

¿CÓMO ELIMINAR LOS DEFECTOS, PARA EL LOGRO DE LA CALIDAD TOTAL?

por Antonio Valls

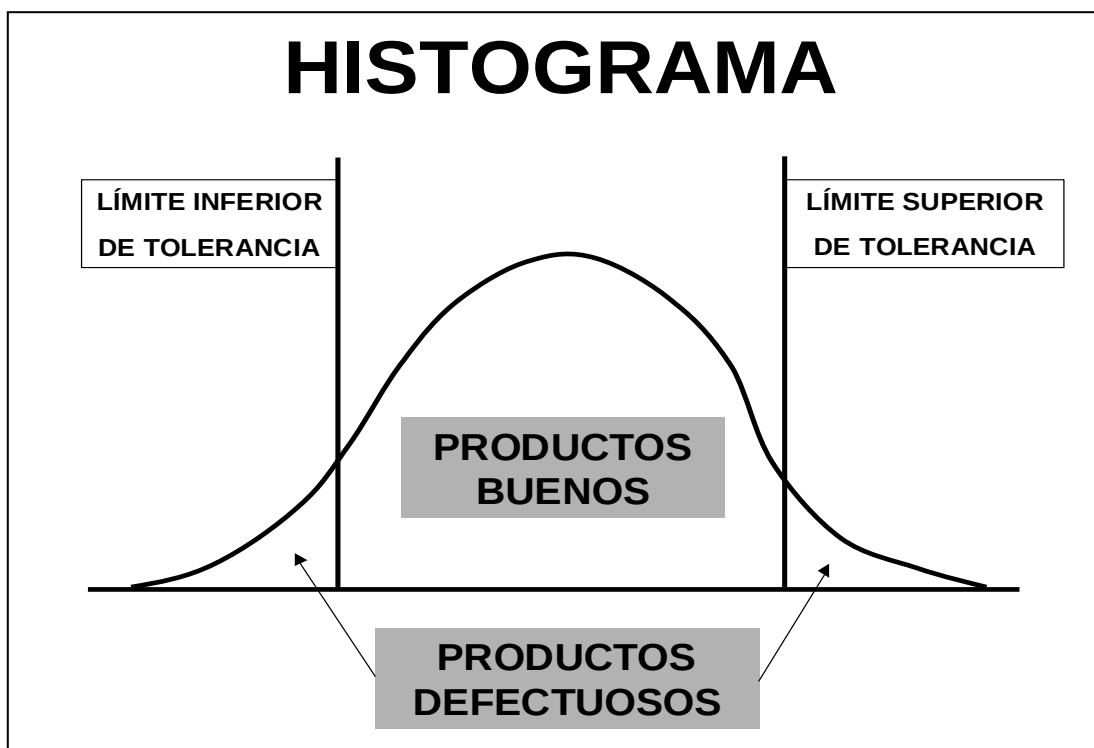
En una fábrica, un sistema tradicional es la **inspección selectiva** de artículos terminados, por el cual se eliminan los productos que no cumplen con los requisitos de calidad previstos.

Pero de esta manera, los costes de calidad aumentan: hay que establecer la operación de inspección en si, y hay que volver a producir los productos rechazados. Por otra parte este sistema es imperfecto, aparte de que por el, pueden deshecharse sin querer productos no defectuosos: por imperfecciones del sistema, o por la dificultad inherente a la identificación de los mismos.

En general hay que considerar pues que este no es un buen método, a menos que el proceso de fabricación sea tal, que no pueda evitarse el fabricar las diversas unidades de producto con distintos niveles de calidad -y luego haya que seleccionarlos-.

El Dr. Shewhart propuso otro método: el del **control estadístico de la calidad**. Para ello hay que comprender primero cómo se producen los defectos, para poder trabajar en el logro de una producción sin variabilidad entre productos de una misma serie, en cuanto a tamaño, peso, o cualquier otra especificación.

La representación gráfica de una serie de fabricación, podría ser la del histograma que proponemos en la ilustración; un diagrama que limita el abanico de unidades producidas aceptables entre dos márgenes: el límite superior e inferior de tolerancia. Las unidades de producto que caen más allá de estos límites serían las defectuosas.



El objeto del método de Shewhart es lograr la calidad total "a la primera", que es la manera en que genera menores costes. Y para Shewhart, esto requiere que se cumplan los requisitos de calidad

de la producción con exactitud, es decir, eliminando la dispersión, o lo que es lo mismo: erradicando las diferencias en especificaciones entre unos productos y otros, pertenecientes a una misma serie de fabricación.

Las diferencias entre productos suelen ser el resultado de varios factores que inciden en la producción. Se trata pues de identificar estos factores, y de analizar y combatir primero los que contribuyen a una mayor desestabilización del nivel de calidad de los fabricados. Con el control estadístico de la calidad, eliminamos los defectos identificando y controlando los factores que afectan a la calidad.

El enfoque de Shewhart, en síntesis, propone:

ANALIZAR EL PROCESO DE PRODUCCIÓN. Se trata de identificar las causas de las diferencias de calidad de unos productos respecto de otros dentro de una misma serie de fabricación. Y a continuación evaluar el impacto de cada causa en la calidad del producto final. Para ello hay que recoger datos en el lugar de trabajo.

ESTANDARIZAR las causas principales -las que más afectan a la calidad- anteriormente identificadas. O sea, uniformizar su comportamiento mediante control y vigilancia.

CONTROLAR EL PROCESO, para evitar la reaparición de estas causas problemáticas.

Como dice Karatsu, una empresa que se esfuerce en producir productos fiables, optimiza sus prestaciones en el mismo proceso. *"Sin control de calidad, no pueden existir productos de gran calidad"*.