

Solución de Problemas en tiempo de pandemia

MARCO ALGABA



La situación actual por la que atraviesa nuestro país a raíz de la llegada del Covid-19 es muy delicada. La industria manufacturera está enfrentando problemas de baja producción o cierres de Plantas debido a la pandemia, algunas Plantas cerraron operaciones y quizá ya no vuelvan a abrir. Aquellas Plantas que están abriendo nuevamente Operaciones, están modificando sus procedimientos de operación para implementar medidas de salud e higiene que se requieren para no poner en riesgo a su personal.

Hay Empresas, como las del ramo automotriz que ya empezaron a operar pero a un ritmo menor, debido a la reducción de la demanda por los motivos ya mencionados.

Bajo este panorama, las Plantas están alineando sus capacidades de Producción para satisfacer la nueva Demanda.

Este escenario implica un ambiente más competitivo para mantener y adquirir nuevos negocios, que son la base para satisfacer la rentabilidad de una Empresa y que se puede lograr a través de la mejora continua de los indicadores de Operación: Seguridad, Calidad, Productividad, Entregas, Costo.

En lo que se refiere a Calidad, los reclamos o quejas del Cliente juegan un papel determinante en la subsistencia de un producto o proyecto, más aún cuando éstos son repetitivos.

Cuando recibimos una queja repetitiva de un Cliente, habiendo enviado previamente las acciones para la solución del problema, nos indica que no se hizo un buen diagnóstico de la causa raíz del problema, o bien no se siguieron las acciones correctivas y preventivas que se indicaron en el reporte enviado al Cliente, es por ello que el personal operativo debe de estar familiarizado con las metodologías y técnicas que existen para el Análisis y Solución de Problemas.