

¿Por qué trabajamos?

Por Richard Widman

Cuando visito plantas o hago estudios de causa raíz, muchas veces se me viene la pregunta, ¿por qué habrá hecho así? Frecuentemente parece que hicieron para cubrir el momento, para tapar un hueco, o para satisfacer lo mínimo requerido para recibir su salario. Este mes observaremos algunos ejemplos para ver donde caemos cada uno de nosotros en esta rueda viciosa que no sólo cubre mantenimiento, si no todos los aspectos de nuestras vidas.

Este es el Boletín #92 de nuestro programa de Boletines Informativos mensuales. Todos los boletines están disponibles en formato Acrobat pdf en www.widman.biz.

Las tareas

Todos los días tenemos trabajo para hacer. Puede ser de oficina, armar equipos, escribir libros, enseñar niños y adultos, construir edificios o caminos, atender a clientes o cuidar a los niños. La pregunta es: **¿Cómo hacemos?** *¿Con ganas de ser el mejor? ¿Mirando el reloj? ¿Pensando que en el mínimo que podemos hacer sin recibir la riña?*

Las respuestas

Hay respuestas de toda clase, desde “para poner pan en la mesa” hasta “para mejorar el mundo”. Obviamente hay muchas respuestas en el medio, y normalmente encontramos que lo que motiva a uno en su trabajo también lo motiva en su vida personal.

Para la mayoría de los lectores de estos boletines, tenemos que entender lo que motiva a nuestros compañeros o empleados mientras luchemos para entender lo que realmente nos motiva a nosotros mismos.

El objetivo

Es importante definir el objetivo antes de hacer el trabajo. Acabo de recibir un informe de dos personas con listas largas de filtros que requieren. El que envió la primera tomó el tiempo de convertir la lista de Excel a PDF, el segundo transcribió todo en un correo electrónico, sin formato que podía ser utilizado para cotizar sin escribir de nuevo.

Ninguno pensó en el uso final de la información. Datos en Excel pueden ser utilizados en segundos, sin errores. Datos que tienen que ser transcritos son sujetos a errores. ¿Cuál fue el objetivo? **¿Enviar el informe o producir un documento útil?**

Unos días atrás pregunté a un ingeniero por qué tenía un codo al final de la cañería de respiración de sus reductores. La respuesta fue la misma que otro que tenía una “T” sobre sus cañerías: “Para que no le entre tierra.” *¿Cuánto menos polvo tendrá 4 centímetros del tubo?* Hay que admitir que él reconoció un problema y trató de hacer algo. Pero no investigó las opciones y peligros ni buscó ayuda. Sino, terminaría con filtros en sus respiraderos, alargando la vida útil de los equipos.

Un ejemplo simple

El dueño anterior de esta camioneta que estoy restaurando (www.widman.biz/Mini/) tuvo que reparar el motor, pero en lugar de buscar las piezas originales (que son fácilmente obtenidas en Chile, Perú, EEUU, Inglaterra y varios otros lugares) decidió colocar un motor Suzuki que podía comprar localmente. Por lo que el nuevo motor es muy grande, cortó la máscara, estiró el capó, cortó el chasis e hizo tantas modificaciones que terminó con una camioneta que no podía soportar el peso y mantener sus cuatro ruedas en el suelo al mismo tiempo. Los soportes que fabricó para reemplazar su chasis cortado son de fierro de construcción, sin ninguna seguridad ni fuerza estructural. La modificación le costó el doble que los repuestos originales.



¿Cuál sería su motivo? No era una modificación para más potencia, más pinta, o algo de *show*. No creo que haya sido flojera, ya que hizo más trabajo que repararlo. Terminó con algo que no funcionó. Terminó con un peligro. Parece que no pensó en un motivo. Solamente se puso a trabajar sin considerar las consecuencias. **¿Cuántas veces hacemos cosas sin pensar en las consecuencias?**

Y no es sólo en la mecánica.

- En el pueblo donde vivo, los “técnicos” del servicio de internet aparentemente creen que su trabajo es aparecer durante las horas de trabajo, parchar lo que se rompe y nada más. Después de cada lluvia el pueblo queda sin servicio para 6 a

36 horas. El servicio los domingos es casi inexistente. No toman acciones permanentes para satisfacer a los clientes. El jefe tendría que satisfacer a los clientes, pero el problema también puede originarse ahí. ¿Será que el jefe no entiende que el acto de volver a arreglar lo mismo demuestra una falla en su gente? ¿O esconden los problemas de él?

- Tuvimos que entregar un nuevo plano de nuestras instalaciones a la municipalidad. Contratamos un arquitecto para prepararlo. Hizo el trabajo y lo entregó, ubicando nuestro local a más de un kilómetro de su lugar real.
- Una amiga renovó su pasaporte para poder viajar. La encargada de pasaportes escribió su nombre mal en el nuevo pasaporte y le hicieron comprar otro, así como si fuera normal y que es un problema del ciudadano cuando el trabajador del gobierno se equivoca.

Problemas en plantas y el sector automotriz

Los problemas que encontramos en plantas frecuentemente involucran el aceite equivocado. Muchas veces el ingeniero o mecánico sabe lo que requiere, pero al transmitir eso a compras por las burocracias que existen, su aceite ISO 68 para reductores se convierte en ISO 68 hidráulico o para compresores o simplemente “68” por flojera de escribir el nombre completo. A veces el mecánico le dice al nuevo lúbrico que aumente aceite sin especificar cual aceite por nombre completo. Le dice que aumente 68. El nuevo lúbrico va al almacén donde encuentra 4 o 5 aceites ISO 68 para diferentes propósitos, sin ser identificados claramente. Por miedo de quedar mal, adivina cual aceite debe poner en lugar de preguntar.

En motores automotrices seguimos con los mecánicos y dueños que ponen aceites muy viscosos, sin leer su manual, o creyendo al joven que quedó encargado de la estación de servicio ese día. Colocan aceites SAE 40, SAE 20W-50 o SAE 25W-60 en motores diseñados para SAE 5W-20 o SAE 5W-30. Aquí escuchamos varias “razones”, pero todos llegan a lo mismo: La falta de actualización, educación y conocimiento. A veces me dicen que no lo venderían (o fabricarían) si haría daño. La verdad es que todo se vende. El hecho de que venden cigarros, armas de fuego, dinamita y drogas no quiere decir que son buenos. La persona que trabaja para la satisfacción del cliente estudia y se actualiza como el médico. Quiere el máximo para su cliente. Si es que tiene que poner un aceite SAE 20W-50 (u otro más viscoso que el recomendado por la fábrica) en el motor, lo hace explicando al dueño que es porque su motor está gastado y merma mucho, le avisa que el aceite viscoso cubre ese problema pero causa otros, y que debe ir pensando en una reparación antes de que le cueste mucho por mayor desgaste causado por el aceite viscoso. La persona que trabaja para su sueldo del día pondrá lo que tiene a mano o lo que pide el cliente sin explicarle, sin educarse, sin pensar que hay consecuencias.

Nombre y Apellido

Otro error que vemos con frecuencia es que piden un filtro numero “X” o su equivalente. En otros boletines explicamos mucho sobre los “equivalentes”. Aquí queremos hablar del nombre y apellido de ese filtro “X”. Si buscamos solamente por su número, sin saber a que marca pertenece ese número, existe una posibilidad grande de equivocarnos. Es como buscar a Juan o Luis, sin especificar su apellido(s).

O buscan un filtro por rosca y empaquetadura, sin saber o considerar las presiones de rotura, de válvulas de alivio o capacidad.

Resultados catastróficos

Poco tiempo atrás colapsó un edificio en construcción en Santa Cruz. Murieron más de una docena de ingenieros y trabajadores. Tal vez algún día sabremos cuales fueron los motivos del colapso, pero esto no fue todo. La pregunta del momento debería ser: ¿Por qué entraron debajo de un edificio que estaba agrietado, sonando y colapsando? Ganar el pan del día no justifica ese riesgo. ¿Qué pensaban? ¿Que podían sostener más de 8 pisos de hormigón?

Resumen

Ray Kroc, el fundador de la cadena de restaurantes más grande del mundo, dijo que el trabajo debería ser tan bien hecho, la comida tan sabrosa y el local tan bueno y limpio que el cliente insista en pagar, sin que tengas que cobrarle.

El trabajo de cada uno de nosotros debería ser tan bien hecho que al jefe le de pena pagarnos tan poco. Así nos va aumentando, dando más responsabilidad, más respeto.

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 scz@widman.biz Si no quiere recibir estos boletines mensualmente, puede escribir 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.