

# Mantenimiento industrial y conocimiento tácito

■■■■  
F. Javier Cárcel-Carrasco y  
Manuel Rodríguez-Méndez  
Universidad Politécnica de Valencia

DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/6976>

El mantenimiento industrial, siendo una de las actividades tácticas y estratégicas fundamentales de las empresas, tiene grandes carencias en cuanto a la gestión del conocimiento y con una gran dependencia del conocimiento tácito de todos sus integrantes.

La ingeniería del mantenimiento requiere medios técnicos (herramientas, sistemas de control y experimentación, así como estrategias), y un alto componente de medios humanos muy especializado. Los medios técnicos y estrategias son continuamente estudiados en la literatura científica, sin embargo, el componente humano que inter-actúa, no suele ser estudiado en función de su importante incidencia sobre la eficiencia del servicio. Analizar en que afecta el factor “*conocimiento tácito*” en los procesos tácticos fundamentales del mantenimiento es el objetivo fundamental de esta investigación.

Dicho factor, con un alto componente de subjetividad, se puede considerar como un elemento altamente intrínseco al personal afecto a la actividad, y al ser raramente investigado en el campo de esta operativa industrial, se puede considerar como una “*materia oscura*”, difícil de observar y en mayor amplitud, con alta dificultad en su medición, y sin embargo, componente fundamental en la eficiencia humana en los procesos de decisión y fallo.

En este estudio se ha procedido al análisis de los componentes que pueden afectar a la gestión del conocimiento en los servicios técnicos de mantenimiento de diversas edificaciones industriales y de servicios, en lo referente a su nivel de información no registrada, mediante técnicas de investigación cualitativas basados en la teoría fundamentada “*Grounded Theory*”, con entrevistas preparadas y analizadas en un entorno real. Para tal efecto, se han realizado en-

trevistas con personal técnico y mandos de organizaciones de mantenimiento de diversas empresas, de sectores diferentes en la Comunidad Valenciana.

Se analizarán los puntos de partida en cuanto a las carencias observadas en relación a la gestión del conocimiento en el entorno de la actividad de mantenimiento. Con ello se quiere dar una perspectiva real (bajo la visión de las personas implicadas) a estudiosos de la gestión del conocimiento, así como a los órganos directores de la empresa, sobre la posible incidencia de mejorar o transmitir el conocimiento de estos operarios que afectan de una manera táctica a la empresa y que le afecta directamente.

Algunos de los problemas más frecuentes y críticos, en relación al conocimiento tácito y la gestión del conocimiento, con los que los especialistas y técnicos de mantenimiento se encuentran son:

- cambios de personal de la plantilla
- poca experiencia de los operarios
- falta de información de medidas a tomar y pasos a seguir ante ciertas averías o incidencias
- dependencia del conocimiento y experiencia tácita de los operarios
- históricos de avería y análisis de causas imperfectos
- desorganización de la información acerca de las instalaciones
- carencia de sistemas de aprendizaje y reciclaje del personal.

Los problemas derivados de los cambios de personal en la plantilla de mantenimiento se traducen en pérdidas económicas debido al desconocimiento por parte del operario de: las instalaciones existentes, fallos típicos y medidas a adoptar ante los mismos, tiempo de rodaje y adaptación a la forma y sistemas de trabajo, etc. La escasa experiencia del operario obliga a otros a abandonar sus tareas para poder enseñarle las ubicaciones, tipos de instalaciones, modo de trabajo, etc., con la consiguiente pérdida de productividad y rendimiento que ello conlleva.

En empresas de mayor tamaño el problema se agudiza y el coste de estos

cambios se incrementa considerablemente, ya que las instalaciones a conocer, los trabajos a efectuar, etc., son mucho mayores. También hay que tener en cuenta para analizar estos costes, la inoperatividad (el aumento en el tiempo medio de resolución de fallos). Por todo ello, hay que tener en cuenta de una manera muy especial la captura del conocimiento tácito del personal técnico que lo opera, y que incide de una manera exponencial en la eficiencia de los servicios que deben prestar dichas infraestructuras.

Mediante esta investigación se pretende hacer una aproximación a identificar el carácter del conocimiento tácito que está presente en todas las organizaciones de mantenimiento y caracterizar los factores sobre los que incide, que afectan directamente a la operatividad y eficiencia de la propia organización técnica de mantenimiento e indudablemente sobre los factores tácticos de la empresa que posee dichas infraestructuras. Con este estudio se tratará de clarificar la incidencia y los obstáculos en la transmisión del conocimiento en esta área fundamental en la empresa, y marcar las condiciones para plantear los métodos con el fin de hacerla más fluida.

El artículo introduce en la problemática existente mediante técnicas cualitativas, a continuación se detalla el marco teórico y la metodología empleada. Posteriormente, se presentan los resultados, la discusión de los mismos y las conclusiones del artículo.

## REFERENCIA

CARCEL-CARRASCO F, RODRIGUEZ-MENDEZ M. "EL MANTENIMIENTO INDUSTRIAL Y EL CONOCIMIENTO TÁCITO: UNA INTRODUCCIÓN SOBRE SU INCIDENCIA" *DYNA Management*. ENERO 2013. Vol. 1-1 p.[No Consta]. DOI: <http://dx.doi.org/10.6036/MN5857>

