

## LISTA DE COTEJO PARA RESUMEN

DATOS GENERALES			
Nombre del(a) alumno(a): JOSUE JORGE MARCE HIPOLITO			
GRUPO:	701A	CARRERA:	INGENIERIA INDUSTRIAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA	NOMBRE DEL CURSO: GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD
NOMBRE DEL DOCENTE: MII. ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS	FIRMA DEL DOCENTE

### DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

PRODUCTO: <b>RESUMEN DE FILOSOFIAS DE LA CALIDAD</b>	FECHA: <b>30 DE SEPTIEMBRE</b>	PERIODO ESCOLAR: <b>AGOSTO-DICIEMBRE 2024</b>
--	--------------------------------	---

### INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

Revisar las actividades que se solicitan y marque con una X en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" escriba indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

VALOR DEL REACTIVO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4%	Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: <b>a.</b> Buena presentación	X		
8%	<b>b.</b> Faltas de ortografía	X		
2%	<b>c.</b> Lenguaje técnico apropiado	X		
2%	<b>d.</b> Desarrollo coherente del tema	X		
4%	<b>e.</b> Limpieza del trabajo	X		
10%	<b>Enfoque:</b> El Resumen contiene el tema central	X		
50%	<b>Elaboración:</b> Debe partir de una palabra o concepto central del tema en cuestión	X		
20%	<b>Responsabilidad:</b> Entregó el resumen en la fecha y hora señalada.	X		
100%	<b>CALIFICACIÓN</b>	100%		



## Edwards Deming.

Nació el 14 de octubre, en 1921 se graduo en Matemáticas y posteriormente maestría en matemáticas y Física y doctorado en Física, en 1927 trabajo en el departamento de agricultura del gobierno de los E.E.U.U. donde aprendió las técnicas de "control estadístico de procesos" de W. Shewart, en 1940 se hizo responsable del censo de población, aplicando técnicas de muestreo.

En 1947 participo en el censo de población de Japón, en 1950 la JUSE (Union Japonesa de científicos e Ingenieros) lo invitaron a la enseñanza de métodos estadísticos en Japón y asesora a la alta directiva de las empresas, en 10 años entreno a más de 20,000 Ingenieros, en 1951 Japón instituye el premio Deming en la categoría de persona física y de empresa, descubierta, presentandolo en la NBC en un programa con el título "Si Japón puede... porque nosotros no;" murió el 27 de septiembre de 1993.

## Aportación de Deming

Deming destaco el uso del Control estadístico de procesos para la administración de la calidad; motivo a los administradores a tomar decisiones con base en datos estadísticos y a evitar el sobre control en los procesos; Promovió el cambio planeado y sistemático a través del círculo de deming (Shewart) y definió 14 puntos para adoptar



## Control estadístico del proceso

El control estadístico de procesos es un lenguaje matemático con el cual los administradores y operadores pueden entender "lo que las máquinas dicen". ¿Podemos preguntarnos porque ocurren las fallas? y los datos estadísticos del proceso nos darán las respuestas.

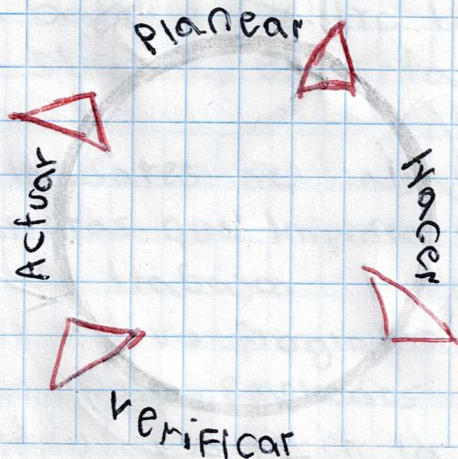
Al apreciar las diferencias, les muestra como tomar decisiones con base en los datos estadísticos del proceso, y así evitar el efecto del sobre control, que ocurre al tomar acciones de corrección motivadas por el efecto de las causas comunes.

## El círculo de Deming o círculo de calidad de Shewhart.

El círculo de Deming o PDCA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar), el círculo de Deming representa los pasos de un cambio planeado, donde las decisiones se toman científicamente, y no con bases en apreciaciones.

El círculo de calidad consiste en cuatro etapas.

**Actuar:** repetir la prueba establecer los cambios



**Planear:** decir el cambio

**Hacer:** efectuar el cambio a pequeña escala

**Verificar:** observar el efecto del cambio.



## Los 14 puntos de Deming

Deming estableció 14 puntos para la construcción de una cultura de administración de la calidad. Sus criterios marcan la pauta a seguir en el nuevo mundo administrativo y busca erradicar las barreras para que el trabajador pueda sentir orgullo por su trabajo, y para que los administradores asuman su responsabilidad respecto de la calidad.

Los 14 puntos de Deming pueden ser aplicados en cualquier tipo de industria.

- 1.- Crear constancia de propósito.
- 2.- Adoptar la nueva filosofía.
- 3.- Terminar con la dependencia de la inspección.
- 4.- Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios.
- 5.- Mejorar el sistema de producción y servicios en forma constante y permanente.
- 6.- Instituir métodos de enfrentamiento en el trabajo.
- 7.- Adoptar e instituir el liderazgo.
- 8.- Expulsar el miedo.
- 9.- Romper las barreras entre los departamentos.
- 10.- Eliminar los slogans, exhortaciones y las metas numéricas.
- 11.- Eliminar estándares de trabajo y metas numéricas.
- 12.- Eliminar barreras que impiden alcanzar el sentimiento de orgullo de trabajo.
- 13.- Instituir un activo programa de educación y auto desarrollo para empleados.
- 14.- Implicar a todo personal en la transformación.



Joseph M. Juran (1904-2008)

Nació en Rumania en 1904 en la ciudad de Braila. En 1951 publicó su primer libro, *El Manual de control de Calidad*, que lo encumbró internacionalmente. En el primer capítulo del manual, titulado *La economía de la Calidad* presentó su famosa analogía de los costos de la calidad: "Hay oro en la mina".

En 1971 fundó el Instituto Juran que se dedica al entrenamiento de personal en el área de calidad.

Entre la literatura más conocida se encuentra el *Quality Control Handbook, a quality planning and Analysis y Management of quality control*, que han sido traducidos a 13 idiomas y difundidos en más de 30 países.

Sus conferencias tienen un fuerte contenido administrativo enfocado en la planeación, organización y responsabilidades de la administración de la calidad, enfatizando que el control de la calidad debe realizarse como una parte integral del control administrativo.

Ha recibido más de 30 medallas honoríficas en 12 países y, como Deming, la más alta condecoración que puede obtener un ciudadano extranjero en Japón: la segunda orden del tesoro sagrado, que le fue entregado por el emperador, como reconocimiento al desarrollo del control de calidad en el Japón y la facilitación de los lazos de amistad.



## Aportación de Juran

SU "Trilogía de la calidad," consiste en planeación de la calidad; el concepto de "autocontrol" y la "secuencia universal de mejoramiento".

Cuando cumplen todas las necesidades del cliente, se dice que el producto o servicio es vendible.

- \* La adecuación al uso.
- \* La calidad de diseño.
- \* La calidad de conformancia.
- \* La disponibilidad.
- \* El servicio técnico.

## La trilogía de la calidad

De acuerdo con Juran, el mejoramiento de la calidad se compone de tres tipos de acciones:

- \* control de calidad
- \* Mejora de nivel o cambio significativo (break-through)

En un proceso existen, se empieza con las acciones de control y en uno nuevo, con las de planeación.

- \* Acciones de control
- \* Acciones de mejora de nivel
- \* Acciones de planeación de calidad.



## Mapa de la planeación de la calidad

El "mapa de la planeación de la calidad" de Juran consiste en los siguientes pasos:

- Identificar quién es el cliente.
- Determinar las necesidades de los clientes.
- Traducir esas necesidades al lenguaje de la compañía.
- Desarrollar un producto que pueda responder a esas necesidades.
- Optimizar las características del producto, de forma que cubran las necesidades de la empresa y del cliente.
- Desarrollar un proceso que pueda producir el producto.
- Optimizar el proceso.
- Probar que el proceso pueda producir el producto en condiciones normales de operación.
- Transferir el proceso a operación.

Otros elementos clave en la implementación de la estrategia de planeación de calidad en toda la compañía son:

- Establecer metas de calidad.
- Elaborar herramientas para la medición de la calidad.
- Planear procesos capaces de alcanzar las metas de calidad en condiciones de operación normales.
- Mejora continua en los resultados, incrementando el valor de la compañía; precios especiales y reducción del rango de error, tanto en los procesos de fabricación como la administración.
- Autocontrol.

**Autocontrol:** es un término aplicable tanto a la generación de una compañía como a una persona.



### Secuencia Universal de Mejoramiento

- 1.- Probar que el cambio, significativo es necesario, por lo que hay que crear una actitud que favorezca un programa de cambio
- 2.- Identificar los proyectos vitales que justifican el esfuerzo para alcanzar una mejora.
- 3.- Organizarse para asegurar los nuevos conocimientos requeridos
- 4.- Diagnostico o analisis del comportamiento actual.
- 5.- Negociar con la resistencia a los cambios tecnologicos
- 6.- Tomar acciones para implementar la mejora
- 7.- Instituir los controles necesarios para asegurar los nuevos niveles de desempeño



Philip Bayard Crosby (1926-2001)

Conocido por su concepto de cero defectos.

Se ha distinguido por ser un excelente vendedor de los conceptos de calidad total en las empresas.

En 1979 publicó su libro "La calidad es gratis"

en el cual concibe que el gasto para asegurar la calidad de un producto, como la inversión de mayor rentabilidad que una compañía puede hacer de tal forma que la calidad se paga sola.

"La calidad no cuesta, es gratis" Crosby dice que "hacer las cosas bien la primera vez" no añade costos al producto o al servicio; pero si se hace mal, hay que corregirlas posteriormente, y esto si representa costos extras para el productor y el cliente.

Crosby publicó otro bestseller llamado "Calidad sin lágrimas", en el cual explica como el involucramiento de toda la organización en el proceso de calidad se resume en trabajo en equipo. Para Crosby, la calidad es una nueva forma de administrar en las empresas:

"Administración por calidad" Es decir la calidad es principal responsabilidad de los directivos y de todos los empleados de la organización, desde el más alto hasta el más bajo nivel.



## Aportación de Crosby

### Los cuatro fundamentos o principios de la calidad

- 1.- La calidad se define como el cumplimiento con los requisitos, no como la excelencia.
- 2.- El sistema para asegurar la calidad es la prevención no la evaluación.
- 3.- El estándar de desempeño tiene que ser cero defectos, no el "asi está bien"
- 4.- La calidad se mide por los costos del incumplimiento, no los índices. Expresados de otra forma estos principios pueden quedar.

### Patrón de los problemas de calidad.

- \* Los productos o servicios contienen alguna variante respecto a los requisitos acordados.
- \* Vasta organización de servicios de post-venta, ayudando al cliente a usar el producto o servicio.
- \* Idea diferente de cada empleado en cuanto a la importancia de la calidad.
- \* La dirección no tiene idea del precio del incumplimiento.
- \* La dirección cree que el problema lo originan los empleados de menor categoría.

### Administración por calidad

Es necesario que los empleados sigan un programa de mejora de la calidad y sigan los 14 pasos de la administración por calidad.



## Los 14 pasos de Administración por Calidad (Crosby)

- 1.- Establecer el compromiso de la dirección por calidad.
- 2.- Formar el equipo para la mejora de la calidad (EMC)
- 3.- Capacitar al personal en el tema de la calidad
- 4.- Establecer Mediciones de calidad
- 5.- Evaluar los costos de calidad
- 6.- Crear conciencia sobre la calidad
- 7.- Tomar acciones correctivas
- 8.- Planificar el "día cero defectos"
- 9.- Festear el "día cero defectos"
- 10.- Establecer metas
- 11.- Eliminar las causas del error
- 12.- Dar reconocimiento
- 13.- Formar consejos de calidad
- 14.- Repetir todo el proceso.



## Kaoru Ishikawa (1915-1989)

Buro japonés de la calidad, especialista en la administración de empresas y experto en el control de calidad.

Apartir de 1949, participo en la la promoción del control de calidad, y desde entonces trabajo como consultor de diferentes empresas. en 1952 Japón entro en la ISO. Ishikawa se incorporó a ella en 1960 y desde 1977 fue presidente de la delegación de Japón.

Llego a obtener el premio Deming y un reconocimiento de la ASQC (American Society for Quality Control)

## Aportación de Kaoru Ishikawa

Destaco las diferencias entre los estilos de administración japonesa y occidentales. Su principal hipótesis fue diferenciar características culturales en ambas sociedades, fueran claves en el éxito japonés en calidad.

Sus principales ideas estan en su libro, ¿que es el control total de calidad?; la modalidad japonesa indica que el control total de calidad (CTC)

Las "7 herramientas básicas de la calidad"



## Las 7 herramientas básicas para la administración de la calidad.

- 1.- Elaboración de graficas del Flujo del proceso (lo que se hace).
- 2.- Graficas de estratificación (con qué frecuencia se hace).
- 3.- Histograma (visión grafica de la variación)
- 4.- Analisis de Pareto (clasificación de problema)
- 5.- Analisis de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa (lo que ocasiona los problemas)
- 6.- Diagrama de dispersión (definición de la relaciones)
- 7.- Graficas de control (medición y control de la variación)

## Principios de calidad según Ishikawa

- 1.- La calidad empieza con la educación y termina con la educación
- 2.- El primer paso de la calidad es conocer las necesidades de los clientes
- 3.- El estado ideal del control de la calidad ocurre cuando ya no se necesita la inspección
- 4.- Eliminar la causa raíz y no los síntomas
- 5.- El control de la calidad es responsabilidad de todos los trabajadores y en todas las áreas,
- 6.- NO confundir los medios con los objetivos.
- 7.- Ponga la calidad en primer termino y dirija su vista a las utilidades a largo plazo.
- 8.- La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad
- 9.- La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten hechos
- 10.- El 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de analisis.



## Genichi Taguchi (1924-2012)

Nació en la ciudad textil de Tokamachi, donde estudia inicialmente Ingeniería textil.

Taguchi pasó doce años en la elaboración de métodos para mejorar la calidad y fiabilidad. Durante la década de 1950, colaboró ampliamente y en 1984-1985 fue profesor visitante en el Instituto de estadística de la India, donde trabajó con R. A. Fisher y Walter A. Shewhart. Desde 1982, Genichi Taguchi ha sido asesor del Instituto Japonés de normas, y el director ejecutivo del Instituto de América de proveedores, una organización internacional de consultoría.

## Aportaciones de Taguchi.

### Diseño robusto según Taguchi

Taguchi creó el concepto de "diseño robusto". Cada vez que se diseña un producto o servicio, se hace pensando en que va a cumplir con las necesidades de los clientes, pero siempre dentro de un cierto estándar, a esto se le llama "calidad aceptable".

Taguchi propone que el diseño se haga mayor énfasis en las necesidades que le interesan al consumidor.



## Función de pérdida de Taguchi

Taguchi trató de orientar a los fabricantes para que disminuyeran las variaciones en la calidad. La función de pérdida de Taguchi es una parábola que relaciona la desviación estándar entre el óptimo de calidad y los costos.

Es la llamada zona de tolerancia. El objetivo, es diseñar productos dentro de esta zona.



## Shigeo Shingo (1909-1990)

Uno de los líderes en prácticas de fabricación en el sistema de producción Toyota. Formalizó el cero control de calidad, que resalta mucho la utilización de los poka yoke. Durante los 40, estudio y aplico el control estadístico de la calidad.

En 1977, tras una visita a la planta de la división de lavadoras de Matsushita, se consiguió un mes entero sin fallos en una línea de montaje.

## Aportación de Shingo

### El sistema de producción Toyota y el justo a tiempo

- Los defectos de producción se reducen a cero, ya que al presentarse se detiene la producción, hasta eliminar sus causas.
- Al reducir a cero los defectos, los desperdicios de materias primas por productos rechazados se reducen a cero y los consumos en energéticos y otros materiales consumibles se reducen al mínimo.
- Las fábricas ocupan menos espacios porque no tienen que guardar inventarios en proceso ni materiales desviados o defectuosos.
- El sistema de producción se obliga a trabajar sin defectos.



## El sistema de "jalar vs Empujar"

El concepto de jalar contra empujar se refiere a uno no debe producir una pieza para la línea siguiente, si ésta no la necesita. Las estaciones trabajan empleando "Kamban", es decir, targetas que indican cuando la siguiente línea requiere que le envíen materia prima.



## GUIA DE OBSERVACIÓN PARA EXPOSICION

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA		NOMBRE DEL CURSO: <b>GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD</b>		
NOMBRE DEL DOCENTE: MII. ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS		TEMA: <b>FILOSOFOS DE CALIDAD</b>		
OBJETIVO DE LA PRÁCTICA: RETROALIMENTAR Y AMPLIAR CONOCIMIENTO SOBRE FILOSOFIAS DE CALIDAD "PHILIP B. CROSBY				
<b>DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN</b>				
NOMBRE DE LOS ALUMNOS: 1.- <u>JOSUE JORGE MARCE HIPOLITO.</u> 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____	NO. DE CONTROL: 1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____	FIRMA DEL ALUMNO: 1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____		
<b>INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN</b>				
Revisar los documentos o actividades que se solicitan y marque con una X en los apartados "SI" cuando la evidencia a evaluar se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" ocúpela cuando tenga que hacer comentarios referentes a lo observado.				
VALOR DEL REACTIVO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
<b>25%</b>	Dominio del tema (divagaciones, claridad y uso de ejemplos)	X		
<b>2%</b>	Orden y claridad en la exposición	X		
<b>2%</b>	Dominio del auditorio	X		
<b>5%</b>	Material utilizado	X		
<b>2%</b>	Dicción	X		
<b>2%</b>	Manejo del tiempo	X		
<b>2%</b>	Presentación: limpieza y formalidad	X		
<b>40%</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>			40%





INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE  
SAN ANDRÉS TUXTLA



# GESTION DE LOS SITEMA DE CALIDAD

GESTION DE LOS SISTEMA DE CALIDAD

ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS

701 B

-JOSUE JORGE MARCE HIPOLITO

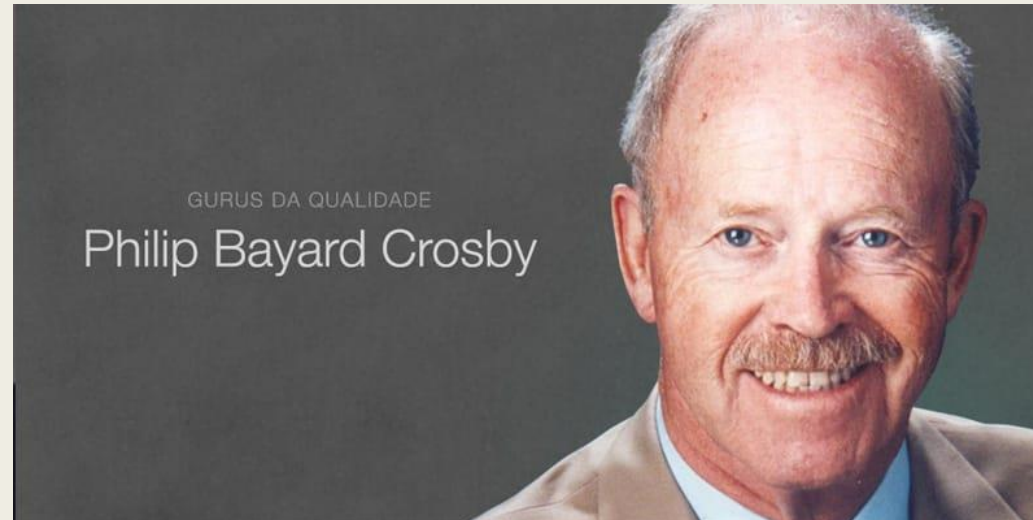




INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE  
SAN ANDRÉS TUXTLA



# PRECURSORES Y FILOSOFÍAS DE LA CALIDAD “PHILIP B. CROSBY





# PHILIP BAYARD CROSBY (1926 – 2001)

## CONOCIDO POR EL:

- CONCEPTO DE CERO DEFECTOS.
- POR SER UN EXCELENTE VENDEDOR DE LOS CONCEPTOS DE LA CALIDAD A LAS EMPRESAS.
- SUS LIBROS “LA CALIDAD ES GRATIS Y CALIDAD SIN LAGRIMAS”.
- SU APOTANCION DE LOS CUATRO FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD.



# LA CALIDAD ES GRATIS

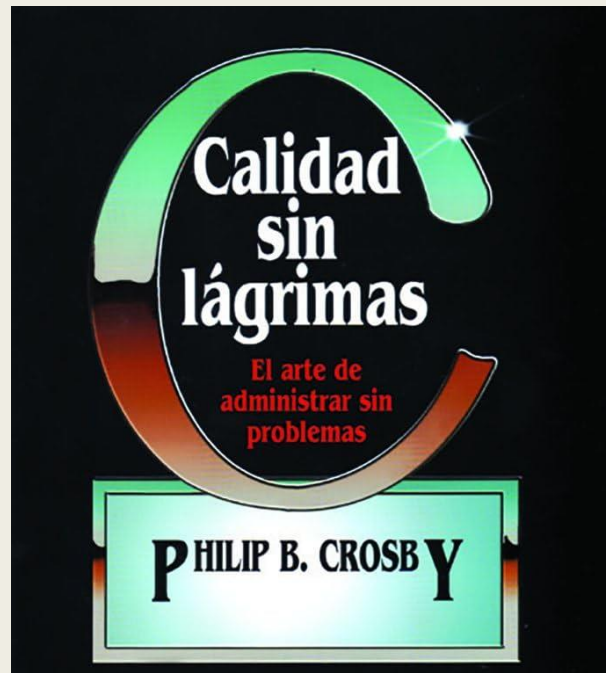
- EL GASTO PARA ASEGURAR LA CALIDAD DE UN PRODUCTO ES LA INVERNCION DE MAYOR RENTABILIDAD DE UNA COMPAÑÍA DE FORMA QUE LA CALIDAD SE PAGA SOLA CON SUS BENEFICIOS DE AQUÍ LA AFIRMACION QUE **“LA CALIDAD NO CUESTA ES GRATIS”**
- CROSBY DICE QUE “HACER LAS COSAS BIEN A LA PRIMERA” NO AÑADE COSTOS AL PRODUCTO O AL SERVICIO
- PERO SI ESTO SALE MAL, HAY QUE CORREGIR POSTERIORMENTE Y ESTO SI REPRESENTA COSTOS EXTRAS PARA EL PRODUCTOR Y EL CLIENTE

SEGÚN ESTIMACIONES LAS ORGANIZACIONES QUE NO APLICAN LA ADMINISTRACION DE CALIDAD GASTAN ENTRE UN 20% Y UN 40% DE SUS VENTAS EN TRABAJOS DE DESPERDICIOS DESCUENTOS POR CALIDAD INFERIOR Y PAGOS DE GRANTIAS



# CALIDAD SIN LAGRIMAS

- EXPLICA EL INVOLUCRAMIENTO DE TODA LA ORGANIZACIÓN EN LOS PROCESOS DE CALIDAD ESTO SE RESUME EN TRABAJO EN EQUIPO



## CONCEPTO

PARA CROSBY LA CALIDAD ES LA NUEVA FORMA DE ADMINISTRAR LAS EMPRESAS

## “ADMINISTRACION DE CALIDAD”

LA CALIDAD ES LA PRINCIPAL RESPONSABILIDAD DE TODOS, DESDE EL PUESTO MAS ALTO HASTA EL NIVEL MAS BAJO



# APORTACION DE CROSBY LOS CUATRO FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD



- 1.- La calidad se define como el cumplimiento con los requisitos
- 2.-El sistema para asegurar la calidad es la prevención, no la evaluación
- 3.-El estándar de desempeño tiene que ser cero defectos, no el “asi esta bien“
- 4.-La calidad se mide por los costos del incumplimiento, no los índices.



# Patrones de los problemas de calidad

- Los productos o servicios contiene alguna variante respecto de los requisitos acordados.
- Vasta organización de servicios de post-venta, ayudando al cliente a usar el producto o servicio
- Idea diferente de cada empleado en cuanto a la importancia de la calidad
- La dirección no tiene idea del precio del cumplimiento
- La dirección cree que el problema lo originan los empleados de menor categoría



## ADMINISTRACION POR CALIDAD

### PROGRAMA DE MEJORA DE LA CALIDAD LOS SIGUIENTES 14 PASOS DE LA ADM. DE CALIDAD

1.-Establecer el compromiso de la dirección con la calidad

2.-Formar el equipo para la mejora de la calidad (EMC)

3.-Capacitar al personal en el tema de la calidad

4.-Establecer mediciones de la calidad

5.-Evaluar los costos de la calidad

6.-Crear conciencia sobre la calidad

7.-Tomar acciones correctivas

8.-Planificar el “día cero defectos”

9.-Festejar el “día cero defectos”

10.-Establecer metas

11.-Eliminar las causas del error

12.-dar reconocimiento

13.-formar consejos de calidad

14.-repetir todo el proceso



## LISTA DE COTEJO PARA MAPA CONCEPTUAL

DATOS GENERALES				
Nombre del(a) alumno(a): JOSUE JORGE MARCE HIPOLITO				
GRUPO:	701B	CARRERA:	INGENIERIA INDUSTRIAL	
INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA		NOMBRE DEL CURSO: GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD		
NOMBRE DEL DOCENTE: MII. ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS		FIRMA DEL DOCENTE		
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN				
PRODUCTO: MAPA CONCEPTUAL	FECHA: 30 DE SEPTIEMBRE	PERIODO ESCOLAR: AGOS-DIC 2024		
INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN				
Revisar las actividades que se solicitan y marque con una X en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" escriba indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.				
VALOR DEL REACTIVO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4%	Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: <b>a.</b> Buena presentación	X		
8%	<b>b.</b> Organización	X		
2%	<b>c.</b> Palabras clave	X		
2%	<b>d.</b> Agrupamiento	X		
4%	<b>e.</b> Memoria Visual (colores, símbolos, flechas, grupos de palabras resaltadas)	X		
10%	<b>Enfoque:</b> El mapa contiene el nombre del tema	X		
50%	<b>Elaboración:</b> Debe partir de una palabra o concepto central (en un cuadro u óvalo),	X		
20%	<b>Responsabilidad:</b> Entregó el Mapa Conceptual en la fecha y hora señalada.	X		
100%	<b>CALIFICACIÓN</b>	100%		



**Instituto Tecnológico Superior de San Andrés Tuxtla**



**Carrera**

INGENIERIA INDUSTRIAL

**Nombre de la materia**

GESTION DE LOS SITEMA DE CALIDAD

**Actividad**

MAPA CONCEPTUAL

**Nombres del alumno**

Josué Jorge Marce Hipólito

**Nombre del docente**

ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS

**30 septiembre 2024**



# LA INNOVACION COMO FACTOR DE COMPETITIVIDAD

La innovación ofrece al mercado nuevos productos/servicios que se adapten a las necesidades reales o percibida por los clientes mejor que las opciones alternativas ofrecidas por los competidores.

## LA INNOVACIÓN DE PROCESOS

Aumenta la productividad de los factores de producción al aumentar o disminuir los costos. Hace flexible los precios y proporciona un aumento de calidad y factibilidad de los productos.

Algunas veces preparan el camino a nuevos productos.

## LA INNOVACION DE PRODUCTOS (O SERVICIOS)

Favorece la diferenciación mediante productos competitivos y reduce la competencia por precios o costes.

Se consigue más:

- ✚ Calidad
- ✚ Rendimiento más alto
- ✚ Mejor servicio
- ✚ Tiempos cortos de respuesta
- ✚ Funciones adecuadas
- ✚ Mayor ergonomía
- ✚ Seguridad
- ✚ fiabilidad

## LA INNOVACION ORGANIZATIVA Y EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS

Son condiciones previas necesarias para asegurar el éxito de otros tipos de innovación junto con la capacidad de anticipar la demanda y las tendencias de mercado.

## LA INNOVACION DE MARKETING

Es la implementación de un nuevo método de marketing, incluyendo cambios significativos en el diseño o embalaje, la forma de venta del producto (franquiciado, venta directa, etc.), la promoción del producto.



## LISTA DE COTEJO PARA ENSAYO

DATOS GENERALES			
Nombre del(a) alumno(a): JOSUE JORGE MARCE HIPOLITO			
GRUPO:	701A	CARRERA:	INGENIERIA INDUSTRIAL

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA	NOMBRE DEL CURSO: GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD
NOMBRE DEL DOCENTE: ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS	FIRMA DEL DOCENTE

### DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN

PRODUCTO: ENSAYO	FECHA: 30 DE SEPTIEMBRE	PERIODO ESCOLAR: AGOS-DIC 2024
---------------------	-------------------------	--------------------------------

### INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN

Revisar las actividades que se solicitan y marque con una X en los apartados "SI" cuando la evidencia se cumple; en caso contrario marque "NO". En la columna "OBSERVACIONES" escriba indicaciones que puedan ayudar al alumno a saber cuáles son las condiciones no cumplidas, si fuese necesario.

VALOR DEL REACTIVO	CARACTERÍSTICA A CUMPLIR (REACTIVO)	CUMPLE		OBSERVACIONES
		SI	NO	
4%	Presentación El trabajo cumple con los requisitos de: <b>a.</b> Buena presentación	✓		
8%	<b>b.</b> Faltas de ortografía	✓		
2%	<b>c.</b> Introducción	✓		
2%	<b>d.</b> Desarrollo coherente del tema	✓		
4%	<b>e.</b> Conclusión	✓		
10%	<b>Enfoque:</b> Exposición y análisis del tema, se plantean las ideas propias y se sustentan con información de libros, revistas, etc	✓		
50%	<b>Elaboración:</b> Explicación de su relevancia y se plantea el enfoque con el cual se le va a tratar, incluyendo una proposición.	✓		
20%	<b>Responsabilidad:</b> Entregó el Ensayo en la fecha y hora señalada.	✓		
100%	<b>CALIFICACIÓN</b>	100* .10= 10%		



## La calidad como Estrategia competitiva

En el contexto actual de globalización y competencia feroz, las empresas enfrentan el desafío de diferenciarse y mantener su posición en el mercado. Una de las estrategias más efectivas para lograr este objetivo es la implementación de políticas de calidad. La calidad no solo se refiere a la existencia de un producto o servicio, sino que también abarca procesos.

## La calidad como diferenciador

La calidad se representa como un diferenciador clave en un mercado saturado. Los comentarios de los consumidores son cada vez más exigentes y están dispuestos a pagar más por productos que perciben como de alta calidad.

Esto ha llevado a las empresas a adoptar estándares de calidad más estrictos, no solo para cumplir con las expectativas del cliente, sino también para superar a la competencia. Por ejemplo, Toyota y Apple han construido su reputación entorno a la calidad lo que les ha permitido no solo retener a sus clientes si no también atraer a nuevos consumidores.

Además la calidad puede convertirse en una barrera de entrada para nuevos competidores.

Empresas que logran consolidar su calidad pueden disfrutar de una lealtad del cliente.



## Beneficios de Implementar estrategias de calidad

La implementación de estrategias de calidad, no solo mejora la percepción del cliente, sino que también conlleva a numerosos beneficios internos.

En primer lugar, una mayor calidad suele traducirse en una reducción de costo, productos defectuosos o servicios insatisfactorios generan devoluciones y reparaciones lo que conlleva un gasto considerable para la empresa.

### Conclusión.

La calidad se ha colocado como una estrategia competitiva, esencial en el panorama empresarial actual. Su capacidad para diferenciar productos y servicios, mejorar la eficiencia operativa y fomentar una cultura organizacional positiva son algunas razones por las cuales las empresas deben priorizar la calidad en sus estrategias.