

4

de 4 artículos
en este número

Cómo responde ViskoTeepak a una reclamación

De entrada, la palabra «reclamación» suena bastante negativa. Se refiere a productos no conformes que deben evitarse en cualquier cadena de procesos industriales.

¿Qué hace ViskoTeepak ante una situación así?

Seguir leyendo





Cómo responde ViskoTeepak a una reclamación

ARTÍCULO 4

¿Recibe ViskoTeepak quejas de sus clientes? ¿Podemos hacer pública esta información?

Sí podemos, y lo hacemos. No somos perfectos. La mayoría de las veces podemos detectar la causa de las reclamaciones que recibimos, incluso cuando se debe a factores externos. Aceptar un fallo es una cosa. Pero abordar un error tiene una importancia aún mayor, dado que se trata de evitar que este mismo problema se repita en el futuro. ViskoTeepak puede rastrear la mayoría de sus productos mediante un sistema exclusivo de trazabilidad, que incluye una detallada base de datos del proceso en combinación con unas marcas de identificación en las fundas. Nuestro equipo técnico también se encarga de comprobar si las propiedades específicas de las fundas se corresponden con lo que pidió el cliente. Hay que empezar por comprobar este punto. Si algo va mal, el motivo no estará muy lejos y seremos capaces de encontrarlo.

La mayoría de las reclamaciones encajan en uno de los siguientes grupos:

1. Reclamaciones relacionadas con el cliente.
2. Reclamaciones relacionadas con ViskoTeepak.
3. Fallos del operador.
4. Coincidencias.

En una serie de cuatro artículos hemos ido describiendo problemas aleatorios recibidos durante la última década con el fin de concienciar sobre diversas situaciones y proporcionar las herramientas y los conocimientos necesarios para prevenir futuros incidentes, no para echar la culpa a nadie.

En el primer número de esta serie se describían

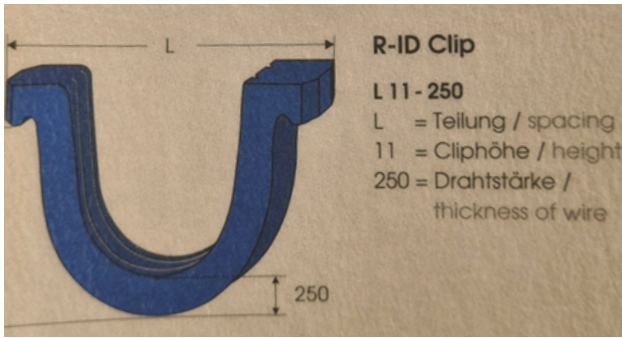
reclamaciones relacionadas con el cliente. El segundo número se centró en reclamaciones relacionadas con ViskoTeepak. En el número anterior exponíamos algunos ejemplos de fallos debidos a la mano de obra. Este cuarto y último artículo abordará problemas aleatorios, quejas basadas en motivos razonables, pero que son difíciles de erradicar debido a la complejidad de la causa de fondo.



Problema 10: Aspecto lechoso del producto final

El término «lechoso» se suele utilizar para describir los embutidos que tienen un aspecto blanquecino y brillante causado por las fibras del papel de la funda. Ni el proceso de curado ni la masa cárnica influyen en este fenómeno.

La mayoría de las veces, que un embutido presente esta apariencia es el resultado de un estiramiento excesivo del papel de la funda, que provoca la rotura de las microfibras y crea ese aspecto blanquecino. Es algo parecido a rasgar un trozo de papel y que sus filamentos más rugosos queden a la vista. Este estiramiento excesivo puede producirse cuando el ancho plano de la funda se sitúa en el extremo inferior de las especificaciones y una funda embutida muy firmemente se estira durante el tratamiento térmico. Las fibras internas también pueden debilitarse y romperse si la viscosa no ha impregnado bien la base de papel.



Problema 11: Grapas

Aplicaciones como la venta de embutidos ya rebanados están haciendo que los embutidos sean cada vez más largos. Hasta cierto punto, la idea es reducir el desperdicio de producto en los extremos superior e inferior de cada embutido, y también aumentar la capacidad durante la embutición y reducir los costes de fundas y grapas. Como consecuencia, en ocasiones la grapa superior se carga hasta el límite, lo que a su vez maximiza la tensión en la funda y no deja margen de flexibilidad. Cuando el embutido se somete al tratamiento térmico, todas las fuerzas derivadas de su peso y expansión actúan directamente sobre dicha grapa. Cuando este problema llegó a nuestro conocimiento, dio lugar a varias reflexiones: en primer lugar, el deslizamiento de las grapas puede evitarse variando el contenido de viscosa fibrosa. En segundo lugar, una funda denominada antideslizante puede mantener la grapa en su sitio. Por último, elegir adecuadamente la grapa o hacer un nudo manual adicional limitarán el deslizamiento de la grapa.



Problema 12: Problemas con las fundas blancas

ViskoTeepak es conocido por el color perfectamente blanco de sus fundas de salami. Este color blanco de la funda resiste el tratamiento térmico de principio a fin.

La humedad fluye del interior al exterior del embutido cuando el salami está madurando, penetra la membrana de la funda y se evapora. Sin embargo, algunos componentes de la humedad —por ejemplo, las moléculas de mio-

globina— no traspasan la funda, sino que se adhieren a ella por el interior. La acumulación de estas partículas puede acabar provocando la aparición de manchas oscuras en la funda y formar el efecto conocido como «moteado marrón».

Estas manchas marrones pueden hacerse visibles incluso en las fundas blancas de ViskoTeepak si las instrucciones para el tratamiento de la funda no se ajustan a los requisitos de elaboración del salami. Por lo tanto, es importantísimo que haya instrucciones claras para el tratamiento de la funda de cara a evitar unos resultados que puedan decepcionar.

En segundo lugar, cuando se trabaja con fundas blancas puede producirse el efecto conocido como «líneas de tensión». Estas líneas longitudinales aparecen en la funda debido a un bajo contenido de viscosa. No afectan a las propiedades de la funda, pero sí a su aspecto. Las líneas de tensión deben detectarse antes del bobinado y, en la mayoría de los casos, solo una pequeña cantidad del producto afectado llega al usuario final.

A lo largo de estos cuatro artículos, hemos aprendido que las personas no son perfectas y nosotros, como empresa, no somos perfectos. Esforzarse por la perfección no permite cometer errores y te limitará. Aprendemos a través de nuestros errores. Así es como continuaremos creciendo como empresa. Podemos contar con nuestros compañeros de trabajo para evitar estos problemas y resolver aquellos que no se pueden evitar. **Juntos #SomosViskoTeepak.**

Autor del artículo:

Jos Rutten

Gerente de asistencia técnica



Always around

