



Mi Universidad

MAPA CONCEPTUAL

Nombre del Alumno: Briseyda Agapita Aguilar Gómez

Nombre del tema: Mapa conceptual Unidad III y IV

Nombre de la Materia: Administración Financiera

Nombre de la Maestría: Administración

Cuatrimestre 2do

UNIDAD III. PLANEACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

3.4 Control de procesos

Método por el cual un "Proceso" de fabricación puede ser controlado en forma continua y automática, con resultados regulares y coherentes. El control de procesos define el sistema general, sus componentes, y sus respectivas capacidades.

Forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes. Planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.

3.3 Identificación de necesidades de los clientes

Se logra mediante la evaluación continua y sistemática de si el producto o servicio que proporciona la organización cumple con los requisitos y expectativas de sus clientes a lo largo de su ciclo de vida.

Métodos utilizados para monitorear y evaluar

- Encuestas de clientes
- Comentarios de clientes sobre productos y servicios entregados
- Entrevistas con clientes
- Análisis de participación de mercado, cumplidos,
- Reclamos de garantía e informes de distribuidores
- Etc.

3.2 Identificación de clientes

Medir y caracterizar ese sector del mercado potencial que todavía no compra nuestros productos o servicios y de hacerlo nos daría mejores márgenes de ganancias.

3.1 Metas de calidad

Establecidos por la alta dirección de la organización. Tienen que ser coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua y todo el personal debe estar implicado en su consecución.

Términos

- Medibles
- Cuantificables

Deben cumplir con cuatro características, y es que deben ser

1. Claros
2. Medibles.
3. Alcanzables.
4. Motivadores.

UNIDAD IV. HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

4.1 Histograma y dispersión

Se podrán agrupar y organizar los datos de manera que tengan algún significado y así den una mejor visión de la información obtenida para obtener conclusiones y poder tomar las acciones correctivas de una manera más objetiva y acertada.

Se puede conocer y

- El comportamiento global de los datos (Forma de distribución)
- Cuál es su comportamiento promedio (Posición central)
- La magnitud de la variación de los datos.
- Su comportamiento con respecto a la norma o especificación (índice de capacidad del proceso y/o porcentaje de defectos)

Puntos claves

- Naturaleza de la empresa
- Capacidad de los activos
- Costos de financiación

4.2 Estratificación

Se define como la acción de ordenar datos, personas y objetos en distintos grupos o estratos.

Procedimiento

1. Antes de iniciar la recolección de datos, considere qué información acerca de las fuentes de los datos podría llegar a tener un efecto en los resultados. Asegúrese de recolectar dicha información.
2. Si grafica los datos en un diagrama de dispersión, gráfica de control o histograma, u otra herramienta de análisis, utilice marcas o colores distintivos. La distinción de los datos de este modo se denomina estratificación.
3. Analice los conjuntos de datos estratificados por separado. Por ejemplo, en un diagrama de dispersión donde los datos están estratificados, identifíquelos, cuente puntos de datos y determine el valor p inicialmente para el grupo 1. Posteriormente repita el procedimiento para los demás grupos de manera independiente.

4.3 Hoja de verificación

Formato que sirve para registrar, analizar y procesar fácilmente los datos registrados en él

Las condiciones para aplicar eficientemente esta hoja

1. Elaborar la hoja de verificación que esté de acuerdo con la finalidad de uso.
2. Debe ser lo más sencilla posible.
3. Los puntos de verificación deben ser estudiados constantemente.
4. Reglamentar el método de verificación.
5. Los puntos de verificación deben coincidir con el orden de la operación.
6. Aclarar la secuencia de datos.
7. Tomar las medidas y contramedidas oportunamente.
8. Debe de estar diseñada de tal manera que se puedan tomar con facilidad las acciones correctivas

Se pueden clasificar en tres grupos

- Investigación
- Registros
- Verificación

4.4 Gráfico de control

Es un diagrama que muestra los valores producto de la medición de una característica de calidad, ubicados en una serie cronológica. En él establecemos una línea central o valor nominal, que suele ser el objetivo del proceso o el promedio histórico, junto a uno o más límites de control, tanto superior como inferior, usados para determinar cuándo es necesario analizar una eventualidad.

Se pueden usar con dos fines

- Gráfica de control para el análisis.
- Gráfica de control para controlar el proceso

4.5 Diagrama causa-efecto

Es una herramienta analítica que nos permite encontrar las posibles causas que generan un problema a través de un análisis sistemático exhaustivo de los factores que pueden influir para causar un efecto o problema. Por su forma también se le conoce como diagrama de espina de pescado.