

Tu mecánico – ¿Te ayuda o te aprovecha?

Por Richard Widman

En las diferentes visitas que realizamos a talleres y estaciones de servicio, hablamos con varios mecánicos o encargados sobre sus procedimientos, observaciones, recomendaciones y conclusiones. De acuerdo a lo referido podemos agruparlos en dos grupos: Los que quieren cuidar a su cliente para que esté satisfecho y éste a su vez recomiende sus servicios; y los que quieren asegurar un taller “falsamente” lleno de los mismos autos. En este boletín veremos ambos, sus filosofías y el efecto en el bolsillo del cliente.

Este es el Boletín #139 de nuestro programa de Boletines Informativos mensuales. Todos los boletines están disponibles en formato Acrobat pdf en <http://www.widman.biz>

La diferencia

Tenemos que reconocer y ser conscientes que todos los autos requieren mantenimiento en algún momento. Podemos ser proactivos y hacer el mismo a la primera señal de falla. También podemos hacer esto periódicamente sin que nuestro auto o máquina muestre síntomas, o podemos esperar que falle y recién reaccionar. Estas tres maneras son conocidas como “Mantenimiento Proactivo”, “Mantenimiento Preventivo” y “Mantenimiento Correctivo”.

Si reconocemos los estudios hechos por varias organizaciones y empresas, éstos nos dicen que el *Mantenimiento Proactivo* reduce los costos de mantenimiento entre 80% a 90% además de una considerable reducción en consumo de energía. Unos años atrás, en el [Boletín 14](#), explicamos lo que significa el Mantenimiento Proactivo con conceptos aún vigentes hoy en día.

Las observaciones

En la mayoría de los talleres, encontré que los mecánicos solamente se preocupaban con resolver el problema específico del cliente, sin ninguna preocupación para el bien del cliente más allá de lo que inició la visita. Algunas anécdotas:

- En varios casos, cuando vi un mecánico cambiando aceite u otro servicio le pregunté si había avisado, o iba a avisar, al cliente que su líquido de frenos está negro, lleno de desgaste de cubetas, oxidado, probablemente con alto índice de humedad, y listo para fallar en cualquier momento. Las respuestas en todos los casos fue “NO”. Así recibí respuestas desde el *inocente*: “solo pidió el cambio de aceite y no haré nada más”; hasta el *arrogante*: “Gano mucho más reparando todo el sistema de frenos que cambiando el líquido, y cuando falle, el cliente volverá”.
- En un taller estaban cambiando una manguera de agua. Le pregunté si iba a recomendar una limpieza del sarro y la corrosión del sistema de refrigeración y la colocación del refrigerante para evitar problemas de la bomba, calentamiento, soplado de la empaquetadura de la culata, y la perforación del radiador. Me contestó que no, es un cliente leal que siempre volverá cuando fallen esas piezas. Le pregunté si no creía que el cliente merece recibir su auto en condiciones de no tener que preocuparse de su sistema de refrigeración en un tiempo de 5 años, y me respondió que si los sistemas de refrigeración funcionan sin problemas para 5

años, el no tendría de que vivir (mostrándome su incredulidad de que un sistema tiene ese tiempo de vida).

- Tuve varias oportunidades de preguntar sobre llantas (neumáticos) que están gastándose mal, y si iban a recomendar a los dueños que lleven sus autos para hacer el servicio de alineado. En un caso, si, me dijo con mucha convicción que eso era parte de servicio: recomendar servicios necesarios. Pero en otros casos la respuesta fue un simple “no, no me corresponde porque no trabajo con llantas” o algo como “Solo me pidió cambiar el aceite.”
- En un caso el mecánico estaba llenando la dirección hidráulico de un camión con aceite Tipo A porque perdía por una manguera vieja. Le comenté que ese aceite pierde viscosidad muy rápido, dilata mangueras, no tiene aditivos anti-desgastes y causa alto desgaste de la bomba de la dirección. Le pregunté si no creía mejor cambiar la manguera dañada y colocar un buen fluido para que no tenga problemas en el camino. Me respondió que no, solo le pidió que aumente. Le pregunté si no sentía una responsabilidad por la vida del chofer que sale con ese tipo de desperfecto y me dijo que no, que el solo hace lo que le piden, y no se preocupa de los resultados. Cabe mencionar en este preciso caso, el chofer sí tuvo contratiempos casi fatales por esa razón.
- En varios casos encontré gente colocando aceite SAE 40 (Monogrado) o 20W-50 a motores nuevos donde la recomendación de fábrica, a veces en la misma tapa donde se echa el aceite, pedía 0W-20. Las razones variaban desde el “el cliente quiere” hasta “esa recomendación no es para nuestro país” o “ya tiene 70.000 km, tiene mucho desgaste y necesita aceite más viscoso para compensar y recuperar la compresión (un mito muy lejos de la verdad).”
- En otro taller el mecánico mandó el cliente a comprar refrigerante para el radiador. La única recomendación que hizo fue “*no compres de industria... (país)...*”, es decir el mecánico tenía el preconceito que todo lo que venía de ese país era pésimo, pero no le indicaba el valor técnico que debía requerir. Le expliqué acerca de las formulaciones y niveles de protección en el sistema de refrigeración y me agradeció por la explicación sobre la diferencia entre los refrigerantes comunes y los HOAT que protege 6 años.

Hay más ejemplos, pero en la mayoría de los casos, siguen con los mismos argumentos: Solo se preocupan con lo solicitado, no hacen una inspección total para indicaciones de fallas eminentes.

Las inspecciones

El objetivo de la mayoría de las fábricas de autos hoy en día es reducir el tiempo perdido en mantenimiento para que el cliente esté satisfecho con su marca y continúe comprando y recomendado esa marca por la confianza y el rendimiento que da (eso muchas veces no es entendido por sus concesionarias). Las piezas y las recomendaciones de mantenimiento están diseñadas para proveer meses de uso sin visitar el taller. Los manuales de la mayoría de los autos hoy en día tienen listas de mantenimiento recomendado para lograr una vida larga del auto. Aquí veremos las recomendaciones de una vagoneta 4x4 que se vende aquí y muchos otros países.

- Cambiar aceite cuando prende la luz de servicio, 12 meses, o 16.000 km (claro que esto asume el uso de aceite certificado API SN con el sello del ILSAC), acortando el intervalo a 6.500 km si la mayoría de los km están en caminos de tierra. Cuando cambia aceite:
 - Hacer la rotación de llantas.
 - Revisar los bornes de la batería y limpiarlos si fuera necesario.
 - Revisar las pastillas, rotores y mangueras de frenos
 - Revisar el sistema de refrigeración y sus mangueras.
 - Revisar el escape.
 - Revisar el filtro de aire si es que está manejando en carreteras de tierra. *(Si instalamos un medidor de restricción, la revisión es solo mirar el color del indicador.)* *(No dice “limpiar”).*

Para cada una de estas tareas te refiere a procedimientos simples en el manual. También se supone que un taller o lubricentro tiene personal calificado para hacerlo.

- Una vez al mes, o antes de un viaje largo:
 - Revisar el nivel de aceite.
 - Revisar el nivel de agua en el limpiaparabrisas.
 - Revisar la presión de aire en las llantas y buscar desgaste desigual o daños
 - Revisar el nivel en los reservorios de refrigerante, liquido de frenos, y la dirección hidráulico.
 - Revisar el funcionamiento de las luces interiores y exteriores.
- A los dos años o 32.000 km, recomiendan otras inspecciones o servicios:
 - Revisar la dirección y suspensión
 - Revisar los fluidos de los diferenciales y cambiarlo si manejan mayormente en carreteras de tierra, jalando chatas, o servicio de taxi, policía, etc.
 - Revisar las pastillas de frenos y el funcionamiento del freno de emergencia.
 - Reemplazar el filtro de la cabina si tiene.
- A los tres años o 48.000 km recomiendan
 - Revisar las juntas homocinéticas
 - Revisar el aceite de roster
 - Cambiar el filtro de aire *(si tuviéramos instalado un medidor, solo cambiaríamos cuando el medidor indica).*

Estos intervalos continúan hasta los 160.000 km donde adicionalmente se cambia bujías, refrigerante, y se revisa la válvula PCV.

Vemos que el mantenimiento no es muy complicado, ni debe ser caro si es que revisamos a tiempo y corregimos a tiempo. Pero si no revisamos o no arreglamos lo que la revisión pide, tendremos costos serios más allá.

Pero si llevamos a uno de los talleres como mencioné al principio, y solo hacen el cambio de aceite, sin las otras revisiones que la fábrica asume que se hace, los problemas que empiezan se harán grandes antes de descubrirlos.

Las Recomendaciones de algunos mecánicos

El auto es una de las compras más grandes que hacemos. No deberíamos llevarlo a cualquier lubricentro o mecánico por precio de unos cuantos litros de aceite, ya que sabemos que lo barato cuesta caro. Si llevamos a alguien de confianza, deberíamos seguir sus consejos.

Pero hay casos donde aprovechan y hay que tener cuidado. Existan lubricentros que recomiendan un cambio de filtro de aire a cada cambio de aceite, y raros son los casos donde el filtro se satura en 5.000 a 10.000 km. En los EEUU los canales de televisión han hecho recorridos con un auto haciendo todo lo que recomiendan y después mostraron al público que recomendaron un cambio de filtro de aire cuando el actual solo tenía 10 km, o un cambio de aceite de transmisión cuando recién se hizo en la mañana. Estas trampas hace más difícil al dueño saber en quien confiar.

Si el técnico quiere soplar el filtro de aire o golpearlo para limpiarlo, es obvio que no tiene idea de lo que hace, y debemos salir corriendo del lugar. Tampoco debemos confiar en alguien que no sabe buscar la placa de la presión de aire correcta para nuestro auto. Ha habido serios accidentes y vuelcos causado por presiones incorrectas.



INFORMACIÓN DE CARGA Y LLANTA			
CAPACIDAD DE ASIENTOS - TOTAL 5 DELANTERO 2 TRASERO 3			
EXPORT VEHICLE			
LLANTA	DELANTERO	TRASERO	REFACCIÓN
MEDIDA LLANTA ORIGINAL	265/60R18 110H	265/60R18 110H	P245/65R18 110H
PRESION DE INFLADO EN FRIJO	230 kPa / 33 PSI	230 kPa / 33 PSI	270 kPa / 39 PSI
PARA MAYOR INFORMACIÓN VEA EL MANUAL DE PROPIETARIO			

La causa

La cantidad de nuevos modelos de autos con diferentes variaciones de tecnología generan una cantidad también importante de información que debe ser “digerida” por todos los mecánicos y los que se dedican a este rubro. Cabe pensar que efectivamente hay mecánicos que invierten en su propia capacitación y/o actualización. Sin embargo en nuestros países la mayor parte tiene una forma de trabajo basado en la experiencia de otro mecánico que aprendió de otro hace más de 20, 30 o 40 años y que heredó todos los mitos que probablemente ni siquiera en su tiempo fueron reales.

Los institutos y las universidades en esta velocidad de actualización tecnológica deberían estar inmersas en constante transferencia de conocimiento, muchas de ellas no lo están. Entonces tendremos profesores que todavía mencionan que, por ejemplo, los aceites monogrado son los mejores, o que se debe calentar el motor más de media hora para que esté listo para andar, entre otras consideraciones más.

Las marcas capacitan a una “elite” de mecánicos que probablemente por la rotación de personal, cambio de políticas y otros terminan con una cantidad de formadores

muchísimo menor que el requerimiento más mínimo del mercado, entonces ya encontramos a mecánicos “adivinatoros” no técnicos reales.

El uso de herramientas dentro esta actualización también es muy importante debido a que hay mecánicos que quieren determinar si un motor está regulado al oído o con la “pistolita”, porque no tienen acceso a herramientas (por economía o por desconocimiento) que la tecnología puede ayudar a diagnosticar de manera correcta el estado del motor.

Recomendaciones

Un auto nuevo sale de fábrica con buenos aceites y la mayoría de los concesionarios ponen buenos productos en el servicio. Es una pena que muchos no siguen las recomendaciones de fábrica y hacen perder tiempo cada 5000 km para cambiar el aceite y a veces otras cosas que las fábricas piensan que duran más, pero mejor es hacer el servicio antes de tiempo que tarde.

Siempre recomiendo a la gente que compra un auto usado que cambie todos los fluidos lo antes posible, a no ser que venga con las ordenes de servicio del concesionario o algún local de confianza.

Si usamos buenos aceites y filtros, la mayoría de los que están leyendo este boletín visitará un taller o lubricentro una a dos veces al año para un cambio de aceite y inspección por el técnico. ***La calidad de la inspección y los consejos del técnico valen más que el aceite.*** No debemos esperar por ningún motivo que una estación de servicio que vende aceite a uno o dos dólares por litro tengan personal calificado para hacer buenas recomendaciones que nos ahorrarán dinero y dolores de cabeza.

Además de recomendaciones orales, el local debería tener una lista escrita en su orden de servicio que hace recuerdo al técnico y deja escritas sus recomendaciones.

Y para asegurar la vida de su auto, deberían respetar las luces del tablero. Si prende una luz roja del tablero, indica que algo está mal. Puede ser algo simple como que llenaron mucho el tanque de gasolina, o algo serio, pero hay que hacer caso, parar el vehículo y buscar el problema. Si no tiene el manual para revisar, puede tomar una fotografía del tablero. Manda a alguien de confianza, entendido en autos, para que explique que hacer.

Si quieren saber más sobre un plan de mantenimiento simple, revise [este sector](#) de nuestro sitio.

Widman International SRL contribuye a la capacitación de los ingenieros y usuarios en Bolivia para mejorar su competitividad. Para mayores informaciones prácticas, visite nuestra página Web: www.widman.biz

Si usted conoce a otra persona que estuviera interesada en recibir estos boletines, favor responder a info@widman.biz. Si no quiere recibir estos boletines mensualmente, puede escribir a info@widman.biz con “**remover**” en el asunto.

La información de este boletín técnico es de única y completa propiedad de Widman International S.R.L. Su reproducción solo será permitida a través de una solicitud a info@widman.biz no permitiendo que esta altere sus características ni su totalidad.