

El mantenimiento hotelero, la eficiencia energética y el cambio climático.
Mariano Chirivella Caballero.
Profesor del Departamento de Ingeniería de Procesos. ULPGC
mchirivella@dip.ulpgc.es

Resumen

El turismo como actividad económica fundamental para el desarrollo de Canarias, ha cumplido más de 40 años, en los que la Comunidad Canaria, se ha convertido en un multidesestino, en su fase de madurez, con todos los problemas que se derivan de haber cubierto casi todas las etapas de su crecimiento. Esta situación desde nuestro punto de vista hace necesaria la profundización en los múltiples aspectos que engloba esta actividad, de forma que su actual desarrollo se acerque lo más posible al cumplimiento de los principios que componen un desarrollo sostenible.

Uno de los desafíos más importantes que tiene la humanidad, es abordar la complejidad de la ciencia en su aplicación a la búsqueda de soluciones al cambio climático.

Por otra parte no es una tarea pequeña el pretender cambiar los sistemas energéticos que son la base del desarrollo alcanzado, y también los causantes de la mayor parte de las emisiones de los GEI del planeta.

En los próximos 25 años las ciudades tendrán que invertir 30 billones de euros en tecnologías sostenibles, pues ocupando sólo el 1% de la superficie, absorben el 75% de la energía y generan el 80% del gas de efecto invernadero. Se espera que en el 2050 la población duplicara la cifra actual y del total el 70% vivirá en núcleos urbanos.

La ecoeficiencia ha sido calificada como la nueva <<revolución tecnológica>>, y constituye actualmente la mejor estrategia corporativa para potenciar políticas de responsabilidad social y contribución a la calidad de vida de los ciudadanos

La inversión en sistemas de eficiencia energética en edificios, tiene una gran importancia, ya que estos consumen el 40% de la energía mundial y generan el 21% de las emisiones de CO₂. El panel intergubernamental contra el Cambio Climático estima que la utilización de tecnologías más eficientes en edificios puede reducir sus emisiones hasta un 40% en 2030.

El mantenimiento de instalaciones y equipos ha superado las etapas donde simplemente era un elemento de apoyo al funcionamiento de equipos e instalaciones, para llegar a otras donde es un elemento muy importante de gestión. Desde el mantenimiento correctivo al predictivo, pasando por el TPM(las 3 Y: Yakuki, Yaruude y Yaruba).

EL MANTENIMIENTO HOTELERO, LA EFICIENCIA ENERGÉTICA Y EL CAMBIO CLIMÁTICO.

INTRODUCCIÓN

Entendemos que una de las bases prioritarias del producto turístico, está en una adecuada e interesante de actividades unido a una competitiva relación entre calidad-precio. El medio ambiente cobra sin embargo mayor interés si cabe, porque al ser un destino maduro, basado en el monocultivo del sol y la playa, se ponen en evidencia en el caso de Canarias, los problemas relacionados con el uso sostenible del mismo.

Entre los problemas relacionados con el medio ambiente, más importantes señalaríamos:

- Masificación de los Ambientes Naturales.
- Degradación Paisajista
- Espacios turísticos estandarizados sin personalidad propia.

Si a ello se le suma los problemas inherentes a que tenemos una de las plantas de alojamiento (hotelero y extrahotelero), más obsoletas del estado español, se nos dibuja un panorama donde la satisfacción de la demanda turística se puede ver afectada significativamente.

Es verdad que para la satisfacción del turista, hay que trabajar también en aspectos relacionados con la preparación del viaje, como son una buena información y promoción del destino, sin caer en estrategias de publicidad engañosas que ya puede producir insatisfacción desde la preparación del viaje.

Resulta también constatable que aunque hayan aumentado las facilidades para viajar, por el aumento de la oferta y el abaratamiento de los pasajes de avión, se puede comprobar fácilmente que los controles en aeropuertos, por temas de seguridad, la disminución de las facilidades turísticas, el aumento de los fenómenos antrópicos, etc. han atenuado los efectos positivos anteriores.

Estamos en todo caso de acuerdo con la afirmación de **Glusman**, cuando centraba su **mirada** en que *“la verdadera experiencia del turista, comienza cuando aterriza el avión en el aeropuerto de destino”*, lo que utilizamos para señalar como importante otro de los aspectos: el mantenimiento de las instalaciones de alojamiento.

En el llamado Iceberg del mantenimiento, se refleja claramente que el mantenimiento es un coste operacional más, por lo que el indicador más utilizado para su control es el % que representa en relación a los costes totales de operación de la planta hotelera.

No obstante y situándonos en la parte no visible de los costes del mantenimiento, aparecería el indicador en % que relaciona los costes de mantenimiento con el total de los ingresos. **Estaríamos ante la consideración del mantenimiento no como un coste sino como una inversión.**

Si pensamos que no solo es importante el cambio en la consideración de la función mantenimiento, a los efectos de lograr un mayor calidad, que entraría en el campo de lograr una mejor **eficacia** en la aplicación de los procesos, no podemos obviar que hay que luchar por una mejora en la **eficiencia** de esos procesos, como un aspecto a tener en cuenta a la hora de lograr incorporar esos establecimientos, a la era de la I+D+i.

Apoyándonos por una parte en que el turista (**cliente externo**) exige cada vez más iniciativas interesantes sobre **protección ambiental, contaminación, y uso sostenible de los recursos**, y por otra en el que la incorporación cada vez más numerosa de estos establecimientos a planes de calidad, exige que los **clientes internos** (los empleados del hotel y de las empresas que realizan servicios mediante subcontratación), también se sensibilicen y formen.

La enorme complejidad de las instalaciones necesarias para aumentar el confort y producir “experiencia positiva” en el turista, sobre todo en el llamado turismo de salud, nos conduce a considerar la importancia de la función mantenimiento, no sólo en su faceta más conocida: el control de costes, sino como instrumento de **innovación** en la gestión de los establecimientos.

Hay elementos tangibles que nos permiten recomendar el cambio de cultura en la gestión, los primeros tienen que ver con la eficacia en la prestación de los servicios y en alargar el ciclo de vida de instalaciones y equipos, recomendable aún más si cabe en la gestión de establecimientos que están en zonas costeras. Los segundos se relacionan más con los llamados intangibles, que creemos afectan más a la incorporación de la eficiencia en la gestión.

ENERGÍAS RENOVABLES Y EFICIENCIA.

Otra justificación del cambio deseable hacia el uso de energías alternativas, es que las infraestructuras crecen de forma más lenta que la población, y no pueden afrontar sus necesidades. Como consecuencia crecen los niveles de contaminación, la escasez de energía y agua, además de otros problemas derivados como: acceso a una sanidad de calidad, dificultades en el transporte, y seguridad y/o gestión de residuos, lo que repercute en la calidad de vida de los ciudadanos.

Las instituciones públicas han hecho la parte fundamental de su trabajo, definiendo los marcos jurídicos y normativos que regulan y favorecen la implantación de las energías renovables. Puede servir de ejemplo las políticas definidas de ayudas y primas a la producción y venta de energía eléctrica producida en base a la fotovoltaica.

El uso de recursos básicos como la energía y el agua, sin poder abordar por la extensión de la comunicación, el tema de los residuos, se ha visto constreñido en el pasado a ser recogidos en los llamados planes de calidad, o las certificaciones. Desde nuestro punto de vista y considerando que se han dado pasos importantes, queda pasar de las buenas prácticas medioambientales, a políticas de gestión que inciden de forma significativa en la eficiencia de esa gestión.

En efecto, no es banal o innecesaria implantar buenas prácticas medioambientales tales como:

- Bombillas de bajo consumo.
- Ahorros en el uso del agua de sanitarios.
- Aguas depuradas para riego de jardines.

Pero creo que desaprovecharíamos una magnífica ocasión si no incidiéramos en aspectos como el uso y el control eficiente de la energía y el agua, a la hora de mostrar

que en la gestión de estas instalaciones se puede innovar. La línea estudiada por nosotros incide en aspectos como: formación de RRHH, y la consideración del mantenimiento como una inversión y no un coste en la contabilidad de estos establecimientos.

Pensamos que dadas las cifras que se barajan y que un parte importante de esa población, realiza actividades turísticas en periodos anuales, y en núcleos turísticos que tienen las mismas características/ que son ciudades turísticas.

El uso intensivo de recursos como el agua y energía durante los periodos vacacionales, nos impone el que analicemos no sólo el como nos abastecemos de dichos recursos, sino de que ese uso sea sostenible, es decir buscar la eficiencia como meta fundamental.

No se trata en definitiva de estudiar en profundidad el cambio climático, intentando averiguar como influirá en la oferta y demanda de los destinos turísticos, sino de profundizar en la eficiencia de los procesos que son la base de los servicios que se prestan a los turistas.

Para ello nuestro trabajo propone redefinir la función mantenimiento, a la que consideramos la base en la prestación de los servicios turísticos relacionados con el alojamiento.

Mientras llegan los cambios que se producirán en este sector fundamental de la actividad turística, que afectaran a su, pensamos que estos pueden desarrollar una labor fundamental en la sensibilización de los clientes internos y externos y el logro de un uso sostenible de los recursos, incidiendo mucho más en la eficiencia que en la eficacia de los procesos.

Por otra parte en épocas de crisis económicas permanece la disyuntiva de externalizar o no servicios, siendo el mantenimiento uno de los que más se externaliza en el caso de los hoteles.

Sin entrar en las ventajas e inconvenientes que supone el outsourcing de RRHH, nos gustaría señalar la gran oportunidad que supone para las empresas hoteleras que lo utilizan, el “forzar” el cambio hacia la eficiencia en las empresas que realizan los servicios.

En efecto se trataría de extender la estrategia de marca, hasta la totalidad de los servicios, ampliando la labor de vigilancia y control que normalmente se ejerce por parte del Hotel hacia la empresa subcontratada.

Estaríamos sin duda ante una función más a realizar por las empresas de alojamiento, para mejorar el now-how de la actividad, por la implantación de medidas concretas sobre la actividad que realizan los agentes que intervienen en los procesos.

CONCLUSIONES

En época de recesión e incertidumbre económica, la lógica empuja a recortar tareas y costes operacionales.

Entendemos que el mantenimiento de instalaciones hoteleras, se vuelve cada vez más necesario dada la complejidad de estos establecimientos, y la diversidad de productos: todo incluido, salud, etc. donde tienen un papel fundamental que realizar.

Sin perder de vista la labor de supervisión y control de los servicios contratados a empresas ajenas, pensamos que se tiene que sensibilizar a estas empresas de la necesidad de ser eficaces y eficientes, en el uso de recursos como el agua, la energía, etc.

El mantenimiento ha dado un salto cuantitativo muy importante, no solo por la enorme evolución que ha experimentado desde el correctivo al predictivo, sino por los instrumentos de control de la gestión que ya utiliza, como el GMAO(gestión del mantenimiento asistido por ordenador).

Pensamos que el aporte de la eficiencia a este modelo de gestión, supondría una innovación que mejoraría no solo los balances contables, por el ahorro en costes directos, sino que también mejoraría la política de responsabilidad social de la empresa.

Demostrar a los clientes externos (turistas), que la empresa quiere incorporarse a la lucha contra el cambio climático, con estrategias de ahorro y buen uso de recursos escasos, es sin duda un instrumento de mejora de la imagen de este tipo de establecimientos.

La situación física de los hoteles, la mayoría de ellos están situados en núcleos urbanos, debe impulsar a reflexionar sobre aspectos relacionados con la competitividad y sostenibilidad de estos núcleos, dado que el turista quiere ganar experiencia en sus viajes, y lógicamente tendrá en cuenta la situación medioambiental del entorno de los establecimientos.

En todo caso, estamos convencidos de que, la **función mantenimiento**, hasta ahora casi siempre considerada como un costo operacional más para los gerentes de las instalaciones de alojamiento, puede jugar un papel estratégico para lograr que la experiencia del turista sea lo más positiva posible.

Se puede afirmar que en este siglo/ desde la primera década de este siglo, que es viable tecnológicamente y económicamente viable la implantación de sistemas energéticos basados en las renovables.

BIBLIOGRAFIA

Sachs, J. Comprender el “impasse” climático. Diario El País. Domingo 22 de Agosto de 2010.

Belil, F. Ciudades más competitivas y sostenibles. Diario El País. Domingo 2 de Mayo de 2010.

Cuatrecasas, L.(2003): TPM: Hacia la competitividad a través de la eficiencia de los equipos de producción. Ediciones Gestión 2000, S.A. Barcelona.

Clark II, W.(1998): Análisis y Gestión Energética de Edificios. Ediciones Mc Graw Hill-Interamericana de España, S.A. Madrid.

Felipe, J.(1996): Dirección Estratégica de los Hoteles del Siglo XXI. Ediciones Mc Graw Hill-Interamericana de España, S.A. Madrid.

Borsenik, F.; Stutts, A.(1997) : The Management of Maintenance and Engineering Systems in the Hospitality Industry. Editado por Jhon Wiley&Sons,Inc.

González, F.(2007) : Contratación Avanzada del Mantenimiento. Ediciones Díaz de Santos, S.A.

DIRECTIVA EUROPEA SOBRE EFICIENCIA ENERGÉTICA DE LOS EDIFICIOS. Impacto sobre la Actividad Inmobiliaria.(2003).Editorial de la Fundación General de la Universidad Autónoma de Madrid. Madrid