Herramientas de control

Lista de Chequeo

Cecilia S. Cardona E.

Astrid C. Restrepo A.

Complementar la planeación, la organización y la ejecución de algo, con la función de control, aplicándolo a toda la cadena de gestión, representa asegurar la eficacia de lo que se emprende, llámese proyecto, proceso, actividad o tarea.

El poder contar así mismo con herramientas apropiadas para un efectivo control, facilita el apropiarse del estado de una situación y los puntos que requieren intervención.

Para efecto del objetivo académico que nos pertenece, abordaremos en esta ocasión y dentro de la categoría de herramientas de control, la lista de chequeo, ilustrando sobre su significado, elaboración, usos, formatos y beneficios.

Definición

La lista de chequeo es un tipo de ayuda de trabajo informativo. Obedece también a los nombres: Listas de control u hojas de verificación.

La lista de chequeo, como herramienta metodológica está compuesta por una serie de ítems, factores, propiedades, aspectos, componentes, criterios, dimensiones o comportamientos, necesarios de tomarse en cuenta, para realizar una tarea, controlar y evaluar detalladamente el desarrollo de un proyecto, evento, producto o actividad. Dichos componentes se organizan de manera coherente para permitir que se evalúe de manera efectiva, la presencia o ausencia de los elementos individuales enumerados o por porcentaje de cumplimiento u ocurrencia. (Oliva, 2009).

En otras palabras, se entiende por lista de chequeo (check-list) un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas o actividades establecidas con un fin determinado.

La lista de chequeo es en sí misma, una ayuda para la memoria, al proporcionar un método para una rápida verificación de los ítems planteados según el tipo de asunto a controlar. Contribuyen a normalizar o estandarizar líneas de acción sistemáticas detallando cada uno de los puntos de actividad o proceso.

En síntesis, afirma Oliva (2009, p. 9) "las listas de chequeo son dispositivos metodológicos y nemotécnicos, que reducen la complejidad para comprobar solamente los elementos importantes, con ello reducen errores de omisión".

Elaboración

Falzatev, (2012) plantea que los pasos a seguir para construir una lista de chequeo, son:

1. Hacer la lista de actividades o tareas a verificar.

2. Denominar los atributos (lo cualitativo) y variables (lo cuantitativo) a verificar de cada actividad.

3. Determinar, del paso anterior, la importancia o impacto de cada atributo y variable en el resultado final.

4. Definir la frecuencia de verificación: Mensual, quincenal, semanal o diaria

5. Tener claridad sobre quien realizará la verificación. Si es un proceso largo, se deben distribuir las responsabilidades de verificación entre las personas que participan, de tal manera que cada una de ellas se enfoque en unos pocos atributos o variables a controlar.

6. Diseñar el formato de verificación. Dependiendo del volumen de información recopilada se pueden requerir formatos individuales para cada frecuencia de verificación.

Oliva (2009) anota que lo más importante para elaborar una lista de chequeo es:

1. Identificar los principales puntos contenidos dentro de la teoría y la metodología implícita con la que se quiere evaluar.
2. Priorizar los contenidos evaluativos.

Mancera (2008) por su parte, considera que para elaborar una lista de chequeo se debe tener en cuenta:

Paso 1: Definir quien la elaborará y para que se quiere hacer la lista. Determinar claramente el objetivo, es decir que se busca con la lista. Recomienda tener entre 10 ó 12 items a controlar.

Paso 2: Observar el proceso, actividad, equipo o proyecto a evaluar para convertirlo en los ítems a verificar.

Paso 3: Analizar toda la información e ir haciendo un listado, describiendo los items que conformarán la lista de chequeo.

Paso 4: Filtrar la lista por donde aparecen los items descritos, es decir, anular aquellas que se han repetido o unir en una, varias que no se requiere que aparezcan individualmente.

Paso 5: Establecer el formato que queremos utilizar y hacer un manual de instrucciones.

La lista debe tener un encabezado con:

- Nombre de la empresa.
- Proyecto, trabajo, actividad a controlar, evaluar o verificar.
- Fecha.
- Responsable.

- Contenido: Definir los ítems a evaluar, de fácil aplicación

Paso 6: Realizar una prueba piloto con el formato y el manual de instrucciones.

Paso 7: Retroalimentar el equipo de trabajo sobre toda la información, con el fin de hacer ajustes tanto de forma como de contenido.

Paso 9: Normalizar el formato a utilizar y aplicarlo de acuerdo con el cronograma que se establezca.

Paso 10: Retroalimentar de manera periódica los avances o retrocesos del asunto que se está controlando.

En consecuencia, con base en nuestra experiencia y después de analizar la información referida por los diferentes autores consideramos que los pasos fundamentales para realizar una lista de chequeo son:

1. Definir las etapas a controlar, como resultado de la planeación del proyecto, producto o actividad.
2. "Mapear" cada actividad o fase de lo que se esté controlando en ítems sencillos, claros y exactos para que la respuesta no se preste a malos entendidos.
3. Asignar porcentajes de cumplimiento o ejecución, dependiendo de la actividad, visualizando por colores, a manera de ejemplo en el siguiente orden:

40% de cumplimiento:	Color rojo
41% - 89% de cumplimiento:	Color Amarillo
90 a 100% de cumplimiento	Color Verde

4. Definir una temporalidad para su aplicación, de tal manera que permita hacer modificaciones o acciones de transición o mejora para culminar con éxito el asunto en desarrollo, teniendo en cuenta que la finalidad de una lista de chequeo es verificar o controlar.

En conclusión: Las listas de chequeo deben ser elaboradas para cada situación particular. Los modelos pueden servir como referentes, pero requieren ajustarse con base en la planeación de cada proyecto.

Usos

Las listas de chequeo tienen por propósito reducir las fallas que pueden presentarse en la ejecución de una actividad y compensar las limitaciones de la memoria humana y la atención.

En términos generales, suelen ser utilizadas para realizar comprobaciones rutinarias, de tal manera que se pueda verificar el cumplimiento de las condiciones previamente diseñadas. Cada punto chequeado amerita un "visto bueno".

Una buena lista de chequeo exige claridad sobre:

- Los aspectos a controlar.
- Los criterios de conformidad.
- El responsable de realizar el chequeo.
- Las observaciones que se generan sobre cada aspecto.

Las listas de Chequeo pueden aplicarse de manera particular a:

1) Tareas rutinarias: "Cosas" que realizan las personas de manera periódica, para dar cumplimiento a los compromisos laborales, familiares o personales.
El objetivo es ejecutar lo requerido, sin necesidad de pensarse cada vez en cuáles son estas acciones. Según se realizan se van tachando y por ende controlando que no se deja de hacer algo importante.

2) Tareas complejas (periódicas o puntuales). El punto clave de este tipo de listas es que se piensan una vez y se usan las veces que se requiera.

Si no se tienen perfectamente definidas, acordadas y al alcance de todos, las listas de chequeo para afrontar situaciones críticas, se da lugar a la improvisación y a puntos de criticidad, muchas veces innecesarios.

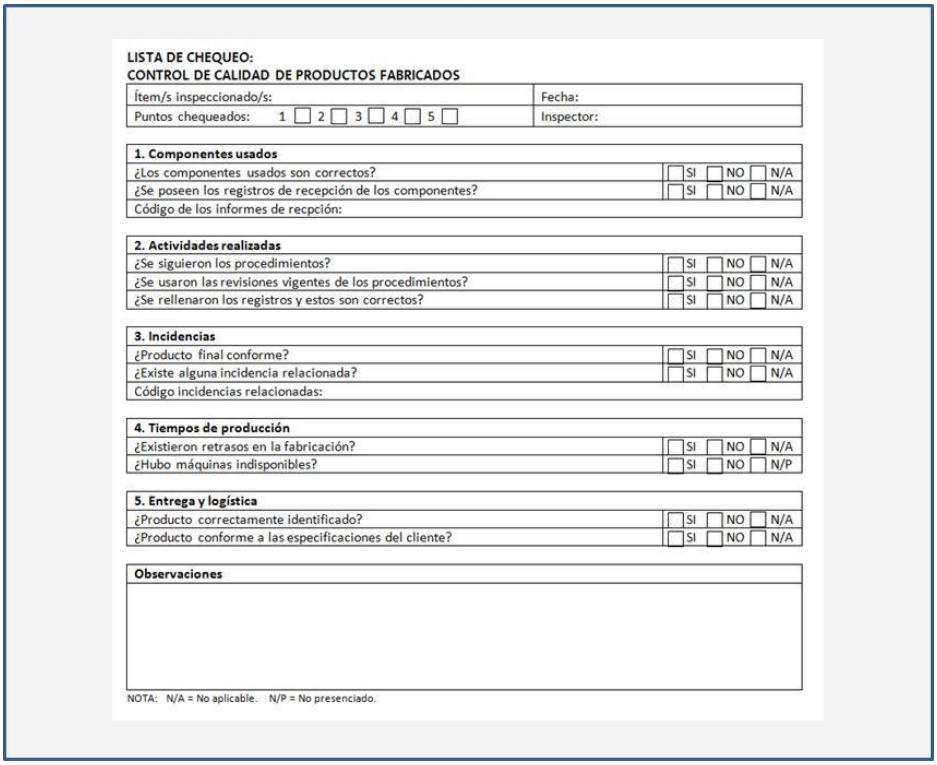
3) A modo de lista de inventario. Operan como un registro de elementos a tener en cuenta, de cara a una compra, un viaje o un montaje, entre otros. Las listas de chequeo en este caso facilitan que las acciones se cumplan de manera más rápida y que no se olvide algo importante.

Las **listas de chequeo deben permanecer vivas**, para dar posibilidad a mejorarlas.

Tipos

Según Mancera (2008) existen diferentes formatos de lista de chequeo para diversas actividades, programas o elaboración de productos, lo cual significa que para cada asunto a controlar se debe elaborar una lista de chequeo particular.

Cuando la lista de chequeo se orienta a la comprobación, se dice que pertenece al tipo simple, su propósito es indicar si el enunciado es afirmativo o negativo, si se realizó o no. Quien responde debe indicar la intensidad de su veracidad u ocurrencia o que no se aplica, si es el caso.



LISTA DE CHEQUEO:
CONTROL DE CALIDAD DE PRODUCTOS FABRICADOS

Ítem/s inspeccionado/s:	Fecha:
Puntos chequeados: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐	Inspector:

1. Componentes usados			
¿Los componentes usados son correctos?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
¿Se poseen los registros de recepción de los componentes?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
Código de los informes de recpción:			
2. Actividades realizadas			
¿Se siguieron los procedimientos?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
¿Se usaron las revisiones vigentes de los procedimientos?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
¿Se rellenaron los registros y estos son correctos?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
3. Incidencias			
¿Producto final conforme?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
¿Existe alguna incidencia relacionada?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
Código incidencias relacionadas:			
4. Tiempos de producción			
¿Existieron retrasos en la fabricación?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
¿Hubo máquinas indisponibles?	☐ SI	☐ NO	☐ N/P
5. Entrega y logística			
¿Producto correctamente identificado?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
¿Producto conforme a las especificaciones del cliente?	☐ SI	☐ NO	☐ N/A
Observaciones			

NOTA: N/A = No aplicable. N/P = No presenciado.

Imagen 1. Formato Check list. http://www.pdcahome.com/check-list/

El recurso gráfico también se constituye en opción a la hora de eleborar una lista de chequeo y de ilustrar la presecia o ausencia de comportamientos adecuados frente a una situación.

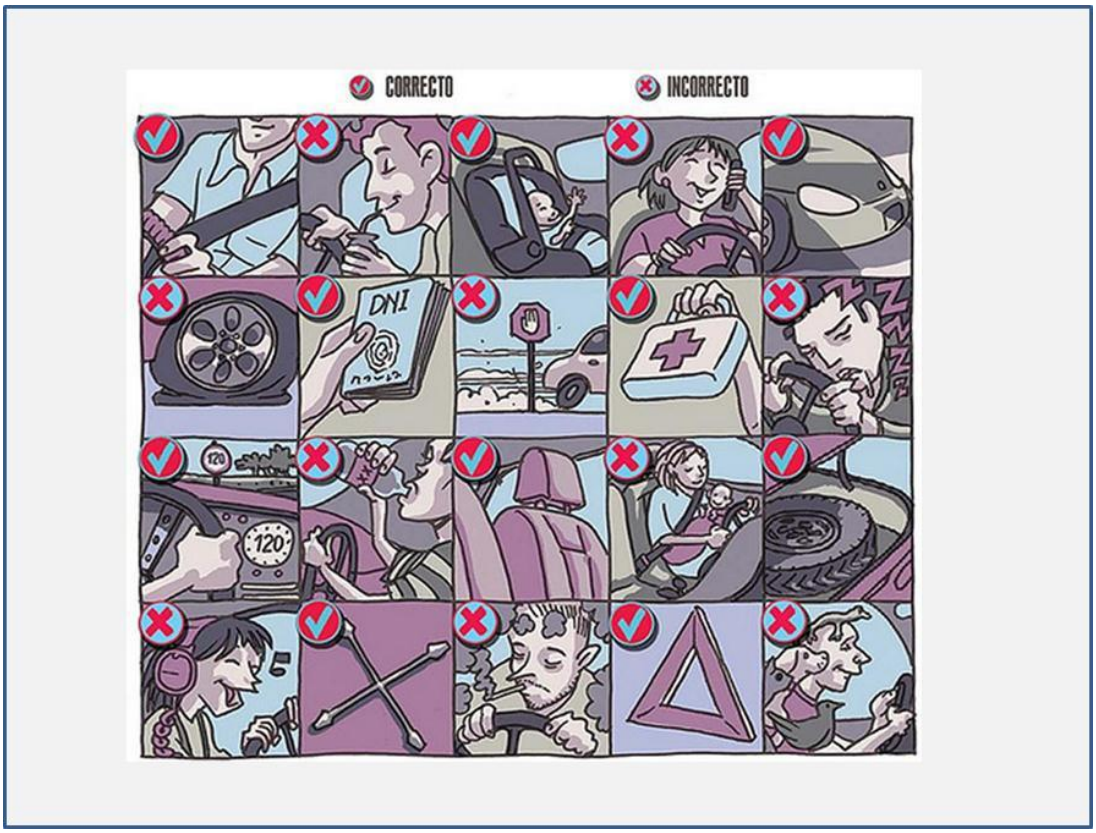


Imagen 2. http://www.infomanejo.com/Plan-de-viaje,674.html

La posibilidad de aprovechar la lista de chequeo para ilustrar una secuencia de acciones, de cara a una ejecución con calidad, convierte esta herramienta en un recurso con un nivel alto de aprovechamiento.

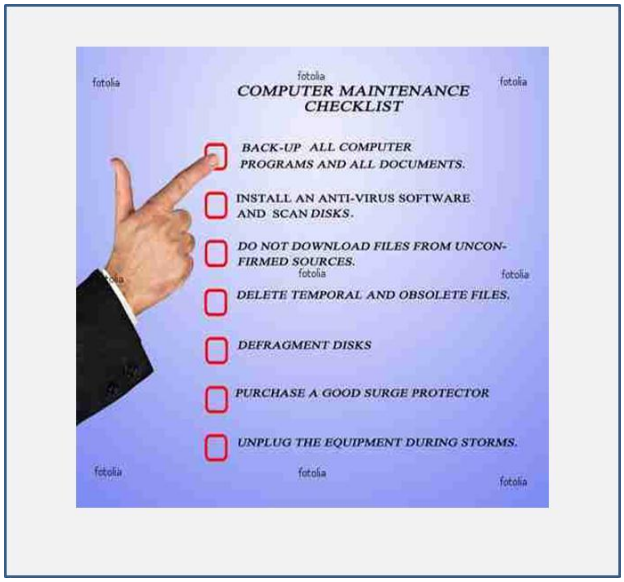


Imagen 3. http://es.fotolia.com/id/43644917

Aplicación en Soluciones Multimedia

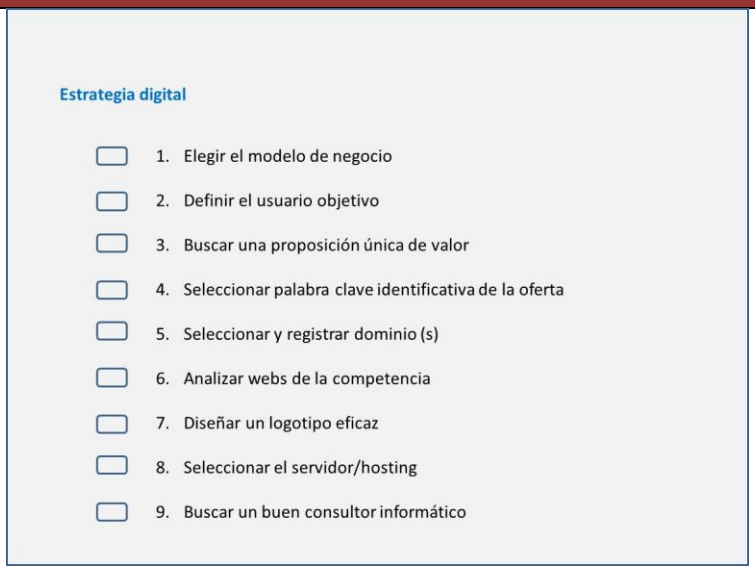


Imagen 4
http://www.cecam.es/forocecam/Guia%20proyecto%20web%20en%2012%20semanas.pdf

	Conceptos de Accesibilidad	Cumple Sí	Cumple No
1	¿Se proporciona un texto equivalente para todo elemento no textual, tales como imágenes, para explicar su contenido a discapacitados visuales?	○	○
2	¿La información transmitida a través de los colores también está disponible sin color?	○	○
3	¿El documento está estructurado para que pueda ser leído con o sin una hoja de estilo, utilizando adecuadamente los tags de HTML?	○	○
4	¿El documento está escrito en un lenguaje adecuado y se deja claro cuando se cambia de idioma?	○	○
5	¿Las tablas se utilizan para presentar información y no para diagramar el contenido del Sitio Web?	○	○
6	¿Las páginas que utilizan nuevas tecnologías siguen funcionando cuando dicha tecnología no está presente (por ejemplo, los plug-ins de Flash)?	○	○
7	¿Es posible controlar los objetos o las páginas que se actualizan o se cambian automáticamente, permitiendo incluso generar pausas para su revisión?	○	○
8	¿Se asegura la accesibilidad de los elementos de la página que tengan sus propias interfaces? (Por ejemplo para el uso de Portlets)	○	○
9	¿Se permite al usuario activar elementos de las páginas, usando cualquier dispositivo como el mouse o el teclado y no sólo uno en particular?	○	○
10	¿Se ofrecen soluciones transitorias que permiten a usuarios con browsers antiguos, acceder a contenidos que han sido creados en nuevas tecnologías?	○	○
11	¿Se usan las tecnologías y guías de trabajo generadas por la W3C?	○	○
12	¿Se ofrece ayuda y orientación a los usuarios para entender páginas o elementos complejos dentro de ellas? (Por ejemplo: mapas y gráficos)	○	○
12	¿Se ofrecen elementos de navegación claros?	○	○
14	¿Se asegura que los documentos que se ofrecen a través del Sitio son simples, claros y pueden ser fácilmente entendidos?	○	○

Imagen 5. http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/accesibilidad

Beneficios

- Trazabilidad de la actividad realizada para evaluaciones necesarias.
- Concentración en los aspectos críticos del proceso para generar los resultados esperados.
- Sistematización en la realización de las actividades, sin apego a la memoria de las personas,
- Aseguramiento de la secuencia de ejecución de las tareas o actividades.
- Facilidad en la realización de inspecciones, sobre las que se debe dejar constancia.

- Localización de fallas y las causas de estas.
- Recopilación de datos para el análisis.
- Reporte del estado de operaciones y evaluación de tendencias, sin entrar a realizar estadísticas o gráficos complejos.
- Delegación de tareas.
- Generación de tranquilidad.

Referencias

Centro de Gestión Empresarial (2012). Cómo elaborar listas de chequeo. Extraído el 14 de agosto de 2013 desde: http://cgeconsultoria.com/como-elaborar-listas-de-chequeo/

Dmitry. (s.f). Mantenimiento del computador [imagen 3]. Extraído el 15 de agostos desde: http://es.fotolia.com/id/43644917

Falzatev (2012). Como elaborar listas de chequeo. Extraído el 15 de agosto de 2013 desde: http://cgeconsultoria.com/como-elaborar-listas-de-chequeo/

Global Marketing (2012). Guía: proyecto web, posicionamiento y marketing digital en 12 semanas. [Imagen 4] Extraída el 15 de agosto de 2013 desde: http://www.cecam.es/forocecam/Guia%20proyecto%20web%20en%2012%20semanas.pdf

Guía digital beta (s.f). Conceptos de accesibilidad. [Imagen 5]. Extraído el 15 de agosto de 2013 desde: http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/accesibilidad

Infomanejo (2013). Último check list [imagen 2]. Extraído el 15 de agosto de 2013 desde: http://www.infomanejo.com/Plan-de-viaje,674.html

Mancera, M. (2008). Lista de chequeo. Extraído el 14 de agosto de 2013 desde http://www.manceras.com.co/publicaciones.htm

Oliva, P. (2009). Listas de chequeo como técnica de control. Extraído el 16 de agostos desde: http://www.minsal.gob.cl/portal/url/item/7cf9e499a55c4cc7e04001011f016c69.pdf

PDCA. (s.f). Check list / Listas de chequeo: ¿Qué es un checklist y cómo usarlo? [imagen 1]. Extraído el 15 de agosto desde: http://www.pdcahome.com/check-list/

Reyes, S. (2011). Uso del vocablo "checklist" (lista de verificación)-medición de la calidad a través del cliente anónimo. Extraído el 14 de agosto de 2013, desde: http://fbco.biz/opinion/2011/04/uso-del-vocablo-%E2%80%9Cchecklist%E2%80%9D-lista-de-verificacion-medicion-de-la-calidad-a-traves-de-cliente-anonimo/