

Indicadores, Medición y Control de Calidad

Los Indicadores

Los indicadores son datos que nos revelan objetivamente la evolución de algo. Las organizaciones en sus prácticas de gestión de calidad utilizan los indicadores para monitorear cada uno de sus procesos.

Estos nos dan la referencia de saber hasta qué punto o en qué medida se están logrando los objetivos planteados. También los indicadores:

- Representan la unidad de medida gerencial que da la oportunidad de evaluar el desempeño de la organización.
- Arrojan información que se utiliza para analizar el desempeño del área que se desee estudiar y verificar el avance o logros obtenidos.
- Son una excelente herramienta para darse cuenta de las desviaciones en los logros de los objetivos.

Los indicadores pueden ser de procesos o de resultados:

- Los indicadores de procesos, estos ayudan a medir lo que está sucediendo con las actividades.
- Los indicadores de resultados, se utilizan para medir las salidas del proceso.

Los indicadores también pueden ser de eficacia y eficiencia:

- Indicador de eficacia. Mide y muestra el logro alcanzado de los resultados propuestos, así como si se cumplió con las tareas que se debía hacer. Estos indicadores se enfocan en “qué se debe hacer”, por lo tanto es necesario conocer y definir lo que el cliente desea para saber si lo que estamos obteniendo como producto es lo que el cliente espera.
- Los indicadores de eficiencia miden el nivel del proceso, están concentrados en el “cómo” se llevaron a cabo las cosas, estos miden el rendimiento de los resultados ocupados por el proceso. Estos tienen relación directa con la productividad.

Medición y Control de Calidad

Para medir la calidad, se requiere de herramientas y técnicas comprobadas y que aseguren que los productos y servicios cumplen con los requerimientos de los clientes, y no tendrán problemas con pasar las inspecciones gubernamentales a las que se someterán.

Las técnicas y procedimientos de medición y control van a variar y van a depender del tipo de producto del que se trate.

Sin importar la clase o tipo de producto, las herramientas de medición y control fueron creadas para producir productos y servicios de alta calidad.

- Inspección. Es una parte de la medición de la calidad, esta técnica puede ser efectiva para pequeñas operaciones, consiste en pruebas de productos al azar.

Indicadores, Medición y Control de Calidad

El muestreo estadístico. Es un método en el cual el uso de las matemáticas es fundamental y la probabilidad. Este método es lo más recomendado para trabajar con grandes volúmenes de producción, donde hay suficientes muestras a comparar. Actualmente existen muchos programas de software para realizar este tipo de inspección.

- Prueba. Este tipo de medición pone como su nombre lo indica a prueba el producto, es llamada prueba de fallos, que consiste en utilizar el producto hasta sus límites y más allá para poder determinar hasta qué punto dejará de funcionar, dicha prueba incluye las propiedades mecánicas como lo son material de resistencia, elasticidad, resistencia al impacto, entre otras. También se pueden incluir pruebas de vibración y temperatura. La cantidad de pruebas a realizar al producto dependerán directamente del producto, su uso y las limitaciones financieras y de tiempo de la empresa.
- Proceso de control y propiedad, se recomienda a la organización que involucre a los empleados en una parte del proceso, con la intención de que los empleados se sientan verdaderamente parte de la organización y que su aportación es parte fundamental en los procesos, esto dará como resultado más orgullo por parte de los empleados en la realización de su trabajo y se esforzaran por obtener resultados satisfactorios de las tareas que tienen asignadas. El flujo del proceso es normalmente controlado por un jefe de proyecto, que es quien coordina las partes que están incluidas y será también que se asegurará de que se cumplan los plazos y que se ejecute el proyecto sin problemas. Existen herramientas de software para control de procesos.
- Gráficos de control, esta herramienta es muy eficaz al momento de evaluar la calidad de los productos. Existen los gráficos estadísticos univariados y multivariados, la elección del método dependerá de la cantidad de las características que se desean medir.

Referencias:

Covella, L. (2016) Herramientas y Técnicas para Medir la Calidad. Recuperado el día 21 de junio de 2016, a partir de http://www.ehowenespanol.com/herramientas-tecnicas-medir-calidad-lista_266493/

AEC Asociación Española para la Calidad. (2016) Indicadores. Recuperado el día 21 de junio de 2016, a partir de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/indicadores>