



# Escuela Superior Tepeji del Río





## Desarrollo del Contenido

### **UNIDAD 1. QUE ES UN PROCESO**

1.1 Que es un proceso.

1.2 Limites elementos y factores de un  
proceso

1.3 El trabajo visto como un proceso  
modelo Cliente proveedor

1.4 El proceso de satisfacción del cliente

Bibliografía: Pérez Fernández José Antonio Gestión de procesos Ed. ESIC,  
MADRID ESPAÑA.( 2006)

Pp. 49 a la 76



## ACTIVIDADES DE DEAPRENDIZAJE

- REPASO Y RELECTURA DE VARIOS DOCUMENTOS IDENTIFICANDO EN UN CUADRO SINOPTICO LA DIFERENCIA ENTE DATO, INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO, LOS DIFERENTES TIPOS DE CONOCIMIENTO.
- IDENTIFICAR EN UN MAPA CONCEPTUAL EL CICLO DEL CONOCIMIENTO.



## UNIDAD 2

# EL MAPA DE PROCESOS.

- 2.1 El mapa de los procesos de empresa.
- 2.2 El mapa de interacciones.
- 2.3 Un caso practico.



## ACTIVIDADES DE DEAPRENDIZAJE

- EXPOSICION DEL PROFESOR
- USO DE LLUVIA DE IDEAS
- DINAMICAS DE GRUPO
- PRESENTACIONES DE LOS ALUMNOS.
- Bibliografía: Pérez Fernández José Antonio Gestión de procesos Ed. ESIC, MADRID ESPAÑA.( 2006)



## UNIDAD 3

### PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- 3.1 EL TRABAJO SISTEMÁTICO: PLANIFICACIÓN.
- 3.2 REPRESENTACIÓN DE GRÁFICOS EN LOS PROCESOS
- 3.3 NORMALIZACIÓN DE PROCESOS: HERRAMIENTAS



## UNIDAD 4

# MEDIR PARA GESTIONAR.

- 4.1 EFICIENCIA EFICACIA, FLEXIBILIDAD Y COMPETITIVIDAD.
- 4.2 MEDICION DEL PRODUCTO.
- 4.3 MEDICION DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE.
- 4.4 MEDIDAS DE RESULTADOS DEL PROCESO.
- 4.5 PERSPECTIVAS PARA IDENTIFICAR LAS METRICAS.
- 4.5 HERRAMIENTAS DE MEDICION.



# ESTRATÉGIAS DE ENSEÑANZA

- EXPOSICION DEL PROFESOR
- LLUVIA DE IDEAS
- DINAMICAS DE GRUPO
- INICIA TRABAJO PARA PROYECTO FINAL.





## **IDENTIFICACION Y GESTION DE LOS PROCESOS PROCESOS CLAVES.**

- **5.1 ALINEACION ESCENARIO – ESTRATEGIA – ORGANIZACIÓN**
- **5.2 CRITERIOS PARA IDENTIFICACION DE LOS PROCESOS CLAVE.**
- **5.3 GESTION DE PROYECTOS.**
- **5.4 GESTION DE RIESGO.**



## UNIDAD 6

### LA ORGANIZACIÓN DE LOS PROCESOS

- UN CASO PRACTICO ORGANIZACIÓN POR EQUIPOS DE PROCESO.



Área Académica: Licenciatura  
en Ingeniería Industrial

Tema: INGENIERIA DE LA CALIDAD  
( OPTATIVA)

Profesor(a): Adriana Y. Palma  
Quiroz

Periodo: Julio Diciembre.



# UNIDAD I. METODOS ESTADISTICOS UTILIZANDO EL CONTROL TOTAL DE CALIDAD.

- 1.ENFOQUE ESTADISTICO
- 2.LOS DIFERNTES TIPOS DE DATOS.
- 3.EXPRESION CUANTITATIVA DE LAS DISTRIBUCIONES
- 4.DIAGRAMAS DE PARETO Y CURVAS DE PARETO
- 5.DIAGRAMAS DE LA CAPACIDAD DE LOS PROCESOS
- 6.DIAGRAMAS DE DISPERSION



## UNIDAD II. PREPARACION Y USO DE LOS GRAFICOS DE CONTROL.

- 2.1 TIPOS DE GRAFICOS DE CONTROL
- 2.2 GRAFICOS DE CONTROL PARA PUNTOS DE DATOS INDIVIDUALES



## ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE

- CUADROS SINÓPTICOS PREGUNTAS INTERACTIVAS, ELABORACIÓN DE ANÁLOGIAS, ESTABLECIMIENTO DE RELACIONES Y MAPAS CONCEPTUALES



- UNIDAD III. ANALISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS.
- 3.1 TIPOS Y PROCEDIMIENTOS DE MEJORA
  - 3.1.1 LA CONDICION BASICA PARA MEJORAR
  - PROCEDIMIENTOS DE ANALISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS.
- 3.2 ORGANIZACIÓN PARA EL ANALISIS Y MEJORA DE LOS PROCESOS
- 3.3 ANALISIS DE LOS PROBLEMAS Y PREPARACION DE LOS PLANES DE MEJORA.



## **ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE**

- **INICIO DE PROYECTO PONIENDO EN PRACTICA LOS CONOCIMIENTOS APRENDIDOS.**





## UNIDAD IV. EL CONTROL DE LOS PROCESOS

- 4.1 DISEÑO DE LA CALIDAD Y DISEÑO DEL PROCESO
  - 4.1.1 NORMAS DE CALIDAD
  - 4.1.2 DISEÑO DE LOS PROCESOS ANALISIS DE LOS PROCESOS Y PREPARACION DE LOS GRAFICOS DE CONTROL DE CALIDAD.



## ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE

- CON TODOS LOS CONOCIMIENTOS PREVIOS SE TRABAJARA EN UN PROYECTO INTEGRADOR..



## BIBLIOGRAFIA.

- HAMID NOORI ANDA RUSELL RADFORD 8(1998). “ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES Y PRODUCCIÓN”, MC. GRAW HILL.
- - FEIGENBAUM, CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD.
- 
- - KAORU ISHIKAWA, INTRODUCCION AL CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD Ed . DIAZ DE SANTOS, MADRID ESPAÑA. (2007)
- 
- - GUTIERRES PULIDO HUMBERTO, CONTROL ESTADISTICO DE CALIDAD Y SEIS SIGMA, Ed Mc GRAW HILL, MEXICO (2009)
-