



UNIVERSIDAD DEL SURESTE
CAMPUS EN LINEA

PROGRAMA:

MAD – MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN

ASIGNATURA:

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

ACTIVIDAD:

MAPA CONCEPTUAL.

**UNIDAD III Y IV. PLANEACION DEL SISTEMA DE
CALIDAD Y HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE
CALIDAD**

ALUMNO:

**LICENCIADO EN ADMINISTRACION: CARLOS
ALBERTO SÁNCHEZ MUÑOZ.**

OCUPACION:

EMPLEADO EN ASESOR EDUCATIVO

GRUPO:

MAD01SSC1021-A

Fecha de inicio: lunes, 28 de marzo de 2022.

Fecha de cierre: sábado, 02 de abril



Referencias.docx



PRESENTACION.doc

x

de

2022.

Planeación del sistema de calidad

¿Qué es?

Un sistema de calidad es una forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes.

Metas de calidad

Deben ser

Deben ser 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

Características

Son

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

Identificación de clientes

Un cliente es

Un cliente es aquella persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Significa

El proceso fundamental de las empresas que privilegian el enfoque de la fidelización de sus consumidores.

Ayuda a:

- Brindar soluciones más rápidas
- Mejora sus productos y servicios
- Reducir la cantidad de tickets de soporte

Identificación de necesidades

Hay que tener Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes, lo cual podemos definir como la satisfacción del cliente.

Expectativa del cliente

- Expectativas objetivas: se refieren a las características de un producto o servicio entregado que se comunicaron al cliente y sobre las cuales el cliente envió un pedido.
- Expectativas subjetivas: se refieren a las percepciones de los clientes sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades y expectativas.

Control de procesos

Es

La supervisión y verificación de variables inherentes en todo proceso para la reducción de la variabilidad en el producto final, disminución de costos, incremento de la eficiencia y reducción del impacto ambiental en una organización.

Características

1. Mantener el sistema estable, independiente de perturbaciones y desajustes.
2. Conseguir las condiciones de operación objetivo de forma rápida y continua.
3. Trabajar correctamente bajo un amplio abanico de condiciones operativas.
4. Manejar las restricciones de equipo y proceso de forma precisa.

Herramientas del control de calidad

se utilizan para determinar, medir, analizar y proponer soluciones a los problemas identificados que interfieren con el rendimiento de los procesos de la organización

Histograma y dispersión

Es

Los histogramas tienen casi el mismo centro, algunos histogramas son más amplios y más dispersos. La dispersión más amplia indica que aquellas máquinas llenan las jarras de manera menos consistente.

Permite conocer

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

Estratificación

Es

Clasificar los grupos de datos con características comunes con el fin de simplificar el análisis de datos para la mejora de procesos o la solución de problemas.

Tipos

- Por material y materia prima
- Por equipos y maquinaria
- Por operadores
- Por método de operación
- Por tiempo
- Ambiente, medio ambiente
- Medición o inspección
- Por características especiales

Hoja de verificación

Es

La hoja de verificación es un formato que sirve para registrar, analizar y procesar fácilmente los datos registrados en él.

Condiciones

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

Gráfico de control

Es

Los gráficos de control sirven para poder analizar el comportamiento de diferentes procesos y poder prever posibles fallos de producción mediante métodos estadísticos.

Fines

- **Gráfica de control para el análisis.** Se utiliza para investigar si el proceso está en estado estable.
- **Gráfica de control para controlar el proceso** Se usa para mantener estable el proceso.

Diagrama causa - efecto

Es

Representación gráfica que muestra la relación cualitativa e hipotética de los diversos factores que pueden contribuir a un **efecto** o fenómeno determinado.

El diagrama de 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.

Referencias.

- Carro R. Administración de las operaciones. Sitio web:
http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Cuatrecasas L. (2017). Gestión integral de la calidad. Edit. Profit..
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- <https://plataformaeducativauds.com.mx/assets/biblioteca/be1bc70519d91c186ddfcf3f3015ee3c.pdf>
- <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/diagrama-de-causa-efecto>