

Como paso previo a la evaluación, se realizará la recogida de datos y su codificación para el posterior análisis.

5. Analizar y mejorar los procesos.

Normalmente las herramientas informáticas son de gran utilidad en la elaboración de todo tipo de diagramas, gráficos, etc. y en el tratamiento estadístico de los datos. A continuación vamos a hacer una pequeña introducción a algunas de las herramientas más utilizadas para el análisis de los datos.

## **7 HERRAMIENTAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA CALIDAD**

Este segundo bloque de contenidos se exponen siete herramientas útiles en la implantación de sistemas de calidad, independientemente de que se practique una u otra norma o modelo, o ninguno, son herramientas que nos ayudarán a autoevaluar, priorizar, determinar causas, organizar, etcétera. Hay muchas otras herramientas interesantes para la calidad que no se tratan aquí, pero se ha tratado de reunir las siete herramientas utilizadas con mayor frecuencia en los sistemas de calidad.

### TORMENTA (O LLUVIA) DE IDEAS

Es una herramienta adecuada para ser utilizada en grupo (recomendable entre cinco y nueve miembros) con la finalidad de extraer ideas o hacer frente a problemas no habituales.

La tormenta de ideas es una herramienta que implica de una interacción dentro de un grupo no estructurado, lo cual genera un mayor número y variabilidad de ideas que las que los individuos podrían producir trabajando de forma independiente, dando oportunidad a todos de opinar y sugerir sobre un determinado asunto; además, les permite pensar con mayor amplitud y tener otras perspectivas, aprovechando la capacidad creativa de los **participantes**.

La tormenta de ideas puede ser utilizarse de tres modos diferentes:

1. No estructurado (flujo libre):
  - Debe haber un moderador cuyas funciones son informar y clarificar las actividades, además de generar confianza y dinamizar. Se ha de definir la