

Control de Procesos

Cuando hablamos de Control de Procesos, podemos remontarnos hasta las primeras teorías Taylorianas de tiempos y movimientos. Fue entonces con el advenimiento de la revolución industrial que se comenzaron a definir y observar los procesos como tales, poniendo énfasis en el tiempo que llevaba ejecutarlos y los movimientos que eran necesarios para completar cada tarea. De estos análisis primitivos, se comenzaron a desarrollar más herramientas para control y mejoramiento de los procesos. Desde herramientas simples que ayudaban a la realización de las tareas, hasta máquinas que automatizaban algunas de ellas y sistemas de control para garantizar la calidad de los productos.

En el marco histórico arriba detallado, es donde podemos encontrar los primeros esfuerzos de procesos de mejoramiento, y del inicio de la cultura de la mejora continua. Al principio los modelos matemáticos fueron muy útiles para el control de procesos, utilizando métodos estadísticos para obtener tolerancias mínimas y máximas de las especificaciones que debía cumplir un producto para cumplir con el estándar de calidad trazado. En esta época comenzó el advenimiento de la estandarización y del control estadístico de calidad, tomando como marco de referencia el estándar fijado para el producto producido. David Rockefeller fundó Standard Oil, cuya reputación de vender siempre la misma calidad del producto le ganó gran fama y llevó la compañía a convertirse en el más grande productor y distribuidor de productos petroleros que hubiera existido hasta ese entonces. La estandarización era sinónimo de calidad, y para poder seguir estos estándares, los métodos estadísticos eran fundamentales.

Se controlaban los procesos especificando estándares y tolerancias máximas de errores aceptables dentro de cada proceso, se seguía y anotaba la producción en cada proceso y se analizaba cuáles procesos estaban dentro de la normalidad de errores aceptables y cuáles estaban rebasando el límite del estándar fijado. Así podían detectar qué procesos requerían atención para corregir errores y fallas que estuvieran provocando un mayor número de deficiencias de las que eran normales. Se analizaba el proceso y todas las variables involucradas, incluyendo a los operadores del proceso, y una vez que se determinaba la causa de las fallas, podían implementarse soluciones y reducir el número de defectos

Control de Procesos

resultantes de ese proceso, o modificar el proceso como fuera necesario para garantizar la calidad del producto.

Estas prácticas de control del proceso fueron evolucionando conforme la tecnología comenzó a proveer nuevas herramientas y conforme el avance de la cultura de calidad permitió implementar nuevas metodologías para garantizar la calidad en los procesos.

Referencias:

Maldonado, J.A. (2018). Fundamentos de la Calidad Total. Publicación independiente.