

Reforma de Tareas para Instalaciones Comerciales con Empleados Rotativos

Carlos Matos Figueroa

Consejero: Héctor J. Cruzado, PhD

Programa de Maestría de Gerencia de Ingeniería



Resumen

Este proyecto piloto expone los problemas de una instalación comercial sin estructuración operacional. Juncos Plaza, nombre que lleva de pila la instalación y ubicada en mencionado municipio terminada su construcción a finales de los noventa. Las tareas de seguimiento para elevar este establecimiento no fueron aplicadas desde su inicio, por consiguiente, se convirtieron en un problema al cual el proyecto de epígrafe es dirigido. Con una empleomanía subcontratada de mantenimiento y seguridad, y bajo una nueva administración, el proyecto propuso la organización, distribución y estructuración de tareas basadas en oportunidades identificadas en sitio con el propósito de alcanzar un nivel de operación óptimo y eficaz. Los cambios se hicieron bienvenidos a los inquilinos y clientes que diariamente visitan la instalación y de manera inmediata brindaron retroalimentación positiva, a través de contacto directo con empleados del campo y administrador. Como resultado final, expone la mejora continua dentro de su operación cambiante, que día tras día trae un nuevo reto que manejar.



Introducción

La instalación comercial Juncos Plaza es una tipo “strip mall” en Juncos, PR que entro recientemente bajo nueva administración llamada Commercial Centers Management Realty, S en C. Este “strip mall” no cuenta con una tareas rutinarias la cuales son requeridas por ley y otras por la buena estética y mantenimiento, retroalimentativo de si mismo. El nuevo gerente de operaciones y autor de este poster establecerá una operación funcional capaz de mejorar el producto con un sistema cerrado retroalimentativo de si mismo.



Problema

El mantenimiento de cualquier edificio es una responsabilidad mas importante del gerente de operaciones, ya que afecta directamente la calidad y la vida útil del mismo. Estos mantenimientos son realizados en tareas en distantes áreas dentro de la instalación.[1] El principal objetivo de este proyecto es lograr estandarizar tareas rutinarias a la cuales cualquier edificación comercial la cual le sean aplicadas resulten en la operación óptima, agrado estético y ejemplar utilizando mano de obra subcontratadas. Las áreas y tareas existentes con las que se trabajaron fueron:

- Mantenimiento:** El mantenimiento de la instalación impacta todas las áreas comunes. La instalación de Juncos Plaza contaba con los trabajos básicos de un programa de mantenimiento por contrato. Se limitaban solo a:
 - Recogido de zafacones de áreas comunes
 - Limpieza de pasillo común, estacionamientos y área de cargas
- Seguridad:** La seguridad de la instalación es responsable de asegurarse realizar recorridos rutinarios que provea una presencia de seguridad dentro de la instalación. Las tareas y responsabilidades eran:
 - Ponches en puntos estratégicos alrededor de la instalación
 - Reportar cualquier situación de que requieren la intervención directa
- Administración:** Las tareas pasadas en la propiedad, solo se limitan a lo que está dentro de la descripción de su trabajo de cada empleado. La falta de una administración asertera de la instalación fue un factor causante de una operación ineficiente. La falta de gerencia fue el factor clave de la decadencia de la instalación.

Metodología y Ejecución

Luego de la adquisición de la instalación por parte de CCM, el nuevo gerente de operaciones realizo varias inspecciones de campo y reuniones con empleados de seguridad y mantenimiento. Las oportunidades de cambio y/o creación de nuevas tareas fueron discutidas por cada uno de los empleados que fueran a realizarla. Algunas fueron modificación y mayor impacto, y otras creadas dentro de las áreas de seguridad y mantenimiento.

| Tabla 1 Tareas Antes y Después Mantenimiento | | Tabla 2 Tareas Antes y Después Seguridad | |
|---|---|--|---|
| Antes | Después | Antes | Después |
| Limpieza de Alrededores, pasillos, Estacionamiento y área de carga. | Limpieza de Alrededores, pasillos, Estacionamiento y área de carga. | Ponches de Seguridad | Ponches de Seguridad |
| Recogido de Basura | Pintado de Encintado | Presencia en el pasillo | Inspección desfibrador |
| | Cambio de acústicos | | Inspección botiquín primeros auxilios |
| | inspección de Techos | | realización de encendido de “fire pump” |
| | Limpieza de lavado a presión | | Realización de encendido de generador |
| | Pintado de paredes/áreas comunes | | inspección de luminarias |
| | | | Cierre de acceso al área de cargas |

Se crearon Standard Operations Procedures para enseres vitales dentro de la facilidad, como lo son el generador y “fire pumps” con el fin de realizar las inspecciones bisemanales y semanales respectivamente. Esos procesos fueron brindados a modo de entrenamiento por parte del gerente de operaciones, también como parte de los cambio en brindar presencia gerencial dentro de la instalación.

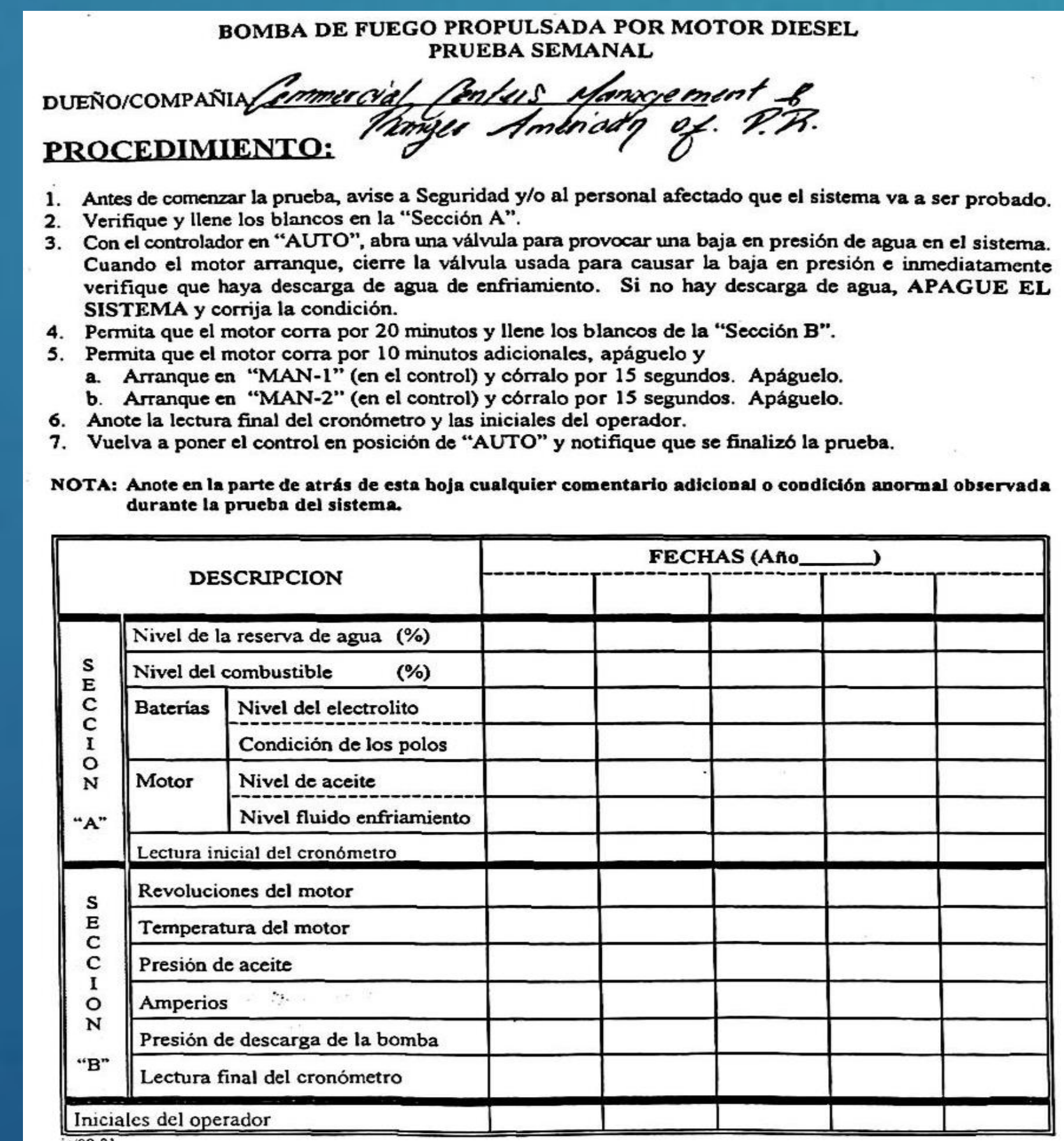


Figura 2
Procedimiento de Inspección Semanal para “fire pump”

Tabla 3
Procedimiento para inspecciones de generadores

| Inspección Semanal | |
|---|------------------|
| Fecha de Inspección: | Condición Actual |
| Marca | |
| Modelo | |
| Capacidad | |
| Fecha de Inspección: | |
| Hora de Uso: | |
| Nivel De Diesel | |
| Bateria 1 | |
| Terminal Bateria 1. | |
| Bateria 2 | |
| Terminal Bateria 2 | |
| Ground | |
| Breaker (on/off) | |
| Fecha último Cambio | |
| Filtro Motor | |
| Filtro Motor | |
| Filtro Motor | |
| Nivel de aceite | |
| Condición de aceite (claro, oscuro, viscosidad) | |
| Prueba Bi- Semanal | |
| Status | |
| Generator | |
| Mains | |
| Breaker | |
| Engine | |
| Speed | |
| Battery Voltage | |
| Charger Voltage | |
| Engine Accumulative Time | |
| Starts # | |
| Fuel Temperature | |
| Inlet Temperature | |
| Fuel Consumption | |
| Fuel Pressure | |
| Turbo Pressure | |
| Precent Load | |
| Coolant Level | |
| Alarm | |

*Status y Engine se llenan de display de Generador

Toda realización de tareas se reportara a través del empleado de seguridad con dispositivo Guardtek. Este dispositivo contiene una plataforma en donde quedara documentado en foto, las inspecciones y tareas realizadas, en ella podrá realizar comentarios adicionales para referencia. Esta plataforma redactara un informe que llegara directamente al correo electrónico del administrador para su debida inspección y seguimiento.

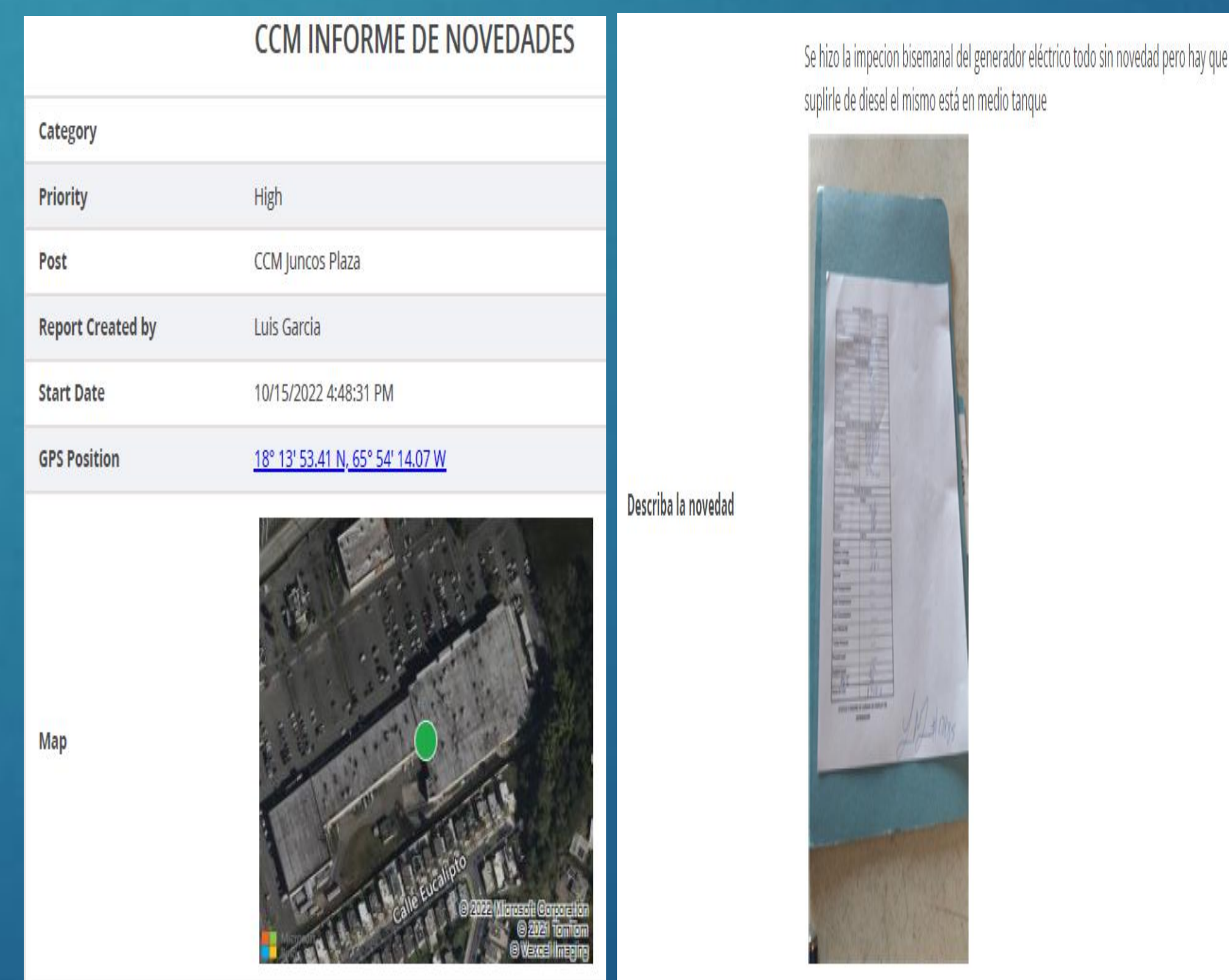


Figura 3
Informe de Novedad para inspección bisemanal de generador

Resultados

Los resultados fueron retroalimentación recibidas de los inquilinos gracias a la presencia gerencial mas recurrente en los alrededores de la instalación. Los resultados en el ámbito de seguridad y mantenimiento, el administrador reconoció el buen trabajo realizado y continúan haciendo los empleados. Esto como parte de la presencia gerencial y haciendo del resultado final de la parte administrativa de guiar a los empleados a un bien común.

Conclusión y Trabajos Futuro

Las instalaciones comerciales se trabajan de manera distintas, unas con más regulaciones que otras, pero todas tienen la parte esencial de la operación. Las tareas forman parte de la operación de un edificio o instalación, sin el edificio las tareas no tienen sentido, sin tareas la instalación no funcionará de manera adecuada. Los empleados que realicen las tareas son los operadores de la instalación, si no tienen el conocimiento no hay forma para poder correr la instalación.

El proyecto fue ejecutado durante el mes de septiembre de 2022, mes en que Puerto Rico recibió el impacto directo del Huracán, por lo que afectó positivamente al resultado del proyecto. Esto debido a que esta reforma no tan solo modifica la operación de la instalación si no que también mantiene en condiciones optimas para cualquier tipo de emergencia, en este caso un fenómeno atmosférico. Luego del paso del huracán y volver a la rutina regular de operación, se identificaron otras oportunidades que el fenómeno atmosférico desencadenó.

En cuento a la parte operacional ordinaria, el mayor reto es el de día a día. Los empleados serán visitados semanalmente, para continuar con el seguimiento de tareas rutinarias, inspecciones oculares de la facilidad y visita a los inquilinos para recibir retroalimentación de ellos y que nos expongan oportunidades de mejora o alguna crítica constructiva para tomar en cuenta o tomar acción con ella. Los trabajos continuaran y nuca terminaran. Lo primordial es realizarlo cada ves mejor y mantener la calidad de este.

Reconocimientos

Quisiera extender el más sincero agradecimiento a Ranger American y Atlantis Island Services por brindar su contribución y ayuda. Son el equipo perfecto para que esta operación continúe mejorando.

References

- Patel, R. (2018, January 22). Building Failures due to Lack of Maintenance. Retrieved from Ghar Pedia: <https://gharpedia.com/blog/building-failures-due-lack-maintenance/>