

Ejercicios del tema 3 “La calidad en el diseño”.

Comentario de texto de la página 28:

- ¿Por qué Talamatic tiene que lanzar un nuevo producto al mercado?

Porque no ha renovado sus productos en los cuatro últimos años. Los competidores ya lo han hecho, debido al que el mercado precisa de un tecnología a que recaiga en el peso de la máquina.

- ¿Qué proceso va a seguir para su lanzamiento?
- Consultar las necesidades del cliente a través de los distribuidores.
- Redactar un pequeño informe con las características.
- Planificar las fases del proceso.
- Realizar el departamento de ingeniería los planos del nuevo producto.
- Realizar una reunión para aprobar los planos a la que asistirán todos los departamentos implicados.
- Con los planos aprobados se encargará un prototipo de la nueva máquina.
- El prototipo será probado para ver si cumple la calidad de los restantes productos.
- Si son satisfactorios los controles se procederá a su fabricación.

- ¿Quién va a participar?

Cada uno de los departamentos implicados y todos aquellos que puedan aportar Problemas, ideas y soluciones al trabajo a realizar.

Ejercicios del documento 1 de la página 35:

- La ficha de especificaciones recoge los datos finales del diseño de un producto. En este caso, ¿qué factores definen el producto?
- Lo definen todas las especificaciones anteriores, aunque las más importantes son:
 - La cantidad de materias grasas.
 - La cantidad de lactosa (Muy útil para diabéticos dicha información)
 - El tipo de envase
 - La unidad de venta
 - La fecha de caducidad
- ¿Qué otros factores podrán definir otros productos del mismo tipo?
- Sin llevan cualquier otro aditivo como es el caso de las chocolateadas
- Si están enriquecidas con algún otro elemento.
- Si necesitan de frío para conservarse
- Etc.

Ejercicios del documento 2 de la página 35:

- Elabora una ficha de especificaciones a partir de la información que figura en el envase del producto, de:

- Un pan de molde

Características:

- Tipo de cereal con el que esta hecho
- Composición química
- Número de rebanadas que tiene el envase.
- Medidas de la rebanada
- Medidas de conservación que hay que tener en cuenta.
- Tipo de envase a emplear.
- Tiempo de duración del producto.

- Un refresco.

Características:

- Si contiene o no burbujas
- Tipo de refresco
- Cantidad de materia grasa que tiene
- Si contiene azúcar
- Contenido
- Tiempo máximo de conservación

- Un yogur

Características:

- Cantidad de azúcar que tiene.
- Sabor del producto (Si lo tiene)
- Cantidad de materia grasa que tiene
- Lugar de conservación.
- Tamaño del envase.
- Tiempo máximo de conservación

- Un zumo

Características:

- Tipo de fruta con la que esta hecho
- Realizado a partir de (a partir de zumo concentrado, zumo natural, etc)
- Contenido
- Tipo de envase
- Tiempo de conservación
- Si contiene azúcares.

Ejercicios de la página 37:

- Identifica, para cada una de las fases del proceso anterior, los posibles defectos que pueden surgir, completando el cuadro siguiente:
- Llamada del cliente:

D.1.1) Que se corte la comunicaci3n

D.1.2) Que no se le oiga bien

- Toma de datos del cliente y el pedido:

D.2.1) Datos del cliente err3neos

D.2.2) Fallo al anotar el pedido

- Preparaci3n del pedido:

D.3.1) Equivocaci3n al introducir las cosas al cliente en la bolsa.

D.3.2) Olvido de alg3n concepto que se ha pedido

- Entrega del pedido

D.4.1) Retraso en la entrega

D.4.2) Comida fr3a.

- Cobro del servicio

D.5.1) Equivoco en las tarifas a aplicar

D.5.2) No se tiene cambio.

- Identifica para cada uno de los defectos posibles, sus efectos y el origen de sus causas, completando el cuadro siguiente:

a) D.1.1

Efectos:

- El cliente tenga que llamar de nuevo, con la complicaci3n de si hay mucho tr3fico en la l3nea y el gasto que origina. Perdida de un posible pedido.
- Equivocaci3n al tomar el pedido y aumento de tiempo para atender a este.

Causas:

a) La l3nea se encuentre muy saturada o mal instalada

b) Hay mucho ruido en el local.

b) D.1.2

Efectos:

a) Cuando se le lleve la comida al cliente, se tenga que venir de nuevo a cambiarla por la correcta. Enfado del cliente.

- No se pueda entregar la comida y el cliente este pensando en que vaya un asco de servicio de reparto que tiene la empresa.

Causas:

- a) Se hizo la anotación de cabeza.
- b) Perdida de la hoja donde se anoto la dirección.
- c) D.2.1

Efectos:

- Se tenga que volver a la central a preparar el pedido bien. (Dos clientes insatisfechos)
- b) El cliente se enoje y se quede sin vender el producto.

Causas:

- a) No se lleva una hoja de pedidos en regla.
- b) No se revisa la mercancía antes de ser entregada.
- d) D.2.2

Efectos:

- a) El cliente ya no la quiera, porque ya ha cenado
- b) Se la tenga que llevar y traer otra caliente.

Causas:

- a) El domicilio del cliente esta muy largo y se va en bicicleta
- Se lleva en la cesta.

e) D.3.1

Efectos:

- a) El cliente se piense que lo esta estafando a cosa hecha
- b) Se le tenga que cobrar de menos, fiar o ir a buscar cambio

Causas:

- No se lleva una lista oficial de precios ni una calculadora, tampoco se revisan las cuentas
- b) No se lleva cambio suficientes:

- Calcula la criticidad de las causas y define un plan de acción para prevenir las causas más

críticas.

CAUSA	OCURRENCIA	GRAVEDAD	DETECCION	CRITICIDAD
	O	G	D	C
D.1.1	1	1	1	1
D.1.2	4	5	5	100
D.2.1	3	5	5	30
D.2.2	5	5	5	125
D.3.1	2	3	3	12
D.3.2	5	3	3	45
D.4.1	3	4	2	24
D.4.2	3	2	2	12
D.5.1	2	2	4	16
D.5.2	4	2	1	8

Medidas a adoptar:

1.2 No se oye bien lo que dice el cliente: Se cerrar  la puerta de la cocina para que no se oiga ruido y además se pedir  el pedido por fax al ser posible, de lo contrario repetiremos al cliente lo que hemos entendido al final del pedido para que lo confirme.

- Fallo al anotar el pedido: Se revisar  lo que se ha escrito antes de tirar el papel en sucio del pedido y al ser posible se escribir  en este directamente para evitar fallos de transcripción.

Ejercicios de la página 38:

- Análisis de causa efecto:
 - Imagina una empresa de autobuses urbanos. Trata de identificar tres efectos posibles producidos por el siguiente defecto: Retraso en la llegada del bus.
- Que la gente deje de viajar en el autobús
- P dida de daños y perjuicios de un cliente que ha llegado tarde al trabajo.

c) Enfado de los viajeros

- Identifica ahora 3 posibles causas que hayan podido originar ese defecto.
- Demasiadas paradas
- Tráfico intenso.
- El conductor no se encuentra bien.
- Criticidad.

Ediprim es una editorial dedicada a libros de texto. En el análisis de su proceso se ha detectado como defecto más común el retraso en la entrega de los libros a las librerías. Las posibles causas de ese defecto son:

- El retraso en la entrega de los originales por parte de los autores.
- El retraso en la elaboración de la enmaquetación y envío de a máquinas.
- Errores tipográficos descubiertos que obligan a reimprimir.
- Fallos en la máquina de impresión.

Realiza un análisis rápido de la criticidad y clasifica estas causas de más a menos crítica.

La criticidad es grave en todos sus puntos aunque dependiendo del tiempo en el que se pueden solucionar, de las veces que se repiten y en el momento de producirse se pueden ordenar de más a menos crítica de esta forma:

- Errores tipográficos descubiertos que obligan a reimprimir.
- Fallos en la máquina de impresión.
- El retraso en la elaboración de la enmaquetación y envío de a máquinas.
- El retraso en la entrega de los originales por parte de los autores.

Ejercicios de comprueba lo que sabes de la página 38:

- La identificación de las necesidades del cliente hay que realizarla:
 - Antes de diseñar el producto
- En el proceso de diseño debe de participar:
 - Todos los departamentos afectados por el nuevo producto.
- La validación del diseño consiste en:
 - Comprobar que el producto diseñado cumple todos los requisitos de partida
- El análisis modal de fallos y sus efectos (A.M.F.E) es útil para:
 - Identificar las posibles causas de los defectos
- Uno de los objetivos del análisis funcional de un producto es:
 - Identificar las funciones de restricción del producto
- El análisis de operaciones de un proceso consiste en:
 - Descomponer el proceso en fases y operaciones elementales
- Un defecto es grave cuando:
 - Se detecta por parte del cliente.
- La ocurrencia, dentro del método (A.M.F.E), es un factor que evalúa:
 - La frecuencia de aparición de la causa de un defecto.
- La criticidad se utiliza para determinar:
 - Los defectos más numerosos.
- La criticidad límite es una frontera, por encima de la cual:
 - Deben de definirse acciones correctora y preventivas para evitar la aparición de defectos.

