CAPITULO 4

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- ✓ El presente trabajo constituye un manual para la integración de un Programa de Mejoramiento de Calidad Seis Sigma en cualquier planta procesadora de queso, el mismo que sirve para encontrar soluciones a los problemas o fallas tanto en procesos de producción como en sus productos, de esta manera las empresas mejorarán su calidad y consecuentemente incrementarán ventas, ganancias y mercado.

- ✓ La ejecución de este proyecto logró un mayor control del proceso y consolidó el trabajo en equipo porque existió la participación de todos los integrantes de la sección de producción de quesos y de los principales representantes de la empresa, cada uno cumpliendo

funciones y aportando con ideas en el despliegue y selección de la información. El trabajo en equipo es de vital importancia para la implementación de nuevas filosofías en la organización.

- ✓ En la primera fase del método DMAMC aplicado, se empleó la voz del cliente para conocer sus expectativas y sugerencias acerca de nuestro producto y en función de éstas se definieron las variables críticas, que a su vez sirven para determinar las variables dependientes o Y's críticas del proyecto.

- ✓ La integración de la estadística al proceso de producción mediante estudios de reproducibilidad, repetibilidad, estabilidad y capacidad, permitió tener un control más estricto de la calidad.

- ✓ Se determinaron como posibles causas de hinchazón en queso fresco a seis X's vitales o puntos críticos como son: temperatura de leche cruda, tiempo y temperatura de pasteurización, tiempo de moldeo y calidad microbiológica de la salmuera.

- ✓ En base a las X's vitales se encontraron las causas que provocan el abombamiento o hinchazón en quesos y a partir de éstas se sugirió la aplicación de un sistema de aseguramiento de calidad, que permite

controlar estratégicamente los subprocesos críticos y de ésta forma mejorar integralmente el proceso de producción de queso fresco.

- ✓ Con la ejecución de la prueba piloto se mejoró la calidad microbiológica del producto y la limpieza de las instalaciones de procesamiento; y con la aplicación permanente de los controles y medidas del sistema HACCP al proceso de producción de queso fresco se logrará reducir aún más la contaminación y se mejorará la calidad a un nivel de excelencia.

- ✓ Los POES Y BPM son pre-requisitos para la implementación del sistema de análisis de riesgos y control de puntos críticos, y éstos deben cumplirse estrictamente.

- ✓ El costo de la calidad que en este caso supone los gastos de implementación de Seis Sigma es de aproximadamente $1.207 al mes y no se compara con $3.100 en perjuicios que tuvo la empresa en los últimos meses por devoluciones de quesos defectuosos y parte del mercado de la costa por pérdida de confianza de los clientes en el producto.