

El alto costo del precio bajo

En los últimos meses, se ha escrito mucho sobre los “recalls” que muchos fabricantes automotrices han tenido que realizar debido a problemas en las bolsas de aire generados por fallas de uno de los principales proveedores de esta tecnología, Takata.

El problema relevante detrás de esta falla de calidad, es que al inflarse la bolsa puede arrojar partes sólidas que dañan seriamente, pudiendo causar hasta la muerte, al pasajero.



Desde la perspectiva de suministros, es necesario reconocer que se cometieron errores, ya que un proveedor no está cumpliendo con alguna de las especificaciones acordadas. Algunos pueden identificar esto como un problema de calidad, que debe ser resuelto entre las áreas técnicas, sin embargo, además del

problema meramente técnico, este caso es un nuevo recordatorio para que la dirección General evalúe el impacto que tiene la función de suministro sobre el negocio.

Existen múltiples causas por las cuales este producto en particular está presentando fallas, ya sean un descuido involuntario por parte del proveedor, una mala interpretación de las normas o hubo una serie de malas decisiones en la búsqueda de reducir costos o mejorar el producto.

Uno de los grandes orgullos de los compradores del sector automotriz es el manejo de contratos con reducciones de precio permanentes. Cuando el fabricante trabaja de forma colaborativa con el proveedor, es probable que se alcancen ciertas reducciones, pero en todo momento el comprador estará consciente de las oportunidades remanentes para reducir el costo. Cuando las reducciones son simplemente un requisito del comprador y no se involucra en los procesos de mejora, es posible que el proveedor tome acciones que impacten directamente, en el corto o largo plazo, el desempeño de su componente y el del producto final.

Los especialistas de J.D. Power afirman que un “recall”, por más sencillo que sea, no cuesta menos de 100 USD, si existe el potencial de que más de 8 millones de vehículos se vean afectados por la falla en las bolsas de aire, unas simples matemáticas ayudan a evaluar la calidad de las decisiones y reflexionar sobre el “Non conformance cost” generado por las fallas.

Seguramente el costo de las bolsas de aire no representa un porcentaje relevante del costo total del automóvil, es probable que muchos usuarios, afortunadamente, jamás tengan necesidad de utilizarlas, por lo que nunca sabrán si funcionaban adecuadamente. Si comparamos los ahorros potenciales que se pudieron haber logrado en la compra de esta parte, contra los costos que se incurren durante el recall y el impacto sobre la imagen del fabricante, no nos queda más que preguntarnos ¿hasta dónde debemos ir al en la búsqueda de los ahorros?

Posiblemente esta situación en particular no tuvo nada que ver con una presión por el costo, sin embargo, ya se habían presentado problemas similares con este proveedor en por lo menos los últimos cinco años, lo que significa que en algún lugar no se administró correctamente el desempeño del proveedor y esto nos regresa nuevamente al área de suministro.

El manejo de esta situación llega al grado de que algunos medios relacionan las fallas del producto con el país donde se fabricaron y solo por esto ponen en duda la calidad de todo lo suministrado por un país, en este caso México.

Aprovechamos el caso del Takata para tomar una bocanada de “aire fresco” y repensar la forma en que nuestra organización maneja la relación con sus proveedores, la importancia de que nuestra área de suministro tenga una visión de largo plazo donde el ahorro sea sólo uno de los elementos pero que nunca esté por encima de la calidad, el servicio cliente final y el cuidado del valor de la marca.