

¿Cuál es el Mejor?

Por Richard Widman

Marketing nos bombardea constantemente con eslóganes que nos quieren hacer creer que su producto es el mejor. Adicionan comentarios de gente famosa, encuestas, porcentaje de mercado, etc. Lo que no dicen es el aspecto de su producto que es mejor que otro. ¿En que característica es mejor?

Este es el Boletín #80 de nuestro programa de Boletines Informativos mensuales. Todos los boletines están disponibles en formato Acrobat pdf en www.widman.biz.

La situación

Esta mañana observé una discusión que fue plateada de esta forma:

“¿Cuál es el mejor sistema de filtración de aceite en un auto común? Cuando analizas todos los factores del diseño del sistema de filtración de aceite, la eficiencia de filtración en el media filtrante; la localización, su posición (en el bloque o el filtro) y la construcción de la válvula de alivio; el material usado en la válvula de retención y facilidad de cambiar el filtro, ¿cuál es mejor?

Las respuestas

El que planteó la pregunta empezó con la **opinión** que el mejor es lo que viene en autos como el V-8 de Chevrolet, donde la válvula de alivio está localizada en el bloque del motor, sin depender del filtro. Este filtro viene en posición vertical donde es fácil cambiar, no depende de una válvula de retención para mantenerse lleno, recibe el aire fresco entrando alrededor del motor y es protegido de las piedras y cosas de la carretera.

Otro contestó con la **opinión** que el mejor sistema es lo que conecta el filtro directamente al tubo de succión de la bomba de aceite como el 2.5 L de General Motors. Que es muy difícil cambiar, pero es una posición mejor.

Otro ofreció su **opinión** que el sistema de cartucho es mejor porque no se cambia la carcasa, lo cual reduce la cantidad de fierro que se bota o recicla.

Otro **opinó** que el mejor es el cartucho donde el papel va alrededor de un tubo de plástico, ya que el plástico es más fácil de reciclar. Ante la respuesta que han habido muchas fallas de estos filtros donde se rompió el papel por los huecos grandes entre los estribos de la estructura plástica, contestó que no importa porque nunca se mantiene el auto más que unos cuantos años.

Otro entró con la **opinión** que el mejor es el filtro que puedes desenroscar sin meterte debajo del auto, y que estaba en un ángulo que evitaba derramar aceite a sus manos.

El próximo participante **opinó** que todo está en el tamaño. Entre más grande puedes meter, mejor.

Muchas opiniones, poca ciencia. Cada persona tiene su preferencia, y no consulta al motor.

Esta dilema aplica a muchos productos y servicios

¿Cuál es el mejor aceite?

Esto depende de sus objetivos:

- Si es un vendedor de autos usados en mal estado, el mejor aceite es el más viscoso para no humear. No importa cuanto daño hace al motor, no importa cuanto tarda en el arranque, cuanto tiempo anda en seco al prenderlo, ya que calentará el auto antes de mostrar al cliente potencial.
- Si se cambia autos cada año, tampoco hace mucha diferencia. Pocos aceites harán fundir el motor en un año.
- Si tiene un catalizador de gases en el escape y un motor a gasolina o GNC el mejor aceite será un SL o SM con el símbolo “Starburst” del API para no taponar ese catalizador.
- Si tiene un motor a diesel con catalizador de gases en el escape, el mejor aceite será un CJ-4, pero tendrá que buscar diesel con menos de 15 ppm de azufre.
- Si es otro motor diesel y quiere cuidar el motor, el mejor aceite tiene la certificación API CI-4 y será formulado con aceite básico grupo II o sintético.
- Si se preocupa la economía, el mejor aceite será el que tenga la viscosidad más baja que recomienda el fabricante del motor para bajar el desgaste en el arranque y el consumo de combustible.

Ayer estaba charlando con un amigo abogado y me planteó una pregunta similar: “**¿Cuál es el mejor abogado?**”

- ¿El que cobra menos?
- ¿El viejo amigo?
- ¿El que te saca de la cárcel cuando te metan?
- ¿El que te aconseja bien para que no tienes que preocuparte de que te metan?

Para mi, no hay duda. Quiero hacer todo correcto y dormir bien. Pago lo que sea para estar bien aconsejado y sin preocupaciones. Pero conozco gente que busca los huecos en las leyes, las trampas donde creen que pueden salir como el famoso *Houdini* cuando sea necesario. Para mi, si el amigo es un buen amigo, me aconsejaría que consulte a un experto en el tema que requiero.

La mejor cerámica

En el curso de la semana, también vi un eslogan de una marca de cerámica: “*La mejor cerámica.*” Me pregunto: **¿Mejor en qué?** Precio? Color? Tamaño? Disponibilidad? Peso? Durabilidad? Consistencia entre lotes? La mejor de la ciudad? La mejor del país? La mejor del mundo? Cada uno puede interpretarlo como quiere.

La realidad

Un tiempo atrás llevé el presidente de American Petroleum a una fábrica de transformadores para mostrarle al dueño como podría mejorar sus transformadores con

un aceite dieléctrico mucho mejor de lo que estaba utilizando. El dueño de la fábrica participó en la discusión y admitió que había mucha diferencia en calidad. Después contestó que sus transformadores duraban dos años con el aceite que estaba utilizando, y si extiende la vida útil de ellos con un aceite mejor, no volverá a venderlos con tanta frecuencia. Adicionó que la mayoría de los transformadores son vendidos a entidades publicas, donde tienen que comprar por precio en licitaciones. Cualquier aumento en costo podría quitarle la venta. Para él, **el "mejor" aceite era el más barato** con la vida útil más corta.

El programa de mantenimiento

Podemos aplicar este mismo ejemplo a nuestro programa de mantenimiento, mirando los productos y servicios que compramos. **¿Cuál es el mejor plan?**

1. ¿Comprar lo más barato, tolerar 50 ppm de hierro de desgaste cada 200 horas, gastando en aceites, filtros y mano cada 200 horas, reparando el motor con frecuencia?
2. ¿Comprar del amigo, sin preocuparnos con el costo, el desgaste, la aplicación correcta o la vida útil?
3. ¿Comprar lo que sea, mientras nos saca de apuros?
4. ¿Comprar productos y servicios que evitan los paros de equipos y las reparaciones frecuentes, permitiendo cambios de aceite cada 450 horas con 25 ppm de hierro?

En el primer escenario, nuestras compras de aceite por litro serán menores, pero cuando comparamos con la opción 4 usaremos más que el doble de litros, filtros y mano de obra. Por el doble de desgaste en cada periodo, tendremos que reparar el motor 3 o 4 veces en lo que sería la vida útil del motor con la opción 4.

El segundo escenario podría ser bueno, pero tendríamos que analizar fríamente el producto que estamos comprando, separando la "amistad". Si el producto que nos ofrece cumple con todos los requisitos de lo que consideramos "mejor" para nuestra empresa o nuestro uso, bien. Pero lo que me preocupa es que conozco mucha gente que compra productos de muy baja calidad de sus "amigos". No sabemos si el amigo le aprovecha a propósito, no sabe lo que vende, o no le importa lo que vende.

Cuando no tiene lo mejor, un buen amigo diría: "Lo que vendo no es lo mejor para vos", o "Te puedo traer otro producto de la calidad que mereces." No aprovecharía la amistad para hacerte daño.

El tercer escenario representa alguien que realmente **no tiene un plan de mantenimiento**. *Tiene un plan de compras*, donde cotizan por todos lados y al ultimo momento compran lo que les parece más barato o tiene disponibilidad. El sector de mantenimiento no puede implementar un plan proactivo. No vale analizar sus aceites, porque siempre son mezclas, y no saben que les llegará. Tienen que quedarse con la frecuencia más corta de cambios o postergarlos hasta que llegue el aceite, aceptando el desgaste alto, los cambios y las reparaciones frecuentes.

- *Compras queda bien con la gerencia* por comprar el producto más barato y estirar los cambios lo máximo que pueden por no haber comprado a tiempo.
- *Mantenimiento queda mal con la gerencia* por los problemas operacionales y altos gastos de horas extras, repuestos y problemas.

El cuarto escenario asusta a mucha gente. Aunque analizan los aceites y ven el desgaste real, a veces no comprenden que la maquina puede funcionar bien sin su intervención a cada rato. Esto es lo que se llama mantenimiento proactivo. Las tareas frecuentes como cambios de aceites, engrases y ajustes son programadas basados en las condiciones y los productos, dejando tiempo para planificar, entrenar y organizar. Para muchos es difícil romper el hábito de soplar filtros, comprar barato o controlar compras en lugar de programar el mantenimiento.

Esto debería ser el escenario para todas las empresas, ya que su razón de ser es proveer un retorno a los inversionistas.

La pregunta es: “¿**Quién controla el mantenimiento, quién decide cual es mejor**: el jefe de mantenimiento o el jefe de compras? *Los dos deberían tener el mismo objetivo,* pero cuando compras controla, frecuentemente cree que lo más barato es el mejor en lugar de ver los gastos anuales y la productividad. Cuando el jefe de mantenimiento está en control, **normalmente bajan los costos.**