

13) CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.

Toda empresa presenta problemas cada día, a cada momento, la mayoría de las veces pensamos que dichos problemas provienen de una causa física, de algún problema de máquina, o problema operacional, en esta ocasión sucedió el mismo acontecimiento, las áreas de ingeniería y fabricación de tableros siempre observaban como principal causa la operación, se hablaba con los operadores y se establecían entrenamientos que por más claros que fueran el problema seguía surgiendo, se reacomodaban las horquillas y holders de los tableros una y otra vez esperando que las longitudes quedaran exactas, pero aun así el problema seguía presentándose; se cambiaron las asignaciones de tal manera que las personas con mayor experiencia laboral fueran las últimas en operar el arnés, intentando que éstas aseguraran la longitud y establecieran el control, los resultados fueron lo contrario, se presentaban los mismos defectos, las piezas seguían saliendo con el mismo problema y entre más arneses se ensamblaban, más retrabajos se acumulaban en el área de producción, la presión del lanzamiento era cada día más fuerte debido al descontrol de los arneses, y los desánimos de los operadores para laborar.

Lo más recomendable, es que para aquellos acontecimientos de defectos generados por una causa desconocida, la mejor manera de llegar a la solución es mediante el utilización de las herramientas de ingeniería que fueron presentadas, tales como Diagramas de Pareto, Hojas de Control, Diagrama de Causa-Efecto (Ishikawa), Lluvias de ideas, y utilizando la metodología DMAIC para asentar de una manera más estructurada los pasos a seguir para la eliminación o control de un defecto, la primera fase será definir cuál es el problema que se está presentando, mediante la voz del cliente siguiente al proceso donde se genera, ya sea externo o interno, para esto, deben de estar 100% seguros de que el problema es aquel conocido en la metodología DMAIC como “Y mayúscula”, y no confundir probables factores como resultados defectuosos, siempre se debe de tener bien definido y documentado el método y la herramienta de medición, llevando al igual un buen análisis del métrico que se esté capturando; partiendo de esto comienza a analizar tu problema, realiza lluvias de ideas para llegar a la mejora, gánate la aprobación de los demás para la implementación de la mejora, contrólala y documenta todo aquello que sea necesario para su futura fuente de información hacia otras operaciones o procesos similares.

De aquí podemos concluir que la causa-raíz del problema presentado en la línea de ensamble del arnés 220974000, fue generado de un factor externo al área de producción, a pesar de todas

aquellas acciones correctivas tomadas de manera anticipada a conocer la verdadera causa, no sirvieron en lo absoluto, de manera contraria nos generaron desperdicios de tiempos y gastos de retrabajo tanto en los arneses como en los mismos tableros.

El camino hacia la calidad total de la empresa demanda además de mantener liderazgos de calidad, el diario control de problemas de trabajo presentados a cada momento en cada lugar del trabajo, se requiere resolver las variaciones que van surgiendo en los diferentes procesos de producción, reducir los defectos y además mejorar los niveles estándares de actuación.

Para resolver estos problemas o variaciones y mejorar la Calidad, es necesario basarse en hechos y no dejarse guiar solamente por el sentido común, anticipando conclusiones que no generarán la solución, y dando como resultados fracasos en los que nadie asumirá la responsabilidad.

Es por esto que existen 7 herramientas básicas que han sido adoptadas en las actividades de mejora de calidad, dándonos un soporte de análisis y soluciones a los problemas que se presentan en los distintos escenarios de las empresas:

- ✦ Hoja de control (Hoja de recogida de datos)
- ✦ Histograma
- ✦ Diagrama de Pareto
- ✦ Diagrama de causa efecto
- ✦ Estratificación (Análisis por Estratificación)
- ✦ Diagrama de Dispersión
- ✦ Gráfica de control

Todo problema tiene una solución, toda solución lleva una serie de pasos a seguir y estos pasos deben ser documentados para mantener y garantizar el control, las herramientas están en manos de uno mismo, solo debe existir ese impulso que nos motive y nos responsabilice con la solución.