

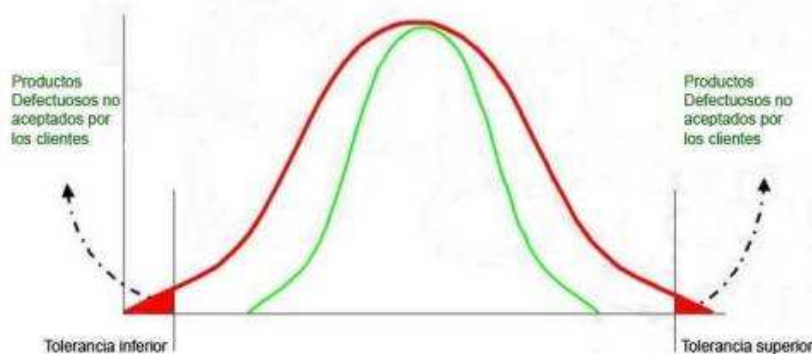
PROBLEMAS FICTICIOS, COSTES REALES

En algunas de ocasiones, entramos en dinámicas de **reprocesos** de productos, donde **NO INTERVIENE** para nada la valoración o sensibilidad del **consumidor final**, que en definitiva es el que va a “apreciar” la conformidad o no del producto.



Me refiero fundamentalmente, a aquellas situaciones donde “entran en disputa” diferentes **Departamentos de Calidad** de diferentes empresas (proveedora y cliente), en la definición y consecución de determinadas **especificaciones técnicas o de calidad**.

A lo anterior, hay que añadir la **“excesiva autoexigencia”** del **Departamento Comercial y del Departamento Técnico** de la empresa proveedora, debido a la **“elevada presión”** ejercida por parte de la empresa cliente, en el cumplimiento de la determinada variable o variables de calidad.





Por ejemplo, en la “quasi exacta” reproducción de una variable de calidad entre diferentes partidas de producción, con unas tolerancias extremadamente exigentes, pero con **una valoración final del consumidor final, totalmente ajena a ésta.**

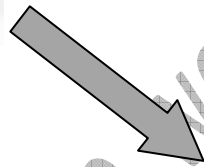
Ello nos debe hacer reflexionar sobre este tipo de situaciones, que conllevan a constantes reprocesos.

Para ello, propongo reflexionar sobre las consecuencias a las que llevan estas situaciones, mediante el siguiente decálogo:

1. **Costes adicionales** en reprocesos, en muchas ocasiones **evitables**. De transporte, de reproceso, de gestión, de control (sobrecontrol?), etc.
2. **Deterioro progresivo del producto**, debido a posteriores operaciones de reproceso.
3. **Entregas fuera de plazo**, debido a tiempos adicionales de reprocesado.
4. **Mala imagen** de la empresa proveedora, respecto a la empresa cliente, más allá de los departamentos implicados.
5. **Tensiones personales** entre las diferentes empresas, y entre personas de la misma empresa, fundamentalmente la proveedora.
6. **Pérdida de productividad**, y por tanto de **competitividad**.
7. Descontrol de los **“ratios de calidad”**, debido a gran número de reprocesos. No consecución de objetivos marcados.
8. Creación de **“cuellos de botella”** en la cadena productiva y de distribución, debido a las **“interferencias”** que se producen en la misma.
9. **Sobrecontroles y sobreinformación**, en ocasiones de dudosa efectividad real, siempre referiéndonos al consumidor final.

10. Demoras en entregas, en ocasiones injustificadas, hacia el consumidor final, debido a **“problemas (ficticios?)”** entre diferentes etapas de la cadena de valor.

Al final del camino, todo lo anterior nos lleva a una situación que podemos definir como que creamos **PROBLEMAS FICTICIOS**, los cuales nos provocan elevados **COSTES REALES**.



Es conveniente realizar una profunda reflexión, reflejada en un riguroso **estudio de costes/beneficios** tanto tangibles como intangibles, a los que nos llevan este tipo de situaciones.

Hay estudios que demuestran que cuando se generan este tipo de situaciones entre empresas de la cadena de valor, **pero donde el cliente o usuario final no interviene**, puede llegar a **duplicar el porcentaje de reprocesos**.

Hay que pensar no sólo en el coste del reproceso, sino también en la **ocupación de máquinas o recursos**, que imposibilitan producir nuevos productos durante los tiempos de reproceso.



La conclusión que se puede obtener de este tipo de situaciones, es la conveniencia de ***“pactar entre empresa cliente y proveedor, no sólo las características de calidad”*** a cumplir por los productos, sino también la ***“gestión de las desviaciones”***. Siempre que no intervenga el cliente o usuario final.

Si el cliente o usuario final no es sensible a las desviaciones, es de sentido común una gestión adecuada de las mismas, que redunde en un ahorro de costes asociados.

Para ello, son muy importantes varias cosas:

1. ***Conocimiento técnico*** del producto o servicio, tanto por parte de la empresa cliente como la proveedora, así como de su ***“proceso de fabricación”***.
2. ***Colaboración positiva*** entre las empresas, cuando se den situaciones de desviaciones ***“tolerables”*** o insensibles por parte del cliente final.
3. ***Comunicación y transparencia***, entre empresa proveedora y cliente.
4. Establecimiento de ***protocolos de actuación***, ante determinados tipos de desviaciones.

Al final, la razón de ser de las empresas proveedora y cliente integradas dentro de la cadena de valor, es el **CLIENTE FINAL O USUARIO**.

Si somos capaces de ***“GESTIONAR ADECUADAMENTE LOS PROBLEMAS FICTICIOS”***, seguramente conseguiremos ***“BENEFICIOS (no costes) REALES”***.

CALIDAD NO ES HACER LAS COSAS PERFECTAS (O MUY BIEN), SINO SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE O USUARIO FINAL

CLIENTE SATISFECHO



En muchas ocasiones, LA SOBRECALIDAD NO SE PAGA.

AUTOR



Antonio Solé Cabanes

Ingeniero Industrial

asole@asolengin.net

www.asolengin.net

www.asolengin.wordpress.com