



LA EXCEPCIÓN QUE DEBE SER UNA REGLA

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

Hace ya un tiempo, tratamos el tema de la contratación de los servicios de mantenimiento. En esa ocasión nos referimos a algunos elementos que hacen que esta forma de ejecución de los trabajos de mantenimiento sea considerada una "pesadilla" para algunos jefes de servicios técnicos. Tanto es así que, en algunas instalaciones, sólo se contrata el 5% de los trabajos ejecutados. Por suerte tenemos ejemplos positivos en la ejecución de las subcontratas de mantenimiento, y en eso precisamente centraremos estas líneas.

Como sabemos, lo que se persigue con la contratación de los servicios de mantenimiento son, en sentido general, tres ventajas fundamentales: rapidez en el servicio, calidad y bajos precios. Esto se traduce en "trabajar más tranquilos". Un grupo de especialistas de nuestro Centro, tuvo el placer de realizar un trabajo de gestión de mantenimiento, vinculado con el diagnóstico técnico, en una de las instalaciones del polo turístico de Varadero y, para sorpresa nuestra, constatamos el alto nivel de ejecución de los trabajos de mantenimiento que realizan, en la mayoría de los casos, empresas serviciadoras.

Son sólo dos los elementos que determinan esta diferencia. Analicemos el primero. Según se conoce, para llegar a que una empresa nos preste servicios de mantenimiento, primero es necesaria la confección de un contrato de negocio. Pues bien, éste es el primer tanto positivo. En la instalación de referencia, el *Jefe de Servicios Técnicos* es el encargado de discutir todos los asuntos referentes al contrato, lo que se traduce en atención a aspectos tan importantes como el tiempo de respuesta, la frecuencia de intervención y las condiciones de pago. Llevar este control le permite "negociar", asunto que, en muchas ocasiones, no hacemos.

Esta negociación posibilita llevar un control de todos los trabajos realizados. En el caso de que las empresas no realicen el trabajo con la calidad referida en el contrato firmado y discutido por ambas partes, el pago no se realiza, precedido de la reclamación pertinente.

El otro factor determinante es el personal de mantenimiento. En la instalación de nuestra historia, el personal de servicios técnicos es el encargado de controlar y supervisar las labores que las empresas realizan. Esto permite que los trabajos, después de terminados bajo los parámetros establecidos en el contrato, sean avalados por el personal interno y se elimine la posibilidad de una *no conformidad*. Así pues, la calidad del trabajo, en el tiempo establecido y con los costos acordados, forman un ciclo prácticamente libre de errores, que a la larga permiten una mejora continua del estado técnico de los equipos y, como efecto final y más importante, la *calidad* del servicio prestado a los clientes satisface las expectativas.

Como se puede apreciar, es posible contratar servicios y ser eficientes en su gestión. Tan sólo hay que preocuparse de algunos detalles a los que a veces no les prestamos atención. No se debe permitir el pago todos los meses unos miles de dólares y que el servicio recibido no sea el establecido en el contrato. Estos factores dificultan nuestro trabajo. Es cierto que no existen muchas empresas con una capacidad de respuesta grande pero, si además de esto las instalaciones hoteleras fomentan el desorden, nunca saldremos adelante y nuestro servicio al cliente siempre será mediocre. Es todo lo contrario a lo que el sistema necesita.

Empecemos a hacer las cosas bien y convirtamos la excepción en regla. Es sólo cuestión de proponérselo.