



**SERVICIOS INNECESARIOS DE MANTENIMIENTO (I)**

Ing. EROL ISAAC ZABISKI DUARDO (CEIM/CUJAE) [ezabiski@ceim.cujae.edu.cu](mailto:ezabiski@ceim.cujae.edu.cu)

El aumento de la disponibilidad, de la confiabilidad, de la efectividad, de la calidad del servicio y la lógica disminución de los costos, pasan, necesariamente, por la reducción de la *Demanda de Servicios de Mantenimiento*. Existen muchos factores que influyen en el aumento de esta demanda. Algunos de ellos son: la mala calidad del mantenimiento, la mala calidad en la operación de los equipos, la existencia de problemas crónicos, los problemas tecnológicos y los muy molestos "Servicios Innecearios".

Si nos detenemos y analizamos todos los elementos que influyen en una disminución de la demanda de los servicios, podemos, a simple vista, definir un patrón similar para todos. Este patrón nos permite hacer hincapié en la mejora de las condiciones técnicas de los equipos y/o sistemas principales. En primer lugar, con una calidad reprobable en los servicios que se prestan, es necesaria una repetición del trabajo que se convierte en una falla prematura y esto, sin entrar a analizar los problemas que con esto se derivan.

Del mismo modo, cuando existen problemas con la operación de los equipos, las roturas y pérdidas de equipos en funcionamiento, se convierten casi en una epidemia. Sólo mencionar que, cuando el operario no conoce los parámetros de operación, o simplemente los viola, los equipos o maquinas no son capaces de cumplir las funciones para las cuales han sido destinadas, pero además, hay que tener en cuenta las molestias que ocasiona en los clientes o, en otro contexto, las pérdidas de producción que esto trae consigo. No obstante, es este un problema con el cual no es necesario convivir, porque con solo aplicar algunas políticas de responsabilidad con los equipos, por parte del

personal de dirección, el problema, si bien no se puede eliminar, si se puede reducir a la mínima expresión.

En el caso particular de los problemas crónicos y los ocasionados por problemas tecnológicos, el asunto se nos escapa un poco de las manos. Estos problemas están, en su gran mayoría, vinculados a defectos de fábrica de los equipos, o en los casos más "extremos", a la mala selección de los equipos, ya que en muchas ocasiones no se selecciona el adecuado o al equipo, que realmente se le puede dar una "atención personalizada". No obstante, en la actualidad estas desviaciones ya van siendo historia, fundamentados en la misma evolución histórica del mantenimiento.

Ahora bien, en el caso de los *Servicios Innecearios*, el asunto es un poco más complejo. Los servicios innecearios, parten de un problema fundamental: la existencia de una filosofía errónea de aplicar un mantenimiento preventivo exagerado, sin considerar en lo más mínimo el binomio *costos-beneficios*, unido también, a una inseguridad natural que nos lleva a actuar "preventivamente" en exceso, muy por encima de las verdaderas necesidades de los equipos.

Como se puede apreciar, todos estos factores que provocan un aumento de la demanda de los servicios de mantenimiento se pueden apaciguar con la aplicación de los famosos sistemas de calidad, los cuales permiten centrar los esfuerzos en disminuir todos y cada uno de los factores anteriormente explicados. Con la aplicación de una correcta política, podemos centrar nuestro trabajo, en los servicios verdaderamente necesarios.