



SERVICIOS INNECESARIOS DE MANTENIMIENTO (II)

Ing. EROL ISAAC ZABISKI DUARDO (CEIM-CUJAE) - ezabiski@ceim.cujae.edu.cu

Cuando tratamos los elementos que se pueden considerar determinantes en la reducción de las demandas de los servicios de mantenimiento, hicimos referencia a los *Servicios Innecearios*. En la primera parte ([Nota Técnica 54](#)), vimos que los *Servicios Innecearios*, están dados por la exageración en la utilización del mantenimiento preventivo como forma de enfrentar los trabajos. Ahora bien, ¿son estos los únicos servicios innecearios?

La respuesta la tendremos a continuación. En el caso de los servicios innecearios, hay dos factores adicionales que influyen en su aumento. El primero, está dado en la poca capacidad de algunos clientes de ser capaces de operar algunos equipos, y el otro motivo es la negación de ciertos trabajadores de vincularse en trabajos de mantenimiento o, en menor medida, de ser capaces de aceptar algunas tareas y nuevas responsabilidades.

Si centramos este análisis en las instalaciones hoteleras, podemos ejemplificar mejor estas ideas. Pero, si nos abstraemos, veremos que es posible que esto ocurra en cualquier instalación.

Para que se entienda mejor, lo ilustraremos con algunos ejemplos. Primeramente, tenemos un cliente, que no es capaz de utilizar el control remoto de uso universal, que se encuentra en su habitación, el cual es capaz de operar el Televisor, el *split*, etc. En este caso, el cliente, como es lógico pensar, pide ayuda, pero a pesar de que existen en el hotel muchas personas que lo pueden ayudar, “tiene que ser” un miembro del *staff* de servicios técnicos el que debe brindarle ayuda.

Otro tanto ocurre cuando el cliente no es capaz de, por ejemplo, operar el televisor o poner en hora el reloj despertador de su habitación. En todos estos casos “debe ir” en su auxilio, alguien del personal de servicios técnicos.

Ahora bien, ¿Por qué tiene que ser alguien de servicios técnicos? La respuesta es muy simple, y forma parte del otro asunto que nos compete: En las instalaciones hoteleras, existen “*las camareras*”, personas que se encargan de hacer las habitaciones todos los días. Si somos capaces de capacitar a estas personas tan importantes, nos ahorramos una gran cantidad de *servicios innecearios*. Si analizamos los ejemplos anteriormente vistos, podemos ver que la complejidad técnica de las acciones no es muy grande, y las camareras pueden aliviar algo el trabajo de los operarios de mantenimiento, que ya es “colosal”. Este asunto, no solo se cumple con estos ejemplos, sino que también, se pueden extrapolar a operaciones de mantenimiento tan simples, como pueden ser el cambio de un bombillo o, simplemente, destupir un baño. Si vinculamos a estos dos departamentos ¿*Ama de Llaves* y *Servicios Técnicos*? podemos mejorar la calidad total del servicio prestado, pero hay que entender, que esto debe formar parte de la visión estratégica del hotel. Hay que crear un mecanismo que permita estas relaciones de trabajo.

En fin, los *servicios innecearios* también pueden ser provocados por malas decisiones dentro de la gestión de mantenimiento y por la propia gestión de la empresa. Pensemos en esto. Ya es hora de comenzar a cambiar mecanismos desfavorecedores.