



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

E.L.N GUADALUPE FLORES ZAVALA

DOCENTE VICTOR A. GONZALES SALAS

CALIDAD DE LOS SERVICIOS

MAPA CONCEPTUAL HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD

OCTAVO CUATRIMESTRE

PASIÓN POR EDUCAR

LIC.NUTRICIÓN

TAPACHULA CHIAPAS A 14 DE MARZO DEL 2021

HERRAMIENTAS PARA LA CALIDAD.

Un histograma facilita la interpretación de los datos recogidos y se muestra la distribución de una variable en una tabla de frecuencias.

se representa el número de veces con la que aparece cada uno de los valores de una variable y en el rango de valores que ha tomado la variable analizada.

El gráfico de Pareto

Técnica que clasifica las causas de un problema, siguiendo la regla que el 80% de los problemas tienen su origen en un 20% de las causas.

Un diagrama de dispersión únicamente identifica la existencia de la relación de una causa y un efecto, pero no el carácter de las variables

Gráfico De Control

Se utiliza para medir la estabilidad de un proceso y es una comparación gráfica de los datos de desempeño del proceso con los límites de control estadístico calculados

Gráficos son técnicas de representación gráfica de datos y que muestran distintas relaciones entre los mismos y pueden ser tipos lineales o de barras

Son utilizadas para detectar y solucionar los problemas de las organizaciones para su aplicación depende del objetivo perseguido

En un ambiente de calidad, la identificación y resolución de problemas debe ser la práctica habitual en el trabajo diario.

La identificación de los problemas se realizaba mediante la planificación y auditorías de control del desempeño

Las relaciones con los clientes, los programas de involucración de los empleados.

Los empleados pueden intervenir en estas actividades si tienen los conocimientos y las técnicas adecuadas.

Existen técnicas con la finalidad de desarrollar actividades de análisis, diagnóstico, definición de líneas de actuación

Entre las diversas técnicas de mejora de la calidad, las herramientas estadísticas básicas son las más utilizadas por los operarios

La mejora de la calidad va a depender de las personas implicadas en dichas actividades

Realizar seguimientos sobre la evolución de una situación para detectar y avisar acerca de posibles desviaciones respecto a lo planificado.

El diagrama causa efecto permite identificar las posibles causas asociadas a un problema estructurado según una serie de factores genéricos.

Se pretende que el empleado persiga un objetivo, como la mejora de la eficacia, la reducción de los rechazos y descubriendo las causas que lo originan.

Para clasificar las causas de un problema se utilizan las categorías definidas por el Dr. Ishikawa, 1) las personas, 2) las máquinas, 3) los materiales y 4) los Métodos.

se construye a partir de reflexiones de los grupos de trabajo relacionando un efecto con las causas que lo generan.

La hoja de verificación recoge y sintetiza de forma ordenada los datos que los empleados consideran importantes para posteriormente procesarlos.

Permite y Evitar la pérdida de datos, Asegura la identificación de los datos y Almacena los datos de manera uniforme

Es importante tener en cuenta aquella información adicional que es necesario captar como fecha, hora, persona y sumas totales.

Es el análisis tales como tendencias, distribución de los datos.

Son siete Herramientas Básicas o estadísticas