



## Curso: Las 7 herramientas de la calidad

### Descripción del curso

#### Introducción:

PENDIENTE

#### Objetivos:

El participante conocerá las 7 herramientas de la calidad y será capaz de aplicarlas para mejorar la satisfacción del cliente, el desempeño de sus procesos, reducir defectos y reclamaciones..

#### Dirigido a:

Jefes y gerentes de calidad, producción, mantenimiento, almacén y compras, supervisores y coordinadores, personal operativo

**Instructor:** Con más de 10 años de experiencia en calidad y mejora de procesos.

**16h**  
De duración

**Metodología:** 50% teoría – 50% ejercicios y casos prácticos

# Temario general

## 1. Introducción a las 7 herramientas de la calidad

- ¿Qué es la calidad?
- ¿Qué son las 7 herramientas de la calidad?
- ¿Para qué sirven las 7 herramientas de la calidad?
- Conceptos Estadísticos Básicos
- Definición de Proceso
- Diagrama de Tortuga
- Definición de Variación
- Conceptos Estadísticos Básicos

## 2. Herramienta I Hoja de Verificación

- ¿Qué es una hoja de verificación?
- ¿Para qué sirve una hoja de verificación?
- Registro de Datos variables
- Registro de Datos por atributos

## 3. Herramienta II Estratificación

- ¿Qué es estratificación?
- ¿Para qué sirve la estratificación?
- Criterios
- Dentro de lote
- Entre lotes

## 4. . Herramienta III Diagrama Causa –Efecto

- ¿Qué es el diagrama de causa – efecto o diagrama de Ishikawa?
- ¿Para qué sirve el diagrama de Ishikawa?
- 6 M's
- Lluvia de ideas
- Selección de causas
- Verificación de causas

## 5. Herramienta IV – Diagrama de Pareto

- ¿Qué es el diagrama de Pareto?
- ¿Para qué sirve el diagrama de Pareto?
- Frecuencia de los factores
- Pocos vitales
- Frecuencias acumuladas

## 6. Herramienta V – Histograma

- ¿Qué es un histograma?
- ¿Para qué sirve un histograma?
- Amplitud de clases
- Intervalos de frecuencia
- Frecuencias absolutas

## 7. Herramienta VI Gráficas de Control

- ¿Qué es una gráfica de control?
- ¿Para qué sirve una gráfica de control?
- Causas normales y especiales
- Elementos de una gráfica de control
- Estabilidad estadística
- Límites de control
- Gráficas de control de datos variables (XR, XS)
- Gráficas de control de atributos (p, np, u, c)
- Estudios de capacidad (Cp, CPk, Pp, Ppk)

## 8. Herramienta VII Diagrama de Dispersión

- ¿Qué es un diagrama de dispersión?
- ¿Para qué sirve un diagrama de dispersión?
- Definición de correlación
- Variables dependientes e independientes
- Ecuación de relación lineal
- Coeficiente de relación inicial

## 9. Conclusiones a las 7 herramientas de la calidad