



Hoja de Revisión (Check Sheet)

- Definir
- Medir
- Analizar
- Mejorar
- Controlar

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

¿Qué es?

Una Hoja de Revisión es una herramienta para recolectar y registrar datos. Las Hojas de Revisión son diseñadas y utilizadas para responder la pregunta “¿Con qué frecuencia ocurren ciertos eventos?” Una Hoja de Revisión efectiva depende de que se conozca: (1) ¿Por qué se están reuniendo los datos?; (2) ¿Qué datos se van a reunir?; (3) ¿Cómo se utilizarán los datos?; (4) ¿Qué se quiere aprender de los datos?; (5) ¿Quién reunirá los datos?; y (6) ¿Dónde y cuándo se reunirán los datos?

¿Cuándo se utiliza?

Una Hoja de Revisión es utilizada cada vez que se deban reunir datos para ayudar a identificar y a cuantificar problemas y oportunidades para mejorar. Las Hojas de Revisión son utilizadas para registrar eventos que ya han ocurrido. Aunque su propósito es rastrear los datos, una Hoja de Revisión a menudo sirve de ayuda en el análisis de datos indicando cual es el problema. Los tipos de datos que pueden ser rastreados utilizando las Hojas de Revisión son:

- Número de veces que algo ocurre.
- Tiempo que se toma para hacer algo
- Costo de cierta operación durante un período de tiempo

¿Cómo se utiliza?

1. Hacer una lista de todos los requisitos de datos. Hacer preguntas tales como:

- ¿Qué pasa?
 - ¿Quién lo hace / lo recibe / es responsable?
 - ¿Dónde ocurre?
 - ¿Cuándo (en qué hora del día, con qué frecuencia)?
 - ¿Cómo (ocurre, cuánto, qué tanto)?
2. Determinar el formato de la Hoja de Revisión (ver el ejemplo).
 3. Crear la Hoja de Revisión.
 4. Revisar el diseño. Hacer cualquier cambio que el equipo sienta que es apropiado.
 5. Ensayar / probar la Hoja de Revisión por medio de la recolección de una pequeña cantidad de datos. Analizar las Hojas de Revisión iniciales y los datos para ver si cumplen con las metas del plan para la Reunión de Datos.
 6. Si es necesario, hacer cualquier ajuste a la Hoja de Revisión con base en los datos pilotos.
 7. Empezar a reunir datos.

Consejos para la Construcción/ Interpretación:

1. Una Hoja de Revisión ofrece un formato para la recolección de datos.
2. Una Hoja de Revisión hace que la recolección y análisis de datos sea más fácil.
3. Existen múltiples variaciones en el diseño de las Hojas de Revisión.

Relación con otras Herramientas:

Una Hoja de Revisión generalmente se relaciona con:

- Gráfica de Pareto
- Diagrama de Causa y Efecto
- Histograma
- Gráfica de Comportamiento (Run Chart)
- Gráficas de Control

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

Total Quality Tools, PQ Systems, Inc., 1996

The Memory Jogger II, GOAL/QPC, 1994

The Team Handbook, Scholtes, Peter R., 1988

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

SPC Simplified for Services, Amsden, Davida M.; Butler, Howard E.; Amsden, Robert T.; 1991

Ejemplo de Hoja de Revisión

TRANSFERENCIAS FONDOS RECHAZADAS

Fecha: Diciembre 18, 1998
Observador: Jose Miguel
Ubicación: Cochabamba, CI
Número de defectos: 36

<u>Tipos de Defecto</u>	<u>Conteo</u>	<u>Total</u>
<i>Número de cuenta incorrecto</i>	✓✓✓✓✓	5
<i>Nombre incorrecto</i>	✓✓✓	3
<i>Cantidad de fondos ilegible</i>	✓✓✓✓	4
<i>Fondos insuficientes</i>	✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓✓	20
<i>Dirección incorrecta</i>	✓✓	2
<i>Otros</i>	✓✓	2

Notas del observador: