



Sociedad Latinoamericana para la Calidad

Checklist para la Reunión de Datos (Data Gathering Checklist)

- ☒ Definir
- ☒ Medir
- ☒ Analizar
- ☐ Mejorar
- ☐ Controlar

- ☐ Creatividad
- ☒ Reunión de Datos
- ☐ Análisis de Datos
- ☐ Toma de Decisión
- ☒ Planeación
- ☐ Trabajo en Equipo

¿Qué es?

Un *Checklist* para la Reunión de Datos ofrece un acercamiento para reunir datos para poder cumplir con una necesidad específica. Un *Checklist* para la Reunión de Datos es una herramienta que nos ayuda a determinar cómo estamos progresando en nuestro proceso de reunión de datos.

¿Cuándo se utiliza?

El *Checklist* se utiliza en cualquier momento que necesitemos asegurar que se han tomado todos los pasos o acciones necesarios para facilitar la reunión apropiada de datos.

¿Cómo se utiliza?

Revisar las 10 preguntas en el *Checklist* en equipo para determinar el nivel o la falta de progreso en cada una de las Areas de Reunión de Datos.

Consejos para la Construcción/ Interpretación:

1. Tiempo – Reunir información sobre cuándo ocurre el problema (ej. hora del día, semana, mes, turno, estación).
2. Ubicación – Reunir información sobre dónde ocurre el problema (ej. débitos, crédito, dentro de un departamento, en un punto de procesamiento o de ventas).

3. Tipo – Reunir información por características únicas (ej. ítems mal escrito, direcciones incorrectas, número errado de cuenta, error en la suma).
4. Categoría – Reunir información por categoría (ej. producto o servicio bancario).

Relación con otras Herramientas:

Un *Checklist* para la Reunión de Datos normalmente se relaciona con:

- Lluvia de Ideas
- Cuestionarios
- *Checklist* para la Definición de Problemas
- Multivotación
- Diagrama de Causa y Efecto
- Tablas de Control
- Gráfica Pareto
- Gráfica de Comportamiento (Run Chart)
- Histograma
- Hoja de Revisión

Información adicional con respecto a esta herramienta puede obtenerse consultando el siguiente material de referencia:

Quality Improvement Tools, Juran Institute, 1989

Total Quality Tools, PQ Systems, Inc., 1996

Tool Navigator, Michalski, Walter J., 1997

Coach's Guide To The Memory Jogger II, GOAL/QPC, 1995

Checklist para la Reunión de Datos

¿SU ORGANIZACIÓN/EQUIPO HA:	NO EFECTUADO	EN PROGRESO	EFECTUADO
1.Determinado el propósito de los datos que están tratando de reunir?			
2.Definido el tipo de datos que son necesarios?			
3.Identificado dónde se deben reunir los datos?			
4.Identificado de quién deben obtenerse los datos?			
5.Investigado si los datos están disponibles?			
6.Determinado los métodos/herramientas que se utilizarán para reunir los datos?			
7.Determinado que tantos datos quiere reunir?			
8.Decidido quién reunirá los datos?			
9.Determinado cuándo los datos serán reunidos (periodo de tiempo de estudio)?			
10.Decidido cómo se van a analizar los datos?			

Notas

Checklist para la Reunión de Datos

1. Determinar el propósito de los datos que se están tratando de reunir.

- Determinar la causa principal de los problemas.
- Determinar la causa principal de los reclamos de los clientes.

2. Definir el tipo de datos necesarios.

- Datos que ayudarán a comprender las causas potenciales y las categorías de los problemas.

3. Identificar dónde se deben reunir los datos.

- Sitios
- Depto de Servicio al Cliente

4. Identificar de quién deben reunirse los datos.

- Personal
- Representantes
- Clientes

5. Determinar si los datos están disponibles.

- En caso negativo, desarrollar un “baseline”.

6. Determinar los métodos/herramientas que se utilizarán para reunir los datos.

- Hojas de Revisión (Check Sheets) utilizadas por los representantes de área para reunir datos
- *Focus Groups* conformados por clientes internos o externos
- Cuestionario desarrollado para reunir información del cliente
- Reportes MIS basados en computadora

7. Determinar qué tantos datos se quieren reunir

- Identificar los datos que el equipo ya posee
- Determinar qué tantos datos el equipo cree que serán necesarios para detectar patrones/ tendencias
- Determinar qué limitaciones de recursos existen (\$, tiempo)

8. Decidir quién reúne los datos.

- Miembros del equipo
- Personal designado de la línea u organización

9. Determinar el periodo de tiempo de estudio.

- Reunir información sobre cuándo ocurre el problema, hora del día, semana, mes, turno, estación

10. Decidir cómo se van a analizar los datos.

- Gráfica de Comportamiento (Run Chart)
- Gráficas de Control
- Histogramas
- Diagramas de Distribución (Scatter Diagrams)
- Gráfica Pareto
- Diagrama de Causa y Efecto
- Digrama de Interrelaciones
- Hoja de Revisión

Fuente de los Datos

- ☒ Reportes de Computadoras
- ☒ Reportes Manuales
- ☒ Reportes Financieros
- ☒ Libros de Registro
- ☒ Estudios Especiales
- ☒ Memorandos y Notas
- ☒ Memorias de Personas
- ☒ Observaciones
- ☒ Datos del Proveedor
- ☒ Cuestionarios
- ☒ Encuestas
- ☒ Empleados de Contacto con el Cliente
- ☒ Quejas
- ☒ Entrevistas
- ☒ Publicaciones de *Trade*
- ☒ Web Sites
- ☒ Periódicos
- ☒ Revistas
- ☒ *Benchmarking*/ Esfuerzos de Mejores Prácticas
- ☒ Libros - Referencias
- ☒ *Focus Groups*

Selección de un Método para la Reunión de Datos

[illegible]

Un método “ideal” para la recolección de datos sería uno con poco tiempo para recolección, bajo costo y de alta confiabilidad y facilidad de acceso a los datos.

Cada miembro del equipo inicialmente califica cada una de las cuatro categorías. Una discusión en grupo sigue al inicio con los miembros del equipo con calificación alta y baja para dar información de por qué se calificaron de esa forma. Después de que la discusión para cada categoría ha concluido, el grupo tiene la oportunidad de volver a votar en base a la nueva información suministrada.

Como Reunir de Datos

- 1. Hacer buenas preguntas**

Las buenas preguntas de información son enfocadas y específicas. Indican con claridad los datos que deben ser reunidos.

- 2. Definir el tipo de datos que se quieren reunir**

- 3. Definir un punto de recolección comprensivo**

- 4. Seleccionar recolectores imparciales**

- 5. Comprender a los recolectores de datos y su medio**

- 6. Designar un formato sencillo para la reunión de datos**

- 7. Preparar las instrucciones para su uso**

- 8. Probar los formatos y las instrucciones**

- 9. Entrenar a los recolectores de datos**

- 10. Auditar el proceso de recolección y validar los resultados**

Hoja de Trabajo para la Reunión de Datos

Datos/Información Necesaria	Status	Responsabilidad	Método utilizado para recolectar	Herramienta utilizada