

El Peligro de asumir que la gente sabe arreglar lo que pedimos

Por Richard Widman

Constantemente pedimos a compañeros de trabajo, empleados, empresas, o nuestros hijos que hagan algo. Desde limpiar su cuarto, su baño, arreglar una máquina, cambiar aceite, engrasar una pieza, reparar un motor, pintar, o un número infinito de cosas. Asumimos que saben hacerlo bien. Confiamos sin reserva, porque pensamos que es algo simple, la persona tiene un título de certificación, o por recomendación de un amigo o conocido. Vamos a un taller porque es un taller autorizado y asumimos que los mecánicos están entrenados y motivados para hacer un buen trabajo.

Este es el Boletín #210, publicado el 1 de julio 2021, de nuestro programa de Boletines Informativos mensuales. Todos los boletines están disponibles en formato pdf en <https://www.widman.biz>

Lo básico

Hay situaciones diferentes en los ejemplos que mencionamos. Es importante reconocer, en cada caso, como es nuestra relación con la persona o empresa en que lo vamos a confiar. Tenemos que liderar con esa relación y como instruimos o contratamos el trabajo. Una frase famosa es del presidente de los EE.UU. Ronald Reagan, que dijo “Confiar, pero verificar” (“*Trust but verify*”). Claro que hay cosas que no somos calificados para verificar, dejándonos la posibilidad de solo verificar las credenciales y su reputación.

En la casa

Pedimos cosas a nuestros hijos porque es nuestra obligación de prepararlos para la vida, y frecuentemente requerimos ayuda para mantener todo en orden. Pero no debemos asumir que nacieron sabiendo como limpiar y organizar su cuarto, el servicio de la cocina, el baño, etc. Ni debemos asumir que otro miembro de la familia les enseñó. Después de enseñarles como hacerlo, debemos observarles y aconsejarles a mejorar lo que entendieron, reconociendo que nadie aprende todo con una sola explicación.

Me acuerdo siempre de cuando tenía 10 años y mi papá pidió ayuda a pintar las vigas del piso del cuarto que estaba construyendo. Yo me senté en uno para pintar el otro, moviéndome para atrás al siguiente para pintar donde había estado sentado. Mi hermano menor pintó una viga, y se sentó sobre ese para pintar la siguiente. Hablamos de sentido común, pero parece que no es tan común.



La Empresa

Pedimos tareas a nuestros empleados o compañeros de trabajo porque tienen la obligación de hacer esos trabajos. Pero ¿Saben hacerlo? ¿Quién les enseñó? ¿Pasaron por algún curso? ¿Saben cuáles son los estándares de la empresa? ¿Verificaron sus calificaciones antes de contratarlos? Me pongo a pensar de eso cuando veo mecánicos colocando aceite SAE 20W-50 en motores en lugar de leer o conocer la viscosidad correcta para ese motor. Me hizo recuerdo esta semana cuando alguien me escribió de un problema de su transmisión después del cambio de aceite y embrague. Resulta que colocaron aceite GL-5 en una transmisión manual, evitando la

operación correcta de los sincronizadores. *¿Por qué trabaja de mecánico si no sabe?* (Explicamos esto en detalle en el [boletín 77](#).)

Cuando analizamos aceites y vemos mezclas de diferentes productos en una máquina, encontrando aditivos de aceite de motor en reductores o compresores de amoníaco, es obvio que confiaron en alguien que no sabe. *¿Dónde está el programa de capacitación?*

En el [boletín 85](#), mostramos un problema donde la gente que publicó el manual y material de marketing no entendió las necesidades de frecuencia de cambios de aceite de los motores Cummins que usaban en sus camiones. Cualquiera podría pensar que la Volkswagen no publicaría recomendaciones tan equivocadas, afectando miles de personas y empresas, pero hizo. El editor debía haber pasado todo por los técnicos antes de publicar.

Tercerización

Contratamos a terceros para trabajos que no sabemos hacer, no tenemos tiempo de hacer, o requiere herramientas especiales que no vale la pena comprar para poco uso. Pero *¿quién califica la empresa o sus empleados?*

Mi vecino contrató una empresa especializada en sistemas de riego de jardines porque varias partes de su jardín estaban secas. Vino un “técnico” y revisó, cambió algunos cabezales, cobró, y se fue. El vecino se fue de vacaciones y al volver, encontró el jardín peor que nunca. Lo revisamos, encontrando cabezales mal enroscados en una zona, y una zona donde no había bastante presión. El vecino llamó de nuevo al técnico, que vino y desconectó la cañería que iba a las últimas dos cabezales, alegando que eran muchos cabezales y faltaba instalar un nuevo circuito eléctrico, nuevas cañerías, válvulas, etc. Fui para ayudarlo analizar, encontrando que había puesto cabezales de alto volumen (50 mm por hora) en seis puntos donde requiere de bajo volumen (10 mm por hora). Cambiando esos cabezales para los correctos deja bastante presión para los dos que había desconectado. La empresa tenía la recomendación de otro vecino, pero no sabemos que trabajo había hecho allí, cual técnico hizo el trabajo, ni cuanto sabe ese vecino de su sistema y las reparaciones hechas. Es decir, los técnicos de la empresa no concentraron su atención en las especificaciones técnicas de las piezas aplicadas, menos aún hicieron o saben hacer un cálculo (que debe ser normal en estos casos), del caudal / presión / capacidad de las piezas colocadas, como resultado un mal trabajo, y tal vez con piezas que son de buena calidad, pero a la hora del trabajo pudieran pasar incluso como que las piezas son las causantes del mal resultado cuando no es así.

Todos tenemos cuentos parecidos. Mecánicos que ponen aceite de viscosidad SAE 20W-50 en el motor cuando requiere 0W-20, o SAE 140 en una transmisión cuando los fabricantes dejaron de recomendar esto 90 años atrás. Hay otros que quieren hacer una reparación total en lugar de diagnosticar el problema real. Vienen pintores que pintan paredes en nuestras casas o locales comerciales sobre la mugre y el moho, diluyen la pintura con agua u otras cosas “para que rinda” y poder cobrar dos manos, o diluyen para hacer parecer bonito, aunque ya no resiste la lluvia ni una lavada, y luego estamos repintando 3 o 4 veces en el mismo tiempo que si lo hubiéramos hecho una sola vez, pero con todo el material que corresponde y con trabajo de calidad.

Debemos considerar que un taller que es especialista en reparaciones de motor, o caja automática, no necesariamente es experto en el mantenimiento y prevención de problemas. Frecuentemente me dicen que la razón de usar un aceite “X” en lugar del correcto es que un experto en reparaciones de motor lo recomendó. Prefiero a veces uno que nunca ha tenido que reparar el motor o caja por la calidad de mantenimiento preventivo que hace.

Aquí podemos ver el trabajo de un “mecánico” que reparó el motor, rompiendo un anillo de control de aceite al instalarlo. Pero en vez de comprar uno nuevo, lo instaló sin un pedazo. Ha debido tener su lista de excusas para responder sobre el consumo de aceite para el cliente que quejaba. Obviamente es un mecánico sin orgullo en su trabajo, y debemos evitar talleres con esta clase de trabajadores. El problema para el cliente es que es necesario desarmar el motor para ver el error del ensamblaje.



Pero tenemos que depender de terceros para muchas cosas. La selección de proveedores requiere un proceso de evaluación, referencias, etc. Si un amigo nos recomienda una empresa, debemos considerar no solo la amistad, si no la capacitación del amigo. En algunos países hay sitios en el internet donde podemos leer las opiniones de clientes de un servicio o compra. Pero también hay empresas que te ofrecen algo gratis o un descuento si les elogias, y otras que tienen empleados con la responsabilidad de registrarse con nombres inventados para escribir las bondades del producto o servicio. Así que, aun así, hay que tener cuidado. Hay que leer varias opiniones y buscar las falsas. En el internet, la respuesta más popular no necesariamente es la correcta, debemos cruzar información con un par de posiciones o directamente consultando a expertos que ya están reconocidos y que trabajan profesionalmente.

Resumen

Todos los días tenemos que confiar en gente para hacer alguna cosa o comprar algo. Cada situación es diferente, pero debemos encontrar la mejor manera de conseguir buenos resultados. Para eso debemos estudiar y buscar referencias. No debemos decir a alguien que haga algo sin saber si saben hacerlo de acuerdo a nuestro criterio. Muchos años atrás, pedí a un empleado que barra el piso. Le observé un rato y me preguntó “¿con qué?”. Le dije que use la escoba y le apunté donde se colgaba. Después de un rato, vi que seguía mirando la escoba. Le pregunté qué pasaba, y me respondió que no encontraba donde prenderla. Asumimos que todos saben usar una escoba.

Trabajé una vez en una oficina donde decir a alguien que compré combustible era considerado que se compra para el día, Mientras para mi, “comprar combustible” quiere decir llenar el tanque. De la misma forma, “guardar las herramientas cuando terminas de usarlas” en mi entender es al fin del día si no se termina antes. Para otros es al final de la tarea, aunque dure una semana. Una vez tuve un asistente que guardaba cada llave o destornillador en el momento que yo colocaba a mi lado para usar otra herramienta.

Entonces vale comunicar bien cuales son sus expectativas. Esta es la base del libro negro de la norma ISO 9000, y de cada empresa exitosa. En muchas empresas, hasta el gerente tiene que limpiar baños, vidrios, pisos, etc. para poder entender las tareas.

Y vale establecer una lista de proveedores confiables. Tengo una lista de maestranzas que uso cuando estoy restaurando autos. Uno es para motores, y hace más de 50 años que los llevo allí. Otro uso para otros trabajos muy delicados de fabricación, soldadura de hierro, etc., pero no hacen trabajos en el día, por mucho trabajo. Otros para trabajos más fáciles, o que necesito una solución rápida. Y claro, tengo otra lista de los que no consideraría.

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: <https://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.