

### Calidad de Exportación: ¿Qué quiere decir?

Por Richard Widman

*Muchos de los productos que están en el mercado indican en alguna parte de su etiqueta, caja, o envase que es de calidad de exportación, "Heavy Duty" o alguna combinación de palabras que nos trata de convencer que lo compramos. Pero, en realidad, ¿qué hay detrás de esas palabras?*

*Este es el Boletín #79 de nuestro programa de Boletines Informativos mensuales. Todos los boletines están disponibles en formato Acrobat pdf en [www.widman.biz](http://www.widman.biz).*

#### Las indicaciones

Unos días atrás estaba cambiando enchufes a unos equipos mientras mi hija miraba y aseguraba las piezas para que ponga los tornillos. Cuando alcé un cuchillo para hacer el hueco para el cable, me preguntó *¿por qué no viene con el hueco?*

Le tuve que contestar que no sabía. Le mostré el hueco parcial donde aparentemente los moldes tenían que haber dejado el hueco, pero me faltó la explicación. Era obvio que el diseño tenía el hueco, pero en la fabricación fallaron. Le dije que me parecía absurdo producir un producto fallado, transportarlo hasta Bolivia, y venderlo. Qué en el control de calidad debía haber separado esas piezas antes de ensamblarlas para volver a reciclar los materiales.

Mi hija me preguntó si no había pensado que tal vez por ser fallado, enviaron a Bolivia. Que tal vez para ellos, Bolivia es el basurero y mientras venden para algún precio, no importa su nombre o la reputación de la industria de su país. Que tal vez les resultaba más fácil exportarlo que reciclarlo.

#### Otros ejemplos

Me hizo acordar del tambor de grasa que encontré en un taller aquí unos años atrás con le etiqueta de la fábrica de un país vecino que decía "Rechazado - no despachar" pero exportaron a Bolivia. Para ellos, tal vez eso era "calidad de exportación"

Me hizo pensar en la reputación de Japón 50 años atrás y cuanto les costó ganar la confianza del consumidor después de producir tantos productos inferiores, y lo que se encuentra productos Chinos hoy en día muy buenos o muy malos, de acuerdo al comprador y su exigencia.

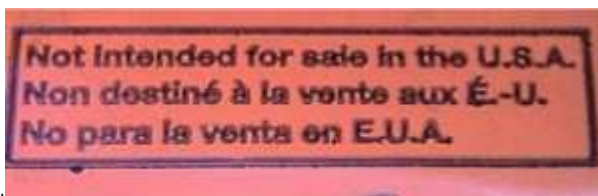
En el proceso de evaluar filtros para nuestros clientes y determinar el nivel de protección que proveen, cortamos y publicamos fotos del interior de ellos. Unos de los peores que encontramos, con rebarbas, papel delgado y apretado, válvulas defectuosas dice: "Heavy Duty Plus" y "Export Quality". ¿Que calidades proporcionan esas palabras? Suena bonito hasta que se corta para ver lo que tiene adentro.



Otro filtro con problemas similares no dice que es para exportación, aunque exportan a Bolivia, pero dice "Máximo poder filtrante". ¿El máximo para quién? Claro que poca gente corta sus filtros para ver el interior, y ningún filtro acortará la vida útil en un solo uso. El "poder filtrante" o la falta del mismo de demostrará como la diferencia entre 100,000 Km. y 200,000 entre reparaciones, donde también se puede echar la culpa al aceite, el combustible o cualquier otro mito vigente.



¿Qué una de las vendido dentro de los EEUU (donde existen leyes que protegen al



consumidor). Para esta empresa la calidad de exportación es tan baja que no quieren que los consumidores locales sepan.

debemos pensar de este filtro vendido por marcas más famosas? Dice que no debe ser



Cortamos este filtro para ver el interior y evaluar la calidad. Este filtro dejó de funcionar hace mucho tiempo, colapsándose y dejando que el aceite

pase por la válvula de alivio de presión para no dejar el motor sin aceite. Si desdoblamos los pliegues, encontramos algunas de las partículas de desgaste que causó este filtro por sus fallas.



### **Marketing nos engaña en muchos ítems**

Hace poco compre un antitranspirante fabricado en Latina América por un multinacional que hace mucha propaganda de su eficiencia, "ultra seco" que dura 24 horas, y no se que más. Resulta que es una porquería, pegajoso y no se aguanta más de 2 horas. Ganaron una venta. Perdieron la posibilidad de una venta cada mes. Lograron bajar mi impresión de esa empresa y sus normas de calidad.

Recién compramos poleras para nuestros empleados y me convenció la vendedora que su polera era mejor que las nacionales. Que es colombiana, y no encoje. Con dos lavadas el XL parece un M. Obviamente nunca más compro de ella, y la próxima vez que alguien me hable de calidad Colombiana, tendré que pensar dos veces.

Por otro lado, hay productores que son honestos y realmente producen lo que vale destacar. Ahora aquí hay dos o tres marcas de café que ofrecen un café "Calidad de Exportación" donde el café sabe a café, no sabe a azúcar quemada con cualquier otro grano.

### **Un plan real**

Cada empresa debería tener claro si es una empresa de calidad o de precio, y cada empleado debería saber cual es esa política para poder contribuir. Si la misión de la empresa es calidad, cada empleado debería rechazar con gusto y aplauso cada pieza fallada. Debería hacer lo que pueda para garantizar compras y producción de calidad. Una falla de un motor por causa de un filtro como vimos arriba puede causar días de atraso en entregas o producción.

Varios años atrás yo trabajaba para un multinacional donde se importaba y exportaba más de 200 productos entre unos 20 países. Las reglas internas eran simples. Había tres clasificaciones de productos:

1. **Perfecto:** Ni los mejores catadores del mundo ni los expertos más experimentados podrían encontrar diferencias entre ese producto y otro con la misma clasificación.
2. **Exportable:** Los expertos podían distinguir alguna diferencia, pero el consumidor no notará nada. Puede ser vendido localmente o exportado sin restricciones.
3. **Necesita mejorar:** Hay que hacer un proyecto de mejoramiento para la venta local. Además, no importa el precio o el ahorro, no puede ser exportado. Si no se lograba una mejora, se importaba el ítem de un país con la clasificación 1 o 2 y el mejor precio.

### **Resumen**

Como compradores y consumidores no deberíamos dejar que las palabras de marketing nos lleve a comprar productos inferiores. Tenemos que ver especificaciones y verificar los datos o bondades. Tenemos que educarnos si no queremos caer en su trampa. Vale el dicho: "Si parece muy barato, es por algo."

Como trabajadores o productores, deberíamos considerar nuestra reputación, la de nuestra empresa y la de nuestro país como productor. Los productos que vendemos como engaño bajan la opinión del público y eventualmente causan el cierre de nuestro negocio y la pérdida del trabajo.

Cuando hacemos un trabajo, deberíamos hacerlo con orgullo y visión. De la calidad de nuestro trabajo depende cuanto tiempo lo tendremos.

Hay un dicho muy apropiado que tenemos que luchar para no vivir: La experiencia es una maravilla, nos permita reconocer un error cuando hacemos de nuevo.

**Tratemos de evitar errores y evitar que esos errores lleguen al consumidor.**