

Pensamiento de Control.

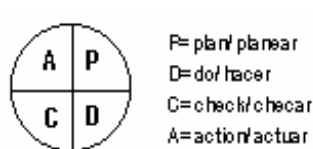
Para tener continuamente y eficientemente una determinada calidad de manera económica es necesario tener un sistema organizado de control (planeación, implantación, evaluación, seguimiento y mejora). El sistema que nos permite alcanzar de manera racional y económica nuestros objetivos y metas, y por tanto la satisfacción del mercado y sociedad, se denomina Control de Calidad.

Cuando el Control de Calidad se lleva a cabo de manera eficiente a lo largo de toda la compañía o institución (de todas sus actividades) desde mercadeo hasta servicio de posventa, se involucra a todos los que participan en la organización, a los proveedores y clientes, se le denomina Control Total de Calidad (TQC) o Control de Calidad en Toda la Organización (CWQC).

Elementos del pensamiento de control: Enfoque de estabilización o "Kanri".

1) Ciclo de Control: PDCA.

- El control como tal, se refiere a mantener una situación deseada. Se verifica que la operación se lleve a cabo según lo planeado y se toman las acciones necesarias para corregir la operación si ésta se desvía de lo esperado.



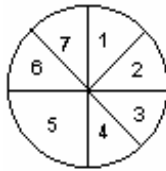
Ciclo de Control

- Para controlar una situación es necesario planear lo que se va a hacer (qué quiero, cuánto quiero, quién lo va a hacer, donde se va a hacer, cómo se va a hacer y cuánto nos va a costar).

5W - 1H

WHAT?	¿QUÉ?
WHO?	¿QUIEN?
WHEN?	¿CUÁNDO?
WHERE?	¿DÓNDE?
WHY?	¿POR QUÉ?
HOW?	¿CÓMO?
HOW MUCH?	¿CUÁNTO?

- En segundo lugar, hay que llevar a cabo lo planeado, es decir, llevar a cabo la fase de implantación (capacitar y educar en caso necesario e implantar lo planeado).
- En tercer lugar es necesario verificar lo realizado y determinar las desviaciones de la realidad vs. El plan.
- Finalmente y en base a las desviaciones y todas las observaciones realizadas a lo largo del proceso de planeación, implantación y acción, se deben tomar las acciones correspondientes.
 - Acción correctiva
 - Acción preventiva
 - Estandarización
- El Ciclo de Control (PDCA) es la esencia del Control Total de Calidad. Se puede decir que la definición en una palabra de Control de Calidad es PDCA.

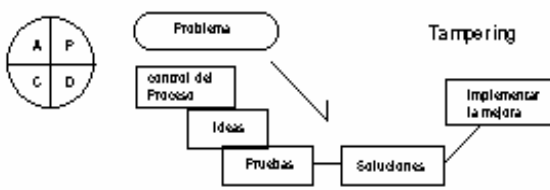


- Ciclo de Control Detallado
1. Definir objetivos y metas
 2. Definir métodos y técnicas
 3. Educación y entrenamiento
 4. Hacer, implantar, producir
 5. Verificar, evaluar, checar
 6. Acción correctiva
 7. Acción preventiva y estandarización

- En el momento en que cada uno de los miembros de la compañía o institución apliquen correctamente el Ciclo de Control, es decir, que planeen actúen, verifiquen su trabajo y tomen las medidas necesarias, la organización habrá logrado el Control Total de Calidad.
- Será una compañía o institución en donde los errores sólo se comenten una vez, se toman medidas preventivas más que correctivas y se tiene un nivel de capacitación y entrenamientos elevados.

2) Basarse en hechos y controlarlos No tomar decisiones de “escritorio”.

- Para poder controlar una situación es necesario basarnos en hechos y medirlos.
- Surge la necesidad e importancia de la cuantificación (medición).
- Nunca pasar del problema a las soluciones.



3) Especificar las medidas del desempeño.

- Para poder medir, necesitamos saber ¿Qué vamos a medir.
- Es de suma importancia la habilidad de estratificar en este punto.

4) Determinar el objetivo de tomar datos e información.

- Lo importante no es tener datos, sino saber para que los queremos
- Toda información que no se usa, no sirve
- Debemos tener la seguridad de que fueron obtenidos adecuadamente y son confiables
- Luego, saberlos organizar para interpretarlos

5) No basarse en el Sentido Común, la Experiencia o la Audacia.

- Si el objetivo es delegar autoridad, debemos fomentar el hábito de tomar decisiones basados en hechos y nunca en el sentido común, la experiencia o la audacia.
- Es sumamente peligroso y se contrapone al concepto de estandarización y aseguramiento de la calidad.

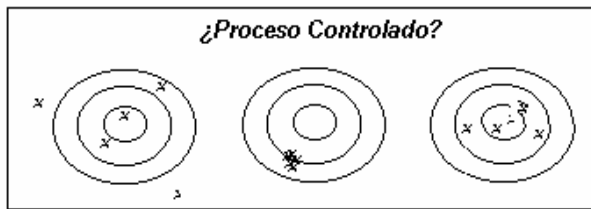
6) Aplicar métodos estadísticos y gráficos.

- Para controlar una situación debemos interpretar, analizar y utilizar los datos e información recopilados.
- Utilizar principalmente las 7 Herramientas Básicas del Control de Calidad.

- Checksheet/ checklist (Hojas de cotejo)
- Diagrama de Causa y Efecto
- Gráfico de Pareto
- Estratificación
- Histograma
- Gráficos eh General y Gráfico de Control
- Gráfico de Dispersión

7) Control de Proceso

- Una vez que conocemos las variables del proceso, las medimos y analizamos, podemos encontrar y determinar los puntos óptimos de funcionamiento, puntos críticos de operación, estándar de operación, rangos de aceptación, persona responsable de cada actividad, métodos de medición, formatos para el control, etc.
- Se controla el proceso analíticamente.



8) Crear y modificar estándares, sistemas de control y administración.

- Si el control de proceso es eficiente y queremos mantenerlo, es necesario definirlo a través de estándares de operación, manuales de procedimiento, normas, reglas, políticas, etc.
- Hay que diseñar sistemas que le aseguren al cliente, la calidad de las operaciones a lo largo del tiempo.

9) Sistema jerárquico de solución de problemas.

- Controlar una situación problemática no significa la solución total de la misma, sino la estabilización de la misma.
- Controlar una situación implica la generación de un plan y criterios que nos permitan implantar y dar seguimiento a una serie de soluciones en forma ordenada.

“Pensar con control” significa solucionar problemas importantes en orden”.

Y

“Control de Calidad es la generación de tecnología a través de la solución jerárquica de problemas”

Fuente: Hirata Ricardo. “Pensamiento de Control de Calidad y sus Herramientas”. México, 1997.