

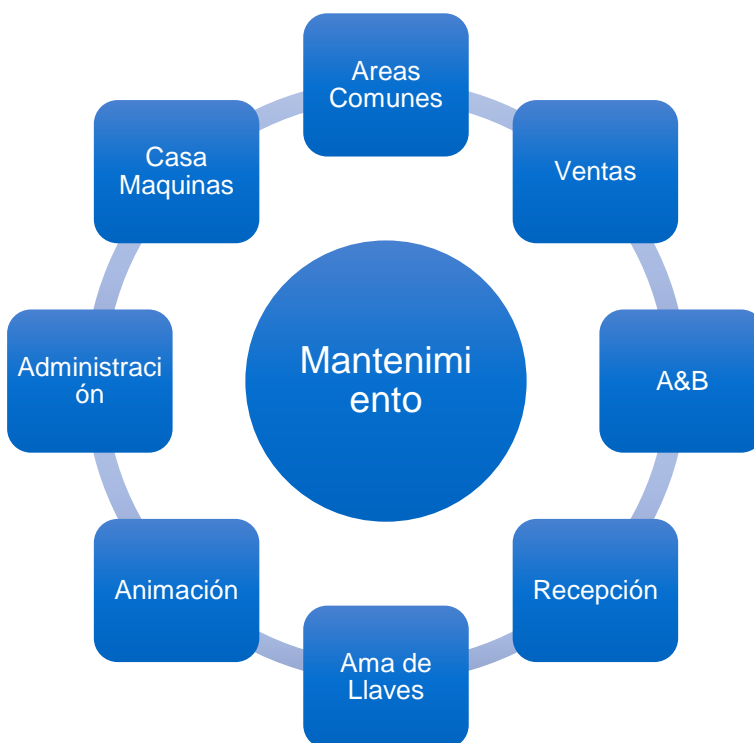


EL DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO DEL HOTEL.

La responsabilidad de mantenimiento es mantener en condiciones óptimas las instalaciones, infraestructura, y equipamiento del hotel. Una buena gestión del servicio y garantizar la seguridad de los huéspedes.

LO RECOMENDABLE ES QUE EL HOTEL TENGA UN SOFTWARE DE MANTENIMIENTO QUE MANEJE EL CONTROL DEL PREVENTIVO Y CORRECTIVO, EQUIPOS Y OTROS RECURSOS

Relaciones de Mantenimiento con las áreas del hotel.





Áreas controladas por el departamento de Mantenimiento.

- * La seguridad técnica y funcional de instalaciones y equipos, de funcionalidades que afectan la calidad y comodidad de los clientes.
- * La limpieza de áreas no controladas por Ama de Llaves (habitaciones y áreas públicas) tales como azoteas, albercas, sala de máquinas y talleres.
- * Las reparaciones a cualquier categoría de equipos y áreas dentro o fuera del hotel son responsabilidad del departamento de mantenimiento del hotel. Las reparaciones son algo que necesita atención y es posible que deban repararse de inmediato o que se retrasen un par de semanas.
- * En el artículo de Mantenimiento Preventivo se detallan los sistemas controlados.

Las funciones principales de mantenimiento son:

- * Desarrollo del programa de mantenimiento del hotel.
- * Manejo del presupuesto de mantenimiento.
- * Mantenimiento Preventivo de habitaciones, equipos e instalaciones / infraestructura. Dedicamos una sección a este tema y hacemos recomendaciones.
- * Mantenimiento Correctivo. de habitaciones, equipos e instalaciones / infraestructura. Igualmente se dedica una sección al tema.
- * Renovaciones para mantener el producto original.
- * Ahorro de energéticos. Se dedica una sección al tema.
- * Relaciones con proveedores de servicios al equipamiento mayor.
- * Intervención en inversiones y mejoras.
- * Control de procesos y comunicación con otros departamentos.

Buenas prácticas del mantenimiento hotelero.

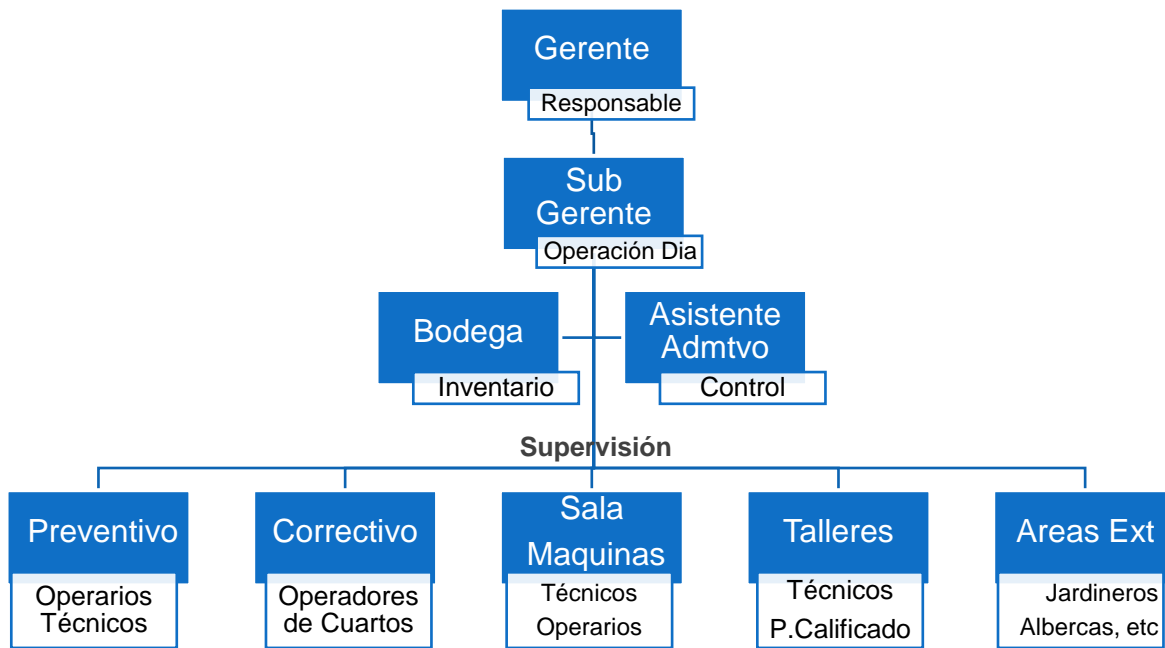
- * Garantizar una respuesta rápida y eficiente ante las incidencias.
- * Mantener actualizado el inventario y la información de los activos del hotel.
- * Desarrollar los estándares y procedimientos operativos. Observar el cumplimiento.
- * Utilizar check list para la operación diaria de mantenimiento.



- * Mejorar los programas y calendarios del departamento y asegurar su cumplimiento.
- * Mantener un control efectivo de los inventarios.

Sobre la organización del departamento de Mantenimiento.

La estructura del departamento de mantenimiento depende en gran medida de la estructura y composición de la planta hotelera y su complejidad técnica. En principio, vamos a proponer una posible estructura organizativa para un hotel de mediano hacia arriba:



TODO LO QUE BIEN SE INVIERTE EN MANTENIMIENTO,
GARANTIZA LA CONSERVACIÓN Y BUENAS CONDICIONES DE
LA PLANTA HOTELERA Y EL MEJOR SERVICIO AL CLIENTE.



Principales KPI's

1. En Mantenimiento Preventivo.

Se trata de tres KPIs:

- Mantenimiento Preventivo a Habitaciones (MPH)

En un periodo de tiempo se calcula la cantidad de habitaciones cumplidas entre la cantidad de habitaciones plan por 100.

$$\% \text{ Cumplido} = (\text{Real} / \text{Plan}) * 100 = (80 / 120) * 100 = \mathbf{66,6\%}.$$

- Mantenimiento Preventivo a Equipos (MPE).

En un periodo de tiempo se calcula la cantidad de preventivos cumplidos entre la cantidad de acciones planeadas por 100.

$$\% \text{ Cumplido} = (\text{Real} / \text{Plan}) * 100 = (144 / 234) * 100 = \mathbf{61,5\%}.$$

- Mantenimiento Preventivo a Instalaciones (MPI).

En un periodo de tiempo se calcula la cantidad de preventivos cumplidos entre la cantidad de acciones planeadas por 100.

$$\% \text{ Cumplido} = (\text{Real} / \text{Plan}) * 100 = (122 / 254) * 100 = \mathbf{48\%}.$$

2. Consumos Energéticos

El presupuesto anual de mantenimiento incluye el gasto esperado en los energéticos, principalmente electricidad, agua, gas y diésel. Estos gastos se calculan a partir de dos indicadores fundamentales: ingresos y cuartos ocupados. De ahí podemos obtener los KPIs del comportamiento energético. Veamos como:

- Partimos del presupuesto de energéticos para el año y obtenemos unos indicadores en pesos por **Cuarto Ocupado (CO)**. Ejemplo de seis meses.

Gasto en \$	Ene	Feb	Mar	Abril	Mayo	Jun
Electricidad * CO (ECO)	79,1	88,4	77,9	75,5	73,0	87,5
GAS * CO (GACO)	31,0	34,4	31,4	27,2	32,9	29,5
AGUA * CO (AGCO)	36,6	36,0	13,8	13,2	12,6	13,0
DIESEL * CO (DIECO)	9,4	9,0	8,7	11,0	10,2	11,1
TOT ENERGETICO * CO (TENCO)	156,1	167,8	131,9	127,0	128,7	141,1



- Aquí tenemos los KPI meta. del año. Con el gasto real obtenemos el KPI real. Veamos un ejemplo del total energético por cuarto ocupado (TENCO) de Abril. Consideremos el real como \$131

$$\text{TENCO} = (131/127) * 100 = 103,13 \text{ (no cumple).}$$

3. En Gastos de Mantenimiento.

- Gasto de mantenimiento preventivo y correctivo. Comparar gasto presupuestado vs gasto realizado.

Cuadro KPI's de Mantenimiento		Cumplimiento Ideal
1	Mantenimiento Preventivo a Habitaciones (MPH).	100%
2	Mantenimiento Preventivo a Equipos (MPE).	100%
3	Mantenimiento Preventivo a Instalaciones (MPI).	100%
4	Electricidad * CO (ECO)	≤ Presupuesto CO
5	GAS * CO (GACO)	≤ Presupuesto CO
6	AGUA * CO (AGCO)	≤ Presupuesto CO
7	DIESEL * CO (DIECO)	≤ Presupuesto CO
8	TOT ENERGETICO * CO (TENCO)	≤ Presupuesto CO
9	Gasto de mantenimiento preventivo en habitaciones.	Entre 95-100%
10	Gasto de mantenimiento preventivo en instalaciones	≤ Presupuesto

Adjuntamos formatos de KPI's de mantenimiento. [Ver / descargar.](#)

Este contenido es colaboración de [HotelProce.com](#).

Si deseas colaborar con nuestro sitio o tienes preguntas, dudas o comentarios, escríbenos a contacto@hotelproce.com. Te estamos esperando