

CALIDAD INDUSTRIAL: SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La sociedad industrial ha favorecido la creación de productos en los que sus cualidades funcionales y comunicativas han sido determinadas según costos y estandarización, que en ocasiones no cumplen satisfactoriamente la función para la que fueron concebidos, lo que ocasiona incomodidades o carencias que percibe el cliente final, es decir, la satisfacción del cliente debe ser lo que marque el camino a la empresa.

Debe convertirse en una política de la empresa, el conocimiento del cliente con el objeto de ayudarlo a la organización a mejorar su calidad industrial y retroalimentar todos los procesos. Para este fin existen metodologías como la Metodología Six Sigma o Metodología de Calidad Industrial.

Six Sigma es una metodología de clase mundial para mejorar la calidad y productividad de las empresas. Consiste básicamente en la prevención de errores en los procesos industriales, aplicada para ofrecer un mejor producto o servicio, más rápido y al costo más bajo.



Se deben elaborar una serie de pasos para el control de calidad y optimización de procesos industriales en cada una de las siguientes etapas:

1. La entrada (personal, material, equipo, políticas, procedimientos, métodos y el medio ambiente).
2. Realización del producto o servicio (proceso).
3. La salida (brindar un producto y/o servicio).

En dichas etapas se comenten errores que afectan la calidad del producto y/o servicio, lo que supone tiempo adicional para la prueba, análisis y reparación, actividades que requieren espacio, equipo, materiales y personal. Es decir, la baja calidad genera un sobre costo que puede ser ocasionado por:

Fallas internas, de los productos defectuosos; reproceso y problemas en el control de materiales.

Fallas externas, devolución de productos; garantías y penalizaciones.

UN MOMENTO PARA PENSAR!!

Una compañía que no utiliza la metodología Six Sigma, gasta en promedio 10% de sus ganancias en reparaciones externas e internas. Mientras que una compañía que SI aplica la metodología gasta en promedio 1% de sus ganancias en reparaciones externas e internas.

La metodología Six Sigma permite hacer:

Comparaciones entre negocios, productos, procesos y servicios similares o distintos.

Proporciona herramientas para conocer el nivel de calidad de la empresa y al mismo tiempo provee dirección con respecto a los objetivos de crecimiento de la empresa.



Niveles de Aplicación

Se define en dos niveles:

Operacional: Se utilizan herramientas estadísticas para elaborar la medición de variables de los procesos industriales con el fin de detectar los defectos.

Gerencial: Analiza los procesos utilizados por los empleados para aumentar la calidad de los productos, procesos y servicios.

Componentes básicos para el programa de calidad **Six Sigma**:

1. Definir el producto y servicio.
2. Identificar los requisitos de los clientes.
3. Comparar los requisitos con los productos.
4. Describir el proceso.
5. Implementar el proceso.
6. Medir la calidad y producto.

Las medidas de calidad deben contener las siguientes características:

1. Los procesos de producción pueden utilizar el error de tolerancia.
2. Detectar los defectos por unidad (DPU).

Herramientas de mejora de la calidad

1. Diagrama de Flujo de Procesos.
2. Diagrama de Causa - Efecto.
3. Diagrama de Pareto.
4. Histograma.
5. Gráfica de Corrida.
6. Gráfica de control.
7. Diagrama de Dispersión.
8. Modelo de Regresión.

Publicación 9

Estrategia de Mejora

Etapas 1 (Medición): Consiste en seleccionar una o más características del producto: como lo son las variables dependientes que identifican el proceso, tomar las medidas necesarias y registrar los resultados del proceso en las "tarjetas de control", estimando el corto y largo

plazo de la capacidad del proceso en la elaboración del producto.

Etapas 2 (Análisis):

Implica la clave de la ejecución de las medidas del producto. Un análisis de intervalo es tomado por lo regular para identificar los factores comunes y exitosos de la ejecución: los cuales explican las mejores formas de aplicación. En algunos casos es necesario rediseñar el producto y/o el proceso, en base a los resultados del análisis.

Etapas 3 (Mejora): Se identifican las características del proceso que se puedan mejorar. Una vez realizado esto, las características son diagnosticadas para conocer si las mejoras en el proceso son relevantes.

Etapas 4 (Control): Ayuda a asegurar que las condiciones del nuevo proceso estén documentadas y monitoreadas de manera estadística con los métodos de control del proceso.

En resumen, el uso de herramientas estadísticas permite observar el comportamiento de los procesos y una vez observado tal comportamiento, se procede a reducir al máximo los defectos en los productos o servicios, y así lograr la plena satisfacción del cliente.

TOOLBOX es una empresa dedicada al diseño de prototipos virtuales mediante la utilización de software y hardware 3D.



toolbox3d@yahoo.com
Tel: (+57 4)4165845
Cl. 35 81A - 23
Medellín - Colombia