

LA GACETA DEL ALQUILER

N° 08 | Newsletter Abril 2026



¿Qué está pasando con el servicio técnico?

Muchos negocios que se dedican a la renta de impresoras pierden en el taller, lo que ganan en el contrato. Y es que operar sin un control estricto de las Órdenes de Servicio (OS), no solo genera reclamos de los clientes, a veces también causa pérdidas en el almacén.

Cuando descuidamos el Nivel de Servicio (SLA) o ignoramos el mantenimiento preventivo, dejamos la rentabilidad a la suerte. No se trata solo de reparar impresoras, sino de usar la trazabilidad para que el servicio técnico deje de ser un gasto y se convierta en el blindaje de tu margen operativo. Y si, un buen servicio vale más que una buena promesa.

Andrés Sánchez

Un adelanto de lo que verás en esta edición:

- Te diremos cómo evitar reclamos usando un software para la gestión de Órdenes de Servicio.
- Te explicaremos como una mala gestión de almacén afecta tu rentabilidad
- Conocerás qué es el Nivel de Servicio (SLA) y por qué es importante para nuestra industria
- Entenderás cómo el mantenimiento preventivo es clave para reducir gastos.

LA GACETA DEL ALQUILER es una publicación digital mensual en la que podrás encontrar contenido relevante para la industria de la renta de impresoras. Si quieres dejar comentarios, colaborar u obtener un espacio publicitario, por favor manda un correo a kdarza@santisoluciones.com

Robee





¿Cómo un Software para Gestión de Órdenes de Servicio (OS) evita reclamos?

¿Te ha pasado que un cliente te reclama una factura porque "no se acuerda" que el técnico fuera a arreglar la impresora? Sin un respaldo claro, tu palabra contra la de ellos siempre es una pelea perdida.

En un artículo de *El Economista*, se menciona que el 65% de los mexicanos se sienten medianamente satisfechos con los servicios que contratan, y 6 de cada 10 han presentado entre 1 y 5 quejas sobre la atención que reciben. ¿Eres parte de la estadística?

Con un Software para Gestión de Órdenes de Servicio (OS) cuando el técnico termina y el cliente firma en la pantalla, en ese mismo segundo se registra esta información. Para ese punto, ya hay un reporte detallado, los contadores, la descripción de los trabajos realizados, las piezas ocupadas, etc.

Esto es como tener un comprobante que nadie puede discutir. Se acaban las quejas de "mi impresora estuvo detenida por tantos días" y tus facturas se pagan más rápido porque hay transparencia total.

¿Sabías que los procesos manuales son el peor enemigo de tu cartera? Aunque parezca inofensivo, un Orden de Servicio (OS) manual es una invitación al desorden y a la pérdida de dinero.

[Artículo completo](#)

El costo real del desorden en tu almacén: ¿por qué estás perdiendo dinero?

El desorden en tu almacén no solo genera frustración operativa; tiene un impacto directo y agresivo en tu margen de utilidad. Y cuando no sabes con exactitud qué tienes, cuánto vale y dónde está; tu empresa empieza a desangrarse financieramente a través de tres fugas principales:



1. El "efecto cementerio" (stock obsoleto)

Este es el error más común cuando compras "por intuición" y no por datos. Sin un sistema que controle las entradas y salidas, es muy fácil que sigas comprando tóners para equipos que ya se están retirando del mercado o que simplemente tus clientes ya no usan.



2. Compras de pánico (la trampa del sobreprecio)

¿Te ha pasado que un cliente tiene un equipo parado, pero al buscar la refacción que necesitas te das cuenta de que no tienes? Terminas comprando la pieza de urgencia al proveedor que la tenga disponible, pagando un sobreprecio que suele oscilar entre el 30% y el 50%.



3. El "robo hormiga" (fugas invisibles)

Sin un registro que amarre la salida de cada pieza a una Orden de Servicio (OS) o a un número de serie, tus refacciones simplemente "se evaporan". En una empresa mediana, las mermas por mal manejo pueden representar hasta un 10% de pérdida anual.



[Artículo completo](#)

¿Qué es el Nivel de Servicio (SLA)?

El Nivel de Servicio SLA (Service Level Agreement) es un acuerdo contractual que establece métricas específicas y medibles sobre la calidad, rapidez y disponibilidad de la asistencia que un proveedor garantiza a su cliente.

En la industria de renta de impresoras, este documento define tiempos máximos de respuesta y resolución de fallas, transformando una promesa de soporte, en un compromiso técnico que asegura la operación de tus clientes.

Pero ¿por qué tu empresa debería implementarlo? Por la competencia. En los Servicios Administrados de Impresión, hoy ya no destacas por tener los mejores equipos o ser distribuidor autorizado de cierta marca. El verdadero campo de batalla es la disponibilidad y la calidad en el servicio.

Artículo completo



¿Por qué el Nivel de Servicio (SLA) es vital en la renta de impresoras?

- ▶▶ **Diferenciación ante la competencia:** En una industria donde muchos ofrecen los mismos equipos lo que realmente te hace destacar es el servicio.
- ▶▶ **Evita malentendidos y fricciones:** Sin un acuerdo por escrito en un contrato de arrendamiento, el concepto de «urgente» es subjetivo.
- ▶▶ **Mejora la productividad:** te obliga a organizar tus rutas y prioridades; pues está de por medio el compromiso con el cliente.
- ▶▶ **Retención de clientes:** No cumplir con los Nivel de Servicio (SLA) pactados suele traducirse en multas, la pérdida de cuentas clave y poner en riesgo la relación con tus clientes.



Así se ve un negocio de renta de impresoras sin mantenimiento preventivo

Imagina una empresa que tiene 20 equipos rentados en un corporativo. Con tal de ahorrarse la visita de mantenimiento preventivo, deja que las gomas de alimentación se desgasten más de lo debido. Y como bien sabes, una goma desgastada puede causar atascos constantes.

Así que un día, un usuario con prisa, intenta sacar el papel por la fuerza y rompe una uña del fusor o raya el cilindro. Y de repente, lo que era una limpieza de 15 minutos y un cambio de goma de \$150 MXN, se convirtió en una reparación de \$1,200 MXN y un equipo parado por dos días. ¿Te ha pasado?

Artículo completo

Tener un calendario de mantenimiento preventivo según el volumen de impresión puede ayudarte a evitar que este problema se vuelva a repetir. ¿No tienes uno? Te compartimos uno para que lo imprimas y lo coloques en dónde lo puedas ver y te sirva como recordatorio:

Descarga el tuyo:
www.santisoluciones.com

