



Nombre del alumno: Fabiola Briseida Camaras Alfonso

Nombre del profesor: Dr. José Manuel Ortiz Sánchez

Nombre del trabajo: Mapa Conceptual

Materia: Administración de la calidad

Grado: 2°

Grupo: MAD01SSCI020-A

OCOSINGO, CHIAPAS A 10 DE ABRIL DE 2021



METAS DE CALIDAD

Son los objetivos

✓ Objetivos de calidad medibles.

✓ Objetivos de calidad NO medibles.

✓ Mejora continua.

✓ Objetivos medibles y alcanzables.



IDENTIFICACION DE CLIENTES

Perfil del cliente:

- Solo se expresa cuando no esta satisfecho.
- Solo elige al mejor postor.
- Adquiere lo que le gusta.
- Reemplaza el producto al mínimo cambio.
- Trato especial.
- Expresa su descontento con la empresa.





❖ **Calidad requerida**

Atributos que el cliente pide.

❖ **Calidad esperada**

Expectativas del cliente.

❖ **Calidad potencial**

Genera al bien un valor positivo.

Vigilar que el bien cumpla con los niveles de calidad requeridos.



El sistema de control busca las características:

➤ Mantener el sistema estable.

➤ Operar de forma rápida y continua.

➤ Trabajar con múltiples condiciones operativas.

➤ Realizar procesos de forma precisa.





Histograma y dispersión

Grafica de barras

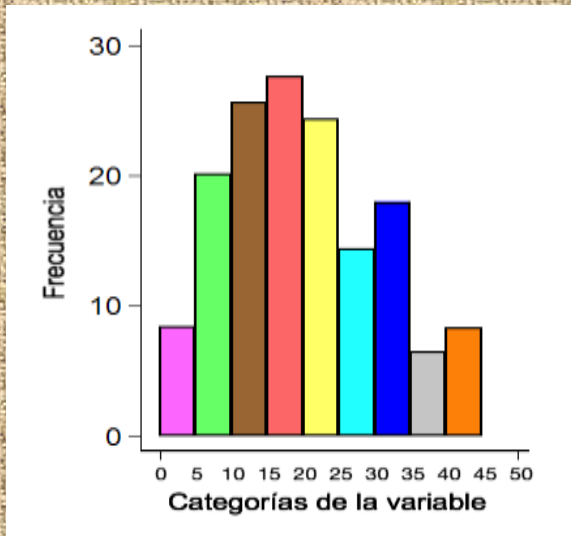
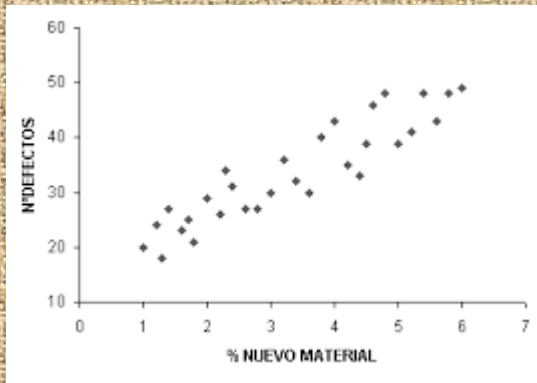
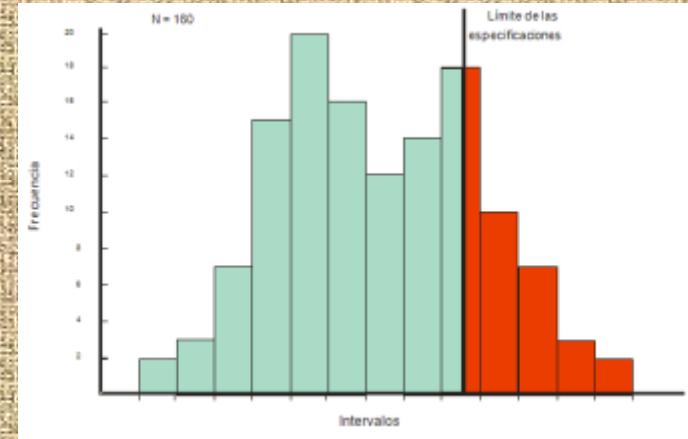


Diagrama matemático mediante plano cartesiano



Estratificación

Se clasifican y analizan los grupos con datos comunes para la solución de problemas.



Hoja de verificación

Registro y análisis de datos de forma periodica.

Errores	Días de la Semana						Total
	1	2	3	4	5	6	
Luz defectuosa	III III	III	III	III III	III II	III	40
Cierres flojos	I	III		III	III	II	16
Rayones	I	III	III	I	III	III III	21
Partes faltantes		I		I	I		3
Contacto sucios	III I	III	III III	III	III	III	32
Otros	I	III			II	III	9
Total	19	19	16	19	23	25	121

Grafico de control

Observación y análisis de estabilidad mediante un registro durante cierto tiempo



Diagrama de causa - efecto

Análisis para encontrar las posibles causas de un problema

