



UNIVERSIDAD JUÁREZ AUTÓNOMA DE TABASCO DIVISIÓN
ACADÉMICA DE CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVA
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN



INTEGRANTES

202B39023 AMERICA MAYLEN OCHOA RUIZ

212B39371 JOSÉ EDUARDO DÍAZ GUZMÁN

212B39359 LEONARDO SAID LOPEZ MORALES

212B39363 KARINA LOPEZ ALMEIDA

CORREO ELECTRÓNICO

americaocha08@outlook.com

[joseeduardodiazguzman8@gmail.co](mailto:joseeduardodiazguzman8@gmail.com)

mleonardosaidlopez@gmail.com

karylopezalmeida@gmail.com

ACTIVIDAD

ANTOLOGIA

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD 7MO GLA

MARTES- JUEVES 3:00 A 5:00

19 DE NOVIEMBRE DEL 2024

Índice

Índice.....	2
Introducción.....	3
ACT. 1 UNID 1 CONCEPTOS Y GLOSARIO	4
ACT 2 UNID 1 LINEA DE TIEMPO SOBRE LA CALIDAD	6
ACT3 UNIDAD 1 PRESENTACION DE LA UNIDAD	8
índice de eficiencia	19
UNIDAD 2 ACT 1 7 HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD MAPA MENTAL	26
UNIDAD 2 ACT 2 7 HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD RESUMEN	29
Act. 3 UNIDAD 2 Filosofía de la productividad	34
5S ACT 1 ANALISIS DE VIDEOS	37
5S ACT 2 SISTESIS	40
5S ACT 3 DIAGNOSTICO E IMPLEMENTACION	49
ACT 1 MAPA CONCEPTUAL ISO 9000.....	52
ACT 3 ISO 9000 ANALISIS DE VIDEOS	55
ACT 3 ISO 9000 ANALISIS DE VIDEOS	63
Conclusión.....	71

Introducción

La presente antología reúne los trabajos y actividades realizados durante un curso centrado en la calidad y la productividad, abordando temas fundamentales para el desarrollo y aplicación de estos conceptos en entornos organizacionales. A través de un enfoque práctico y teórico, se presenta una visión integral de los principios, herramientas y metodologías que conforman la base de la gestión de calidad en empresas modernas. Esta recopilación busca no solo documentar el aprendizaje, sino también demostrar cómo cada tema contribuye a una comprensión más profunda y a una ejecución efectiva en el ámbito profesional.

En la primera unidad, se inicia con una serie de conceptos fundamentales y un glosario que permiten establecer las bases para el desarrollo de los temas subsecuentes. La línea de tiempo sobre la calidad, incluida también en esta unidad, proporciona una perspectiva histórica sobre la evolución de la calidad, permitiendo entender cómo ha cambiado y se ha adaptado a las necesidades contemporáneas. Por otro lado, la presentación de la unidad y el análisis del índice de eficiencia son herramientas que refuerzan la importancia de medir y mejorar continuamente el desempeño en cualquier contexto organizacional.

La segunda unidad amplía los conocimientos al introducir las "7 Herramientas Básicas de la Calidad", abordadas a través de un mapa mental y un resumen. Estas herramientas son esenciales para identificar, analizar y solucionar problemas de calidad de manera estructurada. Asimismo, se reflexiona sobre la filosofía de la productividad, destacando su importancia para lograr resultados óptimos y sostenibles en las organizaciones. En este sentido, la implementación de la metodología 5S cobra relevancia, ya que promueve el orden, la limpieza y la mejora continua, aspectos fundamentales para garantizar un entorno laboral eficiente.

Finalmente, se incluyen actividades relacionadas con la norma ISO 9000, las cuales permiten profundizar en los estándares internacionales de calidad. A través de mapas conceptuales y análisis de videos, se exploran los principios y requisitos establecidos por esta norma, enfatizando su aplicabilidad en distintos sectores. Esta antología, por lo tanto, representa un esfuerzo por consolidar aprendizajes clave que no solo enriquecen el conocimiento teórico, sino que también potencian la capacidad de aplicar estos conceptos en situaciones prácticas y reales.

ACT. 1 UNID 1 CONCEPTOS Y GLOSARIO

Introducción

La calidad es un concepto fundamental tanto en la producción de bienes como en la prestación de servicios, y su interpretación puede variar según el contexto y las expectativas de quienes la evalúan. A lo largo del tiempo, diferentes expertos han aportado sus definiciones, subrayando la importancia de satisfacer las necesidades tanto explícitas como implícitas de los clientes internos y externos. Este texto explora diversas perspectivas sobre la calidad, destacando su naturaleza subjetiva y multifacética.

Desarrollo del tema

Conceptos

La calidad se basa en la satisfacción del cliente interno y externo. La calidad es la totalidad de funciones y características de un bien o servicio que atañen a su capacidad para satisfacer necesidades expresas o implícitas.

La calidad es inherentemente un concepto subjetivo, pero incluso los expertos en calidad de renombre nos ofrecen diferentes definiciones:

* Según Joseph Juran, desde el punto de vista del fabricante, la calidad es “ausencia de deficiencias o defectos”, mientras que, desde la perspectiva del cliente, define la calidad como “aptitud para el uso”.

Philip Crosby define pragmáticamente la calidad como “conformidad con los requisitos”. Para él, la calidad se reduce a lograr normas específicas de la manera más eficiente posible. Y estos estándares pueden ser establecidos a voluntad. Lo dijo muy bien: “Si queremos gestionar la calidad, debemos definirla como conformidad con los requisitos. Si un Cadillac cumple todos los requisitos para un Cadillac, entonces es un coche de calidad”.

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie, y diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición.

Se define la Calidad como lo propio de algo que lo hace diferente, hasta Calidad como innovación tecnológica, dotado de caracteres para ser buen satisfactor. El concepto Calidad es vago, tiene diversas definiciones porque se refiere a lo multilateral de lo que predica. Se pone el acento en las dimensiones: funcionalidad (a partir de la relación de elementos, que llevan a hablar de eficacia o eficiencia), producto (capacidad de satisfacción individual o institucional), o de la relación de todos los elementos (desarrollo individual íntegro que genera desarrollo contextual multifacético).

Glosario

- **Implícito:** Algo que no se expresa de manera directa, pero que se sobreentiende o está incluido de forma indirecta en lo que se dice o hace.
- **Multifacético:** Algo que tiene múltiples aspectos, características o dimensiones. Se refiere a algo que puede ser visto desde diferentes perspectivas o que posee diversas cualidades.
- **Subjetivo:** Algo que depende de la percepción o interpretación personal de una persona, en lugar de ser objetivo o basado en hechos universales. Lo subjetivo varía según la experiencia, opinión o emoción individual.

Conclusiones

En resumen, la calidad es un concepto que, aunque inherente y subjetivo, juega un papel crucial en la satisfacción de las necesidades de los clientes y en la eficiencia de los procesos. Las diversas definiciones ofrecidas por expertos como Joseph Juran y Philip Crosby reflejan la complejidad y la diversidad de enfoques para comprender y gestionar la calidad. Al final, la calidad se manifiesta en la capacidad de un producto o servicio para cumplir con las expectativas y estándares establecidos, adaptándose a las diferentes perspectivas y necesidades de cada individuo o institución.

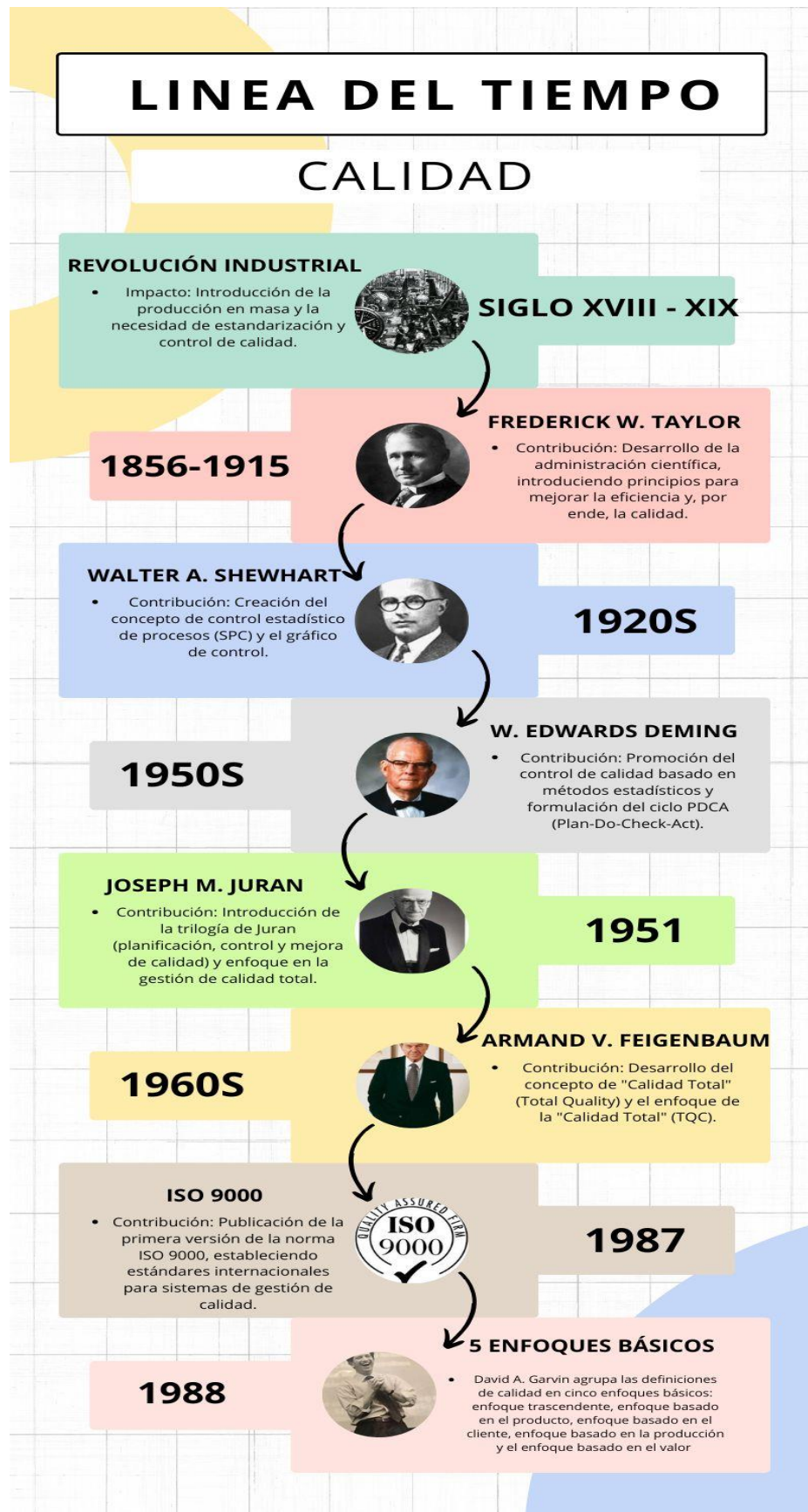
Bibliografías

(S/f). Www.uv.mx. Recuperado el 14 de agosto de 2024, de <https://www.uv.mx/personal/lbotello/files/2015/08/conceptos-de-calidad.pdf>

De, E. (2013, septiembre 20). Calidad. Enciclopedia Significados. <https://www.significados.com/calidad/>

Definición de la calidad – SIDOCAL. (s. f.). <https://sidocal.gob.do/temas-decalidad/calidad/definicion-de-la-calidad>

ACT 2 UNID 1 LINEA DE TIEMPO SOBRE LA CALIDAD



LINEA DEL TIEMPO

CALIDAD

LEAN MANUFACTURING

- Contexto: Adopción de Lean Manufacturing basado en el Sistema de Producción de Toyota, enfocándose en la eliminación de desperdicios y la mejora continua.



1990S

1991



EFQM

- se promulga el modelo de excelencia EFQM en Europa, que se convierte en un referente en la evaluación de la calidad

- Lean Six Sigma combina principios de Lean Manufacturing y Six Sigma para mejorar la eficiencia y reducir la variabilidad en los procesos.



2008

2010



INTEGRACIÓN Y GLOBALIZACIÓN

- Se publica la versión ISO 9001:2015, que refuerza el enfoque en el contexto organizacional, el liderazgo y la mejora continua.



2020

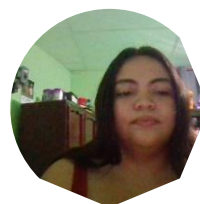
2023



- La calidad se integra cada vez más con los conceptos de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa (RSC), abordando no solo la calidad del producto, sino también el impacto ambiental y social.

ACT3 UNIDAD 1 PRESENTACION DE LA UNIDAD

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL





INTEGRANTES
202B39023 AMERICA MAYLEN OCHOA RUIZ
212B39371 JOSE EDUARDO DÍAZ GUZMÁN
212B39359 LEONARDO SAID LOPEZ MORALES
212B39363 KARINA LOPEZ ALMEIDA

CORREO ELECTRÓNICO
americaocha08@outlook.com
joseeduardodiazguzman8@gmail.com
leonardosaidlopez@gmail.com
karylopezalmeida@gmail.com

ACTIVIDAD
EXPOSICIÓN

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD 7MO GLA
MARTES- JUEVES 3:00 A 5:00
21 DE AGOSTO DEL 2024





DEFINICIÓN

“la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (American Society for Quality Control) y la bastante similar planteada en la norma internacional ISO9000 que indica que calidad es “la totalidad de las características de una entidad (proceso, producto, organismo, sistema o persona) que le confieren aptitud para satisfacer necesidades establecidas”.



CARACTERÍSTICAS

Una característica del llamado TQM (por sus siglas en inglés de Total Quality Management, Administración de la

Calidad Total) es la prevención, de manera de eliminar los problemas antes que estos aparezcan. Se trata de crear un

medio ambiente en la empresa que responda rápidamente a las necesidades y requerimientos del cliente. Por eso es

que todos los integrantes de la organización deben conocer la manera de crear valor y cuál es su rol en el proceso.

Esto incluye a todos los que interactúan la empresa con la organización, amplia análisis.



IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

- 1) Costos y participación del mercado: las mejoras en calidad llevan a una mayor participación en el mercado y ahorros en los costos por disminución de fallas, reprocesos y garantías por devoluciones.
- 2) Prestigio de la Organización: la calidad surgirá por las percepciones que los clientes tengan sobre los nuevos productos de la empresa y también por las prácticas de los empleados y relaciones con los proveedores.
- 3) Responsabilidad por los productos: las organizaciones que diseñan y elaboran productos o servicios defectuosos pueden ser responsabilizadas por daños o lesiones que resulten de su uso. Esto lleva a grandes gastos legales, costosos arreglos o pérdidas y una publicidad que no evita el fracaso de la organización entera
- 4) Implicaciones internacionales: en este momento de globalización, la calidad es un asunto internacional. Tanto para una compañía como para un país. En la competencia efectiva dentro de la economía global, sus productos deben competir con las expectativas de calidad y precio.



El control de calidad ha evolucionado significativamente desde antes de la Segunda Guerra Mundial. Originalmente, la responsabilidad de la calidad recaía en los mandos intermedios encargados de la fabricación.

Después de la guerra, W. Edwards Deming y Joseph M. Juran fueron fundamentales en el desarrollo de prácticas modernas de calidad. Deming influyó notablemente en Japón, promoviendo el uso de estadísticas para el control de calidad, mientras que Juran publicó su Manual de Control de Calidad en 1951.

En los años 60, surgieron enfoques nuevos que buscaban mejorar la calidad mediante la motivación y la participación de los empleados, como los programas de cero defectos y los círculos de calidad. En los años 70, la tecnología comenzó a jugar un papel crucial, con la automatización y el uso de sensores mejorando la consistencia y el análisis de calidad.

La influencia de Philip Crosby, con su libro Quality is Free, destacó que la calidad puede ser alcanzada sin costos y que la participación de los empleados es clave para lograrla.



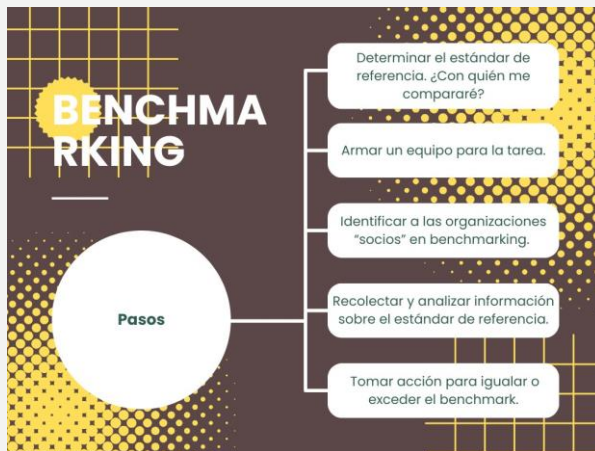
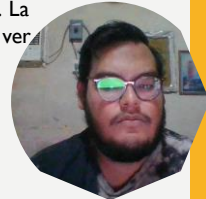
ELEMENTO FILOSÓFICO

Normas de calidad dirigidas por los clientes

El concepto de normas de calidad dirigidas por los clientes se centra en que es el cliente quien define la calidad y no la empresa como antes entendía la administración tradicional: su producto no es confiable a menos que su cliente lo diga; su servicio no es rápido a menos que lo afirme el cliente;

La calidad de un producto o servicio se puede definir en términos de:

- **Calidad de diseño:** es el valor inherente que tiene el producto en el mercado; ¿por ejemplo, rendimiento, características, confiabilidad, servicio, etc. (cómo se adapta el diseño a las necesidades).
- **Calidad de concordancia:** es el grado en que el producto o servicio concuerda con las especificaciones de diseño. La calidad de concordancia tiene que ver con el área de operaciones.



BENCHMARKING

El benchmarking-o puntos de referencia- se utiliza para los procesos o actividades similares que la organización

realiza e involucra la selección de un estándar de desempeño conocido que representa el mejor de los mismos.

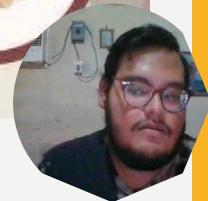
Se trata de una simple comparación con prácticas exitosas.



ENLACES PROVEEDOR -CLIENTE: EL CLIENTE INTERNO

En el TQM existen dos tipos de clientes: el externo y el interno. El cliente externo es el usuario final que recibe el producto o servicio.

El interno es la persona o unidad de trabajo que recibe el producto o el servicio de otro puesto de trabajo dentro de la misma organización. La noción del cliente interno es novedosa y lleva a la mejora del proceso por la propia fluidez de las relaciones entre sus partes



PARTICIPACIÓN DE LOS EMPLEADOS

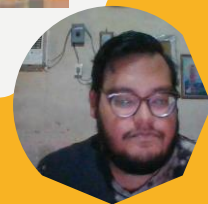
La TQM (Gestión de Calidad Total) enfatiza la participación de todos los empleados en el mejoramiento continuo de la calidad, involucrando un cambio cultural, desarrollo organizacional y la implementación de incentivos.

Cambio Cultural: Todos los empleados deben ser conscientes de la importancia de la calidad y contribuir a su mejora.

Clientes Internos y Externos: Cada empleado tiene clientes internos (otros empleados) y externos (los consumidores), y debe enfocarse en satisfacer sus necesidades.

Desarrollo Organizacional: Capacitación continua para mejorar la calidad, con programas específicos para diferentes roles.

Premios e Incentivos: Los incentivos económicos y no económicos motivan a los empleados a mejorar la calidad.



Responsabilidad del Proceso: La calidad depende del proceso. Ajustarlo correctamente evitará productos defectuosos desde el principio.

Maximas de TQM: "Hacerlo bien la primera vez" y "No se puede inspeccionar la calidad".

Variaciones en el Proceso: Las variaciones no controladas generan baja calidad y altos costos.

Causas Comunes: Son aleatorias y difíciles de eliminar, requieren intervención gerencial.

Causas Asignables: Son identificables y eliminables, usualmente manejadas por el personal operativo.

ORIENTACIÓN PARA LA PREVENCIÓN

La calidad depende del propio proceso; ajustarlo para que sea confiable evita la producción de artículos defectuosos, siguiendo principios como "hacerlo bien la primera vez" y entendiendo que las variaciones no controladas en el proceso generan fallas que deben ser eliminadas en su origen.



CALIDAD EN LA FUENTE

La "Calidad de la Fuente" se refiere a eliminar fallas en cada operación del proceso, confiando en que los operarios, quienes mejor conocen su trabajo, son clave para detectar y corregir problemas, con un enfoque en el diseño de equipos y procesos adecuados, y el compromiso de la dirección para empoderar a los empleados.



CALIDAD EN LA FUENTE

- **Calidad en la Fuente:** Garantizar que cada operación del proceso esté libre de fallas para asegurar un producto final de calidad.
- **Rol de los Operarios:** Los operarios, al estar en contacto directo con las tareas, son los mejores inspectores de la calidad y pueden detectar y corregir fallas.
- **Causas de Problemas de Calidad:** El 85% de los problemas de calidad se atribuyen a materiales y procesos, no al desempeño del empleado.
- **Compromiso de la Dirección:** Empoderar a los empleados en la toma de decisiones y construir una cultura organizacional que promueva la participación.
- **Técnicas de Participación:** Incluir redes de comunicación, supervisores participativos, y crear equipos de trabajo y círculos de calidad



PROGRAMAS DE MEJORA

MEJORA CONTINUA (KAIZEN)

De acuerdo a su creador, Masaaki Imai, proviene de dos ideogramas japoneses: "kai" que significa cambio y "zen" que quiere decir para mejorar. Así, podemos decir que kaizen es "cambio para mejorar" o "mejoramiento continuo", como comúnmente se le conoce.



CERO DEFECTOS

Los programas cero defectos ponen énfasis en hacer las cosas bien la primera vez. Rompen con la dualidad fabricación-orientación hacia la productividad y control de calidad-orientación a detectar y eliminar los productos defectuosos.

Se trata de mentalizar a todos los que intervienen en el proceso productivo para conseguir que las cosas se hagan siempre con absoluta perfección.



CÍRCULOS DE CALIDAD

Kaoru Ishikawa define los círculos de calidad como un pequeño grupo organizado voluntariamente. Este grupo tiene tres objetivos principales:

- ❑ Difundir y potenciar el establecimiento y el desarrollo de los grupos de estudio en los que los mandos intermedios y los trabajadores estudian conjuntamente distintos temas para aleccionar y mantener los círculos de calidad. Su contenido lo constituyen temas de control de calidad.
- ❑ Aplicar los resultados de su estudio en los talleres, las fábricas o las oficinas en donde trabajan, a fin de mejorar el entorno laboral y el mismo trabajo.
- ❑ Desarrollar la personalidad de los trabajadores y de los mandos intermedios





SEIS SIGMA

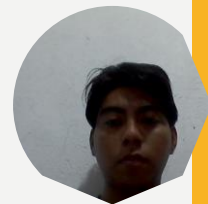
Seis Sigma es una estrategia para el aumento de la competitividad a través de la mejora continua de la calidad, con énfasis en la aplicación de herramientas estadísticas para la eliminación de defectos. Desarrollado por Motorola en los años 80



IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA CONTINUA

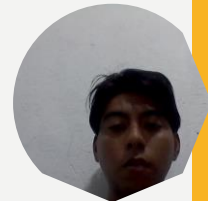
Los conceptos de la Mejora Continua indican que, si se logra controlar un proceso dejándolo estable en el tiempo reduciendo sus variaciones, podrá luego ser mejorado reduciendo estas variaciones o rediseñándolo con el fin de obtener productos de calidad que satisfagan tanto al cliente interno o externo.

1. Identificar al proceso objetivo
2. Nombrar un dueño del proceso
3. Describir el proceso
4. Solucionar lo sencillo
5. Estandarizar el proceso
6. Definir indicadores e instrumentos de medición
7. Recolectar y analizar los datos



IMPLEMENTACIÓN DE MEJORA CONTINUA

1. Verificación del proceso
2. Benchmarking u oportunidades de mejora
3. Mejorar
4. Reconocer

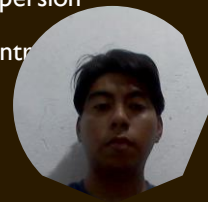


HERRAMIENTAS GENÉRICAS DE LA CALIDAD

La aplicación de técnicas estadísticas al control de calidad ha permitido un elevado grado de profesionalización de esta función. Los métodos de resolución de problemas juegan un rol muy importante en la mejora de la calidad estadística.

Se conocen como las siete herramientas de la calidad. Estas herramientas son utilizadas para analizar la realidad y presentar los resultados de la mayoría de sus problemas.

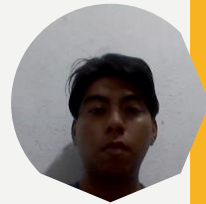
- Gráficas de Frecuencia (histogramas)
- Diagramas de Pareto
- Diagramas de Causa-Efecto
- Hojas de Verificación
- Estratificación
- Gráficas de Dispersión
- Gráficos de Control



GRÁFICA DE FRECUENCIAS - HISTOGRAMA

Este es un caso típico de las técnicas estadísticas de control de calidad. Un ejemplo puede ayudar a comprender mejor esta fácil y práctica herramienta.

Los histogramas tienen la ventaja de ser fácilmente manejables por personal poco calificado que al realizarlos incluyen los datos con que disponen y puede discernir los más importantes.



índice de eficiencia



VARIABLES	BUENO	REGULAR	MALO	IF
COMIDA	14	4	3	0.76
PRECIO	9	10	2	0.66
ANTECIÓN AL CLIENTE	9	7	4	0.59
TIEMPO	7	8	6	0.35
HIGIENE	10	5	4	0.35
AMBIENTE	9	6	6	0.35



ESTRATEGIAS

COMIDA

Objetivo Estratégico:

Mejorar la calidad del menú y reducir el desperdicio de alimentos a través de una gestión eficiente de ingredientes y procesos de cocina.

Meta:

Aumentar la satisfacción del cliente en un 20% en los próximos 6 meses y reducir el desperdicio de alimentos en un 15% en el mismo período.

Estrategias:

☐ **Estrategia 1 (Eficiencia Buena):** Optimización del Menú .

Descripción:

Realiza una auditoría del menú para enfocarte en ingredientes de alta calidad y locales, eliminando platos que requieren ingredientes costosos o difíciles de conseguir. Ofrece opciones saludables y de temporada.

Presupuesto:

\$3,000 para consultoría de menú, pruebas de recetas y marketing.

COMIDA

❑ **Estrategia 2 (Eficiencia Regular):** Simplificación del Menú

Descripción:

Reduce la cantidad de platos en el menú y usa ingredientes versátiles. Esto disminuirá los costos y el desperdicio, pero podría limitar las opciones para los clientes.

Presupuesto:

\$1,500 para ajustes en recetas y formación del personal.

Presupuesto Total para Comida: \$4,500

PRECIO

Objetivo Estratégico:

Establecer una estructura de precios competitiva que maximice los márgenes de ganancia sin comprometer la percepción de valor por parte del cliente.

Meta:

Incrementar el margen de ganancia en un 10% durante los próximos 4 meses, manteniendo una percepción de valor positiva en el 90% de los clientes.

❑ **Estrategias:** Estrategia 1 (Eficiencia Buena): Precio Basado en Valor

Descripción:

Ajusta los precios según el valor percibido por el cliente, en lugar de basarte solo en los costos de ingredientes.

Segmenta los precios para diferentes grupos de clientes, ofreciendo opciones premium y económicas.

PRECIO

Presupuesto:

\$2,500 para investigación de mercado y ajuste de precios.

☐ **Estrategia 2 (Eficiencia Regular):** Promociones Basadas en Volumen

Descripción:

Ofrece descuentos y promociones para aumentar el volumen de ventas, lo que permite reducir los precios sin afectar significativamente los márgenes.

Presupuesto:

\$1,500 para promociones y marketing.

Presupuesto Total para Precio: \$4,000

TIEMPO

Objetivo Estratégico:

Reducir los tiempos de servicio y mejorar la eficiencia operativa a través de la implementación de tecnología y una mejor gestión del personal.

Meta:

Disminuir el tiempo de espera del cliente en un 25% dentro de los próximos 3 meses y aumentar la eficiencia operativa en un 30%.

☐ **Estrategias:** Estrategia 1 (Eficiencia Buena): Automatización de Procesos

Descripción:

Implementa tecnología en la cocina y en la gestión de pedidos, como sistemas de pedidos digitales y cocinas inteligentes, para reducir tiempos y mejorar la precisión en las órdenes.

TIEMPO

Presupuesto:

\$7,500 para la adquisición de tecnología y formación del personal.

❑ Estrategia 2 (Eficiencia Regular):

Optimización de Horarios y Personal

Descripción:

Ajusta los turnos del personal y optimiza los procesos operativos durante las horas pico para mejorar la eficiencia.

Proporciona formación adicional al personal en técnicas de trabajo más rápidas.

Presupuesto:

\$2,500 para formación y ajustes de horarios.

Presupuesto Total para Tiempo: \$10,000

Higiene

Objetivo Estratégico:

Mejorar los estándares de higiene y asegurar un entorno saludable en el local mediante la implementación de protocolos de limpieza rigurosos y la formación continua del personal.

Meta:

Reducir las incidencias de problemas sanitarios en un 40% y mantener un índice de satisfacción del cliente relacionado con la limpieza de al menos el 90% dentro de los próximos 6 meses.

❑ Estrategias: Estrategia 1 (Eficiencia Buena): Implementación de Protocolos de Limpieza Estandarizados

Descripción:

Desarrollar e implementar un protocolo de limpieza detallado y estandarizado para todas las áreas del local, incluyendo superficies de alto contacto, baños y áreas comunes. Esto incluirá una guía clara sobre la frecuencia y los productos de limpieza recomendados.

Higiene

Presupuesto:

\$8,000 para la implementación de medidas de higiene y formación del personal.

❑ Estrategia 2 (Eficiencia Regular):

Monitoreo y Evaluación de la Eficiencia de Limpieza

Descripción:

Establecer un sistema de monitoreo para evaluar la eficacia de las prácticas de limpieza implementadas. Esto incluirá auditorías internas regulares y encuestas de satisfacción del cliente relacionadas con la limpieza del local.

Presupuesto:

\$1,000 para herramientas de monitoreo, como checklists de auditoría y encuestas de satisfacción.

Presupuesto Total para Tiempo: \$9,000

Ambiente

Objetivo Estratégico:

Transformar el ambiente del restaurante para crear una experiencia de comedor excepcional que eleve la satisfacción del cliente y aumente la frecuencia de visitas, logrando una mejora del 25% en la calificación promedio de ambiente en encuestas de clientes y un incremento del 20% en la tasa de retorno de clientes en los próximos 12 meses.

Meta:

Crear una experiencia de comedor única y atractiva que mejore la satisfacción del cliente y fomente la lealtad, resultando en un aumento del 20% en la calificación promedio del cliente en encuestas y una mejora del 15% en la tasa de retorno de clientes en el plazo de 12 meses.

❑ Estrategias:

• **Mejora de la Decoración y el Diseño Interior:**

• **Acciones:** Rediseñar el interior del restaurante para reflejar la identidad de marca, incorporando elementos que creen una atmósfera acogedora y elegante.

• **Presupuesto estimado:** \$10,000 - \$15,000

• **Plazo:** 3 meses

Ambiente

Optimización de la Iluminación:

Acciones: Instalar una iluminación que se adapte a diferentes momentos del día y tipos de comida (por ejemplo, luz suave para cenas y más brillante para almuerzos).

Presupuesto estimado: \$2,000 - \$4,000

Plazo: 1 mes

Selección y Gestión de la Música:

Acciones: Elegir una lista de reproducción que complemente el ambiente del restaurante y cambiarla periódicamente para mantenerla fresca.

Presupuesto estimado: \$500 - \$1,000 (para suscripciones y equipo de sonido si es necesario)

Plazo: 1 mes

Mejora del Confort de los Clientes:

Acciones: Actualizar los muebles (sillas, mesas, cojines) para garantizar comodidad durante la comida y crear un ambiente agradable.

Presupuesto estimado: \$5,000 - \$8,000

Plazo: 2 meses

Capacitación del Personal en Servicio y Ambiente:

Acciones: Capacitar al personal para que mantenga un ambiente amigable y profesional, y para que estén atentos a la experiencia del cliente.

Presupuesto estimado: \$1,000 - \$2,000

Plazo: 1 mes

UNIDAD 2 ACT 1 7 HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD

MAPA MENTAL

INTRODUCCION

En el ámbito de la gestión de la calidad, las herramientas básicas juegan un papel crucial para asegurar que los productos y servicios cumplan con los estándares deseados y satisfagan las expectativas del cliente. Estas herramientas, aunque simples en su concepción, son fundamentales para el análisis, la resolución de problemas y la mejora continua dentro de cualquier organización. Las siete herramientas básicas de la calidad se destacan por su accesibilidad y efectividad, permitiendo a los equipos de trabajo identificar, analizar y corregir problemas de manera sistemática y estructurada. La primera herramienta, el diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado, ayuda a identificar las causas raíz de los problemas al visualizar de manera clara y ordenada los factores que contribuyen a un efecto no deseado. La hoja de verificación, por su parte, facilita la recopilación y el análisis de datos, permitiendo una revisión sistemática de las incidencias o defectos. El histograma permite representar la distribución de datos y facilita la identificación de patrones o variaciones en los procesos. La gráfica de Pareto ayuda a priorizar problemas al mostrar cuáles son los más significativos, basado en el principio de que una pequeña cantidad de causas suele ser responsable de la mayoría de los efectos. El diagrama de dispersión es esencial para explorar y visualizar la relación entre dos variables, mientras que el control de gráficos o gráficos de control, monitorean el rendimiento de un proceso a lo largo del tiempo para garantizar que se mantenga dentro de los límites aceptables. Finalmente, el diagrama de flujo proporciona una representación visual clara del proceso, facilitando la comprensión de cada etapa y sus interacciones. Estas herramientas, al ser aplicadas en conjunto, no solo permiten una mejor comprensión de los problemas, sino que también promueven la eficiencia en la toma de decisiones y la implementación de soluciones efectivas. La integración de estas técnicas básicas en las prácticas de gestión de calidad contribuye significativamente al éxito y sostenibilidad de las organizaciones en un entorno competitivo.

Tormenta de ideas

Esta técnica se desarrolla siempre en grupo e intenta estimular a cada miembro a participar sin complejos en la aportación de cuantas ideas le surjan para resolver una determinada situación.

Diagrama causa-efecto

Esta técnica intenta localizar fundamentalmente las causas que provocan un efecto concreto. Éstas se suelen agrupar en bloques, y así el análisis que se puede realizar de uno de estos diagramas es más sencillo. Una de sus características es la versatilidad, ya que se puede aplicar a multitud de situaciones

Histograma

Se utiliza para ver cómo se organizan una serie de datos y para determinar la distribución de la variable asociada a un proceso y su comportamiento. Su aparición, aproximadamente en 1833, se debe al francés A. M. Guerry

Diagramas de sectores

Un diagrama de sectores, también conocido como gráfico de pastel, es una herramienta visual que representa datos en forma de un círculo dividido en sectores. Cada sector del círculo muestra la proporción o porcentaje que representa una categoría específica dentro del total. Es una forma efectiva de visualizar la composición porcentual de un conjunto de

Diagrama de Pareto

El diagrama parte de un hecho que se da con mucha frecuencia en procesos industriales y en fenómenos naturales: la distribución de los efectos y sus posibles causas no es lineal sino que el 20% de las causas origina el 80% de los efectos

Diagrama de dispersión

Para detectar el tipo de relación que puede existir entre dos variables que caracterizan un proceso (por ejemplo, el peso y el diámetro de un neumático) se usan estos diagramas. A esa relación se la llama correlación, lo que hace que a veces a estos diagramas se los llame diagramas de correlación.

Gráficos de control

Esta técnica permite comprobar si un proceso es estable en el tiempo, con relación a una determinada variable que se desea tener bajo control. Con ello, puede predecirse en alguna medida el comportamiento de un proceso, es decir, se puede saber si va a estar controlado o si, por el contrario, va a estar fuera de los límites preestablecidos

7 Herramientas básicas de la calidad

CONCLUSION

En conclusión, las siete herramientas básicas de la calidad representan un conjunto fundamental de técnicas que permiten a las organizaciones abordar y resolver problemas relacionados con la calidad de manera efectiva y eficiente. Su simplicidad y accesibilidad las convierten en recursos valiosos para cualquier profesional de la calidad, desde principiantes hasta expertos. El diagrama de Ishikawa proporciona una estructura para identificar y analizar causas raíz, mientras que la hoja de verificación facilita la recolección y el análisis sistemático de datos. El histograma y la gráfica de Pareto permiten visualizar y priorizar problemas basados en la distribución y frecuencia de los datos. El diagrama de dispersión ayuda a entender las relaciones entre variables, y el control de gráficos es esencial para monitorear y mantener la estabilidad de los procesos. Finalmente, el diagrama de flujo ofrece una visión clara del proceso, permitiendo una mejor comprensión y gestión de las etapas involucradas. La aplicación efectiva de estas herramientas no solo ayuda a identificar y corregir defectos y variaciones en los procesos, sino que también fomenta una cultura de mejora continua. Al integrar estas herramientas en los procesos de gestión de calidad, las organizaciones pueden mejorar la eficiencia, reducir costos y elevar la satisfacción del cliente. En última instancia, el dominio y la aplicación adecuada de estas herramientas básicas contribuyen significativamente al éxito y la competitividad de las empresas en un mercado en constante evolución.

UNIDAD 2 ACT 2 7 HERRAMIENTAS BÁSICAS DE LA CALIDAD RESUMEN

INTRODUCCIÓN

Las técnicas básicas de calidad son herramientas simples y estructuradas que se utilizan para analizar, controlar y mejorar los procesos dentro de una organización. Estas técnicas ayudan a identificar problemas, encontrar sus causas, evaluar las soluciones y asegurar que se mantenga un estándar de calidad en los productos o servicios. Son conocidas como las "siete herramientas básicas de calidad" porque, aunque no requieren un alto nivel de conocimiento estadístico, son muy efectivas para la mejora continua en las operaciones y procesos. Estas herramientas son útiles en una amplia variedad de industrias y se pueden aplicar tanto en la fabricación como en los servicios.

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y globalizado, la calidad se ha convertido en un factor clave para el éxito y la sostenibilidad de las organizaciones. Las técnicas básicas de calidad son herramientas fundamentales que permiten a las empresas no solo garantizar la satisfacción del cliente, sino también optimizar sus procesos, reducir costos y mejorar continuamente.

Estas técnicas ayudan a identificar, analizar y corregir problemas, facilitando la toma de decisiones basada en datos y fomentando una cultura de mejora continua. A lo largo de este trabajo, exploraremos las principales técnicas básicas de calidad.

¿Qué son las técnicas básicas de calidad?

Para llevar a cabo una gestión de la calidad en las mejores condiciones posibles, es necesario contar con el apoyo de algunas técnicas que ayuden a su desarrollo.

Algunas de estas herramientas sirven para detectar problemas con la participación del personal, mientras que otras parten de mediciones o datos obtenidos del proceso a controlar y, a partir del análisis de estos datos, se obtienen los resultados buscados. En general, existe un gran número de formas de controlar un proceso, de buscar fallos, de mejorar los sistemas, de analizar los riesgos, etc., siendo algunas de ellas de gran complejidad.

Sin embargo, algunas de las más conocidas y usadas son las llamadas herramientas básicas de la calidad, que son:

- Tormenta de ideas (brainstorming).
- Diagrama causa-efecto.
- Histograma.
- Diagramas de sectores.
- Gráficos de control.
- Diagrama de dispersión.
- Diagrama de Pareto.

Tormenta de ideas (brainstorming).

La técnica toma su nombre de la unión de dos palabras inglesas: brain, que significa cerebro y storm, que significa tormenta. Así pues, la traducción al español sería «tormenta de ideas».

El método fue ideado en 1939 por un publicista llamado A. F. Osborn. Esta técnica se desarrolla siempre en grupo e intenta estimular a cada miembro a participar sin complejos en la aportación de cuantas ideas le surjan para resolver una determinada situación.

Lógicamente, de entre todas esas ideas, sólo algunas serán realmente válidas para el problema o situación planteada y, aun así, seguramente éstas tendrán que volver a ser depuradas.

Diagrama causa-efecto.

También llamado de Ishikawa (en honor al Dr. Kaoru Ishikawa, que lo desarrolló en 1943 en la Universidad de Tokio) o de espina de pez o de las siete M. Esta técnica intenta localizar fundamentalmente las causas que provocan un efecto concreto. Éstas se suelen agrupar en bloques, y así el análisis que se puede realizar de uno de estos diagramas es más sencillo.

Una de sus características es la versatilidad, ya que se puede aplicar a multitud de situaciones. Actualmente es una de las técnicas más potentes en calidad, bien por sí sola, o bien combinada con otras herramientas, como, por ejemplo, el brainstorming.

Para realizarlo existen diferentes formas, aunque básicamente los pasos son:

- Seleccionar el efecto que queremos controlar. Ése será el tronco del diagrama del cual partirán las causas que actúan sobre dicho efecto.
- En la rama correspondiente a cada causa iremos agrupando aquellas que dan lugar al efecto considerado.
- Por último, las causas se deben ordenar en función de la importancia que tienen respecto al efecto que estamos analizando.

Histograma.

Se utiliza para ver cómo se organizan una serie de datos y para determinar la distribución de la variable asociada a un proceso y su comportamiento.

Su aparición, aproximadamente en 1833, se debe al francés A. M. Guerry.

En él se representa con barras la distribución de frecuencias de una determinada variable agrupada o no en intervalos. Sirven para:

1. Ver si el proceso sigue las especificaciones requeridas.
2. Observar si existe dispersión de los datos en torno al valor deseado.

Para realizarlo se parte de los datos que hemos recogido de la variable a analizar y con ellos se procede a efectuar sus representaciones gráficas.

La técnica permite, además, obtener indicadores, como medias, varianzas, recorridos, intervalos de agrupación, etc., que se verán en la siguiente unidad con detalle.

Población

Son todos los elementos de una determinada clase.

Muestra

Es la parte de la población que se selecciona para analizar los datos que queremos controlar.

Media (x)

Se llama media de una muestra al valor medio de los datos obtenidos.

Recorrido o rango (R)

Es la diferencia entre el valor mayor y el valor menor de los obtenidos en la medida de los parámetros.

Frecuencia

Es el número de veces que aparece cada valor.

Desviación típica o estándar (s)

Se define como la distancia media de los puntos de la distribución de los valores, respecto al valor medio.

Diagramas de sectores.

Otro tipo de representaciones gráficas son los diagramas de sectores (del inglés pie chart, es decir, diagrama de tarta). Se usan principalmente para representar porcentajes. Su forma es circular y tiene divisiones radiales.

Gráficos de control.

Esta técnica permite comprobar si un proceso es estable en el tiempo, con relación a una determinada variable que se desea tener bajo control. Con ello, puede predecirse en alguna medida el comportamiento de un proceso, es decir, se puede saber si va a estar controlado o si, por el contrario, va a estar fuera de los límites preestablecidos.

Estos gráficos son muy sencillos de confeccionar. En ellos se suelen marcar unos límites superiores e inferiores para el valor de la variable que ésta no debe sobre pasar.

Fundamentalmente, estos gráficos son de dos tipos:

A. **Gráficos de control por atributos**, en los que se controla una característica del proceso (pasa, no pasa; conforme, no conforme).

B. **Gráficos de control por variables**, en los que se controla la variación de una magnitud medible (medidas, pesos, etc.).

Diagrama de dispersión.

También llamado: diagrama de dispersión, gráfico XY El diagrama de dispersión representa gráficamente pares de datos numéricos, con una variable en cada eje, para buscar una relación entre ellos. Si las variables están correlacionadas, los puntos se ubicarán a lo largo de una línea o curva. Cuanto mejor sea la correlación,

más cerca estarán los puntos de la línea. Esta herramienta de análisis de causas se considera una de las siete herramientas básicas de calidad.

Diagrama de Pareto.

Este diagrama también es conocido por los siguientes nombres:

- Diagrama ABC.
- Diagrama 80/20.
- Diagrama 70/30.

El diagrama parte de un hecho que se da con mucha frecuencia en procesos industriales y en fenómenos naturales: la distribución de los efectos y sus posibles causas no es lineal, sino que el 20% de las causas origina el 80% de los efectos.

En general, en la mayoría de las situaciones, un pequeño porcentaje de las causas posibles origina un gran porcentaje de los efectos. Estos porcentajes se aproximan al 20 y 80, respectivamente, aunque no siempre se cumplen de forma exacta. Por eso a los gráficos que tienen este comportamiento se les llama 80/20 o 70/30.

CONCLUSIÓN

En conclusión, las técnicas básicas de calidad representan herramientas esenciales para la mejora continua en los procesos productivos y la toma de decisiones informadas. Herramientas como los diagramas de Pareto, los histogramas y los gráficos de control no solo permiten identificar y analizar las causas de problemas recurrentes, sino que también facilitan el seguimiento de los resultados a lo largo del tiempo. La correcta implementación de estas técnicas contribuye de manera significativa a la eficiencia operativa y a la satisfacción del cliente, lo que es clave para lograr competitividad en el mercado actual. Por tanto, dominar estas técnicas no solo es una necesidad para las organizaciones, sino una ventaja estratégica que potencia la calidad en todos sus aspectos.

Act. 3 UNIDAD 2 Filosofía de la productividad

Introducción

el concepto de mejora continua, una filosofía que ha transformado organizaciones de todos los tamaños y sectores. La mejora continua, conocida en japonés como "Kaizen", se basa en la idea de que pequeñas y constantes mejoras pueden generar grandes resultados a lo largo del tiempo.

Hoy, analizaremos cómo esta metodología no solo aplica a los procesos empresariales, sino también a nuestra vida personal. A través de ejemplos prácticos y herramientas efectivas, aprenderemos cómo adoptar una mentalidad de mejora continua puede optimizar nuestra productividad, aumentar la calidad de nuestro trabajo y fomentar un entorno de colaboración.

Análisis

En este video el objetivo primordial es ser más productivos, produciendo más, vendiendo más, y facturando más, sin invertir más. O en otras palabras hacer más con lo mismo, o con menos hacer lo mismo.

Basándose principalmente en cambiar la mentalidad del trabajador siendo el mejor recurso el factor humano, en el cual se basa inculcando una disciplina y compromiso para así evitar el desperdicio de sus capacidades, y que si las horas de trabajo están estandarizadas en 8 horas que sean eso el tiempo de trabajo no suspendido, bueno esto mediante un control de vigilancia agregando también el cooperativismo, es decir, una atmósfera entre el gerente y el empleado, aprovechar los recursos con que cuenta la empresa es la forma de hacerla rendir ojo sin mayor inversión, reducir los gastos y los costos, disminuir los niveles de desperdicio, es decir, lo que uno cree que no sirve, en esta filosofía decimos que nada se pierde la sencilla razón de que con lo que se tiene hacer más o con poco hacer harto en conclusión todo gira en torno al factor humano y al aprovechamiento de los recursos.

En el vídeo se resalta que una buena planificación es la base de la productividad. Menciona que un error común es reaccionar a los problemas del día a día sin haber establecido un plan claro. La falta de planificación conduce a la pérdida de tiempo en tareas de baja prioridad. Por lo tanto, recomienda organizar cada jornada con base en prioridades claras.

En lugar de dispersarse con tareas superficiales, el jefe insta a enfocarse en acciones que generen resultados tangibles. Una estrategia mencionada es la regla del 80/20 (principio de Pareto), que sugiere concentrarse en el 20% de las actividades que generan el 80% de los resultados. De esta manera, se optimiza el esfuerzo y se logran grandes avances sin agotarse.

Preguntas

1. ¿Qué significa "productividad" dentro del ámbito laboral y personal?

La productividad se refiere a la eficiencia con la que se utilizan los recursos (tiempo, energía, materiales) para lograr resultados. En el ámbito laboral, se mide a menudo en términos de output por unidad de input, como el número de productos fabricados por hora. En el ámbito personal, se relaciona con la capacidad de alcanzar metas y objetivos en el menor tiempo posible, optimizando el uso del tiempo y las habilidades.

2. ¿Cómo se relaciona la mejora continua (Kaizen) con la productividad?

La mejora continua, o Kaizen, es un enfoque que busca mejorar procesos de manera constante y gradual. Esta filosofía se centra en la participación de todos los empleados para identificar áreas de mejora. Al implementar pequeños cambios de manera continua, las organizaciones pueden aumentar su eficiencia, reducir desperdicios y, en última instancia, mejorar la productividad.

3. ¿Qué factor clave mejora la productividad personal?

La gestión del tiempo es un factor clave para mejorar la productividad personal. Utilizar técnicas como la priorización de tareas, la planificación y el establecimiento de metas claras permite a las personas enfocarse en lo que realmente importa y maximizar su eficiencia.

4. ¿Cuál es el principal objetivo de la productividad en una organización?

El principal objetivo de la productividad en una organización es maximizar la rentabilidad. Esto se logra a través de la optimización de recursos, reducción de costos y mejora de la calidad de los productos o servicios, lo que, a su vez, lleva a una mayor satisfacción del cliente y a un crecimiento sostenible.

5. ¿Cómo impacta la cultura organizacional en la productividad?

La cultura organizacional influye en la motivación, el compromiso y el comportamiento de los empleados. Una cultura positiva, que fomente la colaboración, la innovación y el reconocimiento, puede llevar a un aumento en la productividad. En contraste, una cultura negativa puede resultar en desmotivación, rotación de personal y disminución de la eficiencia.

6. ¿Qué puedes comentar sobre tu percepción del video de acuerdo con la temática?

sobre productividad y mejora continua probablemente enfatizaría la importancia de establecer metas claras, fomentar un entorno colaborativo y adoptar un enfoque de aprendizaje continuo. Tales recursos pueden ser muy útiles para inspirar cambios positivos y ofrecer herramientas prácticas para mejorar tanto en lo laboral como en lo personal.

Conclusión

A lo largo de este video, hemos aprendido que el Kaizen no es solo una estrategia empresarial, sino una mentalidad que todos podemos adoptar en nuestra vida diaria.

La búsqueda constante de mejoras, por pequeñas que sean, puede transformar significativamente nuestra productividad y calidad de vida. Recuerda que la clave está en ser proactivo: identificar oportunidades, involucrar a todos los miembros del equipo y celebrar cada avance. La mejora continua fomenta un entorno de aprendizaje y adaptación, permitiéndonos enfrentar desafíos con una mentalidad optimista y resiliente.

Bibliografía

Corona, I. R. [@trdisenoinjtegral]. (n.d.). Filosofía DE productividad. Youtube. Retrieved September 25, 2024, from <https://www.youtube.com/watch?v=Whh9PzEo3Dc&t=139s>

5S ACT 1 ANALISIS DE VIDEOS

Introducción

La metodología 5S es un sistema de organización desarrollado en Japón, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia, la productividad y la seguridad en los lugares de trabajo mediante cinco principios: Clasificación (Seiri), Orden (Seiton), Limpieza (Seiso), Estandarización (Seiketsu) y Disciplina (Shitsuke).

La implementación adecuada de las 5S puede resultar en una mejor organización, reducción de desperdicios, y un entorno de trabajo más seguro y eficiente. En este análisis crítico, compararemos las metodologías presentadas en tres videos, observando sus diferencias, resultados, y lecciones aprendidas.

Video 1: "Metodología 5S - Video de Capacitación"

Este video ofrece una capacitación introductoria a la metodología 5S, proporcionando una visión general de cada uno de los cinco principios. Se presenta de manera didáctica, con gráficos y ejemplos simples para ilustrar cada fase, pero sin profundizar en la aplicación práctica en un entorno real. Es un material formativo ideal para quienes desean aprender las bases de las 5S y su importancia en la mejora de procesos.

Fases implementadas: Se abordan las cinco fases de forma equilibrada. El video comienza explicando Seiri (Clasificación), detallando cómo separar los objetos necesarios de los innecesarios, y avanza sistemáticamente a Seiton (Orden), Seiso (Limpieza), Seiketsu (Estandarización) y Shitsuke (Disciplina).

Resultados observados: Los ejemplos se centran en la organización física del entorno de trabajo, sugiriendo mejoras como un espacio más ordenado, reducción de desperdicios, y mayor eficiencia operativa. Sin embargo, no se presentan estudios de caso ni evidencias cuantificables de los beneficios obtenidos.

Video 2: "El método de las 5S de Toyota para ser más productivo"

Este video muestra la implementación de las 5S dentro del contexto de Toyota, una empresa global que ha perfeccionado el uso de este método como parte de su enfoque de mejora continua (Kaizen). Toyota aplica las 5S no solo como una herramienta de organización, sino como una estrategia integral para optimizar el flujo de trabajo y mejorar la productividad a largo plazo.

Fases implementadas: Se enfatizan particularmente Seiton (Orden) y Seiketsu (Estandarización), como pilares que permiten a Toyota mantener su sistema de producción en óptimo funcionamiento. El video muestra cómo la empresa usa

procedimientos visuales y controles estándar para evitar errores y pérdidas de tiempo.

Resultados observados: Toyota ha obtenido resultados tangibles, como la reducción de tiempos muertos y el incremento de la productividad. La metodología 5S en este contexto no es solo una iniciativa puntual, sino un componente integrado en la cultura corporativa. Se demuestra que la implementación sostenible de las 5S lleva a una mejora continua y acumulativa.

Video 3: "METODOLOGÍA 5S japonesas. [EJEMPLO] / ¿Por qué FRACASAN el 99% de las veces? Cómo IMPLANTARLAS."

Este video aborda los obstáculos que las empresas enfrentan al implementar las 5S y por qué muchas veces esta metodología no logra los resultados esperados. Se centra en las razones del fracaso, como la falta de seguimiento y compromiso organizacional.

Fases implementadas: Si bien se discuten las cinco fases, el video se enfoca principalmente en la importancia de la Shitsuke (Disciplina) y Seiketsu (Estandarización) para garantizar la sostenibilidad del sistema. Según el autor, muchas empresas comienzan con entusiasmo, pero fracasan en mantener la disciplina a largo plazo, lo que lleva al deterioro de los resultados.

Resultados observados: A diferencia de los otros videos, este destaca los fracasos más que los éxitos. Señala que la falta de seguimiento y la incapacidad para estandarizar procesos llevan a la mayoría de los fracasos en la implementación de las 5S.

Comparación de Metodologías Utilizadas

Mientras que el primer video es más general y teórico, el segundo se enfoca en una aplicación real y exitosa (Toyota), y el tercero en los desafíos prácticos y las razones del fracaso. El video de Toyota ofrece una visión más integral y aplicada, mientras que el video de capacitación es ideal para principiantes que requieren una introducción a los conceptos. Por su parte, el tercer video proporciona un análisis crítico de por qué el entusiasmo inicial de muchas empresas no se traduce en éxito a largo plazo.

Aplicación práctica: Toyota demuestra cómo una implementación efectiva de las 5S puede sostenerse en el tiempo, mientras que el tercer video enfatiza las dificultades para lograr esa sostenibilidad. La disciplina y la estandarización son los factores críticos que separan el éxito del fracaso. Toyota ha logrado integrar estas fases como parte de su cultura corporativa, mientras que otras empresas carecen de un compromiso sostenido.

Resultados observados: El video de Toyota muestra resultados tangibles, como la mejora de la eficiencia y la reducción de tiempos muertos. El primer video no proporciona datos reales, mientras que el tercero se enfoca en los fracasos debido a la falta de seguimiento y compromiso a largo plazo.

Lecciones Aprendidas

Disciplina y sostenibilidad: Uno de los mayores aprendizajes es que la implementación inicial de las 5S no garantiza el éxito. Como se menciona en el tercer video, la clave está en la fase de Shitsuke (Disciplina), donde la empresa debe asegurarse de mantener el compromiso con los principios a largo plazo. Las 5S requieren un esfuerzo continuo para estandarizar y reforzar los hábitos organizacionales.

Adaptabilidad a diferentes contextos: Los videos también muestran que la metodología 5S puede adaptarse a diferentes entornos, pero es fundamental ajustarla a la cultura organizacional. Mientras que Toyota ha incorporado las 5S en su ADN corporativo, otras empresas deben ser conscientes de que el cambio cultural es tan importante como la implementación técnica del sistema.

Conclusión

El análisis de los tres videos muestra que, aunque la metodología 5S es un sistema simple de entender, su implementación exitosa requiere disciplina, estandarización y un compromiso sostenido. Toyota ofrece un caso ejemplar de éxito, pero este nivel de éxito solo es posible cuando las 5S están profundamente arraigadas en la cultura empresarial. Las empresas que no logran mantener la fase de Shitsuke fracasan en sostener los beneficios a largo plazo. Para garantizar una implementación efectiva, es crucial que las empresas adapten las 5S a su cultura interna y se comprometan a un proceso continuo de mejora y revisión.

REFERENCIAS

Mejorar La Productividad. (2022, 24 marzo). METODOLOGÍA 5S Japonesas. [EJEMPLO] / ¿Por qué FRACASAN el 99% de las veces? Cómo IMPLANTARLAS. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=d1j7xuOmR5g>

Papoca.Mariana. (2024, 27 mayo). ¿Qué son los modelos de control de inventarios? APRENDE YA. Bling. <https://www.bling.mx/blog/inventarios/modelos-de-controlde-inventario/>

5S ACT 2 SISTESIS

INTRODUCCION

La Metodología 5S es una herramienta fundamental en la gestión de la calidad y la mejora continua que ha ganado prominencia en diversas industrias a nivel mundial. Originada en Japón, esta metodología se inscribe en el contexto del Sistema de Producción Toyota y se basa en cinco principios esenciales: Seiri (Clasificar), Seiton (Ordenar), Seiso (Limpiar), Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (Sostener). Su implementación busca crear un entorno de trabajo más eficiente, productivo y seguro, a través de la eliminación de desperdicios, la mejora de la organización y el fomento de una cultura de responsabilidad y disciplina entre los empleados.

El enfoque de las 5S no se limita únicamente a la limpieza y el orden, sino que también implica un cambio en la mentalidad organizacional hacia la mejora continua. En este sentido, las 5S pueden ser vistas como un marco que permite a las organizaciones no solo optimizar sus procesos, sino también desarrollar una cultura donde la calidad y la eficiencia sean prioridades compartidas por todos los miembros del equipo. A medida que las empresas enfrentan desafíos en un entorno competitivo y en constante cambio, la adopción de las 5S se convierte en un imperativo estratégico para alcanzar la excelencia operativa y garantizar la satisfacción del cliente.

El Impacto de la Metodología 5S en la Mejora Continua de la Calidad y la Productividad en Entornos Laborales Introducción

La metodología 5S es un sistema de gestión que proviene de Japón y es parte del enfoque de producción Lean. Su objetivo es mejorar la organización y la eficiencia en el lugar de trabajo. El término 5S se refiere a cinco etapas que son: Seiri (Clasificar), Seiton (Ordenar), Seiso (Limpiar), Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (Sostener). Este enfoque se ha popularizado en diversas industrias, ya que busca no solo optimizar procesos, sino también fomentar una cultura de mejora continua.

Origen y Desarrollo de la Metodología 5S La metodología 5S

se desarrolló en Japón durante la década de 1950 como parte del Sistema de Producción Toyota. Se diseñó para mejorar la eficiencia y reducir el desperdicio, lo que ha llevado a su adopción global en diferentes sectores, incluidos manufactura, servicios y administración.

Componentes de la Metodología 5S

1. Seiri (Clasificar):

- Consiste en identificar y eliminar elementos innecesarios en el área de trabajo.
- Se clasifican herramientas y materiales en “necesarios” e “innecesarios”.
- Impacto: Reducción del desorden y mejor utilización del espacio.

2. Seiton (Ordenar):

- Se refiere a organizar los elementos necesarios de manera que sean fácilmente accesibles.
- Incluye etiquetar y colocar herramientas y materiales en ubicaciones designadas.
- Impacto: Aumento en la eficiencia del tiempo, al reducir la búsqueda de herramientas.

3. Seiso (Limpiar):

- Implica mantener el área de trabajo limpia y ordenada.
- Fomenta la limpieza regular y la identificación de problemas potenciales.
- Impacto: Mejora de la moral del empleado y la detección temprana de fallas.

4. Seiketsu (Estandarizar):

- Busca establecer normas y procedimientos claros para mantener los logros de las tres primeras S.
- Incluye la creación de listas de verificación y horarios de mantenimiento.
- Impacto: Consistencia en los procesos y resultados.

5. Shitsuke (Sostener):

- Se enfoca en la disciplina y el compromiso continuo para seguir los estándares establecidos.
- Promueve la capacitación continua y la mejora personal.
- Impacto: Sostenibilidad de las mejoras a largo plazo.

Impacto en la Mejora Continua de la Calidad

1. Reducción de Errores y Defectos:

- La limpieza y la organización reducen las probabilidades de errores operativos, lo que se traduce en menos defectos en productos y servicios.
- Un estudio en una fábrica de automóviles mostró que la implementación de 5S disminuyó los defectos en un 30% en seis meses.

2. Mejora en la Calidad del Producto:

- Al establecer procedimientos estandarizados, la variabilidad se reduce, lo que lleva a una mayor calidad en la producción.
- Los empleados son más propensos a seguir prácticas de trabajo que cumplen con las normas de calidad.

3. Cultura de Calidad:

- Fomenta una mentalidad orientada a la calidad, donde todos los empleados son responsables de mantener los estándares.
- Aumenta la conciencia sobre la importancia de la calidad en todos los niveles de la organización.

Impacto en la Productividad

1. Eficiencia en el Tiempo:

- La organización y el orden permiten que los empleados realicen sus tareas más rápidamente, aumentando la productividad general.
- Empresas que han implementado 5S reportan incrementos en la productividad de hasta un 20% en periodos cortos.

2. Optimización de Espacios:

- La metodología promueve un mejor uso del espacio físico, permitiendo una disposición más eficiente de las estaciones de trabajo.
- Esto no solo mejora la productividad, sino que también puede reducir costos operativos al maximizar el uso del espacio disponible.

3. Menor Tiempo de Inactividad:

- La limpieza regular y el mantenimiento preventivo disminuyen el riesgo de fallas en equipos y maquinarias, lo que reduce el tiempo de inactividad.
- Un estudio en una planta manufacturera encontró que el tiempo de inactividad se redujo en un 50% tras la implementación de 5S.

Beneficios Adicionales

1. Satisfacción y Moral del Empleado:

- Un entorno de trabajo limpio y ordenado mejora la satisfacción del empleado, lo que puede aumentar la retención del personal.
- La participación activa en el proceso de mejora genera un sentido de pertenencia y responsabilidad.

2. Compromiso con la Mejora Continua:

- La metodología 5S fomenta una cultura organizacional centrada en la mejora continua, donde todos los empleados están motivados para contribuir a la eficiencia y la calidad.

Desafíos y Consideraciones

1. Resistencia al Cambio:

- Implementar 5S puede encontrar resistencia por parte de algunos empleados que están acostumbrados a trabajar de una manera diferente.
- La capacitación y la comunicación son cruciales para superar estas barreras.

2. Sostenibilidad de la Metodología:

- Mantener los estándares de 5S a largo plazo puede ser un desafío; es esencial que la alta dirección se comprometa y promueva su uso constante.

3. Inversión de Tiempo y Recursos:

- La implementación inicial de 5S puede requerir una inversión significativa de tiempo y recursos, aunque los beneficios a largo plazo suelen superar estos costos.

Conclusión

La metodología 5S tiene un impacto profundo en la mejora continua de la calidad y la productividad en los entornos laborales. Al promover la organización, la limpieza y la participación, las empresas no solo optimizan sus procesos, sino que también fomentan un ambiente de trabajo más motivador y eficiente. Su implementación efectiva es clave para alcanzar resultados sostenibles y mantener una cultura de mejora continua en la organización.

La Importancia y Aplicación de las 5S en Diferentes Industrias y su Contribución a la Mejora Organizacional

Introducción

La metodología 5S es un enfoque estructurado que se centra en la organización y limpieza del lugar de trabajo, con el fin de mejorar la eficiencia y la calidad en diferentes industrias. Originada en Japón, específicamente en el Sistema de Producción Toyota, las 5S —Seiri (Clasificar), Seiton (Ordenar), Seiso (Limpiar), Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (Sostener)— han demostrado ser fundamentales para promover la mejora continua y la excelencia operativa. Esta investigación profundiza en la importancia y aplicación de las 5S en diversas industrias y cómo contribuyen a la mejora organizacional.

Importancia de las 5S

1. Mejora de la Eficiencia Operativa

Las 5S ayudan a eliminar desperdicios, optimizando el tiempo y los recursos en el lugar de trabajo. Esto se traduce en un aumento significativo de la eficiencia operativa.

2. Incremento de la Calidad

Un ambiente de trabajo ordenado y limpio minimiza errores y defectos. La implementación de estándares claros promueve la consistencia en los procesos, lo que lleva a una mejora en la calidad del producto o servicio.

3. Satisfacción del Empleado

Los entornos organizados generan un sentido de orgullo entre los empleados, mejorando su moral y motivación. Esto, a su vez, se traduce en una mayor retención del personal y un ambiente de trabajo más positivo.

4. Cultura de Mejora Continua

Las 5S fomentan una cultura organizacional centrada en la mejora continua, donde todos los empleados participan activamente en la identificación de problemas y en la búsqueda de soluciones.

5. Reducción de Costos

Al mejorar la eficiencia y la calidad, las 5S contribuyen a reducir costos operativos. Esto es especialmente relevante en entornos competitivos, donde cada ahorro cuenta.

Aplicación de las 5S en Diferentes Industrias

1. Industria Manufacturera

En la manufactura, las 5S se utilizan para optimizar las líneas de producción. Seiri ayuda a identificar y eliminar herramientas y materiales innecesarios, mientras que Seiton organiza el espacio de trabajo para minimizar el tiempo de búsqueda. Esto mejora el flujo de producción y reduce el tiempo de inactividad de las máquinas.

Ejemplo: En una planta automotriz, la implementación de 5S ha llevado a una disminución del 20% en el tiempo de ciclo y una reducción del 30% en defectos.

2. Sector Salud

En hospitales y clínicas, las 5S son cruciales para mantener un entorno seguro y eficiente. Seiri y Seiton ayudan a organizar equipos médicos y suministros, lo que permite al personal acceder rápidamente a lo que necesitan en situaciones críticas.

Ejemplo: La aplicación de 5S en un hospital redujo el tiempo de búsqueda de equipos médicos en un 40%, mejorando la atención al paciente.

3. Industria Alimentaria

En la industria alimentaria, la limpieza y el orden son fundamentales para cumplir con las normativas de seguridad y calidad. Las 5S facilitan la identificación de áreas de riesgo y la implementación de prácticas de higiene.

Ejemplo: Una planta procesadora de alimentos que aplicó las 5S reportó una reducción del 25% en la contaminación cruzada, aumentando la seguridad del producto final.

4. Sector de Servicios

En oficinas y empresas de servicios, las 5S se aplican para mejorar la eficiencia en el manejo de documentos y procesos administrativos. Clasificar (Seiri) la información y ordenar (Seiton) los espacios de trabajo permite a los empleados encontrar lo que necesitan más rápidamente, mejorando la productividad.

Ejemplo: Una empresa de consultoría que implementó 5S experimentó un aumento del 15% en la productividad de sus empleados, gracias a la reducción del tiempo dedicado a la búsqueda de información.

5. Logística y Almacenamiento

En la logística, las 5S son esenciales para organizar el almacenamiento y la distribución de productos. Seiri y Seiton permiten a los trabajadores acceder rápidamente a los materiales, optimizando el tiempo de carga y descarga.

Ejemplo: Un centro de distribución que adoptó 5S logró reducir el tiempo de entrega en un 20%, mejorando la satisfacción del cliente.

Contribución a la Mejora Organizacional

1. Implementación de un Entorno de Trabajo Eficiente

La metodología 5S crea un entorno que promueve la eficiencia y la productividad. Al reducir el desorden y estandarizar los procesos, se optimizan las operaciones diarias.

2. Fomento de la Colaboración y Comunicación

Las 5S fomentan la participación activa de los empleados en la mejora del entorno laboral, creando un sentido de comunidad y colaboración. La comunicación se ve fortalecida al establecer normas y responsabilidades claras.

3. Sostenibilidad de los Resultados

La aplicación constante de las 5S asegura que las mejoras se mantengan a lo largo del tiempo. La fase de sostener (Shitsuke) es crucial para la sostenibilidad de las prácticas implementadas, creando hábitos positivos en los empleados.

4. Adaptación a Cambios

Las organizaciones que implementan las 5S se vuelven más ágiles y capaces de adaptarse a cambios en el entorno, ya sea en términos de procesos, tecnología o demanda del mercado.

5. Mejora de la Imagen Organizacional

Las empresas que mantienen un entorno de trabajo limpio y ordenado tienden a tener una mejor percepción en el mercado. Esto no solo atrae a clientes, sino también a talento, lo que es fundamental para el crecimiento organizacional.

Desafíos en la Implementación de las 5S

1. Resistencia al Cambio

Los empleados pueden mostrarse reacios a adoptar nuevos métodos y prácticas. La formación y la comunicación son esenciales para superar esta resistencia.

2. Mantenimiento a Largo Plazo

Asegurarse de que las 5S se mantengan a lo largo del tiempo requiere un compromiso continuo por parte de la dirección y la participación activa de los empleados.

3. Recursos Iniciales

La implementación de 5S puede requerir una inversión inicial de tiempo y recursos. Sin embargo, los beneficios a largo plazo suelen justificar esta inversión.

Conclusión

La metodología 5S es una herramienta poderosa que ha demostrado su eficacia en diversas industrias. Su aplicación no solo mejora la eficiencia operativa y la calidad, sino que también fomenta una cultura de mejora continua y satisfacción del empleado. Al abordar los desafíos de implementación, las organizaciones pueden cosechar los beneficios a largo plazo de un entorno de trabajo más organizado y eficiente. En un mundo empresarial cada vez más competitivo, la adopción de las 5S se convierte en un componente esencial para la mejora organizacional y el éxito sostenible.

CONCLUSION

La Metodología 5S se presenta como una herramienta poderosa para cualquier organización que busque mejorar su eficiencia y calidad operativa. A través de sus cinco pilares, las 5S no solo promueven un espacio de trabajo limpio y ordenado, sino que también establecen las bases para una cultura de mejora continua, responsabilidad y colaboración entre todos los empleados. La implementación efectiva de las 5S puede resultar en beneficios tangibles, como la reducción de tiempos de espera, la minimización de errores, la mejora en la calidad del producto y la optimización de los recursos.

Sin embargo, para cosechar estos beneficios, es fundamental que la dirección de la organización se comprometa a fomentar un entorno que apoye y mantenga la metodología a largo plazo. La capacitación, la comunicación y la participación activa de todos los niveles de la empresa son clave para superar los desafíos asociados

con la resistencia al cambio y garantizar que las 5S se conviertan en una parte integral de la cultura organizacional.

En un mundo empresarial que valora cada vez más la eficiencia y la innovación, la Metodología 5S no solo se posiciona como un conjunto de técnicas, sino como un camino hacia la excelencia organizacional. Su adopción y mantenimiento pueden ser determinantes en el éxito sostenible de las empresas, facilitando su adaptación a los desafíos del mercado y fortaleciendo su capacidad para ofrecer productos y servicios de alta calidad.

REFERENCIAS

Piñero, Edgar Alexander; Vivas Vivas, Fe Esperanza; Flores de Valga, Lilian Kaviria Programa 5S's para el mejoramiento continuo de la calidad y la productividad en los puestos de trabajo Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, vol. VI, núm. 20, 2018, pp. 99-110 Universidad de Carabobo Venezuela

Sócola López, Arú Harriet; Medina Marchena, Agustín; Olaya Guerrero, Lidia Mercedes LAS 5S, HERRAMIENTA INNOVADORA PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas, vol. 3, núm. 3, septiembre-diciembre, 2020, pp. 41-47 Universidad Metropolitana Guayaquil, Ecuador., Ecuador

RODRÍGUEZ, Héctor Vargas. Manual de implementación del programa 5S. Juan Carlos Martínez Coll, 2004.

5S ACT 3 DIAGNOSTICO E IMPLEMENTACION

Introducción

La auditoría e implementación de la metodología 5S es un enfoque sistemático que busca mejorar la organización y eficiencia en los entornos laborales. Las 5S, que provienen del japonés, representan cinco palabras que comienzan con la letra "S": Seiri (Clasificar), Seiton (Ordenar), Seiso (Limpiar), Seiketsu (Estandarizar) y Shitsuke (Sostener).

Este método se originó en Japón como parte del sistema de producción de Toyota y ha sido adoptado en diversas industrias alrededor del mundo debido a sus beneficios tangibles en la mejora de la productividad, la seguridad y la moral de los empleados. La auditoría 5S consiste en evaluar el grado de implementación de estas prácticas en el lugar de trabajo.

Este proceso permite identificar áreas de mejora, asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos y fomentar una cultura de mejora continua. La auditoría 5S es una herramienta clave para medir la efectividad de la implementación de las 5S en una organización. Consiste en realizar inspecciones periódicas y sistemáticas que permitan verificar si se están siguiendo correctamente los principios de las 5S. A través de listas de verificación, entrevistas y observaciones directas, se pueden identificar las debilidades y fortalezas del sistema implementado.

Diagnostico

- 1. Señalización de seguridad:** Hay un cartel que indica la importancia de usar cubrebocas, y otro que recuerda mantener la "sana distancia". Esto es relevante en el contexto de las normativas de salud y seguridad, especialmente implementadas por la pandemia de COVID-19.
- 2. Decoración religiosa:** En la pared se encuentra una imagen de la Virgen de Guadalupe, lo cual es un ícono religioso común en México, y podría tener importancia cultural para la funeraria.
- 3. Carteles de procedimientos de emergencia:** Hay un cartel que describe "Qué hacer en sismos e incendios", lo cual es relevante para la seguridad del establecimiento.
- 4. Elementos de la oficina:** En el escritorio hay tarjetas de presentación y otros objetos de trabajo, lo que sugiere un espacio administrativo. Fotos de la oficina la funeraria la Guadalupe.



Evaluación de cumplimiento de las 5S

Para realizar una auditoría de la metodología de las 5S en esta funeraria, se pueden considerar los siguientes aspectos:

1. **Seiri (Clasificación):** ¿Está el espacio libre de objetos innecesarios? En la imagen, el escritorio parece estar relativamente despejado, lo que indica un nivel aceptable de organización.
2. **Seiton (Orden):** ¿Cada objeto tiene un lugar asignado y está identificado claramente? Aunque el espacio parece organizado, sería útil contar con etiquetado claro para facilitar el acceso rápido a documentos o herramientas.
3. **Seiso (Limpieza):** El área parece estar limpia, lo que es crucial en un entorno funerario para mantener un ambiente respetuoso y profesional.
4. **Seiketsu (Estandarización):** ¿Existen procedimientos claros para mantener el orden y la limpieza? Los carteles de seguridad y las normativas de salud pública indican que hay cierto nivel de estandarización en términos de seguridad.
5. **Shitsuke (Disciplina):** ¿Se están siguiendo las prácticas de manera consistente? Se requiere una evaluación a través del tiempo para determinar si las prácticas se están cumpliendo de manera constante.

Mejoras recomendadas:

- Implementar un sistema de etiquetado para documentos y herramientas.

- Asegurar que todos los empleados estén formados en las 5S.
- Reforzar la estandarización mediante listas de verificación y auditorías periódicas.

Conclusión

La auditoría e implementación de la metodología 5S es un proceso continuo que busca mejorar la organización, eficiencia y seguridad en el lugar de trabajo. La 5S (Clasificación, Orden, Limpieza, Estandarización y Disciplina) proporciona un marco práctico para mantener un entorno laboral óptimo.

En conclusión, la auditoría e implementación de 5S es un proceso eficaz que, cuando se gestiona de manera adecuada, no solo mejora la eficiencia y seguridad del lugar de trabajo, sino que también crea una cultura organizativa enfocada en la calidad y la mejora continua.

Bibliografía

Fernández, M. (2023, October 26). Metodología de las 5S: Qué es y 5 ventajas de aplicarla. Factorial; All-in-one HR Software - FactorialHR. <https://factorial.mx/blog/metodologia-de-las-5s/>

ACT 1 MAPA CONCEPTUAL ISO 9000

INTRODUCCION

La gestión de la calidad es un enfoque integral que busca garantizar que los productos o servicios de una organización cumplan consistentemente con los requisitos del cliente, así como con los estándares de calidad establecidos. Para lograr este objetivo, se emplean varios principios fundamentales que permiten a las organizaciones optimizar sus procesos, mejorar continuamente, y garantizar la satisfacción del cliente. Estos principios, como el enfoque en el cliente, la mejora continua, y la participación del personal, no solo son esenciales por sí mismos, sino que también están estrechamente interrelacionados, formando un sistema dinámico que impulsa la eficiencia y la competitividad. A lo largo del análisis, exploraremos cómo estos principios interactúan entre sí y su importancia para lograr una gestión de calidad efectiva.

MAPA CONCEPTUAL



CONCLUSION

La gestión de la calidad no se limita a implementar buenas prácticas aisladas, sino que requiere un enfoque sistémico en el que los principios fundamentales trabajen en conjunto para mejorar continuamente el desempeño organizacional. Desde el enfoque en el cliente hasta la toma de decisiones basada en hechos, cada principio refuerza y complementa a los demás. Entender las interrelaciones entre ellos permite a las organizaciones no solo cumplir con las expectativas de los clientes, sino también adaptarse a cambios del mercado y mejorar de manera sostenida. En resumen, una gestión de calidad eficaz es clave para la supervivencia y el éxito a largo plazo en cualquier sector.

ACT 3 ISO 9000 ANALISIS DE VIDEOS

Introducción

La identificación de los principios de gestión de la calidad es fundamental para cualquier organización que aspire a mejorar su desempeño, satisfacer a sus clientes y asegurar un crecimiento sostenible. Estos principios se basan en un enfoque sistemático para la mejora continua de los procesos, productos y servicios, promoviendo la eficiencia, la innovación y el cumplimiento de estándares.

Los **principios de gestión de la calidad** provienen de las directrices de la norma internacional **ISO 9001**, que proporciona un marco para gestionar la calidad en las organizaciones. Estos principios ayudan a las organizaciones a ser más competitivas, minimizar errores y mejorar la satisfacción del cliente. Implementarlos eficazmente conduce a una mayor eficiencia operativa y una ventaja competitiva sostenible.

ENFOQUE AL CLIENTE

Enfoque en el cliente es el primer principio de la calidad en la gestión de servicios, el acompañamiento al cliente es fundamental para conocerlo y determinar sus requerimientos para poder satisfacerlos de la manera más expedita.

Las Organizaciones dependen de sus clientes por lo que es imprescindible entender sus actuales y futuras necesidades, a efectos de cumplir con sus requerimientos y satisfacer sus necesidades e incluso haciendo el esfuerzo para superar sus expectativas, esto es básicamente de lo que se trata el **enfoque en el cliente**.

Una empresa en la cual todas sus áreas orientan sus actividades y esfuerzos para la atención de las necesidades del público objetivo de la organización, puede lograr que sus necesidades sean satisfechas, lo cual significa un logro empresarial.

Es decir que este principio de **enfoque en el cliente** no sólo está orientado a la alta gerencia directiva de la institución, es un principio en el cual deben participar todos los miembros de la organización.

Ejemplos de Enfoque en el Cliente

Una empresa puede establecer una gestión logística de entrega para la entrega de mercancía enfocada en el cliente, **aplicando por ejemplo las siguientes medidas:**

- Optimizar las rutas para minimizar el tiempo de entrega.
- Gestionar y monitorear el tiempo de entrega en el despacho de cada pedido.
- Habilitar canales de asistencia personalizada al cliente.

Algunas empresas que aplican un enfoque al cliente son:

- **CIC S.A.** es una empresa chilena dedicada ofrecer productos y servicios relacionados con el mercado mobiliario y decoraciones para el hogar, esta compañía ofrece un servicio enfocado en el cliente llamado Beetrack, es una herramienta tecnológica que le permite compañía gestionar los tiempos de entrega; en el cual, los clientes pueden acceder a su sitio web conocer el estatus de su compra mobiliaria y conocer en que rango de horas será despachado su producto hasta su lugar de entrega, mejorando la satisfacción del cliente.

- **MacDonalds** es una de las empresas más reconocidas a nivel mundial y gran parte de su éxito se debe a su enfoque de atención al cliente, que se centró desde sus inicios en ofrecer comida rápida; su enfoque permite a los clientes consumir comida fresca y de alta calidad sin tener que esperar mucho tiempo por su elaboración y a un bajo costo.

Análisis

El **principio de enfoque al cliente** es uno de los pilares fundamentales de la gestión de la calidad y de la orientación estratégica de cualquier organización, especialmente en el contexto de la norma ISO 9001 y de las buenas prácticas de gestión empresarial. Este principio implica centrar todos los esfuerzos de la organización en satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes, lo que resulta en un alto nivel de satisfacción, lealtad y fidelidad por parte de ellos. A continuación, te ofrezco un análisis detallado de este principio:

1. Importancia del enfoque al cliente

El cliente es la razón de ser de cualquier empresa. Sin clientes, no hay ingresos, ni negocio. Por ello, comprender lo que los clientes valoran y lo que necesitan es esencial para:

- Asegurar su satisfacción.
- Fomentar la lealtad y repetición de compra.
- Crear relaciones a largo plazo basadas en la confianza.
- Aumentar la rentabilidad de la empresa.

2. Identificación de las necesidades y expectativas del cliente

Para lograr una verdadera orientación al cliente, la empresa debe:

- Realizar estudios de mercado y encuestas para comprender profundamente a su público objetivo.
- Escuchar a los clientes a través de múltiples canales (físicos, digitales, redes sociales) para identificar sus expectativas.
- Analizar los datos recopilados para adaptar productos y servicios.

3. Personalización y adaptación

El enfoque al cliente no se limita solo a satisfacer las expectativas generales, sino a personalizar las soluciones y los productos para responder a las necesidades

particulares de diferentes segmentos de clientes. La personalización se ha convertido en una tendencia clave en los últimos años debido al aumento de la competencia y al empoderamiento del consumidor gracias a la tecnología.

4. Generación de valor

No se trata únicamente de satisfacer al cliente, sino de **generar valor**. Este valor puede manifestarse en:

- Ofrecer productos o servicios innovadores.
- Proporcionar experiencias de compra únicas.
- Asegurar una atención al cliente rápida, eficiente y empática.

Cuando el cliente percibe que está obteniendo un valor superior al costo de lo que paga, se genera una relación de confianza duradera.

5. Retroalimentación y mejora continua

Un aspecto crucial del enfoque al cliente es **recoger y actuar sobre la retroalimentación**. Las quejas, sugerencias y opiniones de los clientes son una fuente invaluable de información para mejorar los productos, servicios y procesos internos. Las empresas que utilizan esta retroalimentación de manera proactiva son capaces de evolucionar continuamente y adaptarse a las demandas cambiantes del mercado.

6. Beneficios de aplicar el principio de enfoque al cliente

- **Aumento de la lealtad del cliente:** Los clientes satisfechos tienden a volver y a recomendar la empresa a otros.
- **Mejora en la reputación de la marca:** Las empresas centradas en el cliente suelen ser percibidas de manera más positiva.
- **Crecimiento de ingresos:** La satisfacción del cliente conduce a un mayor volumen de ventas y a nuevas oportunidades de negocio.
- **Reducción de costos:** Al anticipar las necesidades del cliente y evitar fallos en el servicio o producto, se reduce la necesidad de correcciones o rectificaciones posteriores.

7. Desafíos del enfoque al cliente

Aunque el enfoque al cliente trae consigo numerosos beneficios, también enfrenta ciertos desafíos:

- **Cambios rápidos en las expectativas del cliente:** Con la evolución tecnológica y las nuevas tendencias de consumo, las expectativas de los clientes cambian con rapidez, lo que obliga a las empresas a estar en constante revisión y ajuste.

- **Equilibrio entre las necesidades del cliente y la viabilidad económica:** A veces, satisfacer todas las demandas del cliente puede no ser viable económicamente para la empresa.
- **Gestión de la personalización a gran escala:** A medida que las empresas crecen, personalizar la experiencia para cada cliente se vuelve más complejo, lo que requiere tecnología avanzada y una excelente coordinación interna.

8. Implementación en la práctica

Para implementar un enfoque al cliente exitoso, las empresas deben:

- Capacitar a su personal en la importancia del servicio y la orientación al cliente.
- Desarrollar sistemas de seguimiento de satisfacción y retroalimentación.
- Integrar el principio de enfoque al cliente en la cultura organizacional.
- Alinear sus procesos, productos y servicios con las necesidades del cliente de manera continua.

Conclusión

El principio de enfoque al cliente es fundamental para cualquier organización, ya que sitúa las necesidades y expectativas del cliente en el centro de todas las actividades y decisiones de la empresa.

En resumen, el enfoque al cliente no solo es una estrategia para aumentar las ventas o atraer nuevos consumidores, sino una filosofía de trabajo que mejora la eficiencia, la calidad y la sostenibilidad a largo plazo de cualquier organización.

ENFOQUE AL CLIENTE



ES UNO DE LOS PILARES FUNDAMENTALES DE LA GESTIÓN EMPRESARIAL, ESPECIALMENTE EN MODELOS DE CALIDAD COMO LA NORMA ISO 9001. ESTE PRINCIPIO SE BASA EN LA IDEA DE QUE LAS EMPRESAS DEBEN CENTRAR SUS ESFUERZOS EN SATISFACER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE SUS CLIENTES PARA GARANTIZAR SU LEALTAD Y ÉXITO A LARGO PLAZO

IMPORTANCIA

- MEJORA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.
- FOMENTA LA LEALTAD Y RETENCIÓN DEL CLIENTE.
- AYUDA A IDENTIFICAR NUEVAS OPORTUNIDADES DE MERCADO.
- CONTRIBUYE A LA MEJORA CONTINUA DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS.



APLICACIÓN PRACTICA PARA LAS EMPRESAS

- INVESTIGACIÓN Y COMPRENSIÓN DE LOS CLIENTES: REALIZAR ESTUDIOS DE MERCADO, ENCUESTAS Y ENTREVISTAS PARA ENTENDER LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES.
- COMUNICACIÓN EFECTIVA: MANTENER UN CANAL DE COMUNICACIÓN CONSTANTE Y CLARO CON LOS CLIENTES PARA RECOGER SUS OPINIONES Y HACER AJUSTES.
- PERSONALIZACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS: ADAPTAR LA OFERTA EMPRESARIAL A LAS DEMANDAS ESPECÍFICAS DE LOS CLIENTES.
- MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: IMPLEMENTAR SISTEMAS PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN, COMO ENCUESTAS POST-VENTA, ÍNDICES DE QUEJAS Y COMENTARIOS.
- FOMENTO DE LA LEALTAD: IMPLEMENTAR PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN O INCENTIVOS QUE PROMUEVAN LA REPETICIÓN DE COMPRAS Y RELACIONES A LARGO PLAZO.
- MEJORA CONTINUA: ANALIZAR EL FEEDBACK DEL CLIENTE PARA MEJORAR PROCESOS INTERNOS Y LA CALIDAD DEL PRODUCTO O SERVICIO.

BENEFICIOS

- AUMENTO DE LA COMPETITIVIDAD.
- GENERACIÓN DE RELACIONES DURADERAS CON LOS CLIENTES.
- MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS DEL MERCADO.



Bibliografía

Añez, J. (2020, April 15). Enfoque en el Cliente. *Economía360*.
<https://www.economia360.org/enfoque-en-el-cliente/>

ACT 3 ISO 9000 ANALISIS DE VIDEOS

INTRODUCCION

La familia de normas ISO 9000 se centra en la gestión de la calidad y se ha convertido en un estándar internacional ampliamente reconocido en todo tipo de organizaciones, desde pequeñas empresas hasta grandes corporaciones. Desarrolladas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), estas normas proporcionan un marco para establecer, implementar y mantener sistemas de gestión de calidad efectivos. El objetivo principal es garantizar que los productos y servicios cumplan con los requisitos de calidad y satisfagan las expectativas del cliente.

Las normas ISO 9000 incluyen directrices sobre conceptos fundamentales, principios de gestión de calidad y terminología relevante. Estas normas promueven un enfoque basado en procesos, donde se analizan y mejoran continuamente las actividades de la organización. A través de la implementación de estas normas, las empresas pueden no solo optimizar sus operaciones internas, sino también aumentar la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia y, en última instancia, lograr una ventaja competitiva en el mercado global. La adopción de la familia de normas ISO 9000 es, por lo tanto, una herramienta esencial para las organizaciones que buscan la excelencia y la sostenibilidad en su desempeño.

Video 1: Introducción a la ISO 9000

Descripción: Este video ofrece una visión general de las normas ISO 9000, destacando su propósito de asegurar la calidad en los procesos organizacionales. Explica cómo estas normas ayudan a las empresas a establecer un sistema de gestión de calidad que promueve la eficiencia y la satisfacción del cliente.

Conceptos Clave:

- **Sistema de Gestión de Calidad:** Se define como un conjunto de políticas, procesos y procedimientos necesarios para planificar y ejecutar la gestión de calidad en una organización.
- **Satisfacción del Cliente:** Se enfatiza la importancia de entender y cumplir con las necesidades del cliente como un objetivo primordial.

Ejemplos Prácticos: El video menciona casos de empresas que han implementado el sistema ISO 9000 y han observado mejoras significativas en la calidad de sus productos y servicios.

Video 2: Enfoque Basado en Procesos

Descripción: En este video se profundiza en el enfoque basado en procesos, que es fundamental en las normas ISO 9000. Se discute cómo identificar, gestionar y mejorar los procesos para garantizar que los productos y servicios cumplan con los requisitos del cliente y de la organización.

Conceptos Clave:

- **Enfoque Basado en Procesos:** Resalta la necesidad de ver las actividades de la organización como un conjunto de procesos interrelacionados, cada uno contribuyendo al resultado final.
- **Mejora Continua:** Se presenta como un objetivo esencial para garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos.

Ejemplos Prácticos: El video muestra cómo una empresa de fabricación utiliza diagramas de flujo para identificar y mejorar sus procesos, reduciendo los tiempos de producción y aumentando la calidad.

Video 3: Mejora Continua y Satisfacción del Cliente

Descripción: Este video se centra en la mejora continua, un principio clave de la ISO 9000. Presenta herramientas y métodos que las empresas pueden utilizar para evaluar y mejorar sus procesos, así como la importancia de medir la satisfacción del cliente.

Conceptos Clave:

- **Ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar):** Se presenta como una herramienta para implementar la mejora continua en las organizaciones.
- **Métricas de Satisfacción del Cliente:** La importancia de establecer indicadores que permitan medir y analizar la satisfacción del cliente.

Ejemplos Prácticos: Se presentan casos de empresas que implementan encuestas de satisfacción del cliente y utilizan los resultados para realizar ajustes en sus productos y servicios.

Reflexión Crítica sobre la Importancia de la ISO 9000 en las Empresas Actuales

La implementación de las normas ISO 9000 ha cobrado una relevancia significativa en el entorno empresarial contemporáneo, donde la competencia es feroz y las expectativas de los consumidores están en constante evolución. Estas normas, que se centran en la gestión de la calidad, no solo proporcionan un marco estructurado para mejorar procesos y productos, sino que también ofrecen una serie de beneficios estratégicos que pueden ser cruciales para el éxito de una organización.

Mejora de la Calidad y Eficiencia Operativa

Una de las contribuciones más valiosas de la ISO 9000 es su enfoque en la mejora continua de la calidad. Las organizaciones que adoptan estas normas tienden a estandarizar sus procesos, lo que no solo reduce la variabilidad y el riesgo de errores, sino que también incrementa la eficiencia operativa. Al establecer procedimientos claros y métricas de rendimiento, las empresas pueden identificar áreas de mejora y optimizar sus recursos, lo que se traduce en una mayor productividad y menores costos operativos.

Satisfacción del Cliente

En un mercado donde la lealtad del cliente es cada vez más difícil de conseguir, la satisfacción del cliente se ha convertido en un indicador clave de éxito. La ISO 9000 promueve la importancia de entender y cumplir con las necesidades del cliente, lo que resulta en productos y servicios de mayor calidad. Al implementar encuestas de satisfacción y utilizar los resultados para realizar mejoras, las empresas pueden no solo satisfacer, sino superar las expectativas de sus clientes, lo que contribuye a la retención y la fidelización.

Ventaja Competitiva

En un entorno globalizado, donde los consumidores tienen acceso a una variedad de opciones, las empresas que adoptan las normas ISO 9000 pueden diferenciarse de sus competidores. La certificación ISO 9001, que forma parte de la familia ISO 9000, se ha convertido en un sello de calidad reconocido internacionalmente. Esto no solo mejora la reputación de la empresa, sino que también puede abrir puertas a nuevas oportunidades de negocio, especialmente en mercados donde la calidad es un criterio esencial de selección.

Adaptabilidad y Resiliencia

La implementación de un sistema de gestión de calidad según las normas ISO 9000 también mejora la capacidad de una organización para adaptarse a cambios en el entorno empresarial. En tiempos de crisis o incertidumbre, las empresas que han establecido procesos robustos y una cultura de mejora continua son más resilientes y capaces de responder de manera efectiva a los desafíos. Esto es especialmente relevante en un mundo donde las interrupciones son cada vez más comunes, como se ha visto con la pandemia de COVID-19.

En resumen, la familia de normas ISO 9000 desempeña un papel fundamental en la gestión moderna de la calidad. A medida que las empresas buscan no solo sobrevivir, sino prosperar en un entorno competitivo, la adopción de estas normas se convierte en una estrategia esencial. No solo fomentan la calidad y la satisfacción del cliente, sino que también ofrecen un marco para la mejora continua y la adaptación, elementos críticos para el éxito a largo plazo. La ISO 9000 no es solo un conjunto de estándares, sino una filosofía de gestión que puede transformar organizaciones y ayudarles a alcanzar la excelencia.

CONCLUSION

Los videos analizados proporcionan una visión integral de las normas ISO 9000 y su importancia en la gestión de la calidad dentro de las organizaciones. A continuación, se resumen los puntos clave aprendidos y su relevancia:

1. Fundamentos de la ISO 9000:

o Las normas ISO 9000 establecen un marco para la gestión de la calidad, promoviendo la estandarización de procesos y la mejora continua. Este enfoque es esencial para garantizar que los productos y servicios cumplan con los requisitos del cliente y las expectativas del mercado.

2. Enfoque Basado en Procesos:

o Un concepto central es la gestión de procesos interrelacionados. Este enfoque permite a las organizaciones identificar, analizar y optimizar sus procesos para aumentar la eficiencia y reducir errores, lo que contribuye a una mejor calidad en los resultados finales.

3. Mejora Continua:

o La mejora continua es un principio fundamental de la ISO 9000. Los ciclos de evaluación, como el ciclo PDCA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), son herramientas prácticas que permiten a las empresas implementar cambios sistemáticos que mejoran sus operaciones.

4. Satisfacción del Cliente:

o La importancia de la satisfacción del cliente es un tema recurrente en los videos. Comprender y cumplir con las necesidades del cliente es crucial para mantener la competitividad. Las organizaciones que implementan mecanismos para medir y analizar la satisfacción del cliente tienden a ser más exitosas.

5. Ventajas Competitivas:

o La certificación ISO 9001, como parte de la familia ISO 9000, se ha convertido en un diferenciador clave en el mercado. Las empresas certificadas son vistas como más confiables y comprometidas con la calidad, lo que puede abrir oportunidades comerciales y mejorar su reputación.

Relevancia de las Normas ISO 9000

La relevancia de las normas ISO 9000 en el contexto empresarial actual es innegable. A medida que el mercado se vuelve más competitivo y globalizado, las organizaciones deben ser capaces de adaptarse y responder a las cambiantes expectativas del cliente. La implementación de un sistema de gestión de calidad según estas normas no solo mejora la eficiencia y la calidad de los productos, sino que también fortalece la relación con los clientes y permite una mayor resiliencia ante los desafíos del entorno.

En conclusión, las normas ISO 9000 ofrecen un enfoque estructurado y efectivo para la gestión de la calidad, que es esencial para el éxito sostenible de las empresas en el mundo actual. La adopción de estos principios puede conducir a una mejora significativa en todos los aspectos de la organización, desde la producción hasta la satisfacción del cliente.

BIBLOGRAFIA

International Organization for Standardization. (2015). ISO 9000:2015 Quality management systems — Fundamentals and vocabulary. ISO.
<https://www.iso.org/standard/45464.html>

International Organization for Standardization. (2018). ISO 9001:2015 Quality management systems — Requirements. ISO.
<https://www.iso.org/standard/62085.html>

ISO 9000 Academy. (n.d.). What is ISO 9000? Retrieved from

<https://www.iso9000academy.com/what-is-iso-9000>

[Video 1: Introducción a la ISO 9000]. (n.d.). YouTube. [\(60\) Introducción de la Norma ISO 9001:2015 - YouTube](#)

[Video 2: Enfoque Basado en Procesos]. (n.d.). YouTube. [Enfoque basado en procesos - ISO 9001:2015 \(youtube.com\)](#)

[Video 3: Mejora Continua y Satisfacción del Cliente]. (n.d.). YouTube. [Satisfacción del Cliente - Sistema de Mejora Continua - ISIV \(youtube.com\)](#)

Conclusión

La antología presentada refleja un aprendizaje integral y progresivo sobre los fundamentos de la calidad y la productividad, evidenciando el esfuerzo realizado en cada actividad para desarrollar habilidades teóricas y prácticas aplicables en distintos contextos organizacionales. A través de la exploración de conceptos básicos, herramientas analíticas y metodologías de mejora continua, se establece una base sólida para comprender la importancia de gestionar la calidad de manera eficiente y estratégica.

La primera unidad permitió construir una comprensión inicial mediante la definición de conceptos y la creación de un glosario que sirvió como marco de referencia. La elaboración de una línea de tiempo sobre la calidad brindó una perspectiva histórica que conecta los orígenes y la evolución de este campo con las prácticas actuales. El análisis del índice de eficiencia destacó la relevancia de medir el desempeño y de utilizar indicadores como una guía para la toma de decisiones informada.

Por otro lado, la segunda unidad representó un avance significativo hacia la aplicación práctica. Las "7 Herramientas Básicas de la Calidad" proporcionaron un conjunto claro y funcional de métodos para resolver problemas comunes en las organizaciones. Además, la reflexión sobre la filosofía de la productividad subrayó la importancia de equilibrar eficiencia con sostenibilidad. La metodología 5S fue particularmente destacada al ofrecer una estrategia práctica y comprobada para mantener la organización y fomentar la mejora continua en el entorno laboral.

Finalmente, el enfoque en la norma ISO 9000 proporcionó una introducción clara a los estándares internacionales de calidad, destacando su importancia para garantizar la uniformidad y la excelencia en los procesos. Las actividades relacionadas con mapas conceptuales y análisis de videos permitieron desglosar sus principios y requisitos, facilitando su comprensión y aplicación. En conjunto, esta antología no solo sintetiza el aprendizaje adquirido, sino que también se convierte en una herramienta valiosa para enfrentar los retos profesionales con mayor confianza y preparación.