



UNA REFLEXIÓN NECESARIA

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

Casualmente, mucho se ha hablado de la *Calidad en el Mantenimiento*, pero muy poco se hace para lograr realmente un *Mantenimiento con Calidad*. Puede ser que suene un poco contradictorio, pero ya creemos que es el momento de comenzar a darle un impulso a lo que realmente debe ser un mantenimiento con calidad.

A partir de aquí y tomando los fundamentos esenciales de la calidad, podemos penetrar en un mundo realmente fascinante, pero difícil al mismo tiempo. La calidad, como concepto, está fundamentada en la realización de todos y cada uno de los procesos, basados en normas y elementos certificados. Asuntos muy discutidos en el resto de los procesos productivos, pero muy poco vistos en nuestra situación, desde el punto de vista del mantenimiento.

Los sistemas de mantenimiento, ya dejaron de ser los "bomberos" de la empresa y pasaron a ser los responsables de que los clientes obtengan total satisfacción de sus expectativas. En toda instalación, ya sea de tipo productiva o de servicio, el mantenimiento es el responsable de que se cumplan los parámetros establecidos como parte del contrato entre cliente y proveedor. En el caso particular de las instalaciones hoteleras, los *Servicios Técnicos* son algo más que el mantenimiento (de ahí el cambio de nombre). Todos los sistemas que garantizan la satisfacción del cliente, son atendidos por Servicios Técnicos, digo más, los servicios técnicos en un hotel representan, literalmente hablando, el "corazón" del hotel. Analicen y piensen en esto.

Imagínense un sistema de calidad que no tenga en cuenta lo que los servicios técnicos deben

hacer. ¿Pueden realmente ser funcionales? Es más, si el *Sistema de Calidad* incluye a los servicios técnicos pero no se les da la debida atención, entonces estamos omitiendo al "corazón" del hotel.

De aquí obtenemos la verdadera calidad total. Un sistema de calidad, que además de pensar en dar una respuesta ágil a los clientes, es capaz de evitar los problemas. No basta con ser los más rápidos, sino hay que trabajar para evitar que el cliente se queje. Entonces pasaremos de ser los mejores "bomberos" a ser los veladores de una verdadera calidad.

Aprovechemos todas las herramientas de trabajo. Los sistemas de mantenimiento preventivos, predictivos y la utilización de sistemas de Gestión de Mantenimiento Asistida por Computadora. Aprovechemos la oportunidad de demostrar nuestra calidad con la normalización de nuestros procesos. Trabajemos para que la calidad pase de ser un simple *slogan* a ser un estilo de trabajo capaz de incluir a todas las personas de nuestra empresa.

Después de estas modestas opiniones, pensemos, que los resultados de nuestra instalación también son nuestros. Pensemos que nosotros también podemos ser responsables de que los clientes estén felices, que nuestros clientes salgan satisfechos de nuestro servicio y, por que no, que los clientes se conviertan en cómplices de nuestro trabajo. Pensemos, a fin de cuentas, que esa sonrisa, también es del personal de *Servicios Técnicos*. Pero para esto, es necesario un sistema de calidad en función de lograr un servicio de excelencia. Reflexionemos y comencemos a pensar en la calidad como una necesidad de estos días.