

Si Vale la Pena Hacerlo, Vale la Pena Hacerlo Bien

Por Richard Widman

Cuando observamos muchas de las construcciones, fabricaciones y reparaciones en nuestras plantas, equipos, casas y autos, típicamente encontramos cosas hechas con menos cuidado, parches hechos para el momento, y otras instalaciones de baja calidad de trabajo. Los ejemplos abundan. En este boletín exploraremos algunas de estas y las posibles causas.

Este es el Boletín #55 de nuestro programa de Boletines Informativos mensuales. Todos los boletines están disponibles en formato Acrobat pdf en www.widman.biz

Un consejo valioso

Unos 50 años atrás cuando yo estaba construyendo un escritorio para mis estudios con la ayuda de mi papá, y pasábamos días midiendo, cortando madera, lijando y barnizando, él me dijo que ***si valía la pena hacer el escritorio, valía la pena hacerlo bien***. Ya que estamos usando nuestro tiempo y materiales para hacerlo, no hay razón de hacer algo que no durará un buen tiempo o que no nos da orgullo de mostrar y usar. Se pegó ese dicho en mi cabeza y cada día que me siento en ese escritorio para trabajar o escribir estos boletines me acuerdo de ese consejo. El pobre escritorio ha sufrido siete mudanzas por tres países en dos continentes al recorrer esos 50 años, pero sigue sólido.



La situación local

Me pongo a pensar que pasaba por la cabeza de un carpintero que recién hizo un trabajo en mi casa. Tenía que reemplazar una puerta que estaba mal hecha por el carpintero del constructor que había instalada la chapa a 71 cm del suelo en una puerta que se torció.

Este nuevo carpintero hizo una puerta de otro color que el marco y lo demás de la casa y para colocar la chapa hizo una combinación de perforaciones forzando la chapa por ellos, evitando que funcione bien. Debía haber seguido las instrucciones (5 idiomas) para hacer un solo hueco de 54 mm, ahorrando tiempo y facilitando la operación. Volvió a barnizar esta puerta con un color más cerca del correcto, pero como se ve en la foto, no es igual. Manchó el piso con este barniz. Y por usar madera verde se está encogiéndose y torciendo. El resultado es que tendré que arreglar con otro y nunca más contrataré a ese arquitecto, constructor, ni a sus carpinteros.



También vemos el contratista que tenía que instalar este aire acondicionado; Hizo un hueco en la pared, pero en lugar de hacerlo bien, colocar el aire y rellenar el espacio con las esponjas cuadradas que vienen con la máquina, hizo el hueco rústico, colocó el aire y rellenó todo con yeso. Ahora cuando llegue el día que se tenga que limpiar la máquina o hacer servicio, se tendrá que romper el yeso y hacer el trabajo de pintar todo de nuevo. Preguntándole por qué no uso las esponjas, dijo que pensaba que era material de empaque. Le pregunté porque cree que la máquina venia empackado en styroform (plastoform o isopor) y encima tenía una bolsa con las tres tiras de esponja del tamaño de la máquina, pero el no tenía respuesta.



Los ejemplos abundan. Cada día se ven autos chapeados después de algún choque donde la chapa fue tan mal arreglada que existen más undulaciones que superficie recta y el color es diferente que lo demás del auto. ¿Con qué orgullo puede trabajar así? ¿A cuántas personas podrá engañar, o con cuántas tendrá que pelear para que le cancelen?

Esta camioneta ha sido reparada en algún lugar después de algún choque. Me pregunto cómo un mecánico puede despachar una camioneta cuyo alineamiento esta tan mal hecho. Anda por la calle como un cangrejo, con las llantas traseras siguiendo varios centímetros a la derecha. Obviamente gasta muchas llantas, y el chofer no tiene control del vehículo. ¿Será que al mecánico no le importa hacer buen trabajo? ¿O no sabe hacerlo?



Si miramos las noticias, encontramos serios problemas con las pinturas utilizadas en juguetes para niños de fabricación China. Cada fábrica que reduce sus costos utilizando pinturas con plomo reduce la confiabilidad en productos Chinos, sea de quien sea. Puede ser que no tengan leyes o controles internos, pero los países compradores si, los tienen.

¿Cuál es el problema?

- **¿Tiempo?** El otro día alguien me preguntó: “*¿Por qué será que no tenemos tiempo para hacer algo bien, pero tenemos tiempo para hacerlo de nuevo?*” La verdad es que muchos operan bajo esta filosofía. Hacen las reparaciones o construcciones rápidas sin importar la calidad de su trabajo, sabiendo que las tendrán que hacer de nuevo. Observamos por un momento la reparación de un motor.
 - Es sumamente fácil sacar el motor del vehículo, desarmarlo, reemplazar piezas, armarlo y entregarlo. Pero si sólo hacemos esto probablemente estaremos desarmándolo de nuevo o el cliente irá a otro taller en el futuro. El motor posiblemente seguirá gastando aceite o romperá anillos, etc.

- Tarda más rectificar los cilindros, medir la apertura de los anillos dentro del cilindro, medir la luz entre anillos y la ranura del pistón, medir y corregir el movimiento del cigüeñal permitido por el cojinete axial, etc.
- Tarda más utilizar el torquímetro (torquómetro o llave de torque) y seguir la orden correcta de apriete.
- Tarda más verificar que las piezas que se compró son correctas para ese motor.

Esta semana le pregunté a un buen mecánico por qué hacía andar los motores de los camiones todo el día en su taller después de reparar el motor. Me contestó que los chóferes típicamente no tienen cuidado y sacan los camiones directamente a llevar la máxima carga, sin asentar el motor. Entonces él, para quedar bien, empieza el asentado con 8 horas de funcionamiento. También recomienda al que recoja el camión que lo cuide mucho en los primeros mil kilómetros, pero hace andar un día para garantizar que algo se asienta. Tampoco permite el uso de aceite SAE 40 en motores que el repara.

Si miramos el ejemplo del carpintero y su puerta, hubiera ahorrado tiempo haciendo un hueco correcto en lugar de tres huecos y el trabajo de unirlos con el formón.

- **¿Costo?** Si miramos el problema de los juguetes Chinos, creo que fue costo que les llevó a sustituir pinturas. Hoy en día sería difícil creer que una fábrica no sepa el daño que hace plomo en el ser humano, especialmente en niños.

Pero si miramos la reparación del motor, hacerlo bien aumenta unas horas, cuyo costo es mínimo en relación con la probabilidad de hacerlo de nuevo.

Si miramos el ejemplo del carpintero y su puerta, no le costaba nada más comprar el barniz correcto la primera vez. Le salió más caro barnizarla dos veces.

El costo de usar un aceite barato en lugar del aceite de última generación termina costando mucho más por lo que requiere dos cambios por cada uno con buen aceite. En el primer cambio ahorra, pero el segundo ya pasa a ser pérdida de tiempo y dinero. Y el daño que ocurre mientras usa el aceite barato nunca se devuelve.

- **¿Ignorancia?** El problema grande con la ignorancia es que pocas personas admiten que no conocen las técnicas correctas o los procedimientos que deben seguir.
 - Desarmen y arman un motor como aprendieron de ayudante, sin saber que se tiene que medir y comprobar las piezas, inspeccionarlas para buscar posibles problemas y medir el torque al armar.
 - Le pregunté a otro carpintero unas semanas atrás si tenía la broca para poner la chapa a una puerta. Me contestó que sí, la tenía. Quedé pendiente para el momento de colocar la chapa y vi que no la tenía. Estaba por hacer varios huecos y conectarlos con el formón. Cuando le mostré la broca correcta me dijo que había perdido la suya. Me hizo pensar: ¿Cuál será? No quiere admitir su ignorancia o no le importa hacerlo bien, reemplazando sus herramientas si las pierde. ***¿Qué es peor: Ignorancia, Flojera o Falta de orgullo en el trabajo?***
 - Estaba en un taller mecánico el otro día donde habían reparado el motor de una volqueta de una empresa. Llegó alguien de esa empresa con aceite ATF Tipo A para llenar la dirección hidráulica de la volqueta. Le pregunté por qué

quería poner un producto tan malo a la dirección y me contestó que le dijeron que es lo mismo que Dexron® III. Esto si es ignorancia. ATF Tipo A fue declarado obsoleto 39 años atrás. La única semejanza con Dexron® III es el color rojo.

- Hoy alguien llamó a un mecánico porque se vació el aceite de la transmisión automática de su Mitsubishi (se soltó una manguera). El mecánico le mandó a comprar que cumple con la especificación Mitsubishi SP-III y le indicó donde lo podría comprar. Por la tarde apareció con 5 litros de ATF Tipo A porque era más barato. El mecánico le mando a comprar el aceite correcto. La colocación del Tipo A hubiera destrozado su transmisión en menos de 10,000 kilómetros. Gracias al buen mecánico el auto estará bien.
- También estaba presente en un taller cuando alguien salio a comprar una grasa para sus rodamientos, llevando varias recomendaciones de productos. Volvió con grasa YPFB sin aditivos EP – una grasa apta para bisagras. Con suerte el mecánico recusó usarla. Le mandó a comprar lo que requiere sus rodamientos – grasa EP.
- Poco tiempo atrás tuve la oportunidad de ver los resultados de pruebas de tres postulantes a un trabajo de secretaria. En una carta de prueba de un párrafo, ninguna tuvo menos de 10 errores. Esto en una computadora donde Microsoft Word muestra los errores.
- **¿Engaño?** Preguntamos a veces por qué hay empresas importantes que producen productos inferiores en países donde la gente puede ser engañada y producen buenos productos en otros países donde le gente o las leyes les obligan.
 - Hoy en día la única razón de fabricar aceites para motores a gasolina que solamente cumplen con lo que se llamaba API SC, SD, SF, SG, SH, SJ o para motores diesel CC, CD, CE, CF, CF-4, CG-4, CH-4 es para venderlos a clientes que no saben como cuidar sus motores. ***Usan aceites básicos baratos, paquetes de aditivos baratos y equipo obsoleto para ganar dinero al costo del inocente.***
 - ¿Por qué será que fabrican filtros de aceite con válvulas defectuosas? ¿Resortes grandes para reducir la cantidad de papel? ¿Cajas y carcasas que parecen genuinas? Engañan a mucha gente y destrozán su reputación entre ingenieros y gente que los cortan para evaluarlos o comprueban lo que compran.
 - ¿Será que el orgullo de esta gente está en cuánto o a cuántos puede engañar?

Resumen

Cuando haga un trabajo o contrate alguien para hacerlo, piense en lo que quiere y lo que puede hacer. Piense en el orgullo que tendrá con el proyecto final.

Hay dos áreas donde se puede efectuar cambios en la calidad de la obra, reparación, o proyecto. *Correcciones de trabajos de terceros y mejoras en nuestros trabajos.*

Terceros:

- ¿Cuántas veces recibimos una pieza, obra, trabajo o proyecto mal hecho sin reclamar? **Cada vez que aceptamos algo inferior incentivamos esa calidad de trabajo.**
- Cuando escuchamos excusas absurdas, ¿las corregimos? ¿O vamos a otro lado sin discutir, sin educar?
- ¿Cuántas veces vemos un papel mal escrito o mal corregido por la profesora del colegio y dejamos pasar sin corregirlo?

Personales:

- Si está construyendo un edificio o una casa, piense en lo que puede hacer y como se sentirá mostrando los resultados.
- Si está reparando una máquina, motor o auto piense en la felicidad del operario o dueño que usará ese equipo y como hablará de usted cuando lo usa.
- Si esta haciendo un reporte para el jefe o un cliente, piense en como él lo recibirá y leerá. ¿Será que entenderá y apreciará el trabajo reportado? ¿O será un reporte lleno de errores o palabras sin sentido?

Obviamente hay consideraciones en lo que uno puede o debe hacer para “hacerlo bien”.

- Hay piezas que yo podía haber comprado nuevas para la restauración de mi auto, pero el costo de la pieza, el transporte y los costos de aduana pasan de lo razonable cuando las puedo restaurar aquí en Bolivia.
- Si volvemos al ejemplo de la puerta barnizado de otro color, un buen carpintero la puede corregir.

Al mismo tiempo hay cosas que ***no pueden ser compensadas***.

- Cada kilómetro que se maneja, o cada hora que se opera una máquina con un aceite de baja calidad permite desgaste que nunca será compensado. El cambio a un buen aceite solamente limita el desgaste de allí en adelante. No repone el desgaste.
- Cuando los cimientos de un edificio o puente no están bien hechos, es prácticamente imposible corregirlos. Eventualmente se caerá el edificio. Y cada día miramos en las noticias las casas o edificios que se caen.

¿Tenemos el tiempo necesario para hacerlo bien? O ¿Tenemos tiempo para rehacerlo?

Cada día que me siento frente a este escritorio doy gracias a mi papá por enseñarme el valor de un trabajo bien hecho.

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 estará interesada en recibir estos boletines, favor responder a scz@widman.biz Si no quiere recibir estos boletines mensualmente, favor responder a scz@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 scz@widman.biz no permitiendo que esta altere sus características ni su totalidad.