

Mantenimiento hotelero: las mejores prácticas para optimizar los procesos de mantenimiento

Arq. José Gaspar Hernández Chanto ¹

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología, Costa Rica

2021

Resumen Ejecutivo

Al utilizar las mejores prácticas para optimizar los procesos de mantenimiento dentro de las operaciones hoteleras se puede reducir el costo anual del departamento a más de un 20%, lo que nos brindaría una mayor eficiencia de los recursos, mejor comunicación entre los departamentos y control del mantenimiento preventivo y correctivo, al mismo tiempo que nos ayudara a reducir la huella de carbono de las empresas hoteleras. La aplicación de normas y estándares beneficiara a las empresa de tal manera que los inversionistas sientan la seguridad de aportar capital en nuestro país.

Esta investigación donde participaron más de 10 empresas hoteleras de nuestro país entre hoteles de cadena y de pequeña escala a nivel nacional, busca reunir las mejores prácticas y normas, que se deben aplicar dentro del mantenimiento hotelero al mismo tiempo que nos brindará un perfil de la mano de obra con la que debemos contar. El trabajo analizara la pregunta de investigación ¿Cómo desarrollar planes de mantenimiento del sector hotelero?, desde una investigación de enfoque cualitativo, con una muestra no probabilística, utilizando entrevistas con preguntas estructuradas, buscando la opinión de los participantes.

Como hallazgos principales se identifican las mejores prácticas dentro del mantenimiento, la normas y estándares nacionales e internacionales, así como los diferentes sistemas digitales que se puede implementar para un mejor control y productividad de los equipos, además se logra identificar un panorama muy claro que en nuestro país no se utilizan normas o estándares, además de la gran cantidad de oportunidades para mejorar en esta materia, por medio de alianzas con instituciones y capacitaciones al personal, que nos permitan forjar nuevos y mejores profesionales en la materia.

¹ José Gaspar Hernández Chanto cuenta con más de 8 años de experiencia en el diseño y construcción de residencias y comercio; actualmente, es estudiante de la Maestría en Gerencia de Proyectos en ULACIT. En los últimos cuatro años se ha dedicado al mantenimiento corporativo en diferentes industrias como los son hoteles, tanto en ciudad como en playa, fincas de exportación bananera, tajo de explotación de agregados para la construcción y residencias.

Palabras Clave: mantenimiento hotelero, normas ISO, aprovechamiento de recursos, productividad, mejores prácticas, Sistemas digitales de mantenimiento.

Abstract

By using best practices to optimize maintenance processes within hotel operations, the annual cost of the department can be reduced by more than 20%, which would provide us with greater efficiency of resources, better communication between departments and control of preventive and corrective maintenance, while helping us to reduce the carbon footprint of hotel companies. The application of norms and standards will benefit companies in such a way that investors will feel the security of providing capital in our country.

This research, which involved more than 10 hotel companies in our country including chain hotels and small-scale national level, seeks to bring together best practices and standards, which should be applied within the hotel maintenance at the same time that will provide us with a profile of the workforce we must have. The work will analyze the research question: How to develop maintenance plans for the hotel sector? from a qualitative approach research, with a non-probabilistic sample, using interviews with structured questions, seeking the opinion of the participants.

As main findings were identified the best practices within the maintenance, norms and national and international standards, as well as the different digital systems that can be implemented for better productivity and control of equipment, it is also possible to identify a very clear picture that companies are not used to norms or standards in our country, in addition to the many opportunities to improve in this area, through partnerships with institutions and staff training, allowing us to forge new and better professionals in the field.

Key words: hotel maintenance, ISO standards, use of resources, productivity, best practices, Digital maintenance systems.