



Mi Universidad

Mapa conceptual

Nombre del Alumno: Gilberto Haddad Osorio

Nombre del tema: Mapa conceptual

Parcial. I

Nombre de la Materia: Administración de la calidad

Nombre de la Maestría: Administración

Cuatrimestre: 2

Comalcalco, Tab, 29 de Marzo del año 2022.

C
l
a
s
i
f
i
c
a
c
i
ó
n

PLANEACION DEL SISTEMA DE CALIDAD

Se define como

Forma de trabajar, mediante la cual una organización asegura la satisfacción de las necesidades de sus clientes

Para lo cual planifica, mantiene y mejora continuamente el desempeño de sus procesos, bajo un esquema de eficiencia y eficacia que le permite lograr ventajas competitivas.



Metas de calidad

Debe de ser

Coherentes con la política de calidad y perseguir la mejora continua y todo el personal debe estar implicado en su consecución: -Medibles -No medibles.

Alta dirección debe garantizar que las metas y objetivos de calidad para satisfacer los requisitos de los clientes se definan, establezcan y mantengan para las funciones, proceso y niveles relevantes en la organización.

Además deben estar perfectamente definidos, para todos los niveles, secciones, departamentos, divisiones.

Identificación de clientes

Es el

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

Actualmente las organizaciones comerciales comienzan a comprender que el alcance de objetivos y metas relacionados con el nivel de ganancias depende de qué tan bien podamos satisfacer las necesidades de los clientes.

También, qué tan proactivos y creativos seamos a la hora de ofrecer nuevas soluciones. En pocas palabras, qué tan bien tratamos a nuestros consumidores.

Identificación de necesidades de los clientes

Siempre

La organización debe monitorear las percepciones de los clientes sobre el grado en que sus necesidades y expectativas se han cumplido. Y debe determinar y desarrollar métodos para recopilar datos, procesar información, evaluar esa información y presentar resultados con respecto a la satisfacción del cliente

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

Control de procesos

El objetivo

Es la obtención de un producto o servicio final, de unas características determinadas de forma que cumpla con las especificaciones y niveles de calidad exigidos por el mercado, cada día más restrictivos.

El sistema de control nos permitirá una operación del proceso más fiable y sencilla, al encargarse de obtener unas condiciones de operación estables, y corregir toda desviación que se pudiera producir en ellas respecto a los valores de ajuste.





HERRAMIENTAS DEL CONTROL DE LA CALIDAD

Son

Métodos que ayudan la resolución de problemas y a la mejora continua de los procesos



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.

Permite analizar el comportamiento de un proceso y compararlo con la norma establecida o variación permitida, para poder emitir un juicio acerca de si se está cumpliendo o no con dicha norma o si se puede llegar a cumplir.

Estratificación

Consiste en

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. Las características comunes son referidas a la información histórica de los datos desde su origen y la situación de la cual se ha tomado.

Los datos se deben clasificar

- Por material y materia prima.
- Por equipos y maquinaria.
- Por operadores.
- Por método de operación o condiciones de operación.
- Por tiempo.
- Ambiente, medio ambiente, clima

Hoja de verificación

Es un formato

Que sirve para registrar, analizar y procesar fácilmente los datos registrados en él. Las condiciones para aplicar eficientemente esta hoja son:

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

Se base

En observar a través del tiempo una característica predeterminada de un producto a la salida de un proceso, lo que servirá para analizar la estabilidad del proceso y para identificar las causas de variación, de manera que se tomen acciones que permitan evitar la recurrencia de defectos.

Nos ayuda cuando necesitamos una herramienta que nos permita vigilar si un proceso se comporta de la misma manera a través del tiempo, es decir, si el proceso es estable; en caso de no serlo, es necesario identificar las fuentes que están originando la desviación, para eliminarles y/o reducirlas.

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.

Para la elaboración del diagrama causa-efecto se sugiere un intercambio franco de ideas a través de la técnica conocida como "tormenta de ideas".

Bibliografía

Lab- Volt. (2014) Instrumentación y control de procesos. Fundamentos del control de procesos. Quebec

Oscar S., Gerardo S. (2005). 7 herramientas básicas de la calidad.

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. Humberto G. (2010). Calidad total y productividad. McGraw-Hill.

Sistema de Aseguramiento de la Calidad. Universidad Central de Chile.

<https://www.normas-iso.com/iso-9001/>

https://www.academia.edu/35226625/Libro_calidad_tota

<https://www.gestion.org/control-de-calidad/>