

13º Congreso Argentino de Mantenimiento

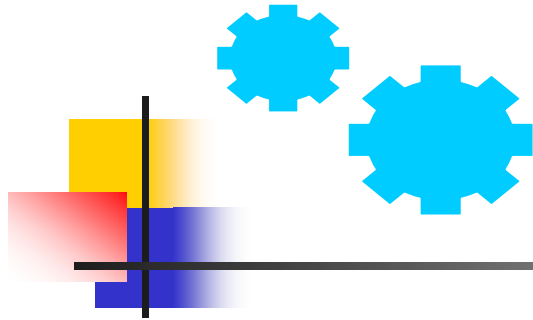
**EL NUEVO DESAFIO.
EL SERVICIO
DE MANTENIMIENTO
Y LA CRISIS ECONÓMICA
E INDUSTRIAL.
UNA REVISIÓN A SU GESTIÓN.**

Ing. Patricio Concha Ivani - Chile



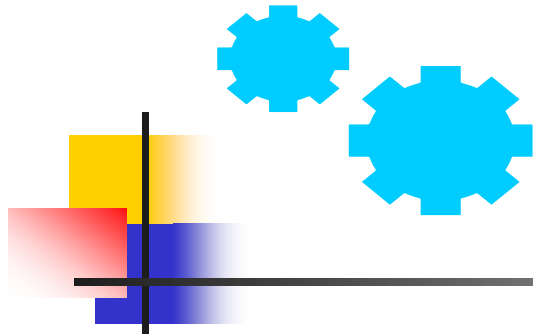
Patricio Concha Ivani

- **Ingeniero Civil Industrial, Mecánico, (Universidad Técnica del Estado) y Magíster en Psicología Industrial y Organizacional (Universidad de Fordham y Universidad de Atacama) - Instituciones: Colegio de Ingenieros de Chile, Instituto**
- Más de 30 años de trabajo en Venezuela, España y Chile.
- Actualmente Gerente de Contratos de TecnoRecursos. Empresa dedicada a la Ingeniería, Construcción y Montaje
- Anteriormente se desempeñó en puestos gerenciales como Administrador de diversos contratos para EPCM, del Proyecto Caserones por Fluor, de División Andina a través de SKM; para Antofagasta Minerals (Esperanza) por intermedio de Aker Solutions y para Minera Antamina, Perú, también con Aker Solutions.
- Superintendente de Mantenimiento en la Fundición y Refinería Las Ventanas; Administrador General de Plantas; Superintendente General de la Fundición Paipote; Director del Proyecto Planta de Acido Sulfúrico, Fundición y Refinería Las Ventanas; Consultor Gerencia de Planificación y Consultor Gerencia de Comunicaciones y Medio Ambiente.
- Profesor en las Universidades de Chile, Federico Santa María y Técnica del Estado con publicaciones sobre la especialidad.

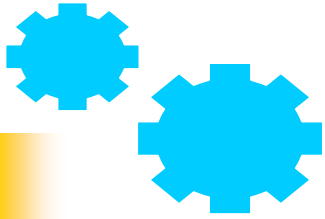


INDICE

- Paradigma
- Introducción
- ¿Cual es mi negocio?
- Core bussines
- Estrategia
- Visión explícito
- Misión implícito
- Objetivos
- Indicadores
- Ventajas y desventajas de contratar un tercero
- Características
- Final



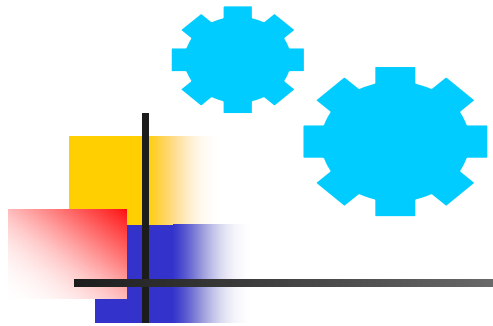
COMO NACE UN PARADIGMA



PARADIGMA

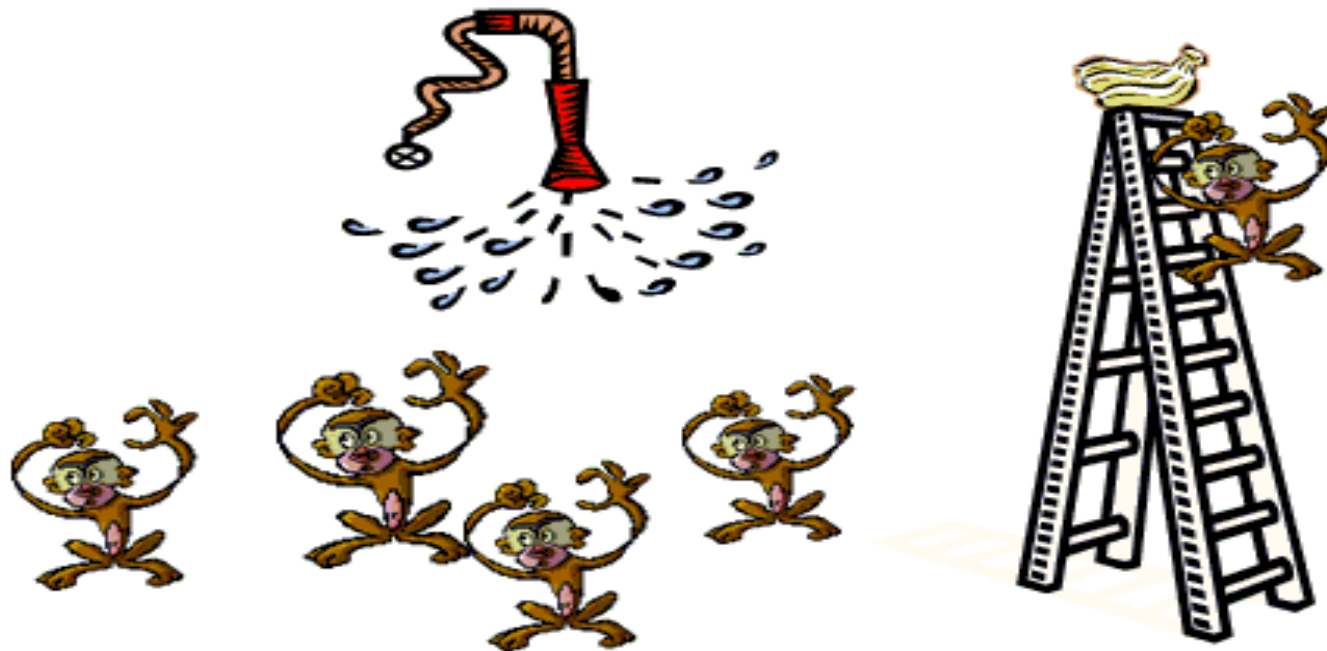
Un grupo de científicos colocó cinco monos en una jaula, en cuyo centro colocaron una escalera y, sobre ella, un montón de bananas.

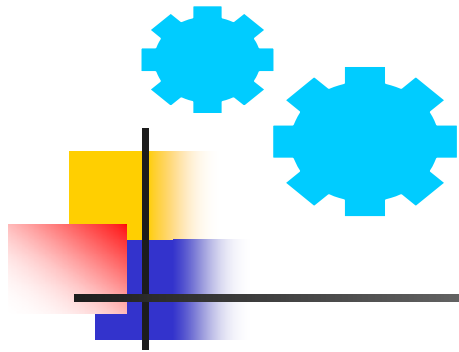




PARADIGMA

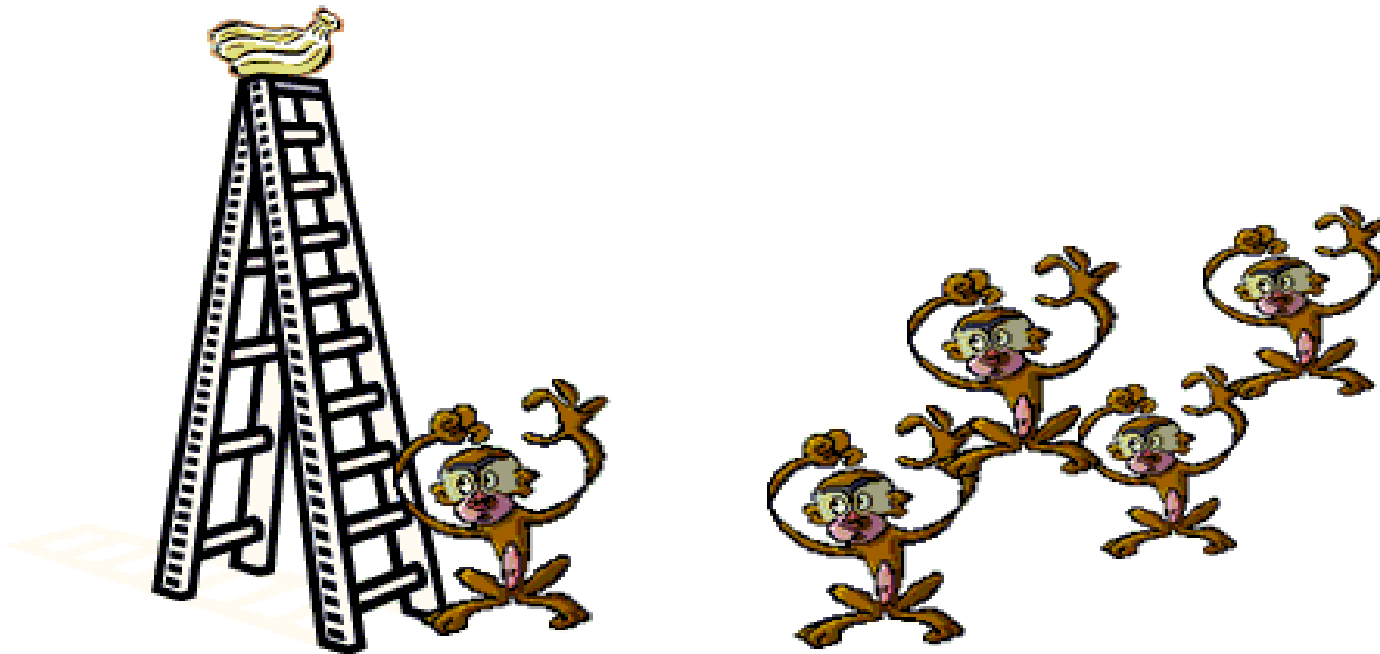
Cuando un mono subía la escalera para agarrar las bananas, los científicos lanzaban un chorro de agua fría sobre los que quedaban en el suelo.

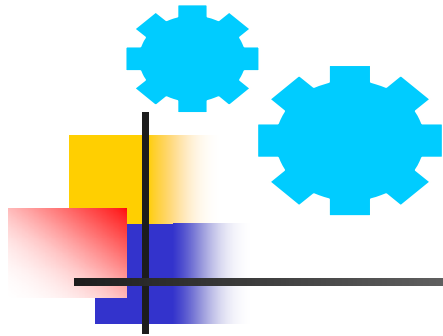




PARADIGMA

Después de algún tiempo, cuando un mono iba a subir la escalera, los otros lo golpeaban.

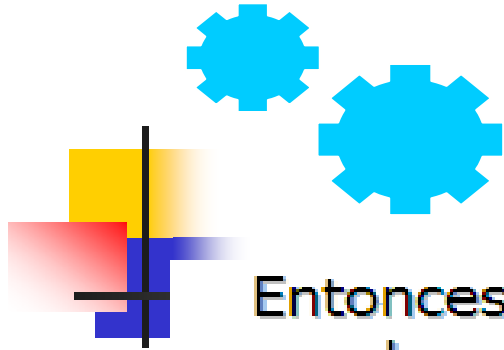




PARADIGMA

Pasado algún tiempo más, ningún mono subía la escalera, a pesar de la tentación de las bananas.

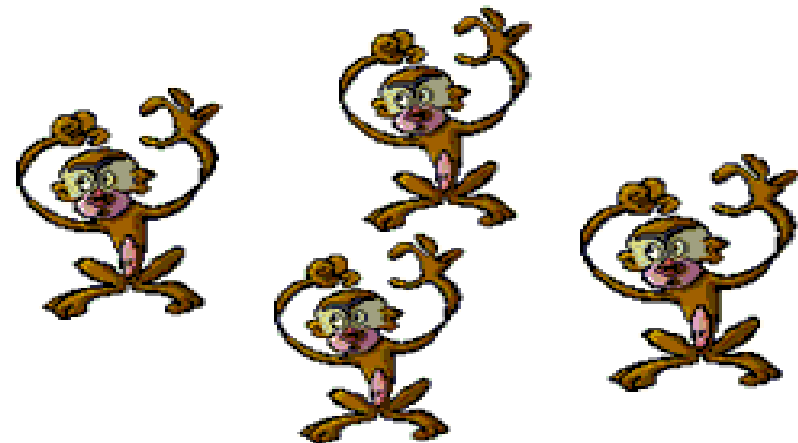


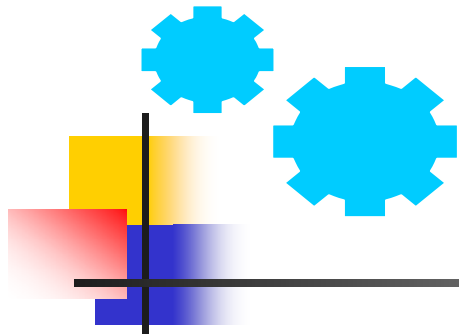


PARADIGMA

Entonces, los científicos sustituyeron uno de los monos.
La primera cosa que hizo fue subir la escalera,
siendo rápidamente bajado por los otros,
quienes le acomodaron tremenda paliza.

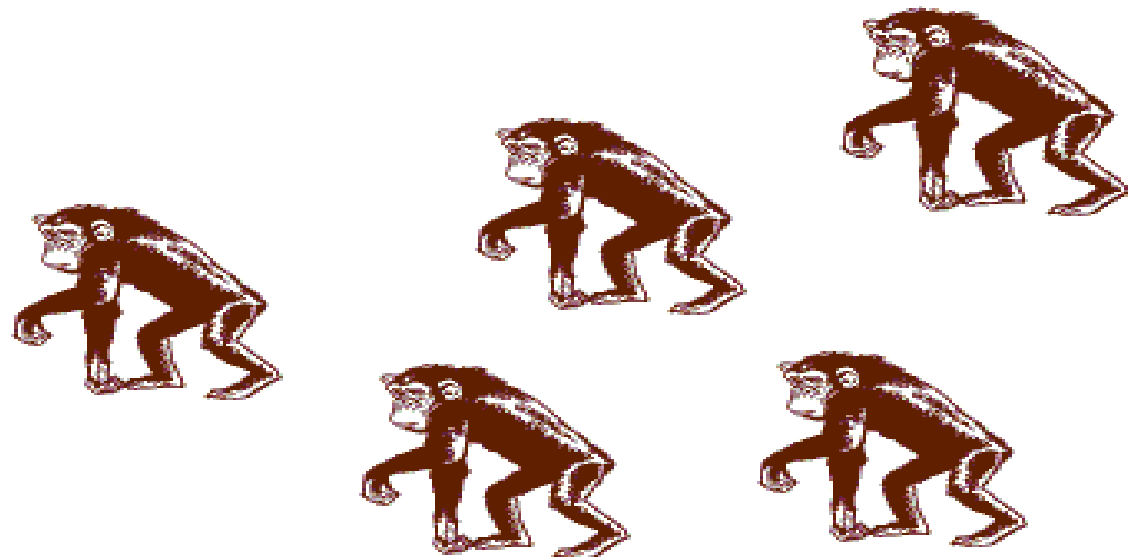
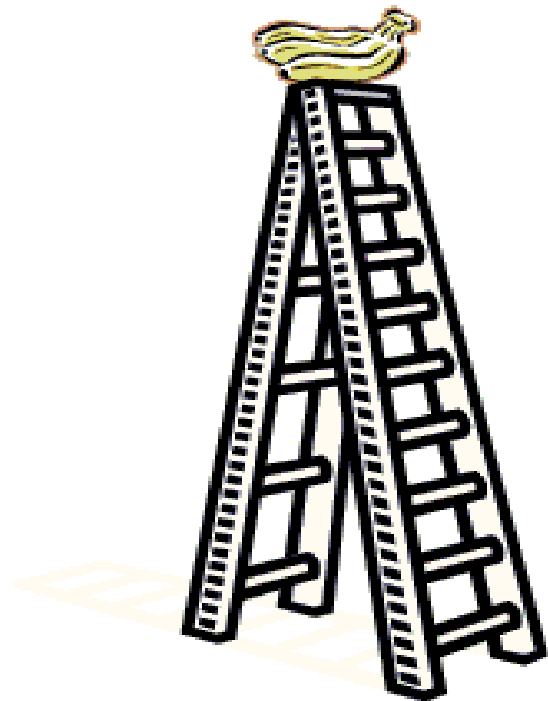
Después de algunas palizas,
el nuevo integrante del grupo
ya no subió más la escalera,
aunque nunca supo el por qué
de tales golpizas.

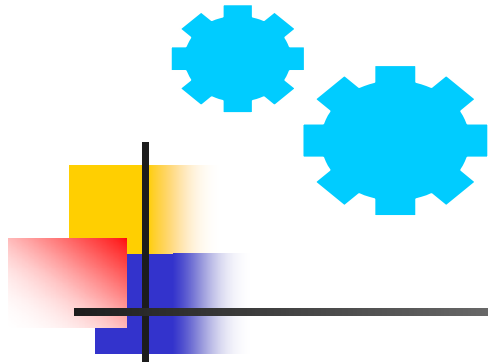




PARADIGMA

Un segundo mono fue sustituido, y ocurrió lo mismo. El primer sustituto participó con entusiasmo de la paliza al novato. Un tercero fue cambiado, y se repitió el hecho, lo volvieron a golpear. El cuarto y, finalmente, el quinto de los veteranos fue sustituido.

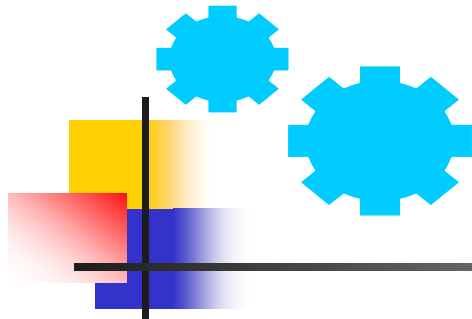




PARADIGMA

Los científicos quedaron, entonces, con un grupo de cinco monos que, aún cuando nunca recibieron un baño de agua fría, continuaban golpeando a aquel que intentase llegar a las bananas.





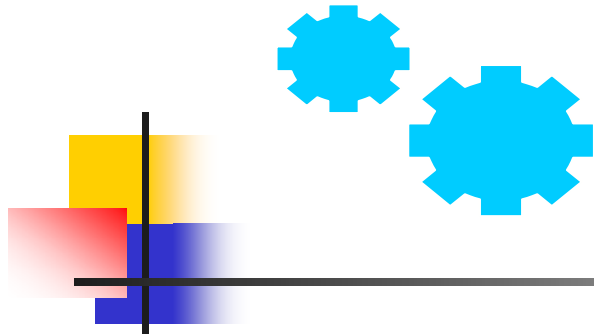
PARADIGMA

Si fuese posible preguntar a algunos de ellos por qué le pegaban a quien intentaban subir la escalera, con certeza la respuesta sería:

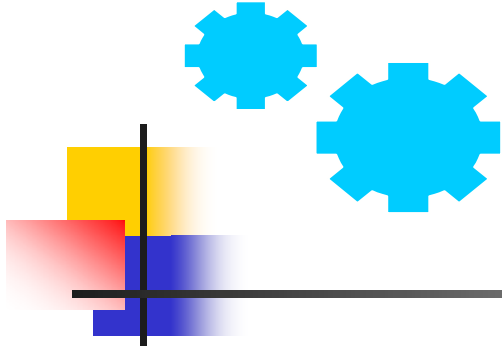
“No sé, aquí las cosas siempre se han hecho así.”

¿Te suena conocido?!



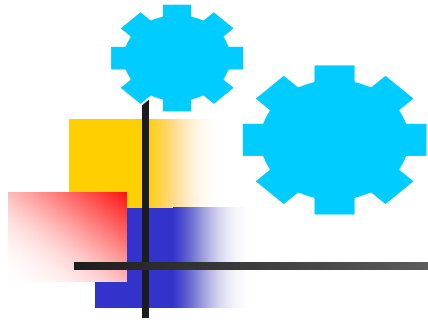


**LOS PARADIGMAS SON
BARRERAS EN NUESTRAS
MENTES QUE NOS
DIFICULTAN IMAGINAR Y
HACER LAS COSAS DE OTRA
FORMA.....**



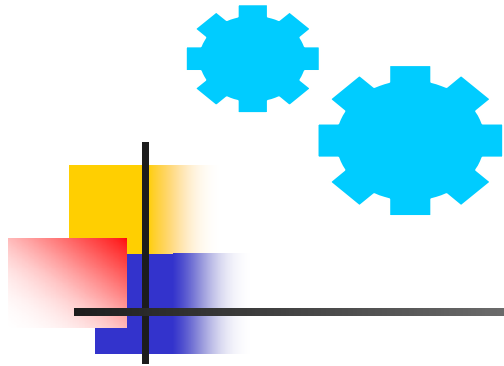
**¿CUÁL ES MI
NEGOCIO?**

**VEAMOS
ALGUNAS
DEFINICIONES**



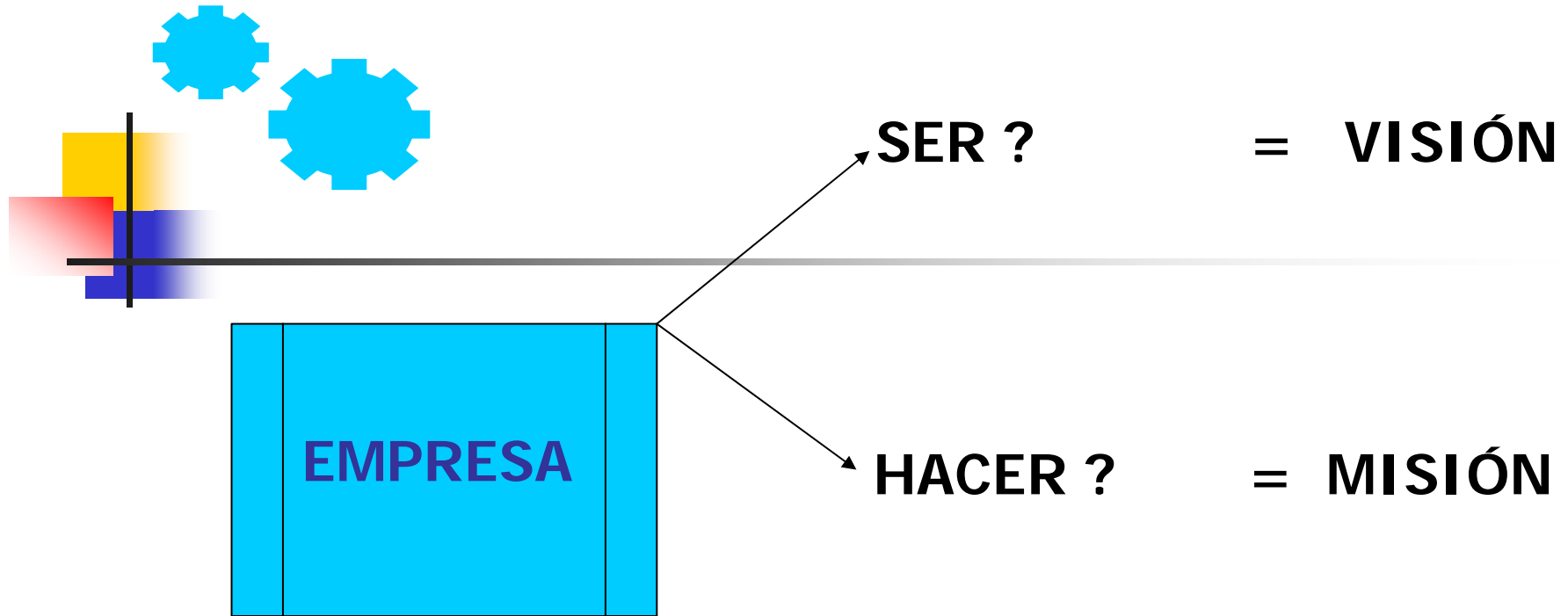
MANTENIMIENTO

“Combinación de todas acciones técnicas, administrativas y de gestión, durante el ciclo de vida de un elemento, destinado a conservarlo o devolverlo a un estado que pueda desarrollar la función requerida.”

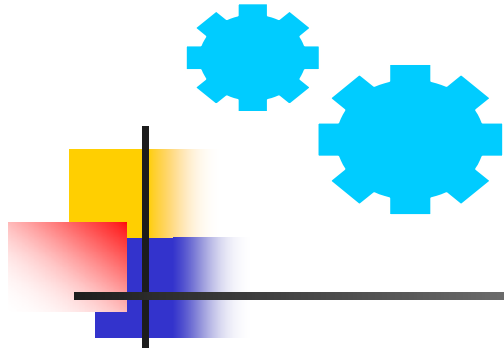


ESTRATEGIA

LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DEPENDE DE UNA ADECUADA ESTRATEGIA DE NEGOCIOS MÁS QUE DEL ENTORNO O ÁREA DONDE ACTÚA.

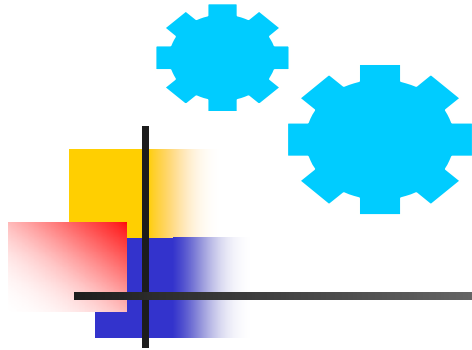


**¿QUÉ DEBO HACER PARA
LLEGAR A SER LO QUE
QUIERO SER?**



VISIÓN

- **Donde se dirige la empresa en el largo plazo, donde quiero yo, nosotros, que vaya la empresa. Debo, debemos, considerar las nuevas tecnologías, el comportamiento de la sociedad, los clientes, el mercado siempre cambiante.**
- **Debe escribirse.**
- **Está en la mente, en la imaginación.**



MISIÓN

- Es el propósito, fin, razón de ser de la empresa u organización.
- Cumplirá en su entorno o sistema social donde actúa.
- Qué desea hacer.
- Quienes son, a quienes vamos a satisfacer.
- En la misión influyen historia de la organización, directores, el entorno, los recursos disponibles.



OBJETIVOS

- Es el resultado global o globales que una empresa u organización desea obtener de acuerdo a su visión y misión.
- Comprometen a toda la organización u empresa y se define desde el nivel superior.



SERVICIO

**“ORGANIZACIÓN Y PERSONAL
DESTINADOS A CUIDAR
INTERESES O SATISFACER
NECESIDADES DEL PÚBLICO O
DE ALGUNA ENTIDAD OFICIAL
O PRIVADA”**



EJEMPLOS

**SERVICIOS
FINANCIEROS.**

**SERVICIOS
EMPRESARIALES.**

**SERVICIOS
PERSONALES**



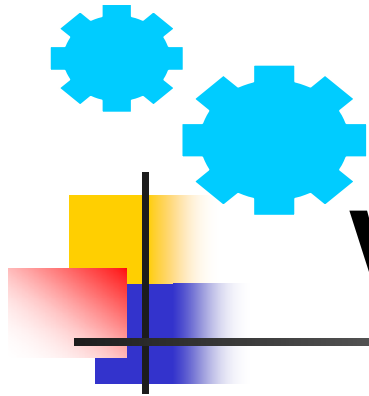
EL MANTENIMIENTO ES UN SERVICIO EMPRESARIAL.

**SE PODRÁ CONTRATAR A LOS
FABRICANTES, A TERCEROS O
HACERLO CON PERSONAL PROPIO.**



TIPOS DE SERVICIOS

**EXISTEN MÚLTIPLES
TIPOS DE SERVICIOS.
LOS PERCIBIMOS A
TEMPRANA EDAD.
ESTAMOS INMERSOS EN
ELLOS**



VENTAJAS Y DESVENTAJAS



**SERVICIOS
PROPIOS O
EXTERNOS
(TERCEROS).**

VENTAJAS

COSTOS FIJOS
EN VARIABLES

DISMINUIR
COSTOS

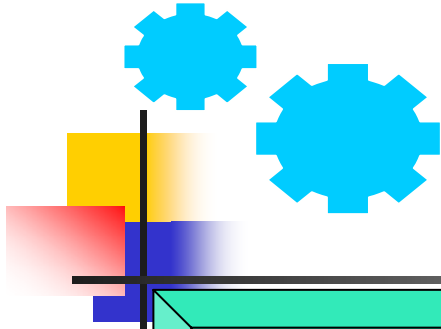
FALTAN
CONOCIMIENTOS
Y MEDIOS
TÉCNICOS

VENTAJAS
PARA
EXTERNALIZAR

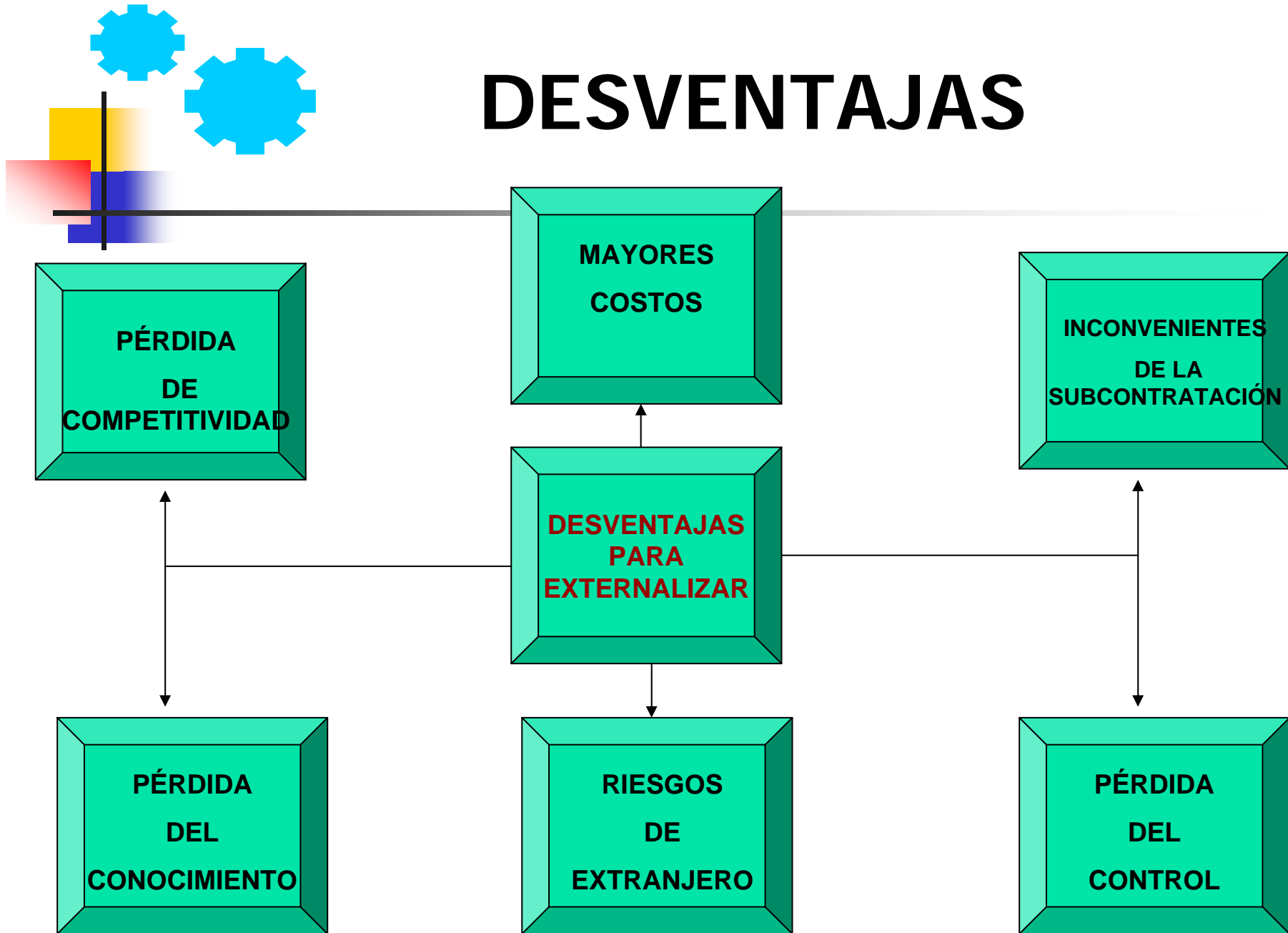
PREOCUPARSE
DEL CORE
BUSINESS

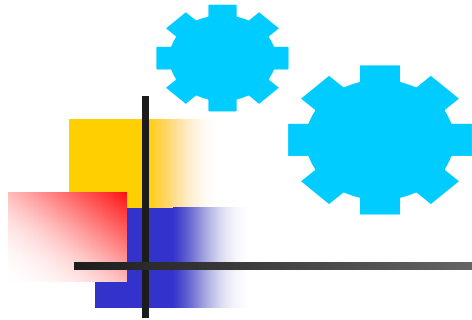
MEJORAR
RESULTADOS

FLEXIBILIZAR
RECURSOS



DESVENTAJAS

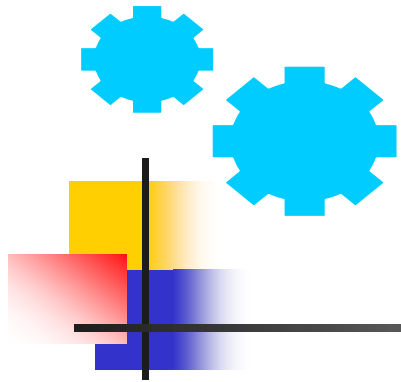




LA CONTRATACION A 3°

Outsourcing, no es un hecho técnico. Es un hecho económico.

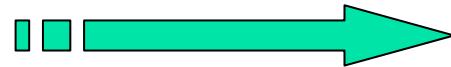
La decisión tiene que ver con la estrategia, visión, misión, objetivo de la empresa. Es una decisión de estrategia empresarial. Es una decisión interna.



VEAMOS A LA EMPRESA POR TAMAÑO

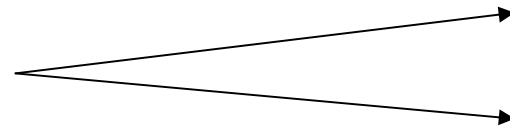
¿ PODRÁ CONTRATAR A UN TERCERO ?

PYME



YO

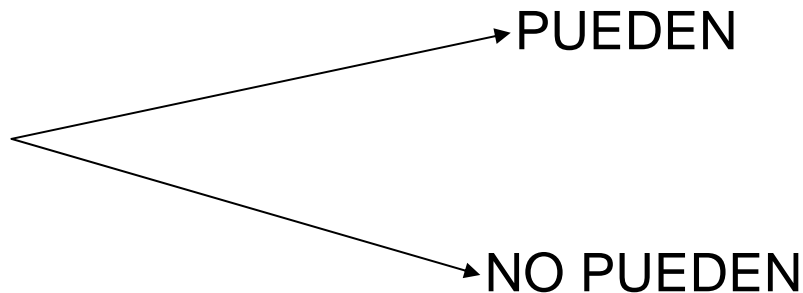
MEDIANAS



SI

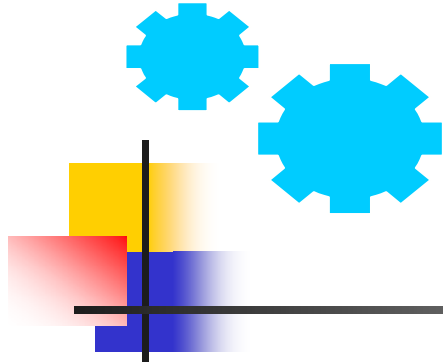
NO

GRANDES



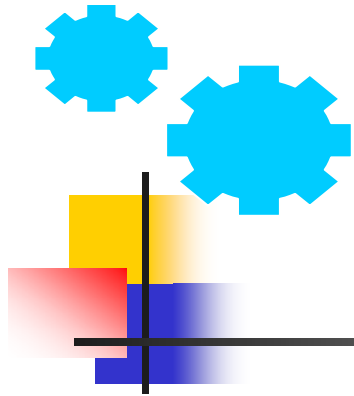
PUEDEN

NO PUEDEN



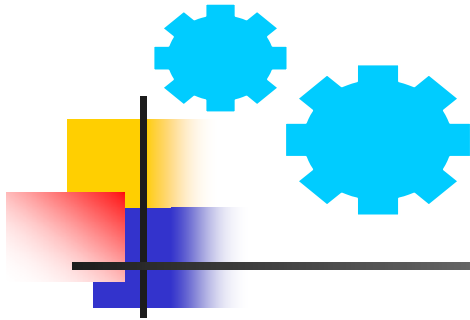
BENCHMARKING

**SE DENOMINA A LA
METODOLOGÍA QUE COMPARA
PRODUCTOS, SERVICIOS Y
PROCESOS DE TRABAJOS EN
DIFERENTES EMPRESAS.**

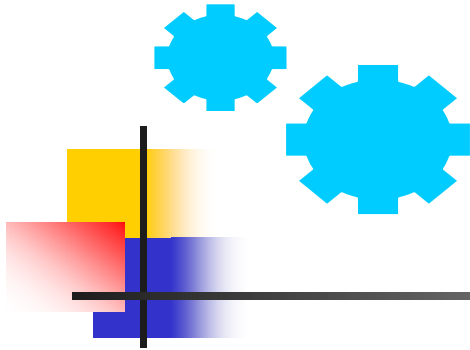


ALGUNAS CARACTERÍSTICAS A BUSCAR EN EMPRESAS QUE CONTRATAMOS.

- **Capacidad para atender varios tipos de servicios.**
- **Especializadas.**
- **Generalistas.**
- **Específicas.**

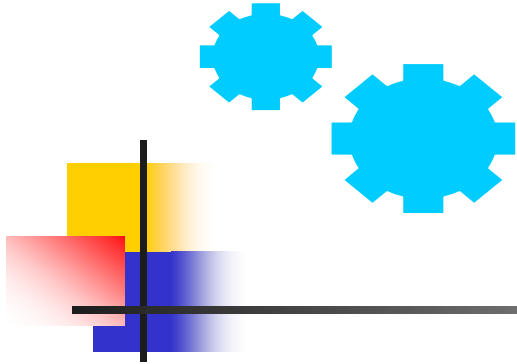


- **Capacidad de respuesta, oportuna y rápida.**
- **Capacidad de gestión.**
- **Personal calificado.**
- **Cercana a las instalaciones.**

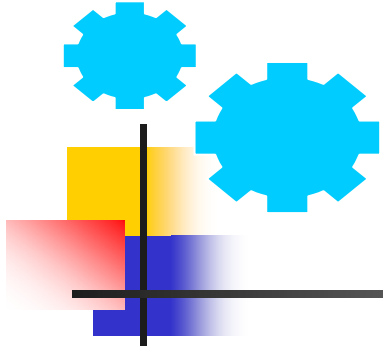


En algunas ocasiones habrá que capacitar a las empresas contratista y que adquieran el know how desde el lugar donde trabajan.

Precisar, hasta donde sea posible, lo que se requiere. No todo se puede escribir en el contrato.



- **Que tengan personal estable, con poca rotación.**
- **Certificación del personal.**
- **Nivel de estudios, técnico o experiencia del contratista.**
- **Mantenimiento es intensivo en mano de obra.**



Ud debe confiar en el contratista y éste en quien lo contrata.

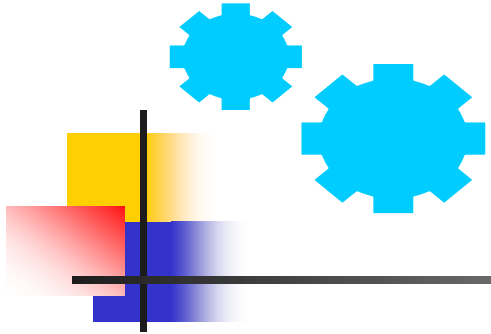
iiiiii Peligro!!!!!!

Clima de la relación.

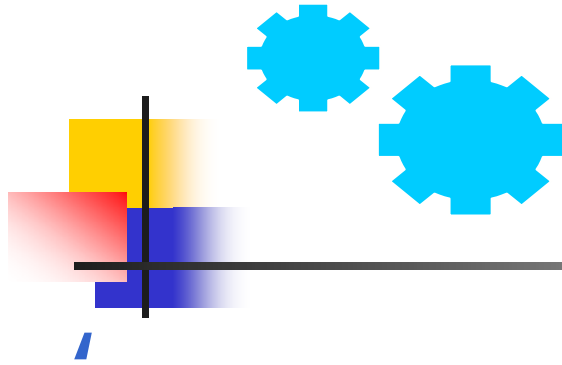
Establecer premios por cumplimiento.

2-3 años como mínimo.

Estabilidad y garantía.

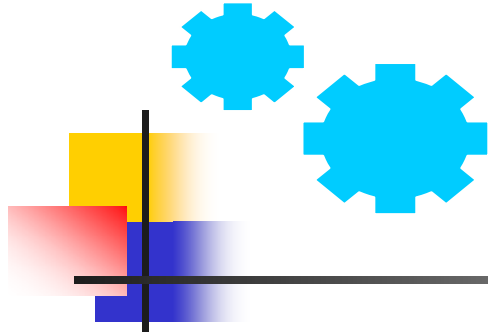


“EL BARCO NAUFRAGÓ EN MEDIO DE LA TORMENTA. EL MARINERO AGARRADO A UNA TABLA SE DIRIGIO A TIERRA GUIADO POR LAS ESTRELLAS. DE PRONTO LAS NUBES CUBRIERON EL CIELO.....”



“ETAPA DE LA DUDA. UNA PARÁBOLA”

Autor: John Patrick Shanley



Muchas Gracias

Patricio Concha I.

Gerente General, Novaconsult Ingenieros.

Teléfono/Fax : 56 2 317 14 57

Móvil: 56 9 9 226 49 50

novaconsult@hotmail.com

Santiago. Chile