Peña, D. y Prat, A. Cómo controlar la calidad

Manuales del Instituto de
Pequeña y Mediana Empresa Industrial, 16
Ministerio de Industria y Energía. 93 pp., 1986

por
JESUS JUAN RUIZ
Universidad Politécnica de Madrid. ETSII

En los últimos años, la competitividad de los productos japoneses, debida a su alta calidad y bajo precio, ha producido en EE.UU. y posteriormente en el resto de los países industrializados, una auténtica revolución en los conceptos referentes al control de calidad.

Paradójicamente, la persona responsable e introductor de este nuevo enfoque que tanto ha influído y beneficiado a las empresas japonesas es un profesor americano, Edwars Deming. Sus ideas, en los años cincuenta, respecto a que la calidad puede ser mejorada de manera continuada mediante la aplicación de métodos estadísticos, y que esto conlleva una reducción de costes, chocó con la mentalidad empresarial de occidente donde alta calidad se asociaba con alto coste, y atrajo el interés de las compañías japonesas.

Tradicionalmente, el control de calidad ha consistido en la aplicación de gráficos de control y técnicas de estadística de muestreo con el fin de separar las piezas o componentes defectuosos del resto, estando esta misión encomendada a un departamento especializado de la empresa.

Con la nueva filosofía, todo empleado de la compañía debe participar en la consecución de los objetivos de calidad, sugiriendo procedimientos de mejora y eliminando las causas que provocan los defectos. Esta idea fue introducida por A.V. Feigenbaum en su libro "Total Quality Control". Según esta nueva visión, la responsabilidad del control de calidad se deposita en todos los departamentos y no sólo en el de control de calidad. Para que las estrategias propuestas de mejora de procesos puedan elevarse a la práctica, se requiere una aceptación real por parte de la alta dirección de la empresa de la nueva filosofía de la Calidad y en consecuencias, cambios en el sistema de gestión de la empresa.

El pequeño manual que se comenta en estas páginas, es una introducción de los nuevos principios y conceptos del ámbito del Control de Calidad junto con una explicación de las técnicas clásicas más simples del control de procesos y control de recepción. Escrito en un lenguaje claro y con fines

didácticos, va dirigido a aquellas personas, especialmente del mundo empresarial, que deseen conocer las bases que han hecho posible el éxito competitivo de las compañías japonesas y que empiezan a ser aplicadas en Estados Unidos y otros países occidentales.

Los autores de "Cómo controlar la Calidad", Daniel Peña y Albert Prat, catedráticos de Estadística en las Escuelas Técnicas Superiores de Ingenieros Industriales de Madrid y Barcelona, respectivamente, son personas de reconocido prestigio en el campo de la estadística y de su aplicación al Control de Calidad.

Uno de los pilares en los que descansa la nueva concepción del control de calidad es la aplicación masiva de la estadística como herramienta de análisis. El libro ofrece un enfoque estadístico de los problemas de calidad, problemas que en numerosas ocasiones se resuelven utilizando técnicas extremadamente sencillas como son los diagramas de Pareto, los diagramas de causa-efecto (Ishikawa), los histogramas, diagramas bivariantes y gráficos de control. Todos estos conceptos son explicados de manera concisa e ilustrados con supuestos prácticos que facilitan su comprensión. Es suficiente tener un conocimiento elemental de estadística para seguir los razonamientos y explicaciones de las técnicas propuestas.

El libro se divide en cuatro capítulos, en el primero se justifica la importancia de la calidad, la relación entre calidad y productividad y el papel de la estadística en el análisis de los problemas de calidad. La determinación de las características de calidad y su medición se analizan en el Capítulo II, en donde se enumeran las técnicas más usuales para identificar los factores que afectan a la calidad y en la identificación de los problemas claves. En el Capítulo III se hace un repaso a los métodos clásicos más sencillos de gráficos de control y del control de recepción. Finalmente, en el Capítulo IV se describe cómo implantar un programa de mejora de la calidad en la empresa, el papel de la alta dirección (14 puntos de Deming) y de los círculos de calidad. La incorporación de un índice analítico y de un diccionario de términos, el empleo de esquemas y gráficos en la presentación de los conceptos y en la resolución de los supuestos prácticos hace especialmente cómoda y agradable la lectura de este manual.

Esta nueva filosofía de calidad que hace a cada una de las personas de la empresa responsable de la calidad del producto o servicio, implica necesariamente un gran esfuerzo en educación y divulgación de los conceptos y técnicas estadísticas de control de calidad, este manual puede ser un buen punto de partida para la consecución de dicho objetivo en España.