



# **CONTROL DE CALIDAD Y SUS HERRAMIENTAS**

**Administración de Negocios en Calidad y Productividad**

**Elizabeth Vargas**

## *CONTROL DE CALIDAD Y SUS HERRAMIENTAS*

### *¿A qué se refiere el Control de Calidad?*

Es el conjunto de técnicas y actividades de acción operativa que se utilizan, actualmente, para evaluar los requisitos que se deben cumplir respecto de la calidad del producto o servicio, cuya responsabilidad recae, específicamente, en el trabajador competente. Un factor importante para el funcionamiento de una organización es la calidad de sus productos y servicios.

### *¿Por qué son importantes los principios del Control de Calidad?*

Un trabajo bien hecho debe satisfacer al cliente con el fin de que vuelva a usar los servicios de la empresa. Al requerir nuevamente el producto y lo recomiende con seguridad, permitirá que la empresa tenga mejor supervivencia en el largo plazo.

La calidad es de gran importancia debido a:

- 1.- La calidad como ventaja competitiva.
- 2.- La calidad es estrategia y planificación.
- 3.- La organización debe orientarse a la calidad.
- 4.- La calidad viene del personal.
- 5.- Con la mejora continua, la calidad se retroalimenta.

## *¿Existen herramientas básicas para el Control de Calidad de una empresa?*

Las Herramientas y Técnicas de la Calidad, son procedimientos o técnicas escritas y formalizadas que ayudan a las empresas (líderes o no) a medir la calidad de sus servicios y a planificar mejor sus procesos para llevar a cabo una mejora de sus productividad y servicio al Cliente.

Se dice que sólo existen siete “Herramientas Básicas” que han sido ampliamente adoptadas en las actividades de mejora de la Calidad y utilizadas como soporte para el análisis pero creo que deben ser más porque cada área merece un análisis más preciso de cómo mejorar su rendimiento.

Éstas son las siguientes:

1. Hoja de control o de registro o checklist.
2. Histograma.
3. Diagrama de Pareto.
4. Diagrama de causa efecto.
5. Análisis por Estratificación.
6. Diagrama de Dispersión. Es el estudio de variables.

*¿En dónde utilizar las herramientas?*

## **Objetivo**

## **Herramienta**

**Descubrir qué problema será tratado primero (priorizar)**

**Diagrama de flujo  
Hoja de inspección  
Gráfica de Pareto**

**Lluvia de ideas  
Diagrama causa-efecto**

**Llegar a un punto que describa el problema en términos de qué, cómo, cuándo, dónde, quiénes, etc. y su alcance**

**Hoja de inspección  
Gráfica de Pareto  
Gráficos de desarrollo**

**Histograma  
Gráfica de pastel  
Estratificación**

**Elaborar un cuadro completo de todas las posibles causas**

**Hoja de inspección  
D. causa-efecto  
Lluvia de ideas**

## **HERRAMIENTAS**

### *Checklist*

- La hoja de verificación es una forma que se usa para registrar la información en el momento en que se está recabando.
- Esta forma puede consistir de una tabla o gráfica, donde se registre, analice y presente resultados de una manera sencilla y directa.

### *Histograma*

Un histograma es una descripción gráfica de los valores medidos individuales de un paquete de información y que está organizado de acuerdo a la frecuencia o relativa frecuencia de ocurrencia.

Los histogramas ilustran la forma de la distribución de

valores individuales en un paquete de datos en conjunción

con la información referente al promedio y variación.

### *Diagrama de Control*

Proporciona un método estadístico adecuado para distinguir entre causas de variación comunes o especiales mostradas por los procesos.

Promueve la participación directa de los empleados en el logro de la calidad.

Sirve como una herramienta de detección de problemas.

### *Diagrama de causa-efecto*

También llamado diagrama de<< espina de pescado>> o diagrama de Ishikawa, permite identificar y categorizar las causas de un problema, en nuestro caso relacionado con la calidad, estableciendo de forma grafica una relación entre el problema o efecto y sus posibles causas, ayudando de este modo a visualizarlo mejor.

### *Diagrama de Pareto*

Esta herramienta suele aplicarse para localizar las causas vitales que originan los problemas de producción o bien, los fenómenos no deseados que se presentan en los negocios, por lo que representa una gran ayuda para la mejora de la calidad, pues controlando estas pocas causas vitales, se resolverán la mayoría de los problemas que en materia de calidad nos aquejan.

Esta herramienta puede aplicarse para identificar las causas que ocasionan los efectos no deseados, así como también para los sucesos o fenómenos que aparecen en el ámbito empresarial, lo cual la hacen muy versátil para lograr la calidad de los productos.

Encontrar esas causas o sea, definir el problema constituye en si mismo, un gran avance en su solución.

### Diagrama de Correlación

Proporciona la posibilidad de reconocer relaciones

Causa/Efecto.

Hace fácil el reconocimiento de correlaciones.

Ayuda a determinar relaciones dinámicas o estáticas (de mediciones).

Indica si dos variables (factores o características de calidad) están relacionados.

## REFERENCIAS

“Control de calidad”.

<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/verContenido.aspx?ID=196022>

Francisco J. Miranda González, Antonio Chamorro Mera y Sergio rubio Lacoba (2007)

INTRODUCCIÓN A LA GESTIÓN DE CALIDAD. Madrid: Delta Publicaciones.

Juan Manuel Izar Landeta, Jorge Horacio González Ortiz (2004) LAS 7 HERRAMIENTAS

BÁSICAS DE LA CALIDAD. México: Universidad Autónoma de San Luis Potosí.