



**Mi Universidad**

## **Mapa Conceptual**

*Nombre del Alumno: Israel Huerta Yopez*

*Nombre del tema: Unidad III y IV*

*Parcial: Cuarto*

*Nombre de la Materia: Administración de la Calidad*

*Nombre del profesor: Andrea Pulido Arguello*

*Nombre de la Maestría: Administración*

**PLANEACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD**

Los beneficios son

- Mejora continua
- atención amable
- Asegura cumplimiento
- Delimita funciones
- reducción de costos
- Mejora niveles de satisfacción

Sus componentes son

**METAS DE CALIDAD**

Deben ser

- Medibles
- No medibles

Por medio de los cuestionamiento

- ¿Como se va a alcanzar?
- ¿Cuándo se va a alcanzar?
- ¿Quién es el responsable?
- ¿Cuántos indicadores de medida

Deben ser

- 1.-claros
- 2.-medibles
- 3.-alcanzables
- 4.-motivadores

**IDENTIFICACIÓN DE CLIENTES**

Se define como

Un cliente es aquella persona u organización que podría recibir un producto o servicio destinado a esa persona u organización requerida

**IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES DE LOS CLIENTES**

Se dividen en

- Expectativas objetivas
- Expectativas subjetivas

Las expectativas mas relevantes son

- ✓ Los determina el cliente
- ✓ Se basa en resultados
- ✓ Sufre el impacto de las opiniones
- ✓ Depende del estado de animo
- ✓ Se sustenta en la percepción del cliente

**CONTROL DE PROCESOS**

Nos permite

- 1.-mantener el sistema estable
- 2.-conseguir las condiciones de operación
- 3.-trabajar correctamente un amplio abanico
- 4.-manejar las restricciones del equipo

# HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS DE CONTROL DE CALIDAD

Permite obtener información

## HISTOGRAMA Y DISPERSIÓN

Sirve para

Agrupar y organiza los datos de manera que tengan algún significado

Se puede conocer y analizar

- 1.-el comportamiento global de los datos
- 2.-cual es su comportamiento promedio
- 3.-la magnitud de la variación de datos
- 4.-su comportamiento con respecto a la norma

## ESTRATIFICACIÓN

Sirve para

Clasifica los grupos de datos con características comunes

Se clasifica

- por material
- por equipo y maquinaria
- por operadores
- por método de operación
- por tiempo
- por característica

Sirve para

1. Enumerar las partes y los productos
2. La bitácora debe de estar diseñada que se puedan tomar datos en categorías
3. Tomar datos utilizando la hoja de inspección

## HOJA DE VERIFICACIÓN

Debe ser

- 1.-Debe ser sencilla
- 2.-los puntos de verificación debe ser estudiados
- 3.-aclarar la secuencia de datos
- 4.-Tomar las medidas y contramedidas oportunamente
- 5.-reglamentar el método de verificación

Se clasifica

- Investigación
- Verificación
- Registro

## GRAFICO DE CONTROL

Sirve para

Permite vigilar si se comporta de la misma manera a través del tiempo es decir si el proceso es estable

Se puede conocer y analizar

- Grafica de control para el análisis
- Grafico de control para controlar el proceso

## DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO

Esto es

Es una herramienta analítica que nos permite encontrar las causas que generan el problema a través de un análisis sistemático

Fuentes consultadas

**Bibliografía**

- Antología, Administracion de la Calidad . UDS, pag. 08-22