



**Los costos ocultos de una mala  
gestión de proveedores  
externos de servicios técnicos**

 **DECISION**




# Introducción

En muchas organizaciones, los servicios técnicos externos como mantenimiento de computadores, ascensores, equipos de comunicación, sistemas de protección y seguridad, limpieza industrial, control de plagas, climatización, jardinería, entre otros se contratan con el objetivo de mantener operativas y seguras las instalaciones.

Sin embargo, cuando estos servicios se gestionan sin control estructurado, sin trazabilidad y sin evaluación objetiva, se generan costos ocultos que impactan directa e indirectamente en el negocio.

Estos costos rara vez aparecen en un balance contable, pero deterioran la eficiencia operativa, el clima laboral y la percepción del cliente.





# 1. Tiempo improductivo del personal interno

Cuando no hay una gestión centralizada ni procesos definidos, el equipo interno pierde tiempo valioso:

- Coordinando tareas con múltiples proveedores.
- Haciendo seguimiento de compromisos incumplidos.
- Buscando documentos o reportes que no están estandarizados.

Este tiempo tiene un costo real: distrae a los equipos de sus funciones estratégicas y multiplica tareas operativas repetitivas.



## 2. Repetición de fallas o tareas mal ejecutadas

La ausencia de trazabilidad hace que no se detecten patrones de fallos o problemas recurrentes.

Los proveedores resuelven "lo urgente" pero no corrigen las causas de fondo.

El resultado: Pagos frecuentes por el mismo problema, insatisfacción interna y mayor desgaste de equipos o instalaciones





### 3. Evaluaciones basadas en percepciones

En muchos casos, la continuidad de un proveedor depende de la relación personal o de la “costumbre”, no de indicadores objetivos.

Al no contar con reportes estandarizados ni métricas de desempeño:

- Se sostienen contratos poco eficientes.
- No se promueve la mejora continua.
- Se pierde poder de negociación.





## 4. Riesgos legales, operativos y reputacionales

Un servicio mal prestado o fuera de plazo puede derivar en situaciones críticas:

- Incidentes de seguridad o higiene.
- Multas por incumplimiento normativo.
- Prohibición para operar
- Daños a la reputación de la organización (ante clientes, empleados o auditorías).

**Lo que parece un simple descuido administrativo puede convertirse en una crisis evitable.**





## 5. Falta de visibilidad para tomar decisiones

Sin un sistema que consolide información de servicios técnicos, la dirección no tiene:

- Criterios para comparar proveedores.
- Datos para justificar presupuestos.
- Capacidad de priorizar mejoras.

**Y sin datos, no hay decisiones. Solo reacciones.**





# Conclusión

Gestionar proveedores externos de servicios técnicos no puede seguir siendo un proceso informal, basado en correos, planillas y buena voluntad.

Cada tarea sin seguimiento, cada incidencia mal documentada y cada evaluación subjetiva representa un **costo oculto**.

Reconocerlos es el primer paso para tomar el control, optimizar recursos y garantizar que estos servicios realmente cumplan su propósito: apoyar el funcionamiento eficaz y seguro de la operación.

Si desea conversar sobre el estado de su gestión de proveedores de servicios técnicos y cómo mejorarlo, contáctenos para una reunión exploratoria

**Estamos listos para ayudar a ver lo que hoy permanece oculto.**



SU SOCIO TECNOLÓGICO EN LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL

[www.decision.com.ec](http://www.decision.com.ec)

593 98441 4313

[contactenos@decision.com.ec](mailto:contactenos@decision.com.ec)

[contactenos@decision.com.ec](mailto:contactenos@decision.com.ec)

**49** AÑOS  
innovando