



TERCERIZACIÓN. MANTENIMIENTO EN TIEMPO REAL

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

El tema de la contratación de servicios de mantenimiento a empresas especializadas es bien conocido. Los sistemas (o trabajos) que se contratan son varios, y todos muy necesarios. Ahora, ¿qué elementos hay que tener en cuenta para la contratación de un servicio? Si partimos de los objetivos que tienen estos contratos, podemos decir, que se busca que las empresas tengan un conocimiento técnico amplio del trabajo o sistema que se contrata, además de tener en cuenta el riesgo económico y de seguridad personal de la instalación. Otro elemento está determinado en la transferencia de conocimientos y métodos de trabajos que obligatoriamente sucede en un trabajo de este tipo. Es lógico pensar que estas ventajas, y otras más, forman parte de los atractivos de esta forma de ejecutar el mantenimiento. Además, permite a la empresa contratista, centrar su gestión en el objetivo para el cual está determinada, o sea, su razón de ser. Este último elemento fue el motivo fundamental del desarrollo de las empresas especializadas en servicios de mantenimiento o reparación.

Revolucionando la forma de enfrentar la actividad de mantenimiento, este servicio tiene muchos defensores, los cuales son capaces de contratar todos los servicios posibles, pero a veces la rentabilidad de la inversión no es la esperada, asunto determinante en cualquier negocio. Sí porque el aspecto más importante, desde el punto de vista empresarial, en la contratación de servicios de mantenimiento a empresas especializadas, es tener presente que este servicio es un negocio, en el cual ambas partes deben salir fortalecidas. Pero desgraciadamente, pocos directivos de mantenimiento tienen en cuenta este aspecto, pero esto es tema para otra nota.

Razonemos este asunto. Todo negocio entre empresas, lleva implícito un contrato de

negocios. Este contrato es el documento legal que ampara esta relación comercial, y es aquí donde se determina las cláusulas fundamentales que rigen el actuar de ambas partes. Tenemos que ser capaces de ejecutar contratos de mantenimiento donde, aspectos relacionados con el tiempo de respuesta al mantenimiento, calidad de este, materiales a utilizar, planes de mantenimiento, sustitución de piezas y otros aspectos relacionados con el servicio de mantenimiento, queden claramente establecidos y no permitan la mala interpretación en caso de alguna discrepancia. A estos elementos, hay que añadirle otros relacionados con las cláusulas elementales que llevan los contratos de negocios. Aquí lo más importante es el tiempo de pago de factura y elementos que son capaces de dejar sin validez el contrato de negocio.

Oportunamente, hemos señalado estos aspectos para llegar al asunto más problemático. Una pregunta, ¿cómo es posible que unos huéspedes de un hotel se queden atrapados en un elevador por un período de de dos (2) horas? Claro que es posible, si la empresa que está encargada de la reparación y mantenimiento llegó en ese tiempo. Lo más preocupante es que no sucede nada. Bueno, nada aparentemente, porque la molestia a esos “usuarios” no la puede evitar nadie. ¡No resulta agradable pasar 2 horas en un elevador!

Razones sobran para ejecutar el mantenimiento subcontratado, pero este debe poseer una buena gestión, porque en vez de ser una ventaja, puede llegar a convertirse un problema, y en muchos casos más serio que el propio mantenimiento. Reflexionemos en este asunto y nos percataremos que el objetivo debe ser la realización, por parte de estas empresas, de un *Mantenimiento en tiempo Real*.