



Nombre del alumno: LGDT. Lucero Suleyma Coronel Guillén

Nombre del profesor: Andrea Pulido Arguello

Nombre del trabajo: Mapa conceptual

Materia: Administración de la calidad

Parcial: 2do.

Grado: 2do cuatrimestre

Grupo: A

Ocosingo, Chiapas a 02 de Abril del 2022

Planeación del Sistema de Calidad

Es

Es una forma de trabajar, mediante una organización. Los beneficios de la aplicación del sistema de

Son

Mejora continúa de la calidad, atención amable y oportuna, transparencia en el desarrollo, asegura el cumplimiento de sus objetivos.

Implementamos

Metas de calidad

Identificación de clientes

Identificación de las necesidades los clientes

Control del proceso

Es

Es

Sirve

Es

Deben ser establecidas por la alta dirección.

Un cliente es aquella persona u organización, que recibe un producto.

Para tener percepción del cliente sobre el grado en el que se han cumplido sus expectativas

El objeto de todo proceso es la obtención de un producto o servicio final. Esta constancia se dará gracias al control exhaustivo. Su finalidad es corregir las desviaciones sugeridas en las variables de proceso por lo tanto serán mas fiables y sencillas

Deben ser

Una empresa debe capturar un nicho de mercado y conseguir una base de clientes fieles lo cual llevara el éxito a la empresa.

Este monitoreo se debe dar en distintos pasos en lo cual desarrolla métodos para recopilar datos.

Características

Medibles o no medibles.

Características

Claros
Medibles
Alcanzables
Motivadores

Mantener el sistema estable, independiente de perturbación y desajustes. Conseguir las condiciones de operación objetivo de forma rápida y continua. Trabajar correctamente bajo un amplio abanico de condiciones.

Métodos a utilizar

Recordemos que

Algunos métodos son
Encuestas
Comentarios
Entrevistas
Análisis
Reclamos

Valor percibido

La satisfacción del cliente se asocia con sus expectativas y existen 2 tipos

Es aquel que el cliente considere haber obtenido a través del desempeño del producto o servicio.

Expectativas objetivas

Expectativas subjetivas

Características

Son

Son

Un producto o servicio entregado e indica los acuerdos con el cliente.

Se refiere a las percepciones de los clientes sobre el grado de cumplimiento de sus necesidades.

Los determina el cliente no la empresa, se basa en resultados que el cliente obtiene con el producto entre otros.

Herramientas del control de la calidad

Son

Herramientas que después de recolectar todos los datos son necesarias para analizar la variación que existe.

Histograma y dispersión

Es

Un histograma de frecuencia, mediante cual se podrán agrupar u organizar los datos.

Analizamos

Comportamiento global de los datos.
Comportamiento promedio
Magnitud de la variación de los datos
Comportamiento con respecto a las normas

Estratificación

Es

Consiste en clasificar los grupos de datos con características comunes con el fin de simplificar el análisis de los datos desde el origen.

Los datos se deben de tomar clasificados en categorías los tipos de estratificación en áreas de trabajo.

Son

Por material y materia prima:

Es

Proveedor, lugar de origen, marca, fecha de compra, lote etc.

Por equipo y maquinaria

Es

Tipo de maquinaria, cantidades de máquinas, modelo de máquinas etc..

Hoja de verificación

Es

Es un formato que sirve para registrar, analizar y procesar, fácilmente.

Características

Dosificación: se utilización para analizar y conocer el tipo de defectos, su distribución, localización y cantidad.
Verificación: Con el fin de controlar los trabajos diarios.
Registro: Se toman los datos en forma tabular.

Grafico de control

Es

Nos ayuda para vigilar el comportamiento a través del tiempo.

Tipos

Grafica de control para análisis: se utiliza para investigar si el proceso está en estado estable.
Por proceso: Se usa para mantener estable el proceso.

Diagrama Causa-efecto

Es

Existen una variación natural que es generada por los elementos del proceso productivo: es desarrollada por Ishikawa y se conoce como causa-efecto la cual permite observar el problema.

Son

Por operadores

Es

Individuos, edades, años de experiencia, sexo, grupo, turno, etc.

Por método de operación o condición de operación

Es

Velocidad de línea, método de trabajo, condición de operaciones, establecimiento etc.

Por tiempo

Es

Velocidad de línea, método de trabajo, condición de operaciones, establecimiento o etc.

Ambiente medio ambiente

Es

Temperatura de ambiente, humedad, despejado, nublado, lluvia etc.

Por medición e inspección

Es

Probadores, por calculadores por encargados de materiales.

Por características especiales

Es

Si es producto nuevo o existente

Características

Enumerar las partes y los productos, que haya bitácora de registros, lugar de almacenamiento e inspeccionar los datos.

Referencias bibliográficas:

Ruiz-Canela, J. (2004), La gestión por Calidad Total en la empresa moderna. RA-MA Editorial, Madrid

Cesar C., Sonia C., Tomas G. (2006) Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas PEARSON EDUCACIÓN, S. A., Madrid.

Moreno-Luzón, M. D., Peris, F. J. y González, T. F. (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos, Prentice-Hall.