

UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Nombre de alumno: Valeria
Gutiérrez Gutiérrez

Nombre del profesor: Carlos
de Jesús Barrios

Nombre del trabajo: Super Nota

Materia: Control total de calidad

Grado: 7°

PASIÓN POR EDUCAR

14 de noviembre de 2022

SUPER NOTA CONTROL DE LA CALIDAD

El control de calidad consiste en la implantación de programas, mecanismos, herramientas y/o técnicas en una empresa para la mejora de la calidad de sus productos, servicios y productividad.

El control de la calidad es una estrategia para asegurar el cuidado y mejora continua en la calidad ofrecida.

Objetivos del control de calidad

Establecer un control de calidad significa ofrecer y satisfacer a los clientes al máximo y conseguir los objetivos de las empresas.

Para ello, el control de calidad suele aplicarse a todos los procesos de la empresa.

En primer lugar, se obtiene la información necesaria acerca de los estándares de calidad que el mercado espera y, desde ahí, se controla cada proceso hasta la obtención del producto/servicio, incluyendo servicios posteriores como la distribución.

Ventajas de establecer procesos de control de calidad

- Muestra el orden, la importancia y la interrelación de los distintos procesos de la empresa.
- Se realiza un seguimiento más detallado de las operaciones.
- Se detectan los problemas antes y se corrigen más fácilmente.

Plan de calidad

Es un plan donde se recogen los proyectos y acciones orientados a maximizar la calidad de las operaciones y, por consiguiente, la satisfacción de los consumidores.

Estas acciones han de ser lo suficientemente relevantes como para tener un impacto en los objetivos de la compañía.

Características del control de calidad

Se mencionan, a continuación, algunas de las características más importantes del control de calidad, cualquiera que sea el sistema adoptado.

- El establecimiento de un sistema de control de calidad no es algo obligatorio, sino que se trata de una decisión empresarial.
- Permite garantizar unos estándares mínimos, y una homogeneización de los productos. Por tanto, se orienta a la satisfacción del cliente.
- Establece un marco para mejorar los procesos de la empresa, que, además, tiene como beneficio asegurar la conformidad con la normativa vigente.
- Ha de ajustarse a la empresa o tipo de empresa de que se trate.
- Permite la autoevaluación de los procesos de la empresa, así como la valoración exterior, en su caso. Y, en definitiva, mejorar la gestión de riesgos.
- Puede ser objeto de certificación o no, según el sistema de control de calidad adoptado.
- Se orientará a los resultados, a los clientes, y, caso de existir, a los inversores.
- Busca el liderazgo y la participación

7 herramientas de control de calidad básicas

Existen 7 herramientas básicas de control de calidad que se utilizan tradicionalmente. No es necesaria una formación técnica para utilizar estas herramientas, pero sí que hay que conocer el entorno de la industria y cuándo utilizar cada una de estas opciones:

- **Diagrama Causa – Efecto.** Cualquier característica que aporte calidad al producto o servicio es consecuencia de otras múltiples causas. Por ello, si

encontramos algún error o problema de calidad es importante hallar su origen. El también llamado diagrama de Ishikawa muestra de forma visual las causas y subcausas que generan un efecto.

- **Hoja de Comprobación.** Se trata de impresos en los que se registran datos relativos a la ocurrencia de un suceso concreto. Se utilizan para analizar las razones de un problema y para analizar sus síntomas. Permite, entre otras cosas, averiguar qué parte del desarrollo del servicio o producto está cumpliendo con las especificaciones propuestas.
- **Gráficos de Control.** Es una herramienta estadística que permite distinguir entre variaciones comunes y especiales en los procesos. Presenta una gráfica que muestra la estabilidad o inestabilidad de los procesos en un periodo de tiempo concreto.
- **Histograma.** Gráfico que muestra, a partir de barras verticales, la distribución de frecuencias de un conjunto de datos. Las frecuencias hacen referencia el número de repeticiones de cualquier suceso en el tiempo.
- **Diagrama de Pareto.** El diagrama de Pareto muestra los datos en orden descendente separados por barras. Además, se le añade una curva acumulativa. A la izquierda se colocan los problemas escasos pero vitales y a la derecha los errores triviales pero numerosos. Facilita el estudio de los fallos industriales y se basa en que el 20% de las causas totales provocan el 80% de los efectos.
- **Diagrama de Dispersión.** Se utiliza para determinar si existe una relación entre dos variables. Muestra qué sucede sobre una variable cuando otra cambia para comprobar qué relación tienen. Permite llegar a la conclusión de si existe una relación negativa, positiva o neutral entre las variables.
- **Estratificación.** La estratificación consiste en separar los datos agrupados a partir de varias fuentes para ofrecer un resultado inteligible. Los estratos en los que se separan los datos suelen presentarse en un histograma para facilitar su visualización.