

LISTA DE COTEJO PARA RESUMEN

DATOS GENERALES				
Nombre del(a) alumno(a): ALEJANDRA TEPOX DE JESUS				
GRUPO:	701B	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: RESUMEN	FECHA: 29 DE SEPTIEMBRE 2025	PERIODO ESCOLAR: AGOSTO- DIC 2025		
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: a. Buena presentación	✓		
8%	b. Faltas de ortografía	✓		
2%	c. Lenguaje técnico apropiado	✓		
2%	d. Desarrollo coherente del tema	✓		
4%	e. Limpieza del trabajo	✓		
10%	Enfoque: El Resumen contiene el tema central	✓		
50%	Elaboración: Debe partir de una palabra o concepto central del tema en cuestión	✓		
20%	Responsabilidad: Entregó el resumen en la fecha y hora señalada.	✓		
100%	CALIFICACIÓN	100%		

RESUMEN.

PRECURSORES Y FILOSOFÍAS DE LA CALIDAD.

GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD.
DOCENTE: ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS.
ALUMNA: ALEJANDRA TEPOX DE JESUS.
GRDO Y GRUPO: 701 B

Resumen

Filosofos:

Walter

Edward Deming.

Nació el 14 de Octubre de 1921. Fue un matemático y doctor en Física, Considerado en Japón héroe nacional por su contribución a la calidad japonesa. Impulso al uso del control estadístico de procesos para la administración de calidad.

Definió 14 puntos que se deben adoptar para asegurar la posición competitiva de sus empresas. La nueva Filosofía de negocios busca la pertenencia a largo plazo.

Control estadístico del proceso.

Lenguaje matemático con el que administradores y operadores pueden entender lo que las máquinas dicen. Deming enseñó a utilizar las gráficas de control para descubrir cuando los procesos tienen variaciones comunes o especiales, así como, al apreciar las diferencias, les muestra cómo tomar decisiones con base a datos estadísticos del proceso.

Círculo de Deming o Círculo de calidad de Shewart.

Representa los pasos de un cambio planificado, donde las decisiones se toman científicamente, y no con base en apreciaciones.

- Planear.
- Hacer.
- Verificar.
- Actuar.

DREAM • BELIEVE • ACHIEVE

1. Planear: Primero se define la visión o metas, posteriormente se realiza un diagnóstico para determinar la situación actual y se define su problemática o áreas de mejora, después se define una teoría de solución, finalmente se define un plan de trabajo a implementar y se prueba la teoría de solución.

2. Hacer: Se pone en práctica el plan de trabajo planeado, estableciendo algún control de seguimiento para asegurar el apego al programa.

3. Verificar: Se validan los resultados obtenidos y se comparan con los planeados.

4. Actuar: Si los resultados se lograron se documentan los datos - cambios realizados para asegurar la continuidad de los beneficios.

1. Puntos de deming.

• Crear constancia de propósito: Crear un plan para ser competitivo y asegurar la pertenencia del negocio a corto, mediano y largo plazo.

• Adoptar la nueva Filosofía: El cambio de cultura lleva tiempo y constancia de propósito.

• Terminar con la dependencia de la inspección: El nuevo objetivo de la inspección es la auditoria para comprobar las medidas preventivas y detectar cambios del proceso.

• Terminar con la práctica de decidir negocios con base en los precios: El precio de un producto no tiene significado si no cumple con la medida de calidad por la que se está comprando.

• Mejorar el sistema de producción y servicios en forma constante y permanente: Un número

Continúa en la calidad productiva con mejora continua en la productividad.

• Instituir métodos de entrenamiento en el trabajo:

El entrenamiento debe ser elaborado de métodos estadísticos que permitan decidir cuando es completo y cuando no.

• Adaptar e instituir el liderazgo: Eliminar las barreras que impiden al trabajador hacer sus tareas con orgullo.

• Expulsar el miedo: El personal debe sentirse seguro y no tener miedo a expresar sus ideas, aclarar dudas o informar acerca de las condiciones que dañan la calidad y la productividad.

• Romper las barreras entre los departamentos: Equipos integrados con personal de áreas diferentes para obtener logros importantes en el diseño, calidad, costos y servicios de los productos.

• Eliminar los slogans, exhortaciones y metas numéricas: Se requiere una guía proporcionada por la gerencia para el mejoramiento del trabajo.

• Eliminar estándares de trabajo y metas numéricas: Las metas que toman en cuenta solo la cantidad, ignorando la calidad, son una garantía de ineficiencia y alto costo.

• Eliminar barreras que impiden alcanzar el sentimiento de orgullo al trabajador: La administración puede eliminar las barreras que impiden al trabajador sentir orgullo por el trabajo que desarrolla.

• Instituir un activo programa en educación y mejoramiento para empleados: Capacitar al personal en el uso de la estadística y su aplicación en sus tareas de compras, calidad, ventas, etc.

• Implicar a todo el personal en la transformación:

DREAM • BELIEVE • ACHIEVE

Desarrollar una estructura de calidad que eventualmente pueda desarrollar sus funciones sin la necesidad de su presencia.

• **Josep M. Joan.**

Nació en 1904, fue un ingeniero en Electrónica y Derecho. Enfatizó que el control de la calidad debe realizarse como una parte integral del control administrativo. Recibió más de 30 medallas honoríficas en 12 países.

Aspertos en el mensaje de calidad de Joan.

• La adecuación al uso: Características de un producto que el usuario reconoce que lo benefician. Es determinada por el usuario.

Calidad de diseño: asegura que el producto diseñado satisfaga las necesidades del usuario y que se diseñe contemple el uso que se le va a dar.

Calidad de conformancia: que el producto o servicio se ajuste a las características diseñadas y que se cumplan las especificaciones de proceso y de diseño.

Disponibilidad: Se define durante el uso del producto y tiene que ver con su desempeño y su vida útil.

● La triología de la calidad: El mejoramiento de la calidad se compone de 3 tipos de acciones:

Acciones de control: un proceso no se puede mejorar si antes no está bajo control, su variación debe tener un comportamiento normal.

Acciones de mejora de nivel: Cambios en el proceso que nos permitan alcanzar mejores niveles promedio de calidad.

Acciones de planeación de calidad: integrar los cambios y nuevos diseños de forma permanente a la operación normal del proceso, buscando asegurar no perder lo ganado.

● Plana de la planeación de la calidad: "La calidad no se da por accidente, debe ser planeada".

La planeación de la calidad es el proceso de preparación para alcanzar objetivos de calidad. Pasos:

- Identificar quién es el cliente.
- Determinar las necesidades de los clientes.
- Traducirlas al lenguaje de la compañía.
- Desarrollar un producto que pueda responderlas.
- 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 pueda producir el producto en condiciones normales de operación.
- Transferir el proceso a operación.

Elementos clave en la implantación de la estrategia de planeación de calidad.

- Establecer metas de calidad.
- Elaborar herramientas para la medición de la calidad.
- Planear procesos capaces de alcanzar las metas.
- Mejoras continuas en los resultados.
- Autocontrol.

Autocontrol: Cuando el trabajo se organiza de manera que le permita a una persona tener control total sobre el logro del resultado planeado.

Secuencia Universal de mejoramiento:

- Probar que el cambio significativo es necesario.
- Identificar los proyectos vitales que justifiquen el esfuerzo para alcanzar una mejora.
- Organizarse para asegurar los nuevos conocimientos requeridos.
- Diagnóstico o análisis del comportamiento actual.
- Negociar con la resistencia a los cambios tecnológicos.
- Tomar acciones para implementar la mejora.
- Instituir los controles para asegurar los nuevos niveles de desempeño.

Philip Breyant Crosby

Nació en 1926, conocido por su concepto de Cero defectos. Fue consultor en calidad y publicó su libro La calidad es gratis. Crosby dice que "hacer las cosas bien la primera vez" no añade costo al producto o al servicio; pero, si se hacen mal, hay que corregirlas posteriormente y esto sí representa costo extra para el productor y el cliente.

Para Crosby, la calidad es la nueva forma de administrar en las empresas: "administración por calidad."

A

Definición:

- Los cuatro Fundamentos o principios de la calidad.

¿Qué es?

Definición:

Cumplimiento de requisitos del cliente. Nada de excelencia.

¿Cómo se hace?

Método:

Prevención: Calidad elimina los errores antes de que ocurran.

¿Cuál es el nivel de excelencia?

Estándar:

Cero defectos.

No perfecto. Cumple dos de la primera vez.

¿Cómo se mide?

Medición:

Costo de incumplimiento. Calcular costos de hacer mal las cosas.

- Patrón de los problemas de calidad.

DREAM • BELIEVE • ACHIEVE



Se presentan en el desarrollo de productos o procesos.

- Contienen alguna variante respecto de los requisitos acordados.

- La dirección debe estar en contacto con 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.

- 1.4 Administración por calidad.

Para aplicar los cuatro principios Fundamentales se deben seguir los 14 pasos de la administración por calidad:

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

2. Formar el equipo para la mejora de la calidad.

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. Ejecutar 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.

TRUST YOURSELF

Kaoru Ishikawa

(Jefe) Japonés de la calidad, especialista en la administración de empresas y experto en el control de calidad. Sus aportaciones no solo se centraron en herramientas técnicas, sino también en una filosofía de gestión enfocada en las personas, la cultura organizacional y la mejora continua.

Filosofía de la calidad.

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

1. Gráficos del Flujo del proceso (lo que se hace).
2. Gráficos de estratificación (con que frecuencia se hace).
3. Histograma (visión gráfica de la variación).
4. Análisis de Pareto (clasificación de problemas).
5. Análisis de causa y efecto o Diagrama de Ishikawa (lo que ocasiona los problemas).
6. Diagrama de dispersión (definición de relaciones).
7. Gráficos de control (medición y control de la variación).

2. Control de calidad en toda la empresa:

- Involucrar a todos los niveles jerárquicos y a todas las áreas.
- Calidad es también cultural y humano.

3. Desarrollo de los círculos de calidad.

- Trabajo en equipo.
- Participación activa de los empleados.
- Sentido de pertenencia y compromiso.

4. Diagrama de causa y efecto.

- Los problemas no surgen de manera aislada.

DREAM • BELIEVE • ACHIEVE

Sino de un sistema de causas interrelacionadas.

5. Enfoque en la educación y capacitación.

• La calidad empieza y termina con la educación.

6. Satisfacción del cliente y de la sociedad.

• Las empresas tienen una responsabilidad Social.

7. Filosofía del cero defectos.

• Hacerlo bien a la primera vez.

• Genichi Taguchi.

La filosofía de Genichi Taguchi transforma la calidad en una disciplina estratégica, enfocada en prevenir defectos desde el diseño, minimizar la variabilidad y considerar el impacto económico y social de los productos.

1. Filosofía del costo de la calidad.

Redefinición la calidad como el grado de pérdida que un producto causa a la sociedad desde que se envía hasta su vida útil.

Introdujo el concepto de Función de Pérdida de Taguchi: la meta no es cumplir tolerancias, sino alcanzar el valor nominal u óptimo.

2. Diseño Robusto: la calidad debe diseñarse desde el origen. Un producto o proceso es de calidad si funciona correctamente bajo diferentes condiciones.

3. Reducción de la variabilidad: los procesos deben diseñarse de forma que el desempeño del producto sea insensible a factores incontrolables.

4. Diseño de experimentos (Método Taguchi):

TRUST YOURSELF

Esta metodología ayuda a encontrar la mejor combinación de parámetros sin necesidad de realizar pruebas excesivas.

5. Filosofía de mejora continua: la calidad no es un objetivo alcanzable, sino una búsqueda constante de perfección.

6. Contribución a la competitividad: la calidad bien gestionada reduce costos, aumenta la satisfacción del cliente y mejora la posición competitiva.

Shigeo

Shingo

Aportó una visión práctica y humana de la calidad, basada en la prevención de errores, la eficiencia de los procesos y la participación de los trabajadores.

Circa las 80s ideas, surgieron prácticas clave del Lean Manufacturing que hoy son universales.

Filosofía

de cero defectos.

Introdujo la idea de que es posible alcanzar el cero defectos mediante sistemas a prueba de errores. La clave está en prevenir defectos en lugar de corregirlos.

• Poka-Yoke (Dispositivos a prueba de errores): Son mecanismos simples que evitan que los operarios cometan errores o aseguran que los detecten de inmediato. "No confíes en la perfección humana, diseña procesos que hagan imposible cometer errores".

• SMED (Single Minute Exchange of Die): Desarrollada para reducir los tiempos de cambio de herramientas en máquinas. "La rapidez en los cambios de herramientas incrementa la flexibilidad, reduce inventarios y aumenta la calidad".

• Diferencia entre Errores y Defectos:

DREAM • BELIEVE • ACHIEVE

Error humano: inevitable, todos podemos equivocarnos.
 Defectos: evitables, porque en sistema robusto debe detectarse el error antes de que llegue al cliente.

- Contribución al Justo a Tiempo (JIT): Basta eliminar desperdicios, producir lo necesario en el momento exacto y reducir inventarios.

- Calidad se garantiza en la línea: la producción con la demanda real.

- Inspección en la fuente: debe hacerse en el origen del proceso y no al final de la línea.

- Mejora Continua y respeto por el trabajador: los trabajadores no solo son operarios, sino agentes activos de la mejora.

Yoshio Kondo.

Aportó una dimensión humanista y motivacional a la calidad, destacando que el éxito de cualquier sistema de calidad depende de personas motivadas, creativas y satisfechas, capaces de aportar lo mejor de sí mismas al proceso de mejora continua.

Aportaciones:

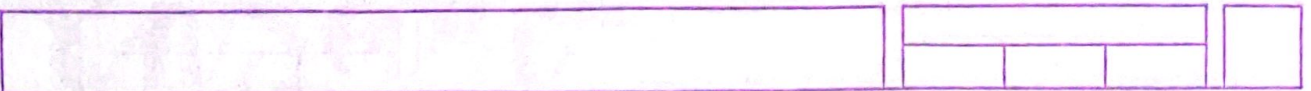
- La calidad depende esencialmente del Factor humano.

- La motivación es clave para lograr productos y servicios de calidad.


- Relación directa entre calidad y creatividad.

- Importancia de satisfacer tanto al cliente externo como al interno (trabajadores).

- La calidad debe entenderse como un estilo de



- Promotor del Knizen basado en la motivación personal.

Scanned with
 CamScanner™

LISTA DE COTEJO PARA ENSAYO

DATOS GENERALES			
Nombre del(a) alumno(a): ALEJANDRA TEPOX DE JESUS			
GRUPO:	701B	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: 22 DE SEPTIEMBRE	PERIODO ESCOLAR: AGOSTO-DICIEMBRE 25	

INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN				
<p>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.</p>				

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

ENSAYO.

CALIDAD COMO ESTRATEGIA
COMPETITIVA.

GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD.
DOCENTE: ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS.
ALUMNA: ALEJANDRA TEPOX DE JESUS.
GRDO Y GRUPO: 701 B

Ensayo

La calidad como estrategia competitiva.

En un entorno empresarial globalizado, las organizaciones se enfrentan a mercados cada vez más exigentes, donde los clientes no solo buscan un producto o servicio, sino también confianza, seguridad y valor agregado.

En este contexto, la calidad se convierte en una estrategia competitiva fundamental y deja de ser un simple requisito técnico.

Como señala Joseph Juran, la calidad es "la adecuación al uso", es decir, la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente.

La gestión de la calidad no solo impacta en la eficiencia de los procesos, sino también en la percepción del consumidor, en la reducción de costos y en la consolidación de ventajas competitivas sostenibles. Por ello, las empresas que adoptan la calidad como filosofía y estrategia logran diferenciarse frente a sus competidores, aumentar su participación en el mercado y fortalecer su reputación.

A lo largo del tiempo, la idea de calidad ha ido evolucionando. Por ejemplo, Deming hablaba de la importancia de la mejora continua.

DREAM · BELIEVE · ACHIEVE

y de reducir la variabilidad en los procesos, mientras que Crosby la definía como "Cumplir con los requisitos". Por otro lado, Feigenbaum introdujo el término de calidad total, dejando claro que no es responsabilidad de un solo departamento, sino de toda la organización.

Actualmente, la calidad como estrategia competitiva puede notarse en tres aspectos principales:

1. **Satisfacción del cliente:** el cliente es el centro de cualquier negocio. Una empresa que entregue productos o servicios de calidad genera confianza, y esa confianza se traduce en lealtad. Como dice Kotler, un cliente satisfecho no solo vuelve a comprar, sino que también recomienda, y eso tiene un gran valor en un mercado tan competitivo.

2. **Eficiencia y reducción de costos:** Cuando una empresa adopta sistemas de gestión de calidad, como la ISO 9001, logra organizar mejor sus procesos, evitar errores y reducir desperdicios. Esto va muy de la mano con lo que decía Deming: "Hacer las cosas bien desde la primera vez". Así, la calidad no solo mejora la productividad, también permite ahorrar y ser más competitivos.

3. **Diferenciación en el mercado:** En industrias donde hay mucha competencia, la calidad se vuelve un factor que marca la diferencia. Un buen ejemplo es Toyota, que gracias a su filosofía de Kaizen o mejora continua, se posicionó como una de las marcas más importantes a nivel mundial. Esto

demuestra que la calidad no es un gasto, sino una inversión, que abre oportunidades en el mercado.

Además, apostar por la calidad ayuda a mejorar la imagen de la empresa, facilita entrar en mercados internacionales y fomenta la innovación. Todo esto genera ventajas que difícilmente se logran con otro tipo de estrategias.

La calidad debe verse como algo mucho más grande que un estándar técnico: es una estrategia integral que da fuerza y sostenibilidad a una empresa. Al aplicar sistemas de gestión de calidad, las organizaciones pueden cumplir con lo que el mercado exige, mantener a sus clientes satisfechos y al mismo tiempo mejorar su forma de trabajar.

En conclusión, la calidad empieza desde la alta dirección y se transmite a toda la organización, se convierte en uno de los pilares más importantes para que cualquier organización alcance el éxito y se mantenga vigente a largo plazo.

ENSAYO.

CALIDAD COMO ESTRATEGIA
COMPETITIVA.

GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD.
DOCENTE: ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS.
ALUMNA: ALEJANDRA TEPOX DE JESUS.
GRDO Y GRUPO: 701 B

Ensayo

La calidad como estrategia competitiva.

En un entorno empresarial globalizado, las organizaciones se enfrentan a mercados cada vez más exigentes, donde los clientes no solo buscan un producto o servicio, sino también confianza, seguridad y valor agregado.

En este contexto, la calidad se convierte en una estrategia competitiva fundamental y deja de ser un simple requisito técnico.

Como señala Joseph Juran, la calidad es "la adecuación al uso", es decir, la capacidad de un producto o servicio para satisfacer las necesidades del cliente.

La gestión de la calidad no solo impacta en la eficiencia de los procesos, sino también en la percepción del consumidor, en la reducción de costos y en la consolidación de ventajas competitivas sostenibles. Por ello, las empresas que adoptan la calidad como filosofía y estrategia logran diferenciarse frente a sus competidores, aumentar su participación en el mercado y fortalecer su reputación.

A lo largo del tiempo, la idea de calidad ha ido evolucionando. Por ejemplo, Deming hablaba de la importancia de la mejora continua.

DREAM · BELIEVE · ACHIEVE

y de reducir la variabilidad en los procesos, mientras que Crosby la definía como "Cumplir con los requisitos". Por otro lado, Feigenbaum introdujo el término de calidad total, dejando claro que no es responsabilidad de un solo departamento, sino de toda la organización.

Actualmente, la calidad como estrategia competitiva puede notarse en tres aspectos principales:

1. **Satisfacción del cliente:** el cliente es el centro de cualquier negocio. Una empresa que entregue productos o servicios de calidad genera confianza, y esa confianza se traduce en lealtad. Como dice Kotler, un cliente satisfecho no solo vuelve a comprar, sino que también recomienda, y eso tiene un gran valor en un mercado tan competitivo.

2. **Eficiencia y reducción de costos:** Cuando una empresa adopta sistemas de gestión de calidad, como la ISO 9001, logra organizar mejor sus procesos, evitar errores y reducir desperdicios. Esto viene muy de la mano con lo que decía Deming: "Hacer las cosas bien desde la primera vez". Así, la calidad no solo mejora la productividad, también permite ahorrar y ser más competitivos.

3. **Diferenciación en el mercado:** En industrias donde hay mucha competencia, la calidad se vuelve un factor que marca la diferencia. Un buen ejemplo es Toyota, que gracias a su filosofía de Kaizen o mejora continua, se posicionó como una de las marcas más importantes a nivel mundial. Esto

demuestra que la calidad no es un gasto, sino una inversión, que abre oportunidades en el mercado.

Además, apostar por la calidad ayuda a mejorar la imagen de la empresa, facilita entrar en mercados internacionales y fomenta la innovación. Todo esto genera ventajas que difícilmente se logran con otro tipo de estrategias.

La calidad debe verse como algo mucho más grande que un estándar técnico: es una estrategia integral que da fuerza y sostenibilidad a una empresa. Al aplicar sistemas de gestión de calidad, las organizaciones pueden cumplir con lo que el mercado exige, mantener a sus clientes satisfechos y al mismo tiempo mejorar su forma de trabajar.

En conclusión, la calidad empieza desde la alta dirección y se transmite a toda la organización, se convierte en uno de los pilares más importantes para que cualquier organización alcance el éxito y se mantenga vigente a largo plazo.

LISTA DE COTEJO PARA MAPA CONCEPTUAL

DATOS GENERALES				
Nombre del(a) alumno(a): ALEJANDRA TEPOX DE JESUS				
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 GOME BARRIENTOS		FIRMA DEL DOCENTE		
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN				
PRODUCTO: MAPA CONCEPTUAL	FECHA: 29 DE SEPTIEMBRE 2025	PERIODO ESCOLAR: AGOSTO DICIEMBRE 25		
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: a. Buena presentación	✓		
8%	b. Organización	✓		
2%	c. Palabras clave	✓		
2%	d. Agrupamiento	✓		
4%	e. Memoria Visual (colores, símbolos, flechas, grupos de palabras resaltadas)		✓	
10%	Enfoque: El mapa contiene el nombre del tema	✓		
50%	Elaboración: Debe partir de una palabra o concepto central (en un cuadro u óvalo),	✓		
20%	Responsabilidad: Entregó el Mapa Conceptual en la fecha y hora señalada.	✓		
100%	CALIFICACIÓN	96%		

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS

TUXTLA.

MAPA CONCEPTUAL.

INGENIERÍA INDUSTRIAL.

GRADO: 701

DOCENTE:

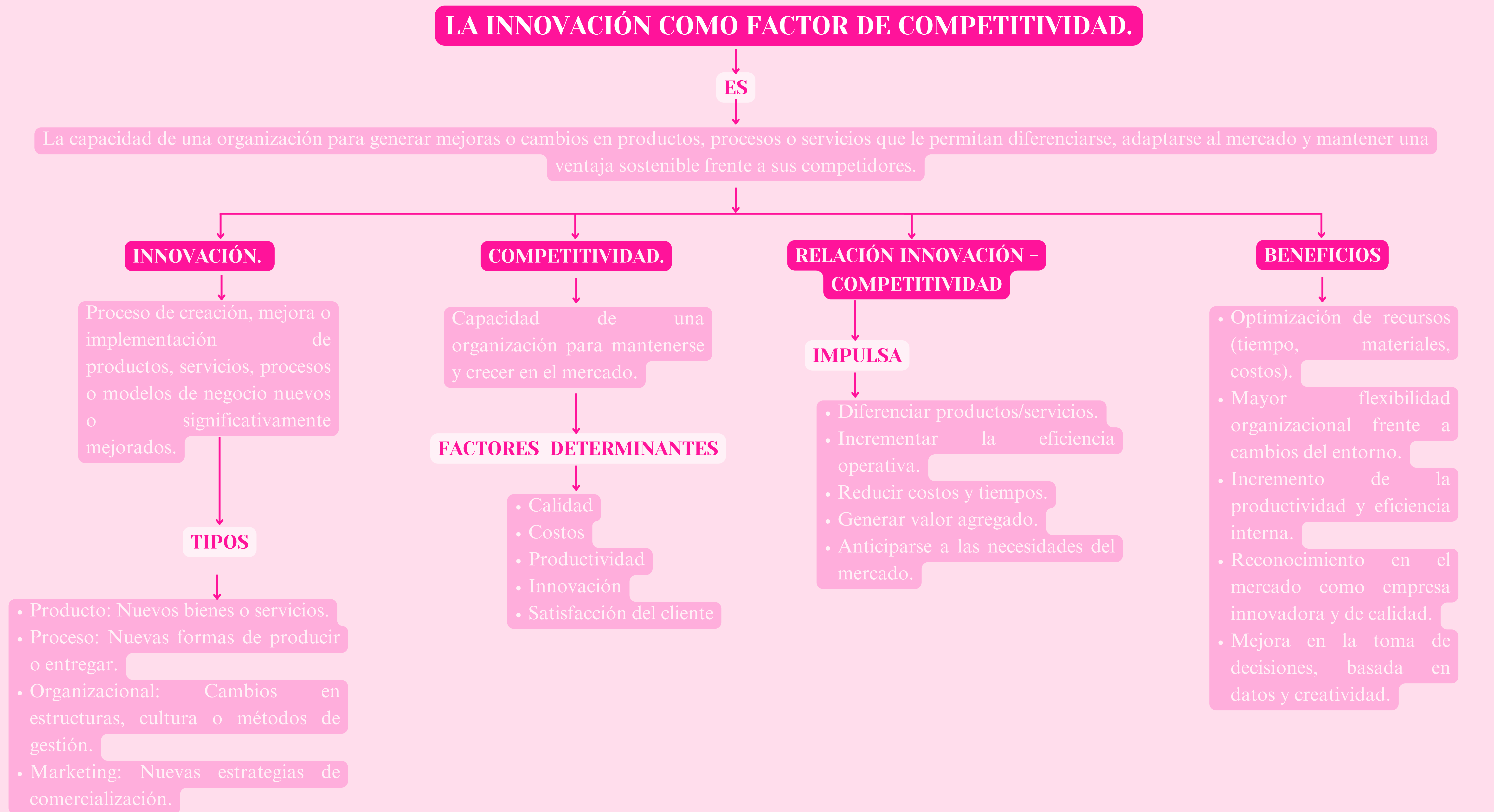
GRUPO: B.

ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS.

ALUMNA:

FECHA DE ENTREGA:19 DE SEPTIEMBRE DE
2025.

ALEJANDRA TEPOX DE JESUS.



GUIA DE OBSERVACIÓN PARA EXPOSICION

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR DE SAN ANDRÉS TUXTLA		NOMBRE DEL CURSO: GESTION DE LOS SISTEMAS DE CALIDAD		
NOMBRE DEL DOCENTE: MII. ELVIRA GOMEZ BARRIENTOS		TEMA: FILOSOFOS DE LA CALIDAD		
OBJETIVO DE LA PRÁCTICA: RETROALIMENTAR Y AMPLIAR CONOCIMIENTO FILOSOFIAS DE LA CALIDAD				
DATOS GENERALES DEL PROCESO DE EVALUACIÓN				
NOMBRE DE LOS ALUMNOS: 1.- <u>ALEJANDRA TEPOX DE JESUS</u> 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____	NO. DE CONTROL: 1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____	FIRMA DEL ALUMNO: 1.- _____ 2.- _____ 3.- _____ 4.- _____ 5.- _____		
INSTRUCCIONES DE APLICACIÓN				
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	
25%	Dominio del tema (divagaciones, claridad y uso de ejemplos)	✓		UNA EXPLICACION CLARA Y COHERENTE
2%	Orden y claridad en la exposición	✓		
2%	Dominio del auditorio	✓		
5%	Material utilizado	✓		
2%	Dicción	✓		
2%	Manejo del tiempo	✓		
2%	Presentación: limpieza y formalidad	✓		
40%	CALIFICACIÓN	40%		

William Edwards Deming

Aportaciones.



William Edwards Deming (14 de octubre de
1900-20 de diciembre de 1993) fue un
estadístico estadounidense, profesor
universitario, autor de textos, consultor y difusor
del concepto de calidad total. Su nombre está
asociado al desarrollo y crecimiento de Japón
después de la Segunda Guerra Mundial.



Además de la contribución reconocida a la
calidad general, Deming formuló catorce puntos
de gestión, un conjunto de principios diseñados
para transformar la cultura de la organización y
mejorar continuamente los procesos. También
desarrolló el ciclo PHVA, que es el valor básico
de la mejora continua.



Control estadístico de procesos

Es una metodología que utiliza métodos estadísticos para monitorear, controlar y mejorar la calidad de los procesos de producción o de servicios, haciéndolos más predecibles al identificar y eliminar las causas de variabilidad.

Tipos de variación

Por causa común: representa las fluctuaciones inherentes a un proceso que ocurren incluso cuando funciona en condiciones estables.

Por causa especial: Se refiere a fluctuaciones inusuales en un proceso que son causadas por factores específicos e identificables fuera del sistema normal.



Control estadístico de procesos

Deming enseñó a administradores y trabajadores a utilizar las gráficas de control para descubrir cuándo los procesos tenían una variación común y cuándo la variación era especial. Al apreciar las diferencias, les mostró cómo tomar decisiones con base en los datos estadísticos del proceso



Círculo de calidad

Fue desarrollado en 1939 por Walter A. Shewhart al aplicar el método científico a los procesos de producción en cadena. A partir de una pequeña modificación del ciclo de Shewhart, William Edwards Deming presentó el ciclo de Deming en 1951 en Japón en donde luego fue conocido como el ciclo PHVA.

El Círculo de Deming representa los pasos de un cambio planeado, donde las decisiones se toman científicamente, y no con base en apreciaciones.

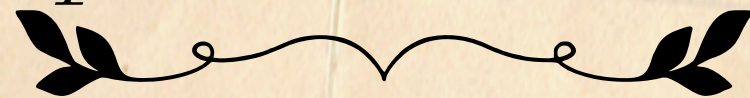


Pasos del círculo de Deming

Planear

En ella se desarrollan las siguientes
actividades:

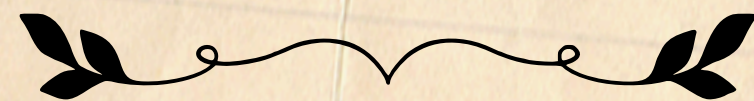
1. se establece el objetivo de la mejora.
2. Establecido el objetivo, la persona realiza un diagnóstico para determinar su situación actual en todos los aspectos y definir sus áreas problemáticas o de mejora



Pasos del círculo de Deming

3. Posteriormente, se define una teoría de la solución que permite llevar a la variable a un punto óptimo.

4. Finalmente, se define un plan de trabajo a implementar y se prueba la teoría de la solución.



Hacer

En esta etapa, básicamente se pone en práctica el plan de trabajo planeado, estableciendo algún control de seguimiento para asegurar el cumplimiento del programa

Verificar

Se lleva a cabo la verificación, en la que se validan los resultados obtenidos y se comparan con los planeados.

Actuar

Esto quiere decir que, si al verificar los resultados se lograron los beneficios deseados, es importante sistematizar y documentar los cambios realizados para asegurar la continuidad de los beneficios.



Los 14 puntos de Deming

Surgieron como un marco para la transformación organizacional y la mejora continua de la calidad, introducidos por William Edwards Deming en su obra "Salir de la crisis" (Out of the Crisis). Tras la Segunda Guerra Mundial, Deming impartió sus lecciones de gestión de calidad a los directivos japoneses, lo que contribuyó significativamente a la reconstrucción económica y la transformación industrial de Japón, posicionándolo como referente en calidad.



14 puntos de Deming

1. Crear constancia en la mejora de productos y servicios

Deming sugiere una nueva definición con respecto al papel que tiene una organización, esta es proporcionar empleo mediante la investigación, la innovación y mejoramiento constante.

2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician

Los defectos no son gratuitos.
"El costo de vida depende inversamente de los bienes y servicios que determinada suma de dinero pueda comprar", indica el Dr. Deming.

3. Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad.

El Dr. Deming llama la atención sobre lo absurdo que es "cumplir las especificaciones." Esta práctica implica que todo lo que esté incluido en las especificaciones puede estar muy bien, mientras que algo que se aleje de ellas, está mal.

los 14 puntos de Deming

4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios.

No podemos dejar más tiempo la calidad, el servicio y el precio en manos de la competitividad por el precio solo. El precio no tiene sentido sin una medida de la calidad que se compra.

5. Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción y servicios

Todo el mundo y todos los departamentos de la compañía deben convenir en implantar el mejoramiento continuo. El Dr. Deming subraya que la gerencia debe tomar la iniciativa.

6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo

Es muy difícil borrar una capacitación inadecuada, anota el Dr. Deming. esto solamente es posible si el método nuevo es totalmente diferente

14 puntos de Deming



7. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones.

Ejercer el liderazgo es tarea de la gerencia. El Dr. Deming sostiene que la mayor parte de las personas que no realizan bien su trabajo no son holgazanes sino que simplemente han sido mal ubicados.

8. Eliminar el miedo y construir confianza

Muchas personas siguen teniendo miedo a cometer errores. Deming consideraba que el temor nace de un liderazgo inseguro

9. Borrar las barreras entre los departamentos.

En muchas ocasiones los departamentos compiten entre sí o tienen metas y objetivos en los que no guardan relación alguna. La mejor forma de resolver estos conflictos es trabajar en equipo y de esta manera tener unos objetivos comunes.

los 14 puntos de Deming

10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas numéricas

Estas exhortaciones y eslóganes lo único que crean son relaciones de rivalidad, además la principal causa de la baja calidad y la baja productividad se encuentra en el sistema y por eso este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.

11. Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.

Las cuotas según el Dr. Deming solamente tienen en cuenta los números, no la calidad ni los métodos. Una meta nueva sin que vaya consigo un nuevo método no cambia el proceso en el que se encuentra.

12. Remover barreras para apreciar la mano de obra

Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.

los 14 puntos de Deming

- *13. Instituir un programa vigoroso de educación y automejora.*

Trabajadores y gerencia deberán estar preparados para nuevos métodos, como el trabajo en equipo. La educación y la automejora debe proveer a las personas para asumir nuevos cargos y responsabilidades.

- *14. Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación.*

Según decía el Dr. Deming la transformación no llega sola, la alta dirección debe trabajar y tomar las decisiones adecuadas para aplicar el principio de instaurar el liderazgo.