

ANEXO 1

GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Profundizar en la determinación de la toma de decisiones en cuanto a la tercerización del mantenimiento.

Realizada a Jefes de SS.TT.

- 1- ¿Por qué se contratan mantenimientos? Argumente.
- 2- La calidad se garantiza en la contratación de algunos mantenimientos hoteleros. Si ____ No ____ . Argumente.
- 3- La capacitación a los operarios de mantenimiento garantiza el desarrollo de competencias laborales. Si ____ No ____ . Argumente.

ANEXO 2

ENCUESTA PARA DETERMINAR NECESIDADES DE APRENDIZAJES A PARTIR DEL DESEMPEÑO 1ra parte.

Estimado(a) colega:

Se le solicita su colaboración con el objetivo de determinar las necesidades de aprendizaje en el marco de actuación de los SS.TT en hoteles de sol y playa.

Lea primero el siguiente listado y luego seleccione, según su parecer, aquellas actividades de mantenimiento que se realizan en hoteles de Sol y Playa (marque con un 1 las de mayor realización y con un 2 las menos realizadas):

- Tratamiento y control de la calidad del agua (piscina, potable, corriente, etc.)
 - Control de ruido por reparaciones, equipos y otras causas.
 - Manipula y almacena sustancias peligrosas (tóxicas, inflamables, etc.)
 - Decoración de interiores con plantas ornamentales.
 - Mantiene las áreas libres.
 - Define y/o aplica políticas de mantenimiento, ampliación y reemplazo de equipos e instalaciones.
 - Ejecuta y controla el mantenimiento a redes técnicas (eléctricas, hidrosanitarias, etc.)
 - Ejecuta y controla el mantenimiento a instalaciones (construcciones civiles, habitaciones, etc.)
 - Ejecuta y controla el mantenimiento a sistemas tecnológicos (clima, refrigeración, etc.)
 - Ejecuta y controla el mantenimiento a equipos y dispositivos electromecánicos.
 - Ejecuta y controla el mantenimiento a mobiliario.
 - Ejecuta y controla el mantenimiento al transporte.
 - Supervisa calidad del aire (ventilación y extracción).
 - Limpieza de drenajes.
 - Gestiona incidencias (averías) relacionadas con la infraestructura tecnológica
- Refiera alguna otra actividad primordial que no se reflejó:

Sírvanos algunos datos profesionales:

Graduado de:

Cargo:

Años de Experiencia:

Capacitación recibida: operaciones de mantenimiento, medio ambiente, gestión de energía, gestión hotelera, energías renovables.

Años de Experiencia en SS.TT.

menos de 5 años entre 5 y 10 años entre 10 y 15 años entre 15 y 20 años más de 20 años.

ANEXO 3

ENCUESTA PARA DETERMINAR NECESIDADES DE APRENDIZAJES A PARTIR DEL DESEMPEÑO 2da parte.

Estimado(a) colega:

Se le solicita su colaboración con el objetivo de determinar las necesidades de aprendizaje en el marco de actuación de los SS.TT en hoteles de sol y playa.

Lea primero la relación de actividades que ustedes consideran que se realizan con más frecuencia en la actividad de mantenimiento en hoteles de Sol y Playa y escriba los contenidos y habilidades que necesita dominar para elevar el desempeño:

- 1- Ejecuta y controla el mantenimiento a redes técnicas (eléctricas, hidrosanitarias, etc.)

- 2- Ejecuta y controla el mantenimiento a instalaciones (construcciones civiles, habitaciones, etc.)

- 3- Ejecuta y controla el mantenimiento a sistemas tecnológicos (clima, refrigeración, etc.)

- 4- Ejecuta y controla el mantenimiento a equipos y dispositivos electromecánicos.

- 5- Ejecuta y controla el mantenimiento a mobiliario.

ANEXO 4

CURSO DE SUPERACIÓN SEMIPRESENCIAL

Programa: Curso de Servicios Técnicos en Instalaciones Turísticas.

Dirigido a: Especialistas y operarios de mantenimiento.

Elaborado por: Lic. Alberto Rodríguez Fernández

Total de horas: 48

Fecha de comienzo:

Fecha de culminación:

Objetivo General: Elevar las competencias en el área de servicios técnicos para alcanzar mejores resultados en el servicio al cliente.

Plan Temático:

No	Tema	Presenciales	Trabajo independiente	Total
1	Actualidad del mantenimiento en los servicios.	4	12	16
2	Las inversiones en el turismo.	2	6	8
3	Gestión de energía y medio ambiente en el turismo.	4	12	16
	Evaluación	2	6	8
	Total	12	36	48

Plan Analítico:

Tema 1: Actualidad del mantenimiento en los servicios.

Objetivos: - Caracterizar la actividad de mantenimiento a partir de su desarrollo y las particularidades en los servicios turísticos.

Conocimientos:

- 1- Evolución histórica del mantenimiento. Definiciones.
- 2- El mantenimiento en la calidad de los servicios turísticos.
- 3- Procedimientos del mantenimiento.
- 4- Sistema ingenieros en las instalaciones turísticas.

Habilidades:

- Definir la actividad de mantenimiento y sus procedimientos.
- Explicar la influencia del mantenimiento en la calidad de los servicios.
- Caracterizar los sistemas ingenieros de las instalaciones turísticas.

Formas de organización:

Para desarrollar el tema se dispone de 6 horas presenciales para dos encuentros de 3 horas cada uno.

El 1er encuentro es para impartir los contenidos 1 y 2.

El 2do encuentro es para impartir los contenidos 3 y 4.

En cada encuentro debe orientarse el estudio independiente que tiene las siguientes líneas:

- Relación de las quejas de clientes con problemas de mantenimiento.
- Relación de los procedimientos de mantenimientos a partir de la planificación y presupuesto en la instalación donde pertenecen los alumnos.
- Política de mantenimiento actual en el MINTUR – Resolución 150/2010.

Sistema Evaluativo:

- Evaluaciones orales a partir de preguntas de control.
- Evaluación del trabajo independiente.

Bibliografía:

- Especialidad de Postgrado en Gestión Hotelera. Curso: Gestión de los Servicios Técnicos. Compilado por la Ing. Flora Elena Mesa Díaz.
- Resolución 150 / 2010 del MINTUR. Política de Mantenimiento.

Tema 2: Las inversiones en el turismo.

Objetivos: - Caracterizar la actividad de inversiones a partir de garantizar el nivel deseado de servicio a los clientes y al personal en las instalaciones turísticas.

Conocimientos:

- 1- Ciclo de vida de los activos.
- 2- Vinculación de las etapas del proceso inversionista con el mantenimiento de los servicios turísticos.
- 3- Importancia de las inversiones.

Habilidades:

- Definir ciclo de vida de los equipos.
- Explicar las etapas del proceso inversionista y su vinculación con el mantenimiento.
- Fundamentar la importancia de las inversiones.

Formas de organización:

Para desarrollar el tema se dispone de 2 horas presenciales para un encuentro donde se abordaran todos los contenidos.

En el encuentro debe orientarse el estudio independiente que tiene las siguientes líneas:

- Periodos estimados para renovar activos.
- Ejemplos de inversiones a partir del ciclo de vida.

Sistema Evaluativo:

- Evaluaciones orales a partir de preguntas de control.
- Evaluación del trabajo independiente.

Bibliografía:

- Especialidad de Postgrado en Gestión Hotelera. Curso: Gestión de los Servicios Técnicos. Compilado por la Ing. Flora Elena Mesa Díaz
- Resolución 150 / 2010 del MINTUR. Política de Mantenimiento.

Tema 3: Gestión de energía y medio ambiente en el turismo.

Objetivos: - Caracterizar la gestión energética a partir de garantizar un análisis sistemático de los portadores y su incidencia en el servicio a los clientes.

Conocimientos:

- 1- Gestión y conservación de la energía: electricidad y combustibles.
- 2- Gestión y conservación del agua.

Habilidades:

- Comparar los costos de los portadores energéticos.
- Interpretar el consumo de energía y agua en un hotel.
- Fundamentar la importancia de reducción de consumos de portadores energéticos y agua.

Formas de organización:

Para desarrollar el tema se dispone de 4 horas presenciales para dos encuentros de 2 horas cada uno.

El 1er encuentro es para impartir el contenido 1.

El 2do encuentro es para impartir el contenido 2.

En cada encuentro debe orientarse el estudio independiente que tiene las siguientes líneas:

- Medidas para aumentar la eficiencia en el consumo de portadores energéticos y agua de la entidad.

Sistema Evaluativo:

- Evaluaciones orales a partir de preguntas de control.
- Evaluación del trabajo independiente.

Evaluación final:

Para desarrollar la evaluación se dispone de 2 horas teóricas y 6 horas de trabajo independiente en la que se evaluará la implementación del Manual de Operaciones de Servicios Técnicos (una copia impresa a entregar al profesor) en una instalación hotelera donde se expondrá:

- Política de mantenimiento del MINTUR – Resolución 150/2010.
- Proyección de inversiones.
- Evaluación de los portadores energéticos a partir de los consumos y medidas aplicadas.

ANEXO 5

TALLERES SOBRE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DEL SISTEMA ELÉCTRICO Y DEL SISTEMA DE REFRIGERACIÓN Y CLIMATIZACIÓN EN UNA INSTALACIÓN TURÍSTICA

Nombre de la Entidad: Hoteles del Grupo Cubanacán – Playa Santa Lucia

Nombre y Apellidos de los entrenadores: Ing. Alfredo Álvarez Villasusa, Ing. Mirelio Mora Samper y Lic. Alberto Rodríguez Fernández.

Área de la instalación donde se desarrollarán los talleres: Departamento de Servicios Técnicos.

Puesto de Trabajo: Operario de mantenimiento a equipos e instalaciones.

Fecha de inicio:

Fecha de terminación:

Fundamentación: Los talleres están dirigido a los operarios de mantenimiento, respondiendo a la problemática identificada en cuanto al volumen de averías presentadas en las áreas de refrigeración, climatización e iluminación, las mismas son resueltas en el 65 % de los casos por mantenimiento propio, es decir con operarios de la instalación.

Las brigadas de mantenimiento cuentan con personal que no dominan las habilidades técnicas para resolver las averías que pueden aparecer en un turno de trabajo en las áreas antes señaladas, por lo que en ocasiones el problema transita a otros turnos donde hay operarios con estas habilidades, no resolver la avería de forma inmediata ocasiona quejas e inconformidades que inciden en la calidad del producto ofertado.

Competencia a desarrollar: Ejecución de labores de mantenimiento y de reparaciones según su magnitud a equipos mecánico, eléctricos y electromecánicos.

Objetivo: Desarrollar habilidades para la ejecución de mantenimiento y reparaciones en las áreas de refrigeración, climatización e iluminación, a través de ejercicios teórico-práctico con operarios de las instalaciones turísticas para elevar la calidad del producto turístico.

Contenido de los talleres:

Actividades lectivas: 6 horas.

Actividades prácticas: 12 horas.

Evaluación final: 2 horas

No	Temas	Teoría	Práctica	TOTAL
1.	Mantenimiento y reparación del sistema eléctrico en una instalación turística.	2	4	6
2.	Mantenimiento y reparación del sistema de refrigeración en una instalación turística.	2	4	6
3.	Mantenimiento y reparación del sistema de climatización en una instalación turística.	2	4	6
	Evaluación.		2	2
TOTAL				20

Tema 1: Mantenimiento y reparación del sistema eléctrico en una instalación turística.

Objetivo: Caracterizar el mantenimiento y reparación del sistema eléctrico a través de ejercicios teórico-práctico para resolver las averías más frecuentes durante el desempeño laboral en el área de servicios técnicos.

Habilidades: Identificar, interpretar, analizar y determinar.

Conocimientos: - Elementos y componentes del sistema eléctrico en una instalación turística. Mediciones eléctricas. Análisis de circuitos eléctricos y datos eléctricos. Conexiones eléctricas. Importancia del aterramiento. Determinación de averías en motores y líneas eléctricas y vías de solución. Normas de seguridad e higiene en las operaciones eléctricas.

Tema 2: Mantenimiento y reparación del sistema de refrigeración en una instalación turística.

Objetivo: Caracterizar el mantenimiento y reparación del sistema de refrigeración a través de ejercicios teórico-práctico para resolver las averías más frecuentes durante el desempeño laboral en el área de servicios técnicos.

Habilidades: Identificar, interpretar, analizar y determinar.

Conocimientos: - Análisis de ciclos de refrigeración. Principales esquemas de circuitos frigoríficos. Equipamiento de refrigeración, accesorios y su

funcionamiento. Correcta utilización de equipos de refrigeración: manifold, amperímetro de gancho, termómetro, detector de fugas. Detección de fallas en los sistemas de refrigeración y su solución. Normas de buenas prácticas de refrigeración. Principales normas de higiene y seguridad en el trabajo.

Tema 3: Mantenimiento y reparación del sistema de climatización en una instalación turística.

Objetivo: Caracterizar el mantenimiento y reparación del sistema de climatización a través de ejercicios teórico-práctico para resolver las averías más frecuentes durante el desempeño laboral en el área de servicios técnicos.

Habilidades: Identificar, interpretar, analizar y determinar.

Conocimientos: - Correcta utilización de equipos de refrigeración y climatización: manifold, amperímetro de gancho, termómetro, detector de fugas. Detección de fallas en los sistemas de climatización y su solución. Normas de buenas prácticas en la climatización. Principales normas de higiene y seguridad en el trabajo.

Evaluación: Los talleres tienen una evaluación sistemática por la participación del alumno en los encuentros teórico- práctico, preguntas de control, así como por los ejercicios que realizará de forma independiente en su área de trabajo en función de la solución de averías.

Observaciones:

ANEXO 6

ENCUESTA A LOS EXPERTOS PARA SELECCIONARLOS Y SOMETER A SU CRITERIO LAS PROPUESTAS DE MEJORAS PARA LA GESTIÓN DE SS.TT DEL INDICADOR DE IMPREVISTOS.

Estimado(a) colega:

A través de este instrumento podemos seleccionarlo como experto en la materia y necesitamos conocer su autovaloración en cuanto al tema de estudio. Necesitamos responder con profundidad y sinceridad cada una de las preguntas que aparecen a continuación, pues será de un gran valor para nosotros.

I.- Marque con una cruz, en una escala creciente del 1 al 10, el valor que corresponde con el grado de conocimiento o información que tiene sobre el tema de estudio.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

II.- Autovalore su conocimiento del tema en:

Fuentes de Argumentación	Alto	Medio	Bajo
Su experiencia en el tema en sentido general.			
La experiencia obtenida en el tema a partir del desempeño en el rol.			
Estudios realizados por usted respecto al tema.			

Muchas gracias por su valiosa colaboración.

ANEXO 7

ENCUESTA A LOS EXPERTOS PARA SOMETER A SU CRITERIO LAS PROPUESTAS DE MEJORAS PARA LA GESTIÓN DE SS.TT DEL INDICADOR DE IMPREVISTOS.

Estimado colega:

Lo hemos seleccionado como experto en el tema que se investiga y necesitamos conocer sus criterios sobre la aplicabilidad de las propuestas de mejoras para la gestión de SS.TT del indicador de imprevistos en el grupo hotelero Cubanacán destino Playa Santa Lucía. Necesitamos respuesta con profundidad y sinceridad cada una de las preguntas que aparecen a continuación, pues será de un gran valor para nosotros.

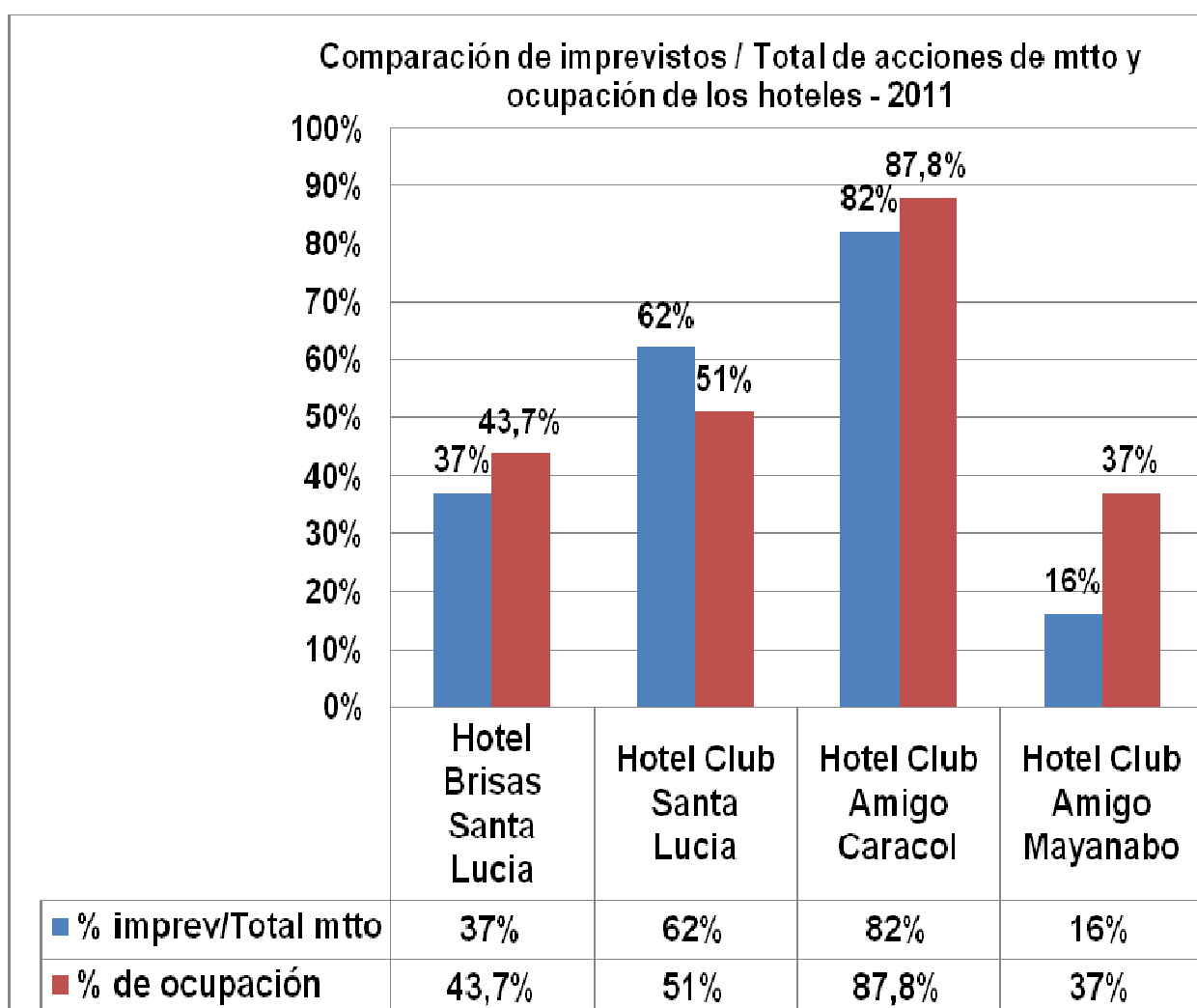
- I- Marque con una X, la alternativa que considere pertinente en cada uno de los siguientes elementos:

Elementos	C1 Muy Adecuado	C2 Adecuado	C3 Poco Adecuado	C4 No Adecuado
1. En cuanto a las propuestas de mejoras:				
1.1- Evaluación del entorno.				
1.2- Toma de decisiones para solucionar los imprevistos.				
1.3- Capacitación específica en mantenimiento.				
1.4- Aplicabilidad de las mejoras.				

II - Solicitamos de usted cualquier sugerencia o recomendación sobre las propuestas de mejoras:

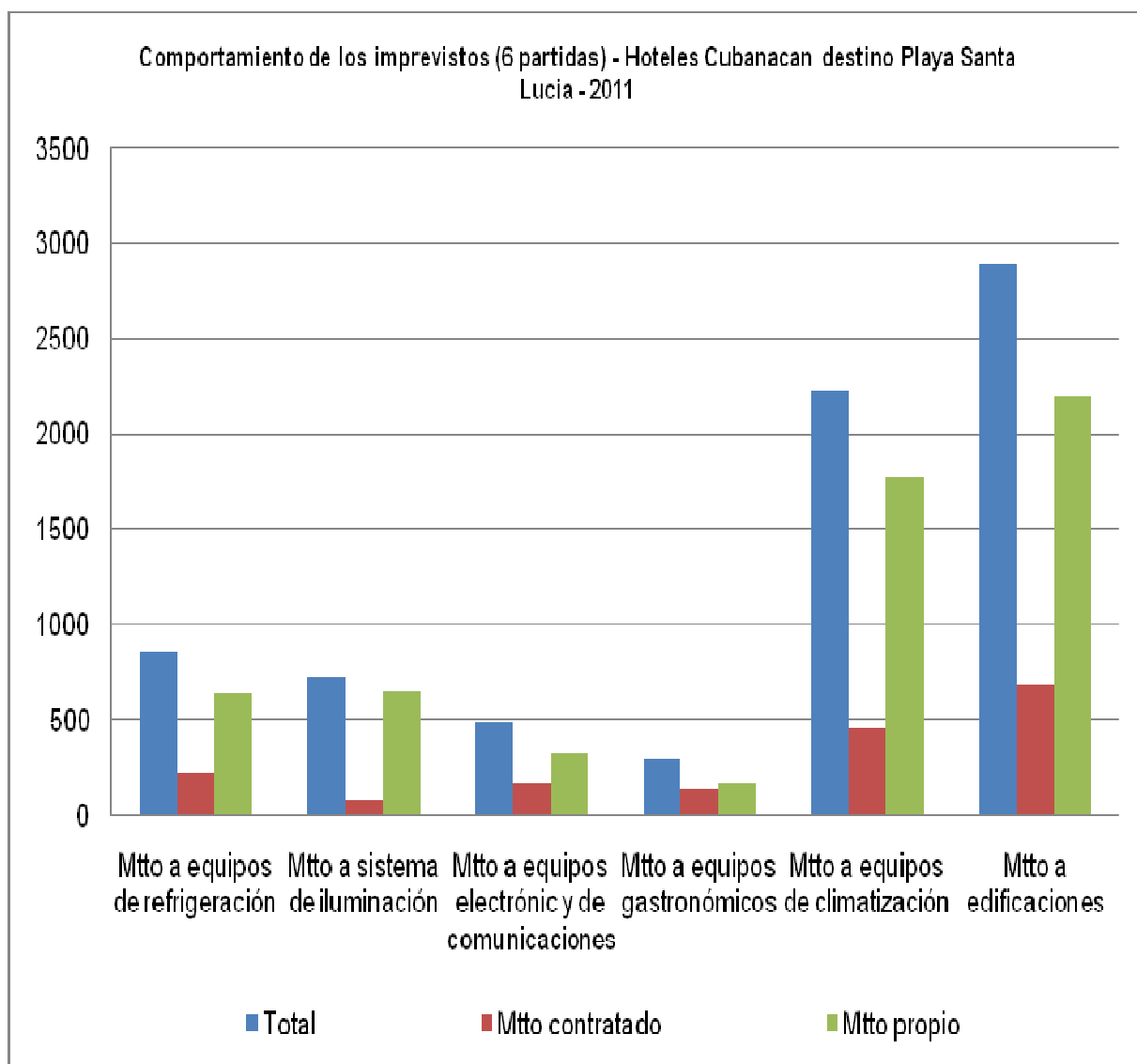
Muchas gracias por su valiosa colaboración.

ANEXO 8



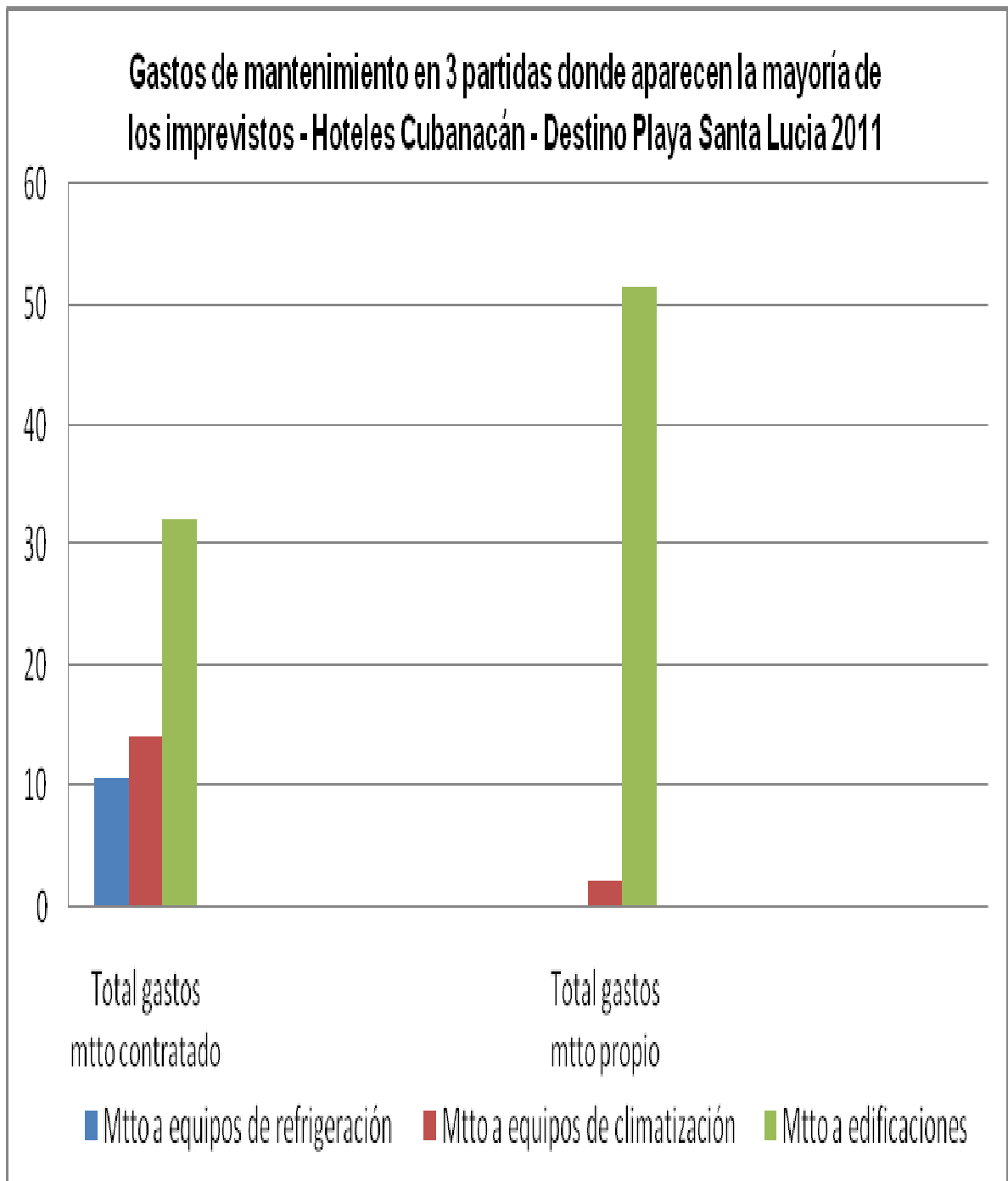
Fuente: elaboración propia

ANEXO 9



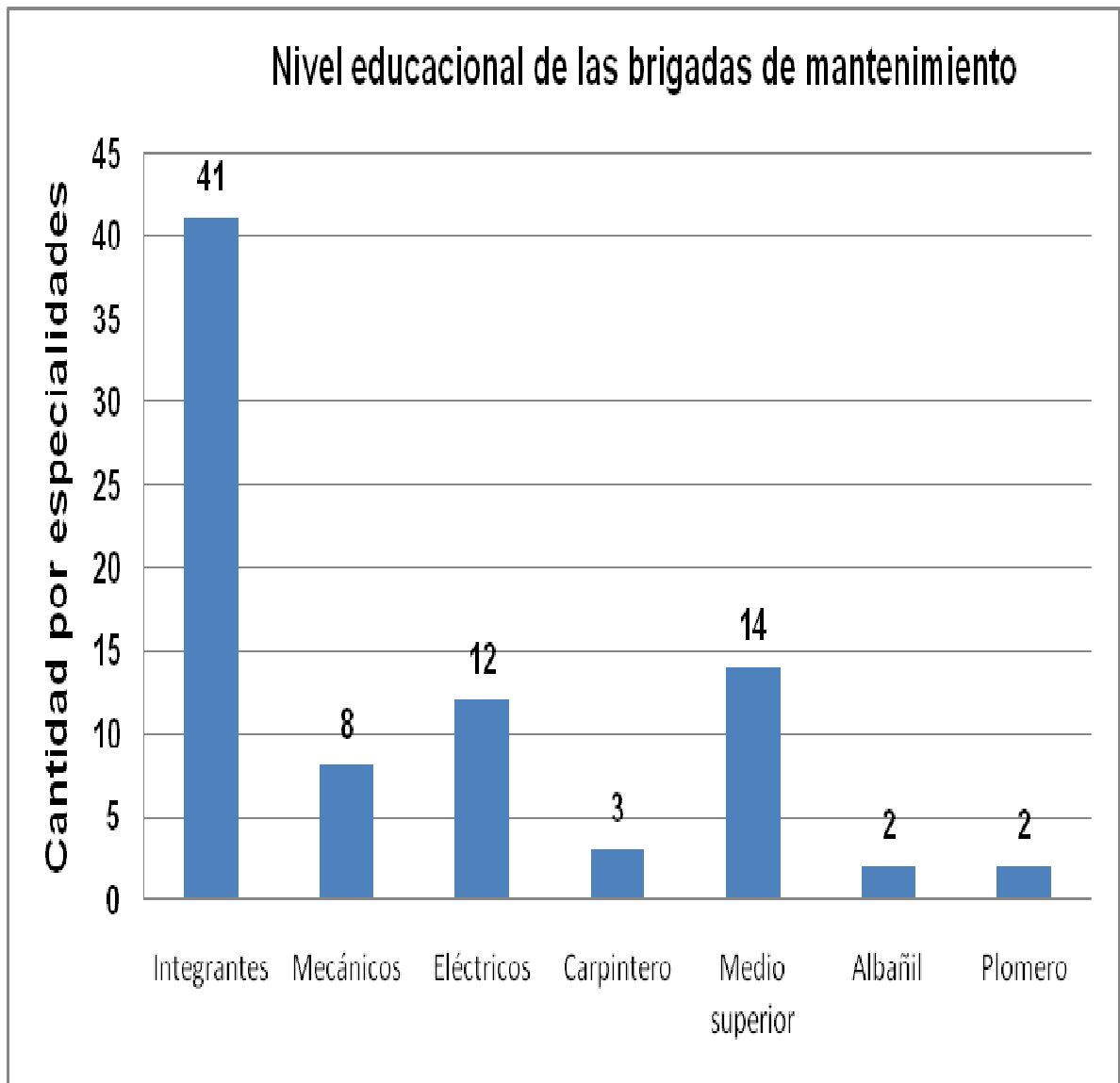
Fuente: elaboración propia

ANEXO 10



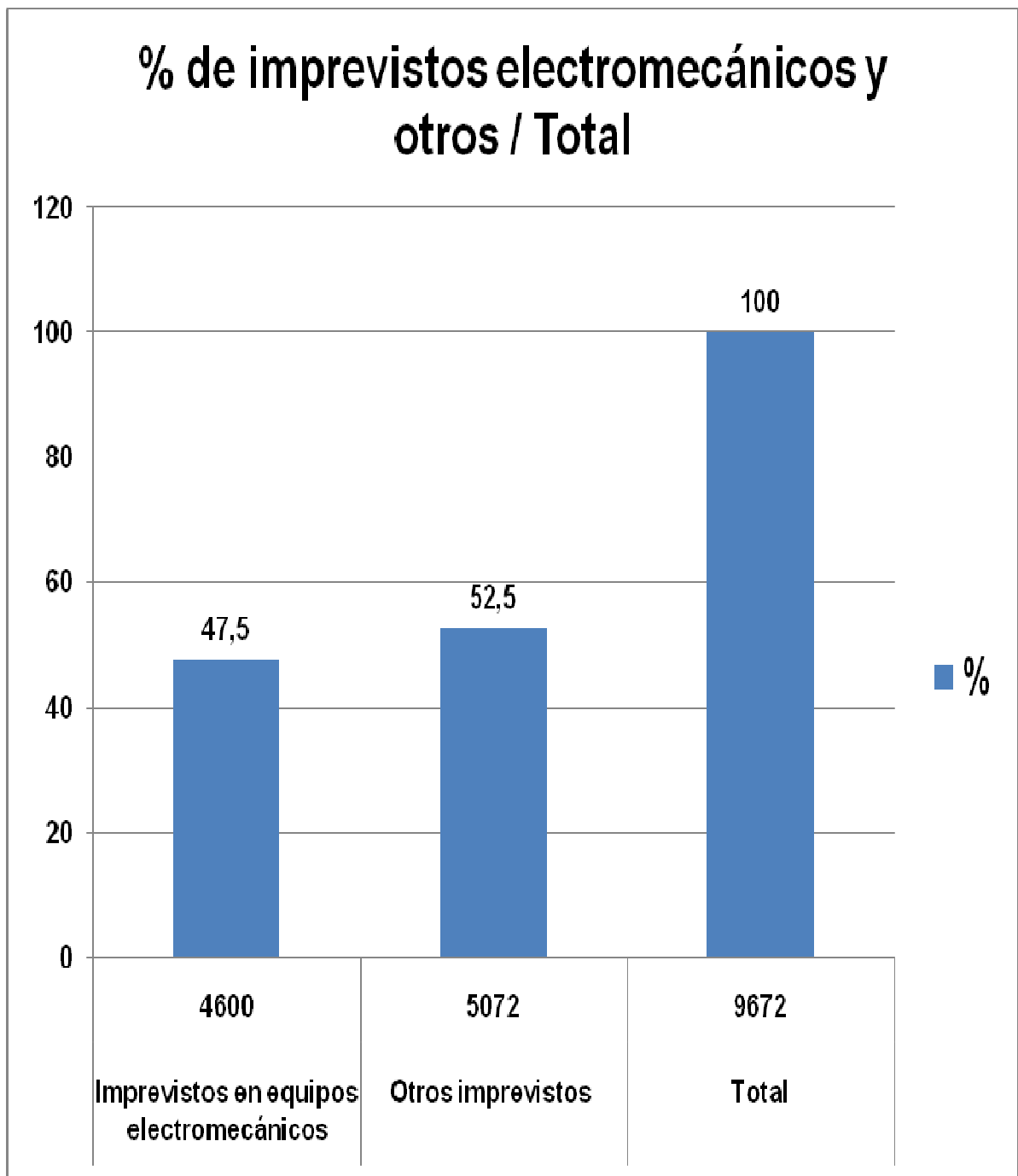
Fuente: elaboración propia

ANEXO 11



Fuente: elaboración propia

ANEXO 12



Fuente: elaboración propia