

Benchmarking Nuestro Mantenimiento

Por Richard Widman

La práctica “benchmarking” o comparación con los líderes es una de las prácticas más reconocidas del mundo para reestructurar las empresas, relaciones, técnicas, maquinas, mantenimiento y básicamente todo lo que hacemos. Es una técnica que usamos sin pensar cuando buscamos el jardín tan bonito que el vecino, el auto más bonito o la planta más eficiente. En este boletín veremos cómo nos quedamos contra otros en relación de algunas normas automotriz.

El proceso

El proceso de benchmarking es muy simple. Una parte hacemos sin pensar. Para otras cosas tenemos que buscar las mejores prácticas para comparar y copiar. En el caso de mantenimiento del auto, tenemos las mejores prácticas escritas en los manuales que vienen con el auto y otras son publicadas en sitios Web como el nuestro para que los vehículos aguanten las carreteras y la vida útil anticipada.

Si pensamos en lo que nos costó el auto, sería lógica pensar que nunca desviaríamos del plan de mantenimiento. Nunca haríamos algo menos que lo máximo. Nunca andaríamos sin hacer caso a las luces de advertencia y siempre revisaríamos los niveles y condiciones de los líquidos.

El mundo real

Constantemente vemos autos donde parece que al dueño no le importa la plata o donde se queda plantado. Autos con llantas bajas, aceite o filtros de la peor calidad posible, tubos de escape botando humo negro que está comiendo el motor, etc.

No tenemos datos muy científicos de las condiciones de los autos de nuestro país. Aquí cada uno de nosotros tendrá que comparar nuestros autos con los datos de un país donde muchos crean que hacen todo bien. Donde hay buenos repuestos, aceites, filtros y mecánicos en cada pueblito. Donde todos los autos llegan con los manuales en su idioma.

Nuestra base para esta comparación personal es un programa de inspecciones conducido unos meses atrás en los EEUU, patrocinado por el “*Car Care Council*” con voluntarios en 12 estados. En total inspeccionaron casi 900 autos para ver las condiciones comparadas con las recomendaciones de mantenimiento. Aquí veremos los resultados de esas inspecciones. Al ver estos resultados, recomiendo que piensen en su auto para ver como saldría.

Aceite: 27% de los autos tenían un nivel de aceite muy bajo, muy alto o muy sucio. El aceite es la sangre del motor, pero casi un tercio de los autos estaban con problemas. Tal vez estos serán los autos que se cambia a cada rato o exportan cuando ya no tienen valor, pero los dueños están botando su dinero. *¿Cuándo fue la última vez que usted revisó su aceite?*

Refrigerante: 26% de los autos tenían niveles de refrigerante bajos, pérdidas del refrigerante o este tan sucio que no podía enfriar correctamente y combatir la corrosión. *¿Su auto tiene refrigerante? ¿Está en buen estado? ¿o solo tiene agua?*

Aceite de la transmisión: 21% de los autos inspeccionados tenían aceite quemado en sus transmisiones automáticas, directamente afectando la vida útil de la transmisión. Esto quiere decir que 1 de cada 5 autos tendrá problemas en su transmisión automática. La transmisión automática es muy buena pero caro para reparar. *¿Qué color es el aceite de su transmisión automática?* La transmisión manual no es muy común allí y por eso no fue revisado. Pero si tienen una caja manual, *¿cuándo fue la última vez que la hizo revisar para agua o tierra en el aceite?*

Dirección Hidráulica: 17% de los autos tenían problemas con el nivel de fluido en la dirección hidráulica o tenían fluido quemado y oxidado. Esto pone en riesgo la seguridad de los pasajeros. Además, el daño que hace a la bomba afectará el bolsillo cuando se gasta por contaminación o falta de lubricidad. *¿Cuándo fue la última vez que hizo cambiar el fluido en su dirección hidráulica?*

Limpia parabrisas: 39% de los autos tenían escobillas de parabrisas que no podían limpiar el agua del parabrisas o que raspaba el vidrio. Nos preguntamos como puede ser que casi la mitad de la gente no quiere ver el camino, los otros autos o los peatones en la lluvia? En adición, 17% no tenían agua en el recipiente para lavar el parabrisas o la bomba no funcionaba.

Correas: 51% de los autos (más de la mitad) tenían correas secas que podían romperse en cualquier momento o requerían demasiada tensión para no patinar en sus poleas. Al poner mucha tensión, se gasta los rodamientos del alternador y el aire acondicionado. No debería ser un misterio: *¿Cuál es más barato: una correa o una reparación del alternador y compresor?*

Mangueras: 10% de los autos tenían mangueras perdiendo agua o tan secas que en cualquier momento les dejarían plantados con el motor sobre calentado. Una pequeña inversión en mangueras y refrigerante cada 5 años evita problemas de enfriamiento, corrosión y gastos serios.

Filtro de aire: 15% de los autos se encontraban con filtros de aire rotos o que no sellaban, o tan sucios que restringía el flujo de aire. El motor necesita aire para funcionar correctamente y la tierra es el peor enemigo del motor. *¿Como serán nuestros autos?* Notamos aquí que el filtro de aire nunca debería ser limpiado con aire a presión. El filtro es más eficiente cada día hasta llegar a restringir el flujo. Solo por ser negro o tener polvo el la superficie no quiere decir que requiere cambiar o tratar de “limpiar”.

La luz “Check Engine” del tablero: 10% de los autos tenían esta luz encendida. Esta luz solo se prende cuando existe alguna falla en el motor. Mientras esté prendida, se consume más combustible, falta potencia y posiblemente dañan otras piezas. El fabricante hizo un circuito para revisar fallas y 10% de la gente lo ignora. A veces la solución es simple, como un frasco Techron en el tanque de gasolina, pero a veces requiere un “scanner” electrónico para leer los códigos de falla detrás de la luz de advertencia.

Batería: 13% de los autos tenían problemas con bornes o cables de la batería reduciendo la potencia eléctrica y corriendo el riesgo de saltar y quedarse plantado. 10% de las baterías estaban sueltas, susceptibles a volcar y derramar el ácido por todo el motor.

Llantas: 15% de las llantas no tenían bastante presión para mantener control del auto y dar la vida útil esperado de su trilla. 9% no tenían bastante trilla para cumplir con las normas de seguridad. *¿Cuándo es la última vez que revisó la presión de sus llantas? ¿y sabe cuánto debe ser esa presión o confía su vida en el chico de la gomería?*

Líquido de frenos: No se por qué esto no fue revisado, pero se sabe que la mayoría de fallas en frenos ABS son causados por líquido viejo que absorbió humedad o muestra partículas de desgaste, contaminación, etc. El líquido debería ser cambiado cada 2 a 3 años para mantener el sistema de frenos operando correctamente, reducir costos de mantenimiento y evitar choques.

Luces traseras de freno: 14% de los autos tenían focos quemados o fallas eléctricas en sus luces de frenos, potencialmente causando un choque de atrás. *Quiere decir que uno de cada siete autos que seguimos por la calle puede frenar sin que nos de cuenta!*

Otros ítems

Esta inspección fue solo superficial. No revisaron el desgaste de frenos o el humo del escape que requieren equipamiento más complejo y forma parte de las inspecciones estatales para renovar las placas cada año. No revisaron los faroles porque nadie andaría con faroles quemados o mal alineados.

Tampoco revisaron el funcionamiento de los cinturones de seguridad, ya que operar un auto allí sin utilizar cinturones o asientos para niños es un delito tan severo que pocos se arriesgan.

Benchmarking

Ahora nos toca hacer el ejercicio de *benchmarking*. Llegamos al momento de la verdad. En realidad debemos compararnos con los procedimientos correctos, las normas completas, y **buscar 100%**. Solo les muestro los resultados de los EEUU para que vean que es muy fácil desviar del objetivo. No deberíamos concluir que estamos “igual” que otros. Tenemos que ser mejores que otros. Tenemos que buscar 100%.

Nos toca revisar nuestros autos o los que nos proporcionan en el trabajo para ver si cumplen con lo necesario para una vida larga. Que tengan sus fluidos, correas y mangueras en condiciones óptimas para no dejarnos plantados en algún rincón del país.

También deberíamos revisar lo demás del vehículo, no solamente los ítems mencionados. Mantenimiento es una inversión para mantener el valor del auto y evitar inconvenientes.

Cuando terminamos de revisar todo, tenemos que hacer algo para solucionar los problemas.

- Veo autos con la luz “check Engine” prendida y el dueño me dice: “Claro, hace rato que se prendió, pero anda igual.” *Al criterio o conocimiento de él, anda igual. Pero eso solo muestra su falta de conocimiento técnico.*
- Veo autos con aceite de la transmisión automática totalmente oxidado y oscuro, pero el dueño dice que el aceite cuesta mucho. *¿Será que entiende cuanto le costará la reparación de la transmisión? Cuando llegue ese día ¿qué dirá: “se ha roto” o “lo rompí por no cambiar el aceite a tiempo”?*
- Veo autos con aceite “Especial 40” en el motor cuando el fabricante recomienda 5W-20 o 5W-30. Las respuestas son increíblemente asustadoras, desde “Eso es para los EEUU donde no hace calor.” (*muestra que no conoce los EEUU*); “Estamos en Bolivia, aquí es diferente” (*es el mismo motor en condiciones mejores que muchos lugares*); “Es muy delgado, necesito aceite más viscoso.” (*¿Quién sabe más, el fabricante o el dueño?*); “Siempre usé Especial 40” (*pero no siempre manejó un auto de este año o tecnología*).

Si no tomamos acción sobre lo que descubrimos, podemos anticipar gastos altos en el futuro. Estos pueden ser reparaciones correctivas que siempre son más caras que las preventivas, o pueden ser gastos médicos después de un choque.

Cuando terminamos de hacer el plan para corregir estas fallas, podemos aplicar el mismo principio a nuestra casa o las maquinarias que manejamos en el trabajo.

- ¿Cuándo fue la última vez que limpió el interior de su computadora para que enfríe correctamente?
- ¿Cuándo fue la última vez que revisó los enchufes y cables eléctricos de su casa o trabajo para daños o peligros?
- ¿Cuándo fue la última vez que se paró frente a su trabajo o casa y lo comparó con la planta, oficina, o casa más bonita de la cuadra o la zona?

Los principios son los mismos. Sólo tenemos que observar las mejores prácticas y adaptarlas a nuestro auto, hogar o trabajo.