

TEMA 4 - OTRAS TÉCNICAS BÁSICAS DE MEJORA DE CALIDAD

4.1 OTRAS TÉCNICAS DE MEJORA: NO son herramientas de calidad pero son de uso habitual.

4.1.1 Brainstorming o Tormenta de Ideas

- **Concepto:** es una herramienta que se usa en grupo, permitiendo la generación de ideas sobre un tema objeto, potencia la creatividad y la participación.

- **Desarrollo** o pasos:

- Se elige a un coordinador para la sesión o reunión
- Se crea una atmósfera conveniente con las reglas:

- evitar críticas
- alentar ideas disparatadas
- expresar la mayor cantidad de ideas
- realizar asociaciones de ideas

- Inicio de la sesión, pudiéndose realizar mediante 3 métodos:

- Oral Libre:

- el coordinador anota las ideas
- la sesión continua hasta alcanzar 50 o 100 ideas
- Ventajas: espontáneo, creativo, fácil contribución
- Inconvenientes: imperan las ideas de participantes dominantes, tendencia a la confusión, pueden perderse ideas si se expresan muy simultáneamente

- Oral Dirigido:

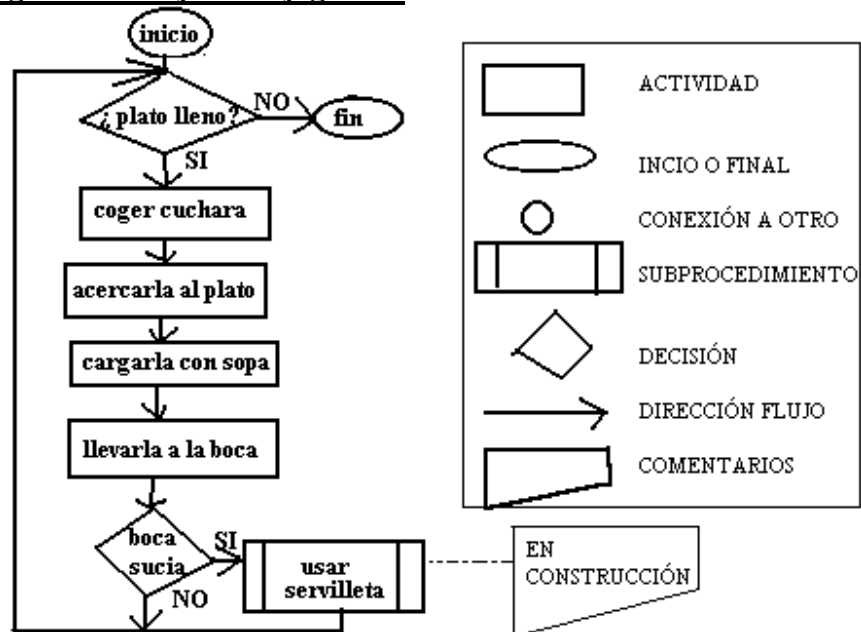
- el coordinador modera por turno una idea y las anota
- los participantes pueden dar opinión a la idea propuesta
- la sesión continua hasta que TODOS manifiesten su idea
- Ventajas: se dificultan las ideas de participantes dominantes, tendencia a centrar las discusiones, participación animada
- Inconvenientes: dificultad para esperar el turno, resistencia a dar su opinión, trabajar con ideas de los demás

- Escrito o Metaplan:

- se escriben las ideas en fichas
- el coordinador las recopila y organiza
- Ventajas: mayor estructuración, anonimato, no requiere expresión oral
- Inconvenientes: más pausado, ideas ilegibles o incomprensibles, no se puede dar opinión

- **Análisis:** se deben explicar todas las dudas, eliminar duplicadas. Es de utilidad para círculos de calidad y para equipos de mejora.

4.1.2 Diagrama de flujos o flujograma:



- **Concepto:** representa gráficamente las partes de un proceso, contribuyendo a su comprensión.

- **Desarrollo** o pasos:

- definir con exactitud el objetivo del mismo
- determinar los límites del proceso y esquematizar en los pasos fundamentales
- subdividir cada parte en más subpartes identificando cada una de ellas.

- **Análisis:** la finalidad es facilitar la comprensión y el análisis de proceso que se desarrolla. Sirve para entender un proceso en su globalidad. Su utilidad es elevada en la reingniería e informática. Aporta gran información visual.