los aparatos eléctricos, los enchufes y los interruptores deben estar en buenas condiciones de uso. Hoy día, la mayoría de los hoteles dependen de compañías de servicio público para suministro de energía eléctrica; sin embargo muchos hoteles mantienen su generador de luz eléctrica lista para usarlo.

Plomería: El mantenimiento de tubería de un hotel no es una tarea fácil. Con un baño completo en casi todas las habitaciones y con el equipo necesario en la cocina de un restaurante, además del sistema de agua caliente circulante; los hoteles tienen un sistema de agua fría por separado pues un huésped que carezca de agua caliente o fría no tardara en mostrar su descontento.

Las llamadas que se reciben con frecuencia en esta área se refieren a los excusados, antes del que trabajador acuda a su habitación se equipa con una sonda y una bomba.

Calefacción: En invierno se trata de mantener una temperatura regular y apropiada, no obstante, en primavera y en otoño es conveniente eliminar el frío sin calentar excesivamente el hotel, esto no constituye una tarea fácil.

Ventilación y aire acondicionado: El siguiente campo de mantenimiento incluye la ventilación y el aire acondicionado. Por supuesto, los cambios regulares de aire son obligatorios y para lograrlos se necesita maquinaria, así que el ingeniero y su personal toman obligación de la adecuada ventilación.

Refrigeración: Todos los hoteles requieren instalaciones de refrigeración para satisfacer las necesidades de la cocina y del departamento de camareros y en cualquier hotel hay grandes cámaras y refrigeradores que deben funcionar las 24 horas del día sin interrupción.

Reparaciones Generales: En el momento que sea necesario romperse las paredes para realizar reparaciones eléctricas o de plomería el departamento de ingeniería tendrá que encargarse de la reparación posterior de la pared. Los ingenieros también realizan trabajos de soldadura, se encargan de las cerraduras y los elevadores que deben estar en constante inspección.

A todos estos procesos se le denomina Sistema Operativo de mantenimiento el cual especificamos a continuación:

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.

- **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 maquinas, el equipo y las instalaciones.

Tipos de control

Al Departamento de Mantenimiento corresponden los siguientes 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.

Seguridad edilicia

Toda acción planificada o espontánea, sin importar la función que desarrollamos en ese sistema de relaciones humanas que es un hotel, incluye la probabilidad de un acontecimiento posible no deseado.

Esos acontecimientos posibles no deseados lo llamamos generalmente "accidentes" y es, por lo general, el resultado de una acción imprudente previa. La seguridad edilicia es el conjunto de las acciones destinadas a la reducción de la probabilidad de un acontecimiento posible no deseado con relación al objeto arquitectónico y urbanístico que conforma el establecimiento hotelero.

El personal de mantenimiento debe constatar periódicamente el estado de la conservación de los elementos constitutivos de las fachadas y determinar la existencia de eventuales deficiencias.

Hay dos grandes grupos de riesgos en seguridad externa edilicia:

- **Los balcones:** Son afectados por lluvias, variaciones de temperatura, deficiencias destructivas de origen, cargas excesivas como consecuencia de un uso inadecuado (maceteros colocados cerca del borde externo del balcón o la presencia de construcciones antirreglamentarias).

- **Los elementos no estructurales de fachadas:** esto quiere decir ménsulas, carteles comerciales, cornisas, etc. También son afectados por los agentes erosivos como las lluvias y las variaciones de temperatura. Por lo cual, deben ser verificados para evitar desprendimientos y caídas.

¿Por qué implementar una estrategia de seguridad edilicia en un establecimiento hotelero? En respuesta a esta pregunta podemos apuntar al menos cuatro razones básicas:

1. El huésped en forma consciente o inconsciente requiere seguridad durante su estancia.
2. El prestador de servicios hotelero debe establecer la mejor estrategia a fin de evitar que pueda ocurrir un accidente que pueda afectar personas (huéspedes, empleados, visitantes, etc.) y bienes.
3. Es una exigencia legal.
4. Siempre ocurren accidentes, aún disponiendo de estrategias y tecnologías de prevención muy avanzadas.

Es un sistema básico para la prevención de accidentes implantado por el Departamento de Mantenimiento del establecimiento y que debe ser interpretado como un programa secuencial y metodológico de procedimiento operativos que permitan aumentar la eficacia del funcionamiento del hotel, así como la evaluación permanente y adecuación periódica del sistema.

Iluminación de áreas

El responsable del mantenimiento del establecimiento hotelero debe verificar el correcto funcionamiento de la iluminación exterior en determinadas áreas donde se pueden cometer delitos. Algunas de estas áreas pueden ser:

- Áreas de Estacionamientos.
- Zonas aledañas y linderos.
- Áreas de Servicio.
- Pasillos.
- Albercas / piscinas.
- Parques y jardines.

Verifique el estado de luminarias y evite así situaciones desagradables.

EQUIPOS E INSUMOS DEL AREA DE MANTENIMIENTO

Un hotel cuenta con una diversidad de equipos e instalaciones que hacen que el respaldo que se da del servicio se complete con la estadía confortable del cliente o huésped.

Dentro de los equipos encontramos los siguientes

- Equipo de aire acondicionado y refrigeración: Encargados del abastecimiento y distribución de agua de todo el hotel.
- Equipo de ventilación y extracción: Equipos que hacen un ambiente adecuado por área, dependiendo del requerimiento de la misma.
- Equipo generador de vapor: Es una máquina o dispositivo de ingeniería, donde la energía química, se transforma energía térmica. Generalmente es utilizado en las turbinas de vapor para generar vapor, habitualmente vapor de agua, con energía suficiente como para hacer funcionar una turbina en un ciclo de Rankine modificado.

Los generadores de vapor se diferencian de las calderas por ser mucho más grandes y complicados.

- Equipo calefactor: El calefactor o estufa es un aparato, normalmente eléctrico, que proporciona a una estancia o recipiente un flujo rápido de aire caliente continuo mediante un radiador que genera una fuente de calor y un ventilador que calienta rápidamente el aire y lo transmite al lugar en que se encuentre.
- Equipos hidroneumáticos y de bombeo: encargados del abastecimiento y distribución de agua de todo el hotel.
- Equipos de cocina y pastelería: algunos como: mesas de trabajo, amasadora, cilindradora o rollera, cortadora de pan, cuarto de crecimiento, hornos, rejillas para enfriamiento, batidora eléctrica, maquinas para hacer pan, máquina para hacer helado, máquina para empacar al vacío, procesador de alimentos, dispensador de crema chantilly.
- Sistemas de tratamiento de agua: es el encargado de mantener el hotel en buenas condiciones de sanidad por medio del tratamiento de sus aguas residuales en todas sus áreas.
- Sistema contra fuego y de riego: conjunto de medidas y aparatos usados para la protección contra incendios y paralelamente el cuidado de áreas verdes.
- Sistemas de piscina, fuentes y lago: sistemas de tubería, cableado y riego en los cuales se lleva un manejo adecuado para el buen funcionamiento de las diferentes áreas.
- Sistemas de comunicación, sonido y video: Incluye todos los equipos, cableado, redes e instrumentos necesarios para tener la música de ambiente, sonido, video y comunicación para y con el huésped. También comunicación interna.
- Equipos de lavandería: plancha manual, calandra, fregaderos, pesebres, estanterías con ruedas, estanterías fijas, lavadoras, lavadoras de seco, secadoras, centrifugadoras.
- Equipos varios

DOCUMENTACION Y FORMATOS DEL AREA

Para la planificación, ejecución y control del mantenimiento, se utilizarán los siguientes Registros Técnicos:

- Carpeta de información y Control del equipo
- Plan Anual de MPP
- Plan Mensual de MPP

La carpeta de información y control del equipo, constará de los siguientes documentos:

1. Instrucciones de mantenimiento dadas por el fabricante.

2. Datos técnicos del equipo.
3. Récord de mantenimiento y reparaciones efectuadas.
4. Piezas de repuesto.
5. Control de lubricación del equipo.
6. Instrucciones técnicas.
7. Instrucciones de Operación dadas por el fabricante.

La información y control del equipo, contará de los documentos que se relacionaron anteriormente, los cuales se archivarán en una carpeta o expediente. Cada carpeta tendrá un número de orden del uno en adelante y en forma consecutiva.

El modelo Datos Técnicos corresponde a los fundamentales del equipo.

El modelo "Récord de mantenimiento y reparaciones efectuadas" se irá haciendo paulatinamente, de acuerdo a las posibilidades y tratando siempre que los datos registrados sean los más completos y exactos posible. En el modelo "Control de Lubricación" se anotará el reglamento de lubricación para equipo, fundamentándose en el estudio que realiza el Ministerio de la Industria Básica.

La carpeta de información y control del equipo servirá además para archivar las Instrucciones Técnicas y otros documentos, modelos, etc., así como cualquier información que sea necesaria. Además es bueno señalar que se trabajará de conjunto con el MPP, la introducción de técnicas de diagnóstico, las cuales en un futuro reflejarán ahorros significativos en horas hombre y recursos materiales.

Equipos auxiliares:

Reseñar los elementos auxiliares tales como:

Contactores, relees, electroválvulas, tipos de fusibles, magnetotérmicos, presostatos, termostatos, manómetros, etc.

En general todo lo que se considere que puede ser útil para conseguir un mantenimiento ágil y eficaz.

Archivo de manuales de equipos con las características y directrices de mantenimiento

Por las ventajas obvias de tener un archivo con todos los manuales de la instalación, arquitectura y equipos, se debe formar uno lo más completo posible con el fin de facilitar los trabajos de mantenimiento en este departamento, debe existir la siguiente documentación.

MANUALES Y PLANOS DE:

- Obra civil, en la que figuren los desagües y otros datos de construcción
- Instalación eléctrica
- Instalación de agua caliente sanitaria
- Instalación de aire acondicionado
- Instalación de combustibles
- Instalación de paso de conductos
- Instalación de extracciones
- Instalación de pararrayos
- Instalación de detección de incendio (SADI)
- Instalación de sistema de seguridad contra intruso (ITS)
- Instalación de ambiente musical y TV
- Instalación de hotelería y otros

- Instalación de vapor y agua presurizada
- Instalación hidroneumática
- Manual de emergencia y evacuación del establecimiento.

Archivos de manuales técnicos, de equipos instalaciones, accesorios y suministros industriales
 Lista de proveedores que participaron en la obra e instalaciones, con dirección y teléfonos
 Plan contra catástrofe.

BAJA DE EQUIPOS TECNOLÓGICOS.

Se debe formar en cada instalación una Comisión Técnica, la que estará encargada de dar de baja a los equipos que así los requieran.

Deberán integrarla como mínimo los siguientes compañeros

- Director
- Jefe de mantenimiento
- Director económico
- Jefe de Área donde está instalado el equipo
- Ingenieros o técnicos de reconocido prestigio y conocimientos en la especialidad a la cual pertenece el equipo

La comisión quedará creada a partir de una reunión del Consejo de Dirección del hotel en que se apruebe, mediante acta, la participación de los integrantes específicos

Para cada equipo se conformará un modelo con los siguientes datos o según lo establecido por Contabilidad:

ACTA DE BAJA TÉCNICA DE LOS EQUIPOS TECNOLÓGICOS.	
Hotel :	Polo :
Equipo :	Especialidad :
Marca :	Modelo :
Nº de serie	País :
Fecha de fabricación :	Fecha de vencimiento de garantía
Fecha de puesta en marcha :	Valor residual :
Avería y / o rotura :	Fecha :
Causas :	
Responsable :	
Medidas a considerar para evitar repetición de la avería :	
Observaciones :	
Elaborado por :	Firma :
Cargo :	
Controlado por :	Firma :
Cargo :	

Parte de Averías

Esta parte es utilizada para el reporte de las averías que tienen gran incidencia en la satisfacción de los Clientes. Por lo tanto, todas las averías e inquietudes señaladas en esta parte, deben ser solucionadas con carácter de urgencia (menos de 30 minutos). Tal es el caso de:

- Funcionamiento incorrecto del aire acondicionado.
- Mal funcionamiento del ventilador.
- Instalaciones sanitarias con problemas técnicos.
- Problemas con el trabajo de las cerraduras.
- Filtraciones en los techos.
- Deficiencias en el sistema eléctrico.
- Incorrecto funcionamiento de los equipos de televisión.
- Otros.

Por otro lado encontramos aquellas quejas que por su naturaleza no tienen tanta incidencia en la satisfacción del Cliente, por lo que pueden ser resueltas con un margen de 6 horas. En este grupo se encuentran:

- Alineamiento de pinturas, cuadros, espejos, etc.
- Cambio de un espejo en la habitación.
- Pintar alguna parte de la habitación.
- Entre otros.

Período	Zona y aspectos a supervisar	Observaciones
MENSUAL	EXTERIORES - Aspecto general del conjunto. - Jardinería. - Instalación de riego. - Estado de limpieza de aceras y pavimento. - Iluminación de fachadas - Iluminación de exteriores. - Toldos y parasoles. - Seguridad.	
MENSUAL	TERRAZAS - Jardinería. - Marquesinas. - Toldos y parasoles. - Mobiliario. - Iluminación. - Pintura. - Limpieza.	
MENSUAL	PISCINA - Limpieza. - Tratamiento químico. - Paredes y fondos. - Sala de bombas y filtros. - Limpieza. - Pérdida de agua. - Horario de funcionamiento. - Análisis del consumo de los productos químicos.	

MENSUAL	APARCAMIENTO DE AUTOMÓVILES - Rayas de limitación de las plazas. - Puertas de accesos y barreras. - Ascensores. - Ventilación. - Iluminación. - Pintura. - Seguridad (Detector de incendio, Pulverizadores Mangueras de agua y extintores. - Limpieza.	
MENSUAL	ENTRADA GENERAL - Puerta de acceso. - Muelles de cierres. - Automatismo de foto celdas. - Felpudos, limpieza de pies. - Rótulos indicadores. - Limpieza de cristales. - Pintura.	
MENSUAL	LOBBY (HALL DE RECEPCIÓN) - Limpieza y abrillantado. - Iluminación. - Decorados. - Plantas. - Cabinas telefónicas. - Mobiliario. - Cuadros de información. - Música y megafonía. - Climatización. - Extintores. - Salidas de emergencia.	
MENSUAL	SALAS DE ESTAR - Limpieza y abrillantado. - Iluminación. - Decoración. - Plantas. - Mesas de juego. - Aparatos de TV. - Megafonía. - Ambiente musical. - Climatización. - Cortinas. - Extintores. - Puertas de emergencia.	
MENSUAL	PASILLOS HOTEL - Limpieza y abrillantado. - Iluminación. - Pisos. - Pintura. - Extintores. - Gabinetes portamangueras.	

	- Decoración.	
MENSUAL	BARES - Limpieza. - Iluminación. - Mobiliario. - Equipamiento tecnológico. - Decoración. - Cajas de empalmes eléctricos tapadas. - Ausencia de cables sueltos o instalaciones provisionales. - Climatización. - Extintores.	
MENSUAL	RESTAURANTES - Limpieza y abrillantado. - Iluminación. - Mobiliario. - Decoración. - Plantas. - Cortinas. - Pintura. - Buffets. - Limpieza. - Iluminación. - Decoración. - Conexiones eléctricas. - Carros de transportes. - Limpieza. - Ruedas. - Ambiente musical. - Climatización. - Ventilación. - Ausencia de olores de cocina. - Señalizaciones de emergencia. - Extintores. - Gabinetes portamangueras.	
MENSUAL	COCINA - Campana de extracción. - Limpieza anual de campanas y conductos por especialistas. - Verificar periódicamente la limpieza de los filtros. - Filtros de repuestos. - Pantallas fluorescentes con la protección adecuada. - Eficacia de la extracción. - Limpieza general del equipamiento técnico. - Iluminación general. - Pintura. - Alicatado de paredes. - Perdidas de agua (grifería). - Carros de transporte. - Calor y humedad. - Limpieza. - Ruedas y puertas.	

	- Ausencia de instalaciones eléctricas .provisionales, cables sueltos y cajas de empalmes. - Normas de ahorro de energía. - Normas de conservación y manejo higiénico de alimentos. - Conocimientos por el personal de las normas de seguridad. - Señalización de emergencia. - Extintores. - Gabinetes porta mangueras. - Salidas de emergencia. - Fugas de vapor. - Aislamiento de tuberías. - Instrumentos de medición.	
MENSUAL	CÁMARAS FRIGORÍFICAS - Limpieza. - Olores. - Perdidas de frío. - Estanterías, orden. - Estado técnico del equipamiento. - Temperatura congelación -20°C - Temperatura carnes +1°C - Temperatura pescado 0 a +1°C - Temperatura varios +3°C	
MENSUAL	LAVAVAJILLAS - Verificar métodos y prácticas de trabajo. - Limpieza diaria por el operador de la máquina. - Bandejas interiores - Filtros de aspiración. - Mesa de trabajo, cubos de basuras recogidos. - Vajillas y carros en su lugar. - Zonas de desperdicios limpias , ordenadas y sin olores.	
MENSUAL	ALMACENES - Limpieza y olores. - Acomodo de materias primas en estanterías. - Cajas de empalmes tapadas. - Ausencias de cables sueltos. - Ventilación. - Botellera acomodada. - Extintores, SADI y Gabinetes porta mangueras. - Tratamiento de desinfección y desratización.	
MENSUAL	LAVANDERÍA TINTORERÍA - Cajas de empalmes. - Ausencia de cables sueltos. - Estantería. Almacenamiento ordenado. - Estado del equipamiento técnico. Conocimiento del personal de las normas de seguridad y explotación. - Extintores, Gabinetes porta manguera - SADI. Análisis de los materiales que pueden ocasionar incendios. - Retirar los materiales que no pertenezcan al recinto. - Fugas de vapor y agua.	

	- Aislamiento de tuberías. - Instrumentos de medición. - Válvulas y accesorios.	
MENSUAL	SEGURIDAD - Normas de seguridad. - Planes de evacuación. - Armarios con elementos de primera intervención de emergencia : Caretas antigás Hachas Linternas Cinturones de seguridad. Extintores para primera intervención - Personal entrenado sobre normas y formas de actuar. - Roturaciones de advertencias e información. - Conocimiento de la situación del cuadro eléctrico general así como cuales son los interruptores que deben desconectar. - Revisión de los extintores. - Presiones de agua en los gabinetes porta mangueras. - Funcionamiento de las bombas. - Practica periódica del personal. NORMAS BÁSICAS - Evitar almacenar colchones y demás materiales combustibles en lugares como sala de máquinas, recintos de cuadros eléctricos etc. - Evitar manchas en el suelo de combustibles o aceite - Evitar envases de pintura,. Disolventes o combustibles en lugares inapropiados. - Evitar instalaciones provisionales de gas, vapor o eléctricas. - Tomar las máximas precauciones en los trabajos de soldadura. - Almacenar cada cosa ordenadamente en el lugar apropiado.	
	- Evitar fumar en carpintería, lencería, talleres de tapicería y demás áreas de mantenimiento que por sus características lo requiera. - Cumplir las normas de seguridad del trabajo en la explotación y el mantenimiento.	

PIZARRAS ELÉCTRICAS DE DISTRIBUCIÓN Y MANDO

OPERACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		PERIODICIDAD					
		D	H	M	T	S	A
1	Estado de los fusibles y señalizaciones.		x				
2	Tensión de servicio.		x				
3	Contactores, interruptores y disyuntores, verificando el funcionamiento y maniobra.					X	
4	Verificación y reapriete de conexiones eléctricas.					x	
5	Revisión general del cableado, comprobar calentamiento de los conductores.					x	
6	Limpieza general del panel.					x	
7	Revisión de pintura.					x	
8	Comprobación de equipos de medidas.					x	
9	Comprobación del correcto funcionamiento de los automáticos de protección.					x	
10	Verificación de puesta a tierra.					x	
11	Verificar aislamiento eléctrico y actuación del diferencial.					x	

GRUPO ELECTRÓGENO

OPERACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		PERIODICIDAD					
		D	H	M	T	S	A
1	Revisar niveles de aceite, agua y combustible.	x					
2	Comprobación de batería - Nivel de electrolito (5mm arriba de las placas). - Engrase de los bornes. - Ciclo de carga, si procede.		x	x x			
3	Revisar mangueras de agua y combustible y apretar abrazaderas y conexiones.					x	
4	Revisar correas del ventilador y ajustar tensión.					x	
5	Revisar tablero de control.					x	
6	Cambio de aceite y filtros según recomendación del fabricante.						
7	Puesta a tierra.					x	
8	Estado de la pintura.						x
9	Realizar pruebas de funcionamiento y comprobar sus parámetros técnicos.			x			

ALUMBRADO

OPERACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		PERIODICIDAD					
		D	H	M	T	S	A
1	Inspección del funcionamiento general		x				
2	Limpieza (pantalla, lámpara, difusores).				x		
3	Estado de la lámpara (envejecimiento)					x	
4	Puesta a tierra.						x

TIERRAS Y PARARRAYOS

OPERACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		PERIODICIDAD					
		D	H	M	T	S	A
1	Inspección visual de electrodos.					x	
2	Medida de resistencia a tierra.					x	
3	Puesta a tierra de equipos.					x	

PIZARRAS TELEFÓNICAS

OPERACIONES DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO		PERIODICIDAD					
		D	H	M	T	S	A
1	Revisar las condiciones del local - Limpieza, iluminación, condiciones de explotación (temperatura de 5 grados c. a 22 grados c., humedad relativa 20%-80%, no condensación y estado del mobiliario)	x					
2	Revisión y control de los contratos de mantenimiento a los medios de comunicación.			x			
3	Condiciones técnicas de las baterías de emergencia.		x				

CONCLUSIONES

Podemos concluir que la misión fundamental del Departamento de mantenimiento se centra en; Organizar, Controlar y Desarrollar cualitativa y cuantitativamente los medios y servicios técnicos, para asegurar el funcionamiento ininterrumpido de las operaciones de su Instalación garantizando el confort y la satisfacción plena del Cliente a través de un servicio de excelente calidad.

Bibliografía

<http://www.monografias.com/trabajos82/manual-trabajo-departamento-tecnico/manual-trabajo-departamento-tecnico2.shtml#ixzz3FrihTW6u>

<http://www.monografias.com/trabajos82/manual-trabajo-departamento-tecnico/manual-trabajo-departamento-tecnico2.shtml#ixzz3FriaTqOS>

http://prezi.com/gk_cynjhtpas/instalaciones-y-mantenimiento-de-hoteles-y-restaurantes/

—
<http://es.slideshare.net/breiniack/seguridad-y-mantenimiento-hoteler>
<http://es.slideshare.net/smileinfected/organigrama-de-hotel>

—
<http://administracion.cinvestav.mx/Secretar%C3%ADaAdministrativa/Subdirecci%C3%B3ndeServiciosyMantenimiento/DepartamentodeMantenimiento.aspx>

—
<http://es.slideshare.net/stivierod/departamento-de-mantenimiento>

<http://www.monografias.com/trabajos82/mantenimiento-hoteles/mantenimiento-hoteles2.shtml>

—
<http://www.monografias.com/trabajos82/manual-trabajo-departamento-tecnico/manual-trabajo-departamento-tecnico2.shtml>

—