

# Manual Básico Jefe de Mantenimiento

## INTRODUCCIÓN

El mantenimiento desempeña un papel muy importante en cualquier programa de ahorro de energía, de materiales, de divisas, de tiempo, etc. Pues no sería posible una empresa o institución eficiente y productiva a la cual no se le de su debido mantenimiento. El mantenimiento es la actividad realizada por el hombre con el auxilio de herramientas, orientado a lograr el funcionamiento adecuado de una instalación o medio, del cual el hombre depende en alguna medida.

Para garantizar la vida útil de las instalaciones y de los equipos se hace necesaria la confección de un plan anual de mantenimiento que garantice el ciclo adecuado de mantenimiento.

El mantenimiento debe lograr la reducción de las averías imprevistas y del tiempo de reparación, procurar la prolongación de la vida útil de los componentes, lograr los efectos del ahorro de recursos y con ello, reducir el costo del mantenimiento de las instalaciones y contribuir a mejorar la calidad del servicio.

En este caso este trabajo se centra en el mantenimiento que deben recibir las instalaciones hoteleras. La conservación de un hotel es muy importante e implica una serie de actuaciones que hay que hacer a medida que pasa el tiempo, de forma programada, lo que se llama mantenimiento preventivo. Este tipo de mantenimiento es sumamente importante pues con el se logra un buen funcionamiento de todas las instalaciones evitando que estas se rompan y con ello perder tiempo de trabajo.

Respecto a la actividad de mantenimiento son múltiples los factores a tener en cuenta: objetivos, funciones, forma de ejecución, forma de dirigirlo, métodos a seguir, así como el sistema a aplicar. En la actualidad se procura el perfeccionamiento de estos factores y entre ellos, en particular, el relacionado con el sistema de mantenimiento a aplicar, el cual debe garantizar una alta confiabilidad operacional de los equipos con el mínimo costo.

## **DESARROLLO**

En general el tema de mantenimiento tiene que entrar más en la mente de los gestores de hoteles, especialmente en lo que se refiere a mantenimiento preventivo. Un hotel no es un bien que se construye en un momento dado y que no se repare nada más cuando tenga una gotera, avería, etc., no, hay que evitar llegar a esto porque si esperamos a que salga la primer gotera y la primer avería puede que la inversión de reparación tenga un costo sumamente alto o que el hotel pierda categoría, en cambio todo esto lo podemos evitar con un mantenimiento preventivo, planificado, un mantenimiento que se adelante a los problemas para evitar males tales como mal servicio al cliente, incomodidades para los trabajadores que al final van a incidir negativamente en la imagen del hotel, perdiendo clientes y por consiguiente divisas.

Debemos distinguir entre el mantenimiento y el servicio de mantenimiento, entendiendo por este último además del mantenimiento propiamente dicho una cierta planificación de la renovación de instalaciones a medio y largo plazo, que permita acometer las inversiones necesarias con la adecuada anticipación y con una gradual implantación, es un aspecto de fundamental importancia.

Un hotel sin mantenimiento, sin conservación durante un determinado número de años va a perder mucho más valor de mercado que si estuviese bien conservado. Son formas muy estrechas de ver la realidad. Una de las cosas que no se debe permitir es demorar los mantenimientos por escasez de recursos.

## **CRITERIOS PRÁCTICOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL DEL MANTENIMIENTO**

La calidad y el nivel de complejidad de las instalaciones y equipamientos de los hoteles se han incrementado significativamente como consecuencia de la incidencia de diversos factores tales como la mayor exigencia de comodidad en las zonas de trabajo, el establecimiento de redes de comunicación muy complejas, la exigencia de un cumplimiento cada vez más estricto de las normativas de seguridad, el mejoramiento y profundización de los distintos tipos de regularidades y por la sensibilidad creciente hacia la ecología, que conduce a garantizar ambientes interiores sanos y a reducir la contaminación del entorno exterior al mínimo posible.

La necesidad de asegurar una imagen correcta obliga a prestar atención a aspectos tales como una adecuada limpieza de todos los elementos visibles, a conservar adecuadamente los acabados tanto en interiores como en exteriores, a mantener niveles adecuados de iluminación y a mantener los sistemas de señalización gráfica al día.

Independientemente de los aspectos apuntados hasta ahora, cualquier sistema informático de gestión de mantenimiento, necesita una base de datos de partidas de mantenimiento que permita describir el hotel a mantener. Por otra parte hay algunos documentos de trabajo que de forma obligada deben aparecer a ellos se refiere a continuación.

- Las bases de datos

Desde un punto de vista técnico el primer trabajo importante a realizar en la implantación de un sistema informático, es la descripción del hotel.

Esta descripción no es más que una descomposición sistematizada de todos aquellos elementos que se van a mantener. Depende del tipo de informatización elegida, la necesidad de una descripción más o menos exhaustiva del hotel. Pueden establecerse dos modos de descomposición: por subsistemas (cubiertas, protección contra incendios, aires acondicionados) o por partidas (calderos, quemador, válvulas, extintores, boca de incendio).

En cualquier caso se deberá disponer de un listado de operaciones de mantenimiento asociadas y su periodicidad de acuerdo con la normativa vigente.

- Los documentos fundamentales de la gestión del mantenimiento.

Son muchas las prestaciones de algunos sistemas informáticos. Podemos encontrar listados de todo tipo, calendarios, calculo de carga de trabajo, control de repuestos, empresas subcontratadas, etc. pero sin duda los documentos básicos para establecer una sistematización mínima son los siguientes.

- Inventario
- Planificación de visitas
- Partes de trabajo
- Control de costos pendientes
- Control de costos realizados
- Archivo histórico
- El análisis del comportamiento del hotel.

La adopción de un sistema informatizado debe permitir siempre la retroalimentación del sistema, es decir, debe permitir modificar procesos sobre la base de la experiencia que se va acumulando. El plan de mantenimiento es un documento abierto, además una correcta explotación del archivo histórico permitirá conocer el funcionamiento de determinadas soluciones contractivas y aparatos, de modo que se pueda economizar las inversiones futuras.

La informatización permitirá:

- Establecer criterios de mantenimiento uniformes.
- Controlar la ejecución del mantenimiento.
- Comprobar la idoneidad de soluciones constructivas.
- Controlar la intervención de terceros.
- Controlar el mantenimiento correctivo.
- Determinar en función de la experiencia los presupuestos de mantenimiento.

El objetivo a largo plazo debe ser el de conseguir un grado de conocimiento tal que permita establecer los parámetros a partir de los cuales sea posible proyectar hoteles con soluciones que, a través de un mínimo mantenimiento preventivo garantice un mínimo mantenimiento correctivo durante el período de vida útil.

A modo de resumen conviene tener en consideración que:

- La informatización es un medio para mejorar la gestión de mantenimiento.
- La informatización no es siempre necesaria.
- Cada caso requiere un nivel de informatización diferente.
- La informatización no resolverá nada si de forma previa no hay establecida una metodología de mantenimiento.
- El mejor de los sistemas de informática no funcionará si no se ha planteado correctamente y/o no es alimentado de forma continua.

Teniendo en cuenta que es mejor prevenir que curar, ¿cómo puede preverse o resolverse problemas de envejecimiento de hoteles?

Los hoteles tienen muchos componentes y la vida útil de cada uno de ellos es distinta. Si cuando un componente ha perdido su capacidad de prestación de un determinado servicio no lo sustituimos, provocará la continuación de la degradación de otros.

## **SISTEMA INFORMATIVO DE CONTROL DEL MANTENIMIENTO**

Durante los últimos años se ha constatado en el sector hotelero una necesidad por simplificar y optimizar la gestión del mantenimiento.

Por su flexibilidad y funcionalidad el sistema propuesto se adecua a cualquier tamaño de hotel asegurándole la configuración de un sistema que se ajuste a sus necesidades. De fácil manejo por parte del personal de mantenimiento, este

programa le permitirá de una forma sencilla el acceso a todas las opciones del sistema mediante los diferentes menús y submenús presentados.

Este sistema informativo pretende hacer más ágil y organizada la gestión de mantenimiento. Dicho sistema pone de manifiesto la potencia, eficacia y capacidad de capturar, utilizar y almacenar la información de todas las intervenciones que en cuanto a mantenimiento se refiera.

Queda demostrado con este nuevo sistema informativo que la informatización es un medio importante para mejorar la gestión del mantenimiento. Desempeñada en la mayoría de los casos por varias empresas y distintos tipos de personales.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Benaim, (1994) "Mantenimiento de edificios para la salud" / S. SENAIM... / Et al / OPS, CAM Buenos Aires, Argentina.
2. Ben-Basst, (1992) "Major evaluation criterio for real life maintenance expert systems: the AITEST experience" / M / Ben-Basst, I. Beniamini y M. Sella. Lisboa. Portugal.
3. FCSI, (1988) " Design & Layout of Foodservice Facilities" / John C. Birchfield. New York.
4. [www.monografias.com](http://www.monografias.com)