

Algunas Herramientas para Estudiar un Proceso

Antes que podamos determinar cuáles son los diagramas de control adecuados que se deben utilizar para un conjunto de datos, es importante definir con más detalle qué es lo que entendemos por proceso.

Un **Proceso** es una secuencia de pasos que describen una actividad desde su inicio hasta su terminación.

El concepto de proceso puede verse de manera esquemática:

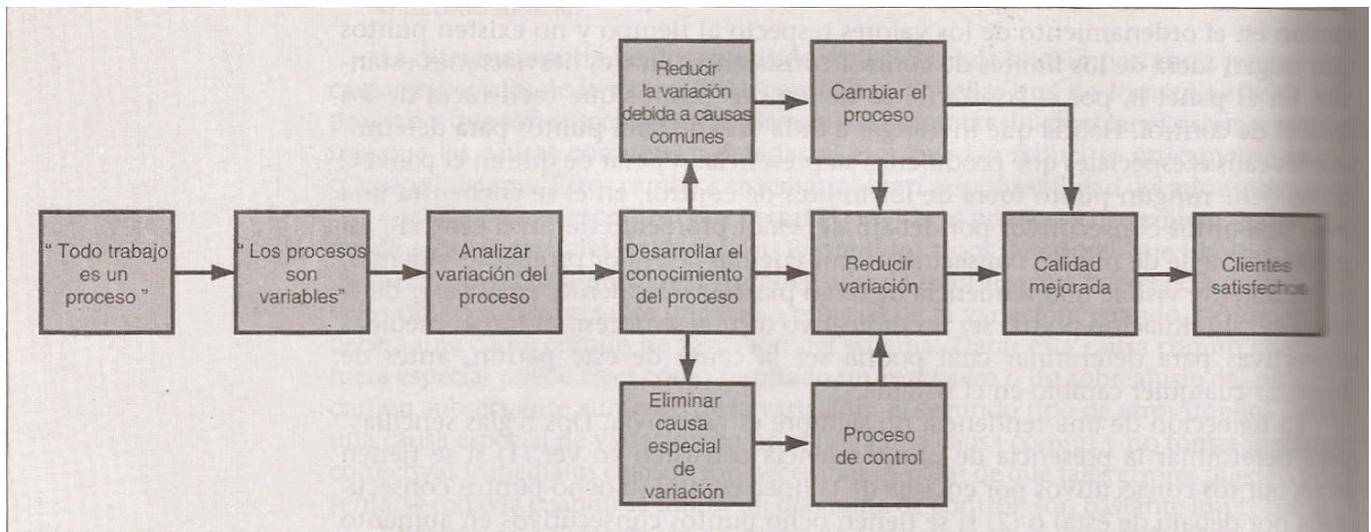


Figura tomada de: Berenson L. Mark; Levine M. David (1996). Estadística Básica en Administración: Conceptos y Aplicaciones. Pearson Educación. México.

Utilizando este planteamiento, todo trabajo se puede considerar como un conjunto de procesos. Tales procesos necesitan ser analizados con el propósito de desarrollar un conocimiento del proceso global, de modo que se pueda reducir la variación. Esta variación en el proceso puede reducirse si eliminamos primero las causas especiales. Después se pueden reducir las causas comunes cambiando el proceso. Lo anterior conducirá a una mejora de la calidad y a una satisfacción más grande de los clientes.