



“La Tienda” **(Lean Manufacturing)**

Hace algún tiempo que estoy pensando alguna manera de escribir sobre “Lean Manufacturing” de manera sencilla, despejando las pesadas y onerosas nubes del conocimiento... Y al fin me ha encontrado.

Antes de empezar, vamos a tratar de explicar desde un espacio teórico (el cual me resulta en ocasiones bastante ajeno), que es “Lean Manufacturing”... En términos sencillos podríamos traducirlo como una manera de hacer, de fabricar, sin desperdicios. Contemplando que estos desperdicios no solo pueden ser en transporte (traslados), inventarios, movimientos, espera, sobreproducción, sobreprocesamiento y defectos o reproceso, sino también en la pérdida de conocimientos... Todos traducibles en dinero.

Ahora, salgamos de esta explicación teórica, y vamos a colocar el concepto en movimiento, a generar valor y transformación con el mismo.

Luego de hablar con especialistas en esta metodología, de investigar, de implementar, de discutir, de enseñar y de aprender, me he encontrado con una persona que sin darse cuenta me ha brindado la posibilidad de este artículo.

Vamos por el principio... Hace unos días me ha llegado la invitación para el cumpleaños de uno de los amigos que conservo en el pueblo en donde he nacido, y que no se renuevan con el paso del tiempo. El mismo hacía una fiesta con sus amigos y familia festejando que empezaba el último año de una edad que iba a volver a cambiar, al año siguiente, en su número del lado izquierdo, reiniciando, como suele suceder, el del lado derecho.

Esta invitación fue mas que aceptada y a medida que pasaban los días me iba enterando que la fiesta estaba mas que nutrida en amigos, actividades y encuentros; lo cual atraía mi atención y la distraía de otros asuntos, como de la difícil tarea de escribir en términos sencillos y aplicables algo de “Lean Manufacturing”. A medida que se acercaba el fin de semana de la fiesta mi cabeza se iba instalando en la noche del festejo, en el reencuentro de gente de toda la vida y que en una noche volvería a conocer... Estaba tan en la fiesta que me había olvidado de un pequeño detalle, el regalo. Este descuido no era menor, semejante evento y yo sin haber invertido un instante de tiempo en pensar y seleccionar algún presente que haga honor a su invitación. De igual manera, era recién lunes y tenía hasta el sábado para el obsequio. Y así fue, que pasamos por el martes, el miércoles... y llegamos al sábado por la mañana sin nada de nada en mis manos. Sin embargo, no todo estaba perdido, aún quedaban un par de horas para viajar hacia la fiesta, con lo cual



salí a recorrer una gran ciudad para encontrar una idea y transformarla en un regalo... Luego de algunas vueltas y revueltas seguía sin nada entre mis manos, y el único avance se había producido en el movimiento del sol. Lo cual hizo que aplicara una técnica con poco honor y que de solo pensarla me genera cierta vergüenza... Lo único que podía hacer era comprar algo en una casa que tuviera gran variedad y que el homenajeador volviera a cambiarlo, lo cual era difícil por la distancia y seguramente debería hacer yo (lo que me hacía pensar en rechazar esa alternativa)... Así que allí fuimos y entramos a una tienda de ropa de las conocidas como "elegante sport"... Al ingresar a la tienda sentí, al ver una mesa vacía, que estaba siendo egoísta al aplicar este arte, pensando que en contrapartida recibiría a cambio una gran fiesta con amigos, conocidos, desconocidos y conocidos-desconocidos.

Ya dentro de la tienda, salude amablemente al vendedor (como estamos acostumbrados y no olvidamos los que hemos sabido crecer en un pueblo) y ahí nomás empezó mi interrogatorio, primero con preguntas orientadas al regalo y luego con preguntas del porqué de una mesa vacía y dos muy completas... No me resultaba lógico ver una mesa vacía, pudiendo tener tres bien distribuidas. Con lo cual tuve que pensar alguna forma inteligente para consultar lo que quería entender, lo que no ocurrió y solo pregunté... ¿por qué esa mesa esta sin ropa? Luego de mirarme, y de comprender que poco tenía que ver la pregunta con el regalo que estaba buscado, me respondió... Que en realidad esa mesa había estado completa de ropa pero que ahora la retiraría porque había distribuido las prendas entre las otras dos mesas y que era preferible que no ocupe espacio en la tienda, dado que el mismo era limitado y durante la semana los clientes no podían moverse sin chocarse entre ellos o sin tirar mercadería... Ahí entendí y no hice ningún comentario, lo cual hago a menudo sin que nadie me invite. El vendedor, después de responder, me pregunto algo muy difícil... ¿Qué es lo que esta buscando? Luego de algún instante, más prolongado de lo que él tardo para explicarme lo de la mesa, le hablé de mi amigo, de como era y más o menos como solía vestirse... Él me recomendó varias alternativas, las cuales iban de un extremo al otro.

Ya habiendo mirado todo, sin idea de qué y en que medida, observé una campera de algodón de lindos colores que entendí que podía ser una alternativa... Me la mostro, la miré, era de una tienda que tenía variedad en ropa y permitía realizar cambios, con lo cual le dije, sin rodeos, "envuélvame la para regalo".

Mientras esperaba que la colocara en una hermosa bolsa ecológica, volvimos con las preguntas... ¿Por qué esas dos mesas tienen diversos tipos de ropa? (porque podían estar las camperas con las camperas, las medias con las medias, los pantalones con los pantalones, etc.). Y, sin necesidad de tiempo de reflexión, sus respuestas me lo dijeron todo...



... Porque solo quedan uno o dos modelos por talla... Porque queremos venderlas lo antes posible, porque ocupan espacio, porque dificultan el control de inventarios (poca cantidad de muchos modelos), porque es capital inmovilizado, porque esta por cambiar la temporada, porque mover la mercadería de un lugar para otro es un "trastorno", porque puede verse dañada por la manipulación y pueda demandar de un arreglo, porque es más complicado limpiar y mantener todo limpio... Y seguramente tendría otros motivos en los cuales no pudo avanzar porque debía cobrarme y darle fin al interrogatorio para atender a los demás clientes, los cuales seguramente permitirían hacer más rentable su tiempo.

En fin, pagué, salude y me fui...

Al retirarme, sin darme cuenta, igual me lleve dos preguntas muy importantes que no puede realizar, porque aparecerían un par de días después y sin saber que me había dado una clase práctica de "Lean Manufacturing", al mostrarme que había identificado desperdicios en sus procesos, los había medido y había resultado una manera de eliminarlos, colocando dos mesas más prontas al cliente y a menor precio.

Al fin, todos salimos ganando... El regalo fue del agrado del homenajado, el vendedor coloco un producto eliminando desperdicios (la campera) y yo aprendí una forma sencilla, como explicar "Lean Manufacturing".

Sin lugar a duda, pronto volveré a la misma Tienda para tomar una nueva lección... Espero me sepan reciban.

Lic. Julián Candermo

@JCandermo

julian@grupoJCconsultores.com

www.grupoJCconsultores.com