



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI
FACULTAD DE INGENIERIA

EL LENGUAJE DE LA CALIDAD TOTAL



ANTOLOGIA POR :

ING. DAVID ATISHA CASTILLO

ING. MIGUEL GARCIA DIAZ

EL LENGUAJE DE LA CALIDAD TOTAL



UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI
FACULTAD DE INGENIERIA

EL LENGUAJE DE LA CALIDAD TOTAL



ANTOLOGIA POR :

ING. DAVID ATISHA CASTILLO

ING. MIGUEL GARCIA DIAZ

ISBN-968-6194-71-1
0376-94019-A0063

Editorial Universitaria Potosina

ESTRUCTURA GENERAL

T E M A :

PAGINA

INTRODUCCION	7
DIRECTORIO INSTITUCIONAL	9
1. HISTORIA DE LA CALIDAD TOTAL	15
2. LOS "GURUS" DE LA CALIDAD	21
WILLIAM EDWARDS DEMING	
KAORU ISHIKAWA	
JOSEPH M. JURAN	
PHILIP B. CROSBY	
ARMAND V. FEIGENBAUM	
3. TERMINOLOGIA DE LA CALIDAD TOTAL (DELIMITACION CONCEPTUAL POR ORDEN ALFABETICO)	31 -
4. SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS MAS EMPLEADAS RELACIONADAS CON LA CALIDAD	103
5. APENDICE	111
COMENTARIOS FINALES	115
BIBLIOGRAFIA (FUENTES DE INFORMACION)	117

INTRODUCCION

Tomando en cuenta, principalmente, tres aspectos, que son:

- 1) Que la Facultad de Ingeniería está inmersa en una administración para la Calidad Total.
- 2) Que la comunidad de Ingeniería está conformada por alrededor de tres mil personas (considerando, profesores-investigadores, técnicos-laboratoristas, alumnos de licenciatura y de posgrado, así como personal de la Administración).
- 3) Que es profuso y relativamente nuevo en instituciones de - - nuestro país, el léxico empleado en la filosofía de excelencia y de la calidad integral.

Por todo ello, nos dimos a la tarea de realizar - el presente documento , que hemos denominado: "EL LENGUAJE DE - LA CALIDAD TOTAL", el cual se diseñó a manera de glosario que nos sirva de referencia común a los integrantes de la Facultad, sobre las dudas que se suscitan sobre el significado de los términos durante las actividades que se realizan derivadas de nuestro sistema institucional de mejora continua.

La presente antología, pretende ser una respuesta a la necesidad en esta entidad académica, de un diccionario especializado sobre esta disciplina, que con el tiempo pueda enriquecerse, por lo que serán bien recibidas las aportaciones tanto de quienes conformamos a la comunidad de Ingeniería, como de profesionales provenientes de otras instituciones.

De esta forma se pretende coadyuvar al acceso de significados sobre los términos más comunes y las siglas más -- utilizadas en los sistemas de calidad total.

En esta primera versión de diccionario de calidad total, se han consignado las distintas definiciones o las diversas versiones de los autores, sobre un mismo vocablo, de tal manera que en ocasiones, un mismo término se encuentra definido - desde diferentes puntos de vista, para que el lector derive sus conclusiones.

Esta investigación, se apoyó principalmente en -- veinte fuentes de información, se seleccionaron 436 términos, - que fueron los considerados como más empleados en la bibliografía.

fía sobre calidad total y más de 70 siglas de uso más frecuente.

En su parte central, está conformada con la estructura tradicional de un diccionario, lo cual permitirá su fácil consulta.

Esperamos que sea de utilidad a la comunidad de Ingeniería y a los interesados en la filosofía de la calidad total.

ING. MIGUEL GARCIA DIAZ

ING. DAVID ATISHA CASTILLO

DIRECTORIO
INSTITUCIONAL

DIRECTORIO DE LA UNIVERSIDAD

C. LIC. ALFONSO LASTRAS RAMIREZ
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE SAN LUIS POTOSI

ING. JAIME VALLE MENDEZ
SECRETARIO GENERAL, U.A.S.L.P.

DR. LUIS DEL CASTILLO MORA
SECRETARIO ACADEMICO, U.A.S.L.P.

LIC. MARIO GARCIA VALDEZ
JEFE DE LA DIVISION DE SERVICIOS ESCOLARES, U.A.S.L.P.

C.P. AMPARO ESTHER ESPINOSA LECHON
JEFE DE LA DIVISION DE PLANEACION, U.A.S.L.P.

C.P. JOSE E. HERNANDEZ GARZA
JEFE DE LA DIVISION DE FINANZAS DE LA U.A.S.L.P.

C.P. ABRAHAM SANCHEZ FLORES
SECRETARIO ADMINISTRATIVO, U.A.S.L.P.

ING. DAVID ATISHA CASTILLO
DIRECTOR DE LA FACULTAD DE INGENIERIA, U.A.S.L.P.

DIRECTORIO DE LA FACULTAD
JEFATURAS DE AREA

ING. LUIS JAIME CARREON
JEFE DEL AREA AGROGEODESICA

ING. JOEL MILAN NAVARRO
JEFE DEL AREA DE CIENCIAS DE LA TIERRA

ING. LEOPOLDO STEVENS AMARO
JEFE DEL AREA DE INGENIERIA CIVIL

ING. RODOLFO TREVIÑO ALCANTARA
JEFE DEL AREA DE MATERIAS COMUNES

ING. LUIS ARMANDO LOREDO MORELEON
JEFE DEL AREA MECANICA Y ELECTRICA

ING. ROBERTO PEREZ RAMIREZ
JEFE DEL AREA DE METALURGIA

ING. MIRNA SANDOVAL MEDINA
JEFE DEL AREA DE COMPUTACION E INFORMATICA

STAFF DE LA DIRECCION

ING. EDUARDO RODRIGUEZ ARZATE
SECRETARIO ACADEMICO

ING. CAMERINO SALDANA CASTILLO
SECRETARIO GENERAL

ING. RAMIRO ADALBERTO RAMIREZ CANO
SECRETARIO ESCOLAR

ING. MIGUEL GARCIA DIAZ
COORDINADOR DE PLANEACION Y EVALUACION INSTITUCIONAL

C.P. HUGO MANUEL CASTRO CERVANTES
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACION

L.A. GERARDO ALFARO BLANCO
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

COORDINACIONES DE CARRERAS

ING. DANIEL MORENO CASTRO

COORD. DE LA CARRERA DE ING. TOP. HIDROLOGO

ING. MARIO ALBERTO ALBA CABALLERO

COORD. DE LA CARRERA DE ING. AGROINDUSTRIAL

ING. CARLOS FRANCISCO PUENTE MURIZ

COORD. DE LA CARRERA DE GEOLOGIA

ING. RUBEN MENDOZA SILVA

COORD. DE LA CARRERA DE ING. MEC. ELECTRICISTA

ING. JOSE DE JESUS LIRA PEREZ

COORD. DE LA CARRERA DE ING. ELECTRICISTA

ING. MARIA EMMA COSTA GONZALEZ

COORD. DE LA CARRERA DE ING. MEC. ADMINISTRADOR

ING. JORGE ALBERTO PEREZ GONZALEZ

COORD. DE LA CARRERA DE ING. CIVIL

ING. JOSE ARNOLDO GONZALEZ ORTIZ

COORD. DE LA CARRERA DE ING. MET. EXTRACTIVO

ING. ALONSO DE LA GARZA SAN MIGUEL

COORD. DE LA CARRERA DE ING. MET. DE TRANSFORMACION

ING. LUIS ARMANDO LOREDO MORELEON

COORD. DE LA CARRERA DE ING. MECANICO

ING. MIRNA SANDOVAL MEDINA

COORD. DE LA CARRERA DE ING. EN INFORMATICA

ING. MIGUEL ANGEL BOTELLO ARAGON

COORD. DE LA CARRERA DE ING. EN COMPUTACION

COORDINACIONES DE POSGRADO

DR. FELIPE PAZOS FLORES

COORD. GENERAL DEL CENTRO DE INVESTIGACION
Y ESTUDIOS DE POSGRADOS

ING. ARTURO DIFURT CANDELARIA

COORD. DE LOS CURSOS DE POSGRADO

ING. RAUL VELAZQUEZ WONG

COORD. DE LA MAESTRIA EN PLANEACION Y SISTEMAS

ING. JOEL MILAN NAVARRO

COORD. DE LA MAESTRIA EN HIDROGEOLOGIA

M. en C. MIGUEL GARCIA DIAZ

COORD. DE LA ESPECIALIDAD EN ING. URBANA

ING. JUAN MANUEL TORRES AGUILERA

COORD. DE LA ESPECIALIDAD EN GEOLOGIA MINERA

ING. ENRIQUE ROMO DOMINGUEZ

COORD. DE LA ESPECIALIDAD EN RIEGO Y DRENAJE

JEFATURAS DE DEPARTAMENTO

ING. MAXIMINO TORRES SILVA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE INTERCAMBIO ACADEMICO

ING. RAMON ORTIZ AGUIRRE
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE EXTENSION ACADEMICA

ING. FRANCISCO JAVIER GONZALEZ HERNANDEZ
JEFE DEL CENTRO DE CALCULO Y EDUCACION CONTINUA

ING. JOSE REGULO CHAVEZ VAZQUEZ
JEFE DEL DEPTO. DE PRACTICAS ESCOLARES Y SERV. SOCIAL

ING. JULIETA BARBOSA LOSOYA
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE APOYO ACADEMICO

ING. JUAN ANTONIO ARAIZA RODRIGUEZ
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ESTADISTICA

PROF. JOSE MANUEL GUERRERO ZAINOS
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE DEPORTES

CREDITOS POR LA ELABORACION
DE ESTE DOCUMENTO:

INVESTIGACION DOCUMENTAL,
REDACCION E INTEGRACION GENERAL

ING. DAVID ATISHA CASTILLO

ING. MIGUEL GARCIA DIAZ

COAUTORES

CARMEN SUSANA CHAVEZ GUERRERO
MECANOGRAFIA

1. HISTORIA DE LA CALIDAD TOTAL.

HISTORIA DE LA CALIDAD TOTAL.

Desde épocas inmemoriales, el ser humano ha manifestado preocupación por hacer las cosas de la mejor manera. Por ej. El Código de Hammurabi, que data del año 2150 A.C., declara: "si un constructor edifica una casa para una persona, pero su trabajo no es adecuado y la casa se derrumba matando a su morador, el constructor será condenado a muerte".

Alrededor del año 1450 A.C., los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra mientras los picapedreros observaban.

Los mayas también usaron métodos similares. -- Las civilizaciones antiguas daban gran importancia a la equidad en los negocios y a cómo resolver las quejas.

En el siglo XIII empezaron a existir los aprendices y los gremios. Los artesanos se convirtieron en capacitadores y en inspectores; conocían a fondo su trabajo, sus productos y a sus clientes, y se empeñaban en que hubiera calidad en lo que hacían. Estaban orgullosos de su trabajo y en enseñar a otros a hacer buenos trabajos. El gobierno fijaba y proporcionaba normas (por ej., pesas y medidas).

En 1924 el matemático Walter Shewhart introdujo el control estadístico de la calidad. Ello proporcionó un método para controlar económicamente la calidad en medios de producción en masa.

Aunque el interés primordial de Shewhart eran los métodos estadísticos, también estaba muy consciente de los principios de la ciencia de la administración y del comportamiento, siendo él la primera persona en hablar de los aspectos filosóficos de la calidad; por ej., señaló que ésta tiene una parte objetiva y otra subjetiva. El punto de vista de que la calidad tiene múltiples dimensiones es atribuible a Shewhart.

En 1946 se instituyó la ASQC (American Society for Quality Control: Sociedad Americana del Control de la Calidad), y su primer presidente George Edwards, declaró en aquella oportunidad: "La calidad va a desempeñar un papel cada vez más importante junto a la competencia en el costo y precio de venta y toda compañía que falle en asegurar el control efectivo de la calidad se verá forzada, a verse frente a frente a una clase de competencia de la que no podrá salir triunfante".

Ese mismo año, Kenichí Koyanagi fundó la JUSE (Union of Japanese Scientists and Engineers; Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros), con Ichiro Ishikawa como su primer presidente. Una de las primeras actividades de la JUSE fué formar el Grupo de Investigación del Control de la Calidad (Quality Control Research Group: QCRG), quienes desarrollaron el control de la calidad japonés, incluyendo el nacimiento de los círculos de la calidad.

En 1950, W. Edwards Deming, fué invitado a hablar ante los principales hombres de negocios del Japón quienes estaban interesados en la reconstrucción de su país en la posguerra. Deming los convenció de que la calidad japonesa podría convertirse en la mejor del mundo al instituirse los métodos -- que él proponía.

Los Industriales Japoneses aprendieron las enseñanzas del Dr. Deming y la calidad japonesa, la productividad y su posición competitiva mejoraron de forma increíble. Por -- ello cada año se otorga en el Japón los muy deseados "premios -- Deming" al individuo que muestre logros excelentes en teoría o en la aplicación del control de la calidad o a aquella persona que contribuya notablemente a la difusión de las técnicas del -- control de la calidad. Los premios se conceden a:

- a) La compañía que haya logrado la mayor mejoría en la calidad,
- b) La división de una compañía que haya logrado grandes mejoras en la calidad, y
- c) A una compañía pequeña, por lograr grandes mejorías en la calidad.

En 1954, el Dr. Joseph Juran fué invitado al -- Japón para explicar a administradores el papel que les tocaba -- desempeñar en la obtención de las actividades del control de la calidad. Su visita fué el inicio de una nueva era de la actividad del control de la calidad, dirigiendo la senda de las actividades de la calidad a todos los aspectos de la administración en una organización.

En los años cincuenta y sesenta, Armand V. -- Feigenbaum fijó los principios del control de la calidad total (Total Quality Control: TQC), el control de la calidad en todas las áreas de los negocios, desde el diseño hasta las ventas.

Hasta ese momento todos los esfuerzos en la calidad habían estado dirigidos a corregir actividades, no a prevenirlas. En 1958, un equipo japonés de estudio de control de --

la calidad, dirigido por el Dr. Kaoru Ishikawa, visitó a Feigenbaum, al equipo le gustó el nombre TQC y lo llevó consigo al Japón.

Al final de los años setenta y en el principio de los ochenta, se detectó un marcado empeño en la calidad, en todos los aspectos, de los negocios y de las organizaciones de servicios en los principales países del mundo.

En México ha habido un creciente interés en el empleo de administración, bajo la filosofía de Calidad Total, - en especial desde mediados de la década de los ochenta.

En el inicio de la década de los noventa, ésta corriente ha sido adoptada por Instituciones no lucrativas así como por medianas empresas y se advierte una muy favorable actitud para extenderse en México ésta práctica.

2. LOS "GURUS" DE LA CALIDAD.

WILLIAM EDWARDS DEMING

Nació el 14 de octubre de 1900; el Dr. Deming, contaba con 50 años de edad, cuando los Japoneses, cuya economía sufría los efectos de la guerra, decidieron que necesitaban la ayuda de un "experto extranjero".

Creció en Homestead, hacienda de Wyoming. Su padre fué William Albert Deming (capacitado en Derecho) y su madre, Pluma Irene Edwards (estudios en el Conservatorio de Música de Oberlin College).

Durante su niñez sufrió de muchas privaciones; de los 8 a los 12 años de edad, vivió con sus padres y con sus hermanos Robert y Elizabeth, en una choza de cartón alquiltranao del tamaño de un vagón de carga.

De niño lo apodaban "el profesor" por ser tan diligente. Le gustaba el camping y la pesca. Se desempeñó en varios oficios: conserje, paleó nieve, cortó hielo, trabajó en una fuente de sodas, cantó en el coro y tocó el flautín en la banda de la Universidad.

Se graduó en 1921, posteriormente estudió la Maestría en Matemáticas y en Física, en la Universidad de Colorado, hizo su doctorado en Física en la Universidad de Yale.

Se casó con Agnes Belle en 1923 y adoptaron una hija: Dorothy. En 1930 murió Agnes Belle, después de siete años de matrimonio y 2 años más tarde, se casó con Dolores Shupe. Su segunda hija, Diana, nació en 1934 y la tercera, Linda, en 1942.

Trabajó en el Depto. de Agricultura, donde conoció a Walter A. Shewhart, experto estadístico aprendiendo de él "el control estadístico" aplicado a procesos industriales. Las teorías de apoyo estadístico de Shewhart, llegarían a ser la base de sus trabajos futuros en la búsqueda del mejoramiento de la calidad.

Deming desarrolló técnicas de muestreo que se emplearon por primera vez en el censo de 1940. Adicionalmente, y aplicando lo que le había aprendido a Shewhart, pudo demostrar que los controles estadísticos podían emplearse tanto en las operaciones de oficina como en las industriales.

En los Estados Unidos, la industria regresó a la producción de tiempos de paz de productos de consumo, para

los cuales había una demanda sin paralelo y ninguna competencia. Habiendo salido intacta de la guerra, la infraestructura industrial del país, ésta empezó a poner a disposición del mercado, cantidades importantes de automóviles, lavadoras, aspiradoras, batidoras, estufas, etc.

Las corporaciones norteamericanas habían cumplido la expectativa de una administración científica, hecha por el Ingeniero Industrial Frederick Winslow Taylor, desde más de 30 años antes. Taylor sostenía que el desempeño humano se podía definir y controlar mediante estándares y métodos de trabajo.

En 1947, al Dr. Deming lo comisionó el Comando Supremo de las fuerzas aliadas para que ayudara a preparar el censo japonés de 1951.

En 1950, el director de la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses, Kenichi Koyanagi, le escribió al Dr. Deming solicitándole que impartiera a los investigadores, gerentes de producción e ingenieros, una serie de conferencias sobre los métodos de control de calidad.

Los Japoneses adoptaron la filosofía de Deming y canalizaron esa energía que los convirtió en un formidable competidor en los mercados mundiales.

Para mostrar su aprecio, los Japoneses establecieron en 1951 el Premio Deming.

En 1956 se le otorgó la medalla "Shewhart" de la Sociedad Americana para el Control de Calidad.

En 1960 el Emperador Japonés le concedió la medalla de la Segunda Orden del Tesoro Sagrado, siendo el primer norteamericano en recibir tal honor.

Cuando contaba con 80 años, la NBC lo presentó en el programa de T.V. "Si Japón puede... Por qué no podemos nosotros?", hasta entonces fué descubierto en su país natal.

En 1980, 30 años después de enseñarles sus métodos a los japoneses, mediante ese programa de televisión el Dr. Deming prácticamente aparece en escena en el ámbito industrial de los Estados Unidos. La productora que descubrió los logros y aportaciones de Edwards Deming fué Clare Crawford Mason.

En ese mismo año, la sección de EE.UU. de la Asociación Americana de Estadística, estableció el Premio Anual Deming para la Mejora de la Calidad y Productividad.

En 1983, recibió el Premio "Samuel S. Wilks de

la Asociación Americana de Estadística, también fué elegido -- miembro de la Academia Nacional de Ingeniería y se le concedieron los doctorados Honoris Causa en Derecho y en Ciencias por -- la Universidad de Wyoming, Rivier College, Universidad Estatal de OHIO, Universidad de Maryland, el Clarkson College de Tecnología y la Universidad George Washington.

En 1986 publicó un libro para usarlo en sus -- cursos titulado: Quality, Productivity and Competitive Position (Calidad, Productividad y Posición Competitiva).

KAORU ISHIKAWA

El Dr. Kaoru Ishikawa, obtuvo el grado de Química Aplicada, en la Universidad de Tokio, en el año de 1939.

Entre 1939 y 1941 trabajó para la Marina Japonesa. Fué reclutado durante la guerra como oficial técnico naval y al término de la conflagración, se incorporó en el año de 1947 a la Universidad de Tokio.

En 1949, ingresó a la Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses (JUSE), donde encabezó junto con Shigeru Mizuno y Tetsuichi Asaka el grupo de investigación para control de calidad con base en métodos estadísticos.

En 1952, fundó un grupo de estudio sobre muestreo para la industria minera. Las conclusiones del equipo de trabajo señalaron el camino a seguir en la metodología de muestreo, mediciones y análisis. Este trabajo sirvió para establecer las Normas Industriales Japonesas.

Parte importante de esas normas, sirvieron de base para la Organización Internacional de Estandares (I.S.O.)

Aunque el Dr. Kaoru Ishikawa observa que el control de calidad no se debe poner en práctica, solamente aplicando normas, porque los sistemas de calidad total tienen como objetivo final satisfacer los requisitos de los consumidores.

Una de las herramientas que aportó a la calidad, el Dr. Ishikawa, es la Metodología de Diagramación Diagnóstica "causa-efecto", método que también conocemos como "Diagrama de Ishikawa" y que se basa en identificar la problemática sobre cinco subsistemas (por ello le llaman las cinco "M" de Ishikawa):

- Materia(s) prima(s)
- Método(s)
- Mano de obra (personas)
- Maquinaria (máquinas)
- Medio ambiente

Con base en esta identificación se pueden diseñar estrategias para combatir las causas, disminuyendo o eliminando los problemas.

Dentro de sus publicaciones, destacan los libros: "¿Qué es el Control Total de Calidad?" y "Guía para el Control de la Calidad".

JOSEPH M. JURAN

Nació en 1903, hace 91 años en Rumania, sin embargo se encuentra en los Estados Unidos desde 1912. Estudió Ingeniería Eléctrica y Leyes.

Su actividad en el mundo de la calidad, parte de su trabajo como Jefe de Control de Inspección en la Western Electric Co. y profesor en la Universidad de Nueva York.

Es autor de numerosos libros sobre Calidad y Dirección, entre ellos: "Juran y la Planificación de la Calidad" y el "Manual de Control de Calidad".

En 1979, fundó el Instituto Juran en el cual conduce seminarios y talleres sobre calidad total.

Su Tesis: "La Trilogía de la Calidad",

Consiste en basar una Administración de Calidad en tres procesos fundamentales:

- Planeación de la Calidad
- Control de la Calidad y
- Mejora de la Calidad

En uno de sus libros más importantes, Managerial Breakthrough (Adelanto Administrativo), responde a la pregunta de muchos administradores, ¿para qué estoy aquí?. El explica que los administradores tienen dos funciones básicas:

- a) "romper" los procesos existentes para llegar a nuevos niveles de rendimiento, y
- b) mantener los procesos mejorados en sus nuevos niveles de rendimiento.

El Dr. Juran está considerado a nivel internacional como uno de los "GURUS" de la Calidad Total.

Así como en los Estados Unidos es uno de los cuatro "entrenadores" ("coaches") o capacitadores, más reconocidos en esta disciplina, al lado de William Edwards Deming, Philip B. Crosby y William E. Conway. A ellos cuatro se les identifica como el grupo de "America's Quality Coaches".

PHILIP B. CROSBY

Nació en el año 1926, tiene 68 años de edad. Es de nacionalidad norteamericana, especialista en Sistemas de Calidad Total y Asesor de Empresas.

Crosby, comentó en una entrevista: "yo no nací gerente; mi familia siempre se imaginó que me dedicaría a la medicina. Mi padre era Podólogo; mi tío era médico y todo mi entorno compartía de una forma u otra el campo de la medicina.

Creí suponiendo que yo también entraría a ese campo. Empecé en el nivel más bajo de la profesión y he desempeñado todos y cada uno de los puestos en mi carrera, desde inspector, encargado de pruebas, asistente de supervisor, ingeniero junior, ingeniero de confiabilidad, ingeniero de grupo, jefe de sección, gerente, director, vicepresidente corporativo, -todos-. Esto me ha dado una educación del tipo llamado "llenarse las uñas de tierra", la cual no hubiera recibido si el destino me hubiera dado parientes que veneraran al dios de la ingeniería o al de la contabilidad".

Actualmente, Philip B. Crosby es presidente de una Compañía Consultora en Administración y del Quality College de Winter Park, Florida. Durante 14 años fué vicepresidente y director de control de calidad de la empresa Internacional Telephone and Telegraph (ITT). Es mejor conocido como creador de conceptos como, "Zero Defects" (cero defectos) y "Buck a Day" (aprovecha el día).

Es miembro portavoz de una agrupación de ejecutivos, quienes sostienen la idea de que los problemas en los negocios norteamericanos son causados por mala administración y no por malos trabajadores.

Ha escrito varias obras dentro de las que destacan: "La Organización Permanentemente Exitosa", "El Arte de Cerciorarse de la Calidad" (la calidad es gratis...) y "Calidad sin Lágrimas".

ARMAND V. FEIGENBAUM

El Dr. Armand V. Feigenbaum, es el creador del "Control Total de la Calidad" (CTC). Un enfoque hacia la calidad y productividad que ha influido profundamente en la competencia por los mercados mundiales en los Estados Unidos, Japón, y en el mundo industrializado.

Es presidente de General Systems Company, Inc. Pittsfield, Mass., una firma internacional de ingeniería que diseña e instala sistemas operacionales integrados para importantes corporaciones de los Estados Unidos y el extranjero. Anteriormente fué gerente durante 10 años de las operaciones de manufactura y control mundiales de calidad de la General Electric Co.

En 1958, un grupo de investigadores de Japón, que trabajaban en aspectos de la calidad total, dirigidos por el Dr. Kaoru Ishikawa, visitaron a Armand Feigenbaum, en la planta de la General Electric.

El Dr. Feigenbaum les expuso lo que él estaba aplicando bajo el título de "Total Quality Control" (TQC), a los Japoneses les agradó en especial la denominación. Por ello el TQC Japonés difiere del de Feigenbaum.

Fué presidente fundador de la International Academy for Quality y presidente de la American Society for Quality, así como también presidente de la American Society for Quality Control, que le otorgó la Edwards Medal y la Lancaster Award por sus contribuciones internacionales a la calidad y productividad.

Es un gran conferencista. Sus artículos han aparecido en la Harvard Business Review, en International Management y en otras publicaciones.

3. TERMINOLOGIA DE LA CALIDAD TOTAL.

TERMINOLOGIA DE LA CALIDAD

INDICE DE CONCEPTOS :

" A "

PAGINA

ACCION CORRECTIVA - - - - -	38
ACCIONISTAS	
ACTIVIDAD	
ADHOCRACIA	
ADMINISTRACION	
ADMINISTRACION DE CALIDAD TOTAL	
ADMINISTRACION DE EXCELENCIA	
ADMINISTRACION DE SISTEMAS- - - - -	39
ALTA DIRECCION	
ALTA GERENCIA	
AMBIENTE	
ANALISIS DE CAMPOS DE FUERZA	
ANALISIS DE COSTOS	
ANALISIS DE VALOR	
A PRUEBA DE FALLOS	
ARRUTINAMIENTO	
ASEGURAMIENTO DE CALIDAD- - - - - (tres definiciones)	40
ATRIBUTOS	
ATOMO DE CALIDAD	
AUDITOR - - - - -	41
AUDITOR EN ENTRENAMIENTO	
AUDITOR LIDER	
AUDITORIA	
AUDITORIA DE CALIDAD	
AUDITORIA EXTERNA	
AUDITORIA INTERNA	
AUDITORIA DE PROCEDIMIENTO	
AUDITORIAS DE PRODUCTO - - - - -	42
AUDITORIAS DE SISTEMAS	
AUTORIDAD	
AUTORIDAD LINEAL	
AUTORIDAD STAFF	
AYLO	

" B "

PAGINA

BANCO DE DATOS - - - - -	43
BIEN(ES) DE CONSUMO	
BIEN(ES) DE PRODUCCION	
BIENESTAR	
BUENA CONDUCTA	
BUROCRACIA	

" C "

CADENA DE MANDO- - - - -	44
CADENA CLIENTE - PROVEEDOR	
CALIDAD (7 definiciones)	
CALIDAD (4 definiciones) - - - - -	45
CALIDAD HUMANA	
CALIDOMANIA	
CAMPEON	
CAMPEON DE PRODUCTO	
CAMPEON EJECUTIVO	
CAPACIDAD DE PROCESO	
CAPACITACION	
CAPITAL- - - - -	46
CATORCE PUNTOS DE DEMING	
CAUSAS DE ERROR	
CAUSA COMUN	
CAUSA ESPECIAL	
CENTRALIZACION	
CERO DEFECTOS (2 definiciones)	
CICLO DE LA CALIDAD	
CICLO PHDC- - - - -	47
CICLO PHVA	
CIRCULOS DE CALIDAD (2 definiciones)	
CIRCULO DE CONTROL DE CALIDAD	
CIRCULOS DE MEJORA	
CLIMA ORGANIZACIONAL	
CLIENTE (2 definiciones)	
CLIENTE(2 definiciones)- - - - -	48
CLIENTES EXTERNOS	

CLIENTES INTERNOS	
COMPETITIVIDAD	
COMPRAS	
CONCIENTIZACION	
CONFIABILIDAD	
CONSEJO DE CALIDAD	
CONSTANCIA	
CONSUMIDOR	
CONSUMIDOR- - - - -	49
CONTROL (3 definiciones)	
CONTROL DE CALIDAD (3 definiciones)	
CONTROL DE CALIDAD TOTAL (2 definiciones)	
CONTROL DE INSTALACIONES - - - - -	50
CONTROL DE MATERIALES ADQUIRIDOS	
CONTROL DEL NUEVO DISEÑO	
CONTROL DEL PROCESO (2 definiciones)	
CONTROL DEL PRODUCTO (2 definiciones)	
CONTROL ESTADISTICO	
CONTROL ESTADISTICO DE LA CALIDAD- - - - -	51
(2 definiciones)	
CONTROL ESTADISTICO DEL PROCESO	
(2 definiciones)	
CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD	
(3 definiciones)	
CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD- - - - -	52
CORRIDAS	
COSTO	
COSTOS	
COSTO DE CALIDAD	
CREAR	
CRECIMIENTO HORIZONTAL ORGANIZACIONAL	
CRECIMIENTO VERTICAL	
CRISIS	
CRISIS DE AUTONOMIA- - - - -	53
CRISIS DE CONTROL	
CRISIS DE LIDERATO	
CRISIS DE PAPELEO	
CUADRO DE CONTROL	
CUADRO DE OPERACIONES	
CULTURA	

" D "

PAGINA

DEFECTO (2 definiciones) - - - - -	54
DELEGACION	
DELEGACION DE AUTORIDAD	
DEMOCRACIA	
DEONTOLOGIA	
DESARROLLO DEL PROCESO	
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	
DESCENTRALIZACION	
DESCRIPCION DEL TRABAJO	
DESVIACION ESTANDAR- - - - -	55
DETECCION O INSPECCION	
DIAGNOSIS	
DIAGRAMA	
DIAGRAMA DE CAUSA - EFECTO	
DIAGRAMA DE DISPERSION	
DIAGRAMA DE FLUJO (2 definiciones)	
DIAGRAMA DE PARETO (2 definiciones)	
DIRECCION	
DISCREPANCIAS - - - - -	56
DISTRIBUCION	
DISTRIBUCION BIMODAL	
DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS (2 definiciones)	

" E "

ECLECTICISMO - - - - -	57
ECONOMIA	
ECONOMIA DE SISTEMAS	
EDUCACION PARA LA CALIDAD	
EFFECTIVIDAD	
EFICACIA	
EFICAZ	
EFICIENCIA (2 definiciones)	
EJERCER ACCION	
EMPLEADOS - - - - -	58
EMPRESA	
ENCUESTA	
ENFOQUE DE CONTROL DE LA CALIDAD	

ENSAYO	
EQUIPOS DE MEJORAMIENTO	
ERROR DE TECNICA	
ERRORES INADVERTIDOS	
ESPECIFICACION (2 definiciones)- - - - -	59
ESPIRAL	
ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES	
ESTABILIDAD LABORAL	
ESTANDAR DE CALIDAD	
ESTANDAR DE CALIDAD DECRETADO	
ESTANDARIZACION	
ESTIMACION DE CONFORMIDAD - - - - -	60
ESTRATEGIA	
ESTRATEGIA DE IMPLANTACION	
ESTRATEGIA DE LA ESPIRAL	
ESTRATIFICACION (2 definiciones)	
ESTRATIFICACION- - - - -	61
ESTRUCTURA	
ESTUDIOS ESPECIALES DEL PROCESO	
EVALUACION DE RESULTADOS	
EVALUACION DIAGNOSTICA (2 definiciones)	
EVALUACION PARCIAL	
EXCELENCIA (2 definiciones)	
EXCELENTE	

" F "

FIABILIDAD- - - - -	62
FILOSOFIA (2 definiciones)	
FORMATO	
FORTALEZA	
FUERZA LABORAL	
FUNCION	
FUSION	
FUTURO	

" G "

GARANTIA - - - - -	63
GARANTIA DE CALIDAD	

GERENCIA	
GERENCIA MEDIA	
GESTION	
GESTION DE CALIDAD	
GESTION DE LA CALIDAD EN TODA LA EMPRESA	
GESTION O ADMINISTRACION DE LA CALIDAD	
GRADO / CLASE - - - - -	64
GRAFICA DE CONTROL (2 definiciones)	
GRAFICO DE CONTROL	
GRAFICAS EN GENERAL	
GRUPO AUDITOR	
"GURUS"	
" H "	
HABILIDAD - - - - -	65
HABITAT (2 definiciones)	
HABITO	
HECHO	
HISTOGRAMA	
HOJAS DE VERIFICACION	
HONESTIDAD	
" I "	
INCENTIVO - - - - -	66
INDICADOR	
INDICADOR CUANTIFICADO	
INDICADOR IDONEO	
INDICE DE CAPACIDAD	
INDICE DE FALLOS	
INGENIERIA DEL EQUIPO DE INFORMACION DE CALIDAD	
INGENIERIA DEL PRODUCTO	
INGENIEROS EN CALIDAD - - - - -	67
INSPECCION (2 definiciones)	
INTEGRIDAD	
INVENTARIO	
INVESTIGACION DEL MERCADO	

" J "

PAGINA

JORNADA- - - - -	68
JUEGO	
JUEGO DE GRUPO	
JURAMENTO	
JURISDICCION	
JUST IN TIME	

" L "

LABORIOSIDAD - - - - -	69
LAZO DE CALIDAD	
LEY DEL VALOR	
LIDERAZGO (2 definiciones)	
LIMITE DE CONTROL	
LINEAMIENTOS	

" M "

"MACA" (MANUAL DE CALIDAD)- - - - -	70
MANTENIMIENTO PREVENTIVO TOTAL	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS ('MAP')	
MATERIALES	
MEDICION	
MEDICION DE LA CONFIABILIDAD	
MEDIO AMBIENTE	
MEJORA- - - - -	71
MEJORA DE LA CALIDAD	
MEJORAMIENTO CONTINUO	
MENU DE BENEFICIOS	
MERCADEO	
MERCADO	
METAS	
METODO	
METODOS ESPECIALES	
MISION	
MOTIVACION	
MUESTRA- - - - -	72
MUESTRA POBLACIONAL	

MUESTREO
MUTUO

" N "

NICHO - - - - -	73
NICHO DE OPORTUNIDAD	
NO CONFORMIDAD	
NORMAS	
NORMALIZAR	
NORMATIVIDAD	

" O "

OBJETIVO - - - - -	74
OBJETIVO DE CALIDAD	
OBJETIVOS	
OBJETIVOS DE CALIDAD	
OBJETO DE CONTROL	
OBLIGACION	
OPERACION	
OPERATIVOS O DEPARTAMENTOS DE LINEA	
OPTIMO	
ORGANIZACION	
ORGANIZACION FORMAL- - - - -	75
ORGANIZACION INFORMAL	
ORGANIZACION " M "	
ORGANIZACION PARA LA CALIDAD	

" P "

PARAMETRO - - - - -	76
PAUTA	
PERSEVERANCIA	
PLAN	
PLAN DE CALIDAD	
PLANEACION ESTRATEGICA	
PLANES PARA MEJORAMIENTO	
PLANIFICACION (2 definiciones)	
PLANIFICACION DE LA CALIDAD- - - - -	77
POBLACION	

	PAGINA
POLITICA (2 definiciones)	
POLITICA DE CALIDAD	
POLITICAS (2 definiciones)	
POLITICAS DE CALIDAD (2 definiciones)	
PRAXIOLOGIA- - - - - -	78
PRAXIS	
PRECIO	
PREDOMINIO	
PREMIO NACIONAL DE CALIDAD	
PREVENCION	
PROCEDIMIENTO (2 definiciones)	
PROCESO (4 definiciones) - - - - -	79
PROCESO DE COONLEY - AGNEW	
PROCESO DE MEJORA DE LA CALIDAD	
PROCESO PHVA	
PROCESO PRODUCTIVO	
PROCESOS CRITICOS	
PROCESOS DE MANUFACTURA- - - - - -	80
PROCLAMA DE PRODUCTIVIDAD	
PRODUCIBILIDAD	
PRODUCTIVIDAD (4 definiciones)	
PRODUCTO (3 definiciones)	
PRODUCTO O SERVICIO- - - - - -	81
PROFESIONALISMO	
PROGRAMA DE CONFIABILIDAD	
PROGRAMAS	
PROMEDIO O MEDIA	
PROVEEDOR (3 definiciones)	
PROVEEDOR - - - - -	82
PROVEEDORES	
PROYECTO (2 definiciones)	
PRUEBA ACIDA (2 definiciones)	
PRUEBA QUINTUPLE (2 definiciones)	

" Q "

QUANTUM- - - - - -	83
QUEJA	
QUEJAS	

QUIEBRA
 QUINQUENAL
 QUORUM

" R "

RANGO - - - - -	84
RASTREABILIDAD	
REALIMENTACION	
REGLA "KP"	
REMUNERACION	
RENDIMIENTOS	
RESPONSABILIDAD (2 definiciones)	
RESPONSABILIDAD LEGAL	
RESTRICCION	
RETROALIMENTACION - - - - -	85
(3 definiciones)	
REVISION DEL DISEÑO	
REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD	
ROL	

" S "

SENSOR- - - - -	86
SERVICIO (3 definiciones)	
SIGMA	
SIMBOLO DE ACTIVIDAD	
SIMBOLO DE DECISION	
SIMBOLO DE DOCUMENTO	
SIMBOLO TERMINAL	
SIMULACION	
SISTEMA	
SISTEMA- - - - -	87
SISTEMA DE CALIDAD (2 definiciones)	
SISTEMA DE CALIDAD ESTRUCTURADO	
SISTEMA DE CALIDAD TOTAL	
SISTEMA DE FASES	
SISTEMAS DE SEGURIDAD TOTAL- - - - -	88
"STAFF"	
SUBOPTIMIZACION	

SUBSIDIARIDAD
SÚPervisor

" T "

TABLAS DE MUESTREO- - - - -	89
TECNICA DE GRUPO NOMINAL	
TECNICAS DE SIMULACION	
TECNOLOGIA DE LA INGENIERIA DE LA CALIDAD	
TECNOLOGIA DE LO OBVIO	
TECNOLOGIA DEL LIDERAZGO	
TENACIDAD	
TENDENCIAS	
TRABAJADOR	

TRABAJADORES SENSIBILIZADOS- - - - -	90
TRABAJO (3 definiciones)	
TRANSFORMACION	
TRILOGIA	
TRILOGIA DE JURAN	
TRIPLE PAPEL	

" U "

UNIDAD DE GRUPO- - - - -	91
UNIVERSO ESTADISTICO	
U.S.E.M.	
UTILIDAD	
UTILIDADES	

" V "

VALIDACION DEL PROCESO- - - - -	92
VALIDEZ DE LOS DATOS	
VALOR AGREGADO	
VALORES	
VALORES (ESCALA DE)	
VALORES SOCIALES	
VARIABLES	

VARIACION - - - - -	PAGINA
VENDIBILIDAD	93
VENTAS	
VIGILANCIA DE LA CALIDAD	
VISION	
VOLUNTAD	
VOLUNTAD COLECTIVA	

" Z "

ZONA - - - - -	94
ZONA DE ACUERDO	
ZONIFICACION	

A

ACCION CORRECTIVA

Pasos a seguir para corregir equivocaciones en la producción, pero de tal manera que el subalterno no lo sienta como uso excesivo de autoridad, sino por el contrario como complemento de su proceso de aprendizaje. (5)

ACCIONISTAS

Dueños de un porcentaje de el capital de una empresa, el cual está determinado por el número de acciones que poseen (5)

ACTIVIDAD

(en una organización). Conjunto de actos administrativos y técnicos para conseguir los propósitos de la institución (8)

ADHOCRACIA

Forma de vida empresarial. Se caracteriza por el empleo de grupos operativos, ad hoc, informales y abiertos, donde lo único importante es lograr las metas in dependiente de los sistemas formales y rígidos. (8)

ADMINISTRACION

Disciplina cuyo objetivo es la coordinación eficaz y eficiente de los recursos de un grupo social para lograr sus propósitos con la máxima productividad y calidad. (8)

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL

Es la administración de la calidad en forma integral. La calidad consiste en cumplir y exceder las expectativas del cliente para preservar el futuro del negocio. La estrategia consiste en contar con una mejora continua de la calidad que se filtre a todos los procesos, todos los productos y todos los servicios de la empresa. (16)

ADMINISTRACION DE EXCELENCIA

Metodología de acción administrativa caracterizada por:

- Lo sencillo es lo bello.
- Obsesión por la calidad y el servicio
- La parte de un todo no refleja cualidades de ese todo como un ente íntegro. La acción antes del análisis.
- La gente con inquietudes y espíritu emprendedor debe ser motivada y aprovechada.
- La mayoría de los éxitos provienen de un trabajo duro, de intentos y fracasos.
- La flexibilidad y el formalismo res--tan fluidez a los sistemas.

	<ul style="list-style-type: none"> - Subestimar la importancia de los valores, traerá como consecuencia la poca aportación de las personas a la calidad y la innovación. - Escuchar y acercarse al cliente para mejorar el producto. - Filosofía y valores compartidos. - Estira y afloja simultáneo. (7)
ADMINISTRACION DE SISTEMAS	Puede convertirse en una guía de administración fundamental para el gerente de calidad. (4)
ALTA DIRECCION	El director y mandos superiores que -- constituyen la capa más elevada de una empresa, incluyendo a los jefes y staff corporativos. (2)
ALTA GERENCIA	Puesto directivo de alto nivel en una -- empresa, por lo general es el encargado de dar los pasos iniciales hacia el Control Total de Calidad y tiene la obligación de ser el líder y estar siempre a la vanguardia. (5)
AMBIENTE	El agregado de condiciones naturales -- que afectan nuestras vidas, incluye lo social, lo económico, lo intelectual, -- lo tecnológico y lo espiritual. (10)
ANALISIS DE CAMPOS DE FUERZA	Es la técnica desarrollada por Kurt Lewin que describe las fuerzas conductoras (positivas) y de resistencia (negativas) que rodean a los procesos de cambio. Dicho análisis es presentado en el formato de "hoja de balance". (13)
ANALISIS DE COSTOS	Valoración de cuánto nos cuesta tener -- mala calidad o de cuánto nos ahorra tener calidad. (3)
ANALISIS DE VALOR	Proceso para evaluar las interrelaciones entre las funciones desarrolladas -- por las características del producto y los costos correspondientes. (2)
A PRUEBA DE FALLOS	Incorporar salvaguardas en la tecnología de un proceso, para reducir los -- errores humanos inadvertidos. (2)
ARRUTINAMIENTO	Hacer de la rutina una costumbre. (9)

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Medidas planeadas del sistema de calidad, con las que la gerencia se da suficiente confianza -y, a sus clientes- de que sus productos o servicios los satisfarán plenamente. (9)

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Todas aquellas medidas planeadas y sistemáticas requeridas para alcanzar el nivel de confianza de que un producto o servicio satisficará los requerimientos de calidad esperados. (16)

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD

Conjunto de actividades planeadas y sistemáticas, que lleva a cabo una empresa, con el objeto de brindar la confianza apropiada de que un producto o servicio cumple con los requisitos de calidad especificados. (6)

ATRIBUTOS

Son datos cualitativos que pueden ser -contados para su riesgo y análisis. Como ejemplo se pueden tener características tales como la presencia de una etiqueta requerida o bien la instalación -de todos los seguros indicados, etc. Otros ejemplos pueden incluir características que son intrínsecamente medibles (por ej., que pueden ser tratadas como variables). Si los resultados son registrados con un simple sí o no (por ej., la aceptación del diámetro de un eje cuando se lo mide con un calibre de pasa o no pasa). (13)

ATOMO DE CALIDAD

El átomo de calidad es "como una ostra" que encierra la calidad en todos sus aspectos. Si alguno no estuviera considerado peligraría el éxito del producto, ya que no satisficaría al consumidor en sus necesidades y deseos en un plan permanente durante la garantía ni aún más allá, durante la vida esperada del producto.

Se debe de diseñar un producto que satisfaga al consumidor tanto por su función como por su apariencia (planeación del producto e ingeniería del producto) Pero también debe éste de conformarse a las especificaciones establecidas durante el ciclo de su manufactura.

Así mismo se debe producir dentro de un costo preestablecido que dé un precio de venta que el consumidor esté dispuesto a pagar al comprarlo y durante el uso u operación del mismo y tampoco basta con que todo se haga bien dentro de la fábrica sino que se debe manejar y -

	distribuir adecuadamente para que no se dañe el producto antes de que lo reciba el consumidor. (10)
AUDITOR	Es aquel individuo que ejecuta cualquier actividad dentro de una auditoría (6)
AUDITOR EN ENTRENAMIENTO	Es aquel individuo aspirante a obtener la calificación de auditor, el cual acompaña y auxilia al grupo auditor durante todas las etapas de una auditoría y recibe la orientación y entrenamiento adecuado para tal fin, mediante la coordinación y dirección de un auditor líder. (6)
AUDITOR LIDER	Es aquel individuo calificado y certificado cuya experiencia y entrenamiento le permite organizar y dirigir una auditoría, reportar deficiencias o desviaciones, así como evaluar y orientar acciones correctivas. En el caso de auditorías efectuadas por un grupo de auditoría, el auditor líder, administra, supervisa y coordina a los miembros del grupo, además de ser el responsable de la auditoría. (6)
AUDITORIA	Sirve para hacer el seguimiento del proceso de control de calidad. Realiza el diagnóstico del caso y muestra cómo corregir las fallas que pueda tener. (5)
AUDITORIA DE CALIDAD	Examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y sus resultados cumplen con las disposiciones preestablecidas y si éstas son implantadas eficazmente y son adecuadas para alcanzar los objetivos. (6)
AUDITORIA EXTERNA	Es aquella auditoría que es efectuada en una organización, por un grupo ajeno a ésta. (6)
AUDITORIA INTERNA	Es aquella que es efectuada dentro de la misma organización, bajo control directo de ésta. (6)
AUDITORIAS DE PROCEDIMIENTO	Para establecer y reportar el grado de cumplimiento. (4)

AUDITORIAS DE PRODUCTO	Determinar en términos del usuario, el grado en que probablemente se logrará la satisfacción del cliente. (4)
AUDITORIAS DE SISTEMAS	Para asegurar la efectividad del sistema de calidad y para determinar el grado al que se están logrando los objetivos del sistema. (4)
AUTORIDAD	Derecho de girar instrucciones que -- otros deben acatar. (8)
AUTORIDAD LINEAL	Emana de la cadena de mando. Se representa en los organigramas con una línea continua. (8)
AUTORIDAD STAFF	Emana de la función de asesoría; su carácter no es directo sino de asesoría y consejo. Se representa con línea punteada en los organigramas. (8)
AYLO	Administración yendo de un lugar a otro. Metodología de acción dentro del proceso de mejora continua. Consiste en estar en contacto con clientes, proveedores, con la misma gente de la empresa. Facilita la innovación y la difusión de valores. (8)

B

- BANCO DE DATOS** Una recopilación de numerosos hechos, - organizados especialmente para facilitar su recuperación. (2)
- BIEN (ES) DE CONSUMO** Objetos materiales que se utilizan para satisfacer necesidades de los seres humanos. (15)
- BIEN (ES) DE PRODUCCION** Materiales empleados en la producción - de riqueza y/o en prestación de servicios. La diferencia con los bienes de consumo radica en el empleo de esos materiales.
- BIENESTAR** Vida humana con satisfacción a las necesidades básicas. Debiera ser el propósito de las empresas y de las instituciones, para con sus trabajadores. (15)
- BUENA CONDUCTA** Forma recta de comportarse, mediante un dominio estricto de las propias acciones, disciplina, buenas costumbres, conducta con calidad, en apego a valores. (15)
- BUROCRACIA** Jerarquía graduada de funcionarios, cada uno de los cuales es responsable ante su superior. Se aplica este término a la organización gubernativa en sus ramas administrativas, pero existe también en los negocios, la industria, el comercio, los sindicatos, las instituciones sociales, las iglesias y otras formas de organización social. Se acostumbra a caracterizar el burocratismo - por su apego a la rutina, por sus normas más o menos inflexibles, las dilaciones, la renuencia a aceptar responsabilidades y su rechazo a introducir innovaciones. (19)

C

- CADENA DE MANDO** Relación de autoridad que se extiende - desde el más alto nivel jerárquico hasta el último inferior. (8)
- CÁDENAS CLIENTE-PROVEEDOR** Es el proceso de formación de eslabones necesarios para que se pueda llevar a - cabo el objetivo final de satisfacer al cliente. (16)
- CALIDAD** Conjunto de cualidades de una persona o producto.
Excelencia de un producto.
Conjunto de propiedades o atributos que configuran la naturaleza de una persona o producto. (1)
- CALIDAD** Características del producto que produce satisfacción en el cliente; ausencia de deficiencias en el producto, que evita la insatisfacción del cliente. (2)
- CALIDAD** Es cumplir con altos requisitos. (3)
- CALIDAD** La resultante de las características -- del producto y servicio de mercadotecnia, ingeniería, fabricación y mantenimiento a través de los cuales el producto o servicio en uso satisfará las esperanzas del cliente. (4)
- CALIDAD** En su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto. En su interpretación más amplia, calidad - significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la división, calidad de las personas incluyendo a los trabajadores, ingenieros, gerentes y ejecutivos, calidad del sistema, calidad de la empresa, calidad de - los objetivos, etc. (5)
- CALIDAD** Conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le -- confieren la aptitud para satisfacer -- las necesidades explícitas o implícitas preestablecidas. (6)
- CALIDAD** Aquellas características del producto - que responden a las necesidades del - cliente. (8)

CALIDAD	<p>Características de los productos o servicios, en relación con la satisfacción de una necesidad, expectativa o prejuicio del usuario de los mismos. (9)</p> <p>Juicio hecho por los clientes o usuarios de un producto o servicio. (12)</p> <p>Cumplir con los requisitos del cliente. Hacer las cosas bien desde la primera vez. (14)</p> <p>Es proporcionar un producto o servicio con características, más allá de la expectativa. Cumplir con lo esperado y algo más (el valor agregado). (15)</p>
CALIDAD HUMANA	<p>Características de una persona con apego a los valores sociales, como la honestidad, el respeto, la responsabilidad, la disciplina, actitudes positivas, la lealtad y la ética. (15)</p>
CALIDOMANIA	<p>Instrumentar un sistema de calidad sin, un auténtico convencimiento, sólo por seguir la moda. (15)</p>
CAMPEON	<p>Término utilizado para designar a la persona que logra, voluntariamente, innovaciones constantes en el producto y/o servicio. (8)</p>
CAMPEON DE PRODUCTO	<p>El entusiasta de la base empresarial que cree en el producto que tiene en mente. (7)</p>
CAMPEON EJECUTIVO	<p>Ex-campeón de producto, es quien ha estado en la brecha, que conoce el largo proceso que debe de seguir una idea prometedora a la que protege contra la tendencia usual de la negación de la empresa. (7)</p>
CAPACIDAD DE PROCESO	<p>Está basada en la reproducibilidad (consistencia) del producto hecho por el proceso. La capacidad es determinada por métodos estadísticos, no por buenos deseos. La distribución únicamente puede ser comparada a los límites de especificación con el fin de saber si el proceso puede consistentemente entregar un producto dentro de estos parámetros. (13)</p>
CAPACITACION	<p>Acción o efecto de habilitar, enseñar, actualizar, preparar a alguna persona para desempeñar mejor una tarea, implica ejercitarla en el uso de las técnicas convenientes para desempeñar un trabajo.</p>

Jo u oficio. (1)

- CAPITAL** (democratización). Disolución de los -- conglomerados industriales de manera -- que se de un enfoque mas humanista y no tan metalizado a la dirección de una em presa. (5)
- CATORCE PUNTOS DE DEMING PARA LA ADMINISTRACION** Proporcionan una guía para la creación y el establecimiento de un ambiente de calidad mediante cambios en el comporta miento y la utilización de métodos está dísticos para mejorar continuamente el procedimiento. (12)
- CAUSAS DE ERROR** Se requiere identificar qué origina los errores y combatir esas causas. (3)
- CAUSA COMUN** Es alguna fuente de variación que está siempre presente; es parte de la variación aleatoria inherente al proceso. Su origen puede ser determinado como un -- elemento del sistema, el cual sólo pue- de ser corregido por la administración. (13)
- CAUSA ESPECIAL** Es una fuente de variación que es intermitente, impredecible o inestable; algu nas veces se le denomina causa asigna- ble. Es señalada por un punto más allá de los límites de control. (13)
- CENTRALIZACION** Sistema de organización en el que las - decisiones más importantes se toman en los niveles más altos. (8)
- CERO DEFECTOS** Ideal para el que debe trabajarse. Se - debe intentar concluir un producto o un servicio sin errores. (3)
- CERO DEFECTOS** Término que denota un producto sin defi ciencias. (2)
- CICLO DE LA CALIDAD** Modelo conceptual de las actividades in terdependientes que influyen sobre la = calidad de un producto o servicio a lo largo de todas sus fases, desde la iden tificación de las necesidades del clien te, hasta la evaluación del grado de sa tisfacción de éstas. (6)

CICLO PHDC	Es el ciclo PHVA, pero ajustado a la mexicana, para insistir en la necesidad de documentar lo que se hace. Los cuatro pasos son Planear, Hacer (lo planeado), Documentar (lo hecho) y Controlar (...lo hecho mediante verificaciones, correcciones y prevenciones). (9)
CICLO PHVA	Conocido como Ciclo de Deming o de Shewhart, representa los cuatro pasos secuenciales en toda actividad relacionada con la calidad, que son Planear, Hacer (lo planeado), Verificar (lo hecho) y Actuar (corregir y prevenir las desviaciones encontradas). (9)
CIRCULOS DE CALIDAD	Grupos de dos a cinco trabajadores que, voluntariamente y en forma continua, se reúnen para analizar y resolver problemas de calidad y eficiencia en su área de trabajo; para implantar soluciones, proponer innovaciones y hacer efectivas las mejoras sugeridas y realizadas. (8)
CIRCULO DE CALIDAD	Son equipos permanentes de solución de problemas integrados por empleados de un área laboral común. (11)
CIRCULO DE CONTROL DE CALIDAD	Grupo pequeño que desarrolla actividades de control de calidad voluntariamente dentro de un mismo taller. (5)
CIRCULOS DE MEJORA	Conocidos también como equipos de mejora, utilizan la misma metodología que los círculos de calidad, o sea las siete herramientas; se integran por personas de la administración media (mandos medios), que pertenecen a distintas áreas, con el propósito de resolver un problema vital o desarrollar una mejora (8)
CLIMA ORGANIZACIONAL	Ambiente de satisfacción o insatisfacción que prevalece entre los miembros de un grupo, se le conoce también como "moral de personal". (8)
CLIENTE	Persona que requiere o utiliza los servicios de un profesional. Quien compra a un comerciante, especialmente el que lo hace habitualmente. (1)
CLIENTE	Cualquier persona que va hacer uso de -

un servicio determinado, puede ser un - producto terminado, o bien dentro del - proceso de producción, o los servicios complementarios que el fabricante debe proporcionar. (5)

- CLIENTE** Cualquier persona sobre la que repercute el producto o proceso. Los clientes pueden ser externos o internos. (8)
- CLIENTE** Cualquier persona sobre la que repercuten nuestros procesos o productos. (14)
- CLIENTES EXTERNOS** Aquellas personas sobre las que repercute el producto, que no son miembros de la empresa que lo produce. (8)
- CLIENTE (s) INTERNO (s)** Destinatario (s) de nuestro trabajo. (15)
- COMPETITIVIDAD** Competencia intensa. Calidad de una Economía o de un producto, por lo que pueden establecer competencia con otros de su clase en términos de igualdad. (1)
- COMPRAS** Adquisición de los servicios de proveedores de materias primas y servicios diversos de acuerdo a ciertas políticas para lograr la máxima calidad. (5)
- CONCIENTIZACION** Proceso por medio del cual los empleados aprenden a valorar la mejora de la productividad. (11)
- CONFIABILIDAD** La confiabilidad del producto es la probabilidad de que una unidad desempeñe una función requerida bajo condiciones establecidas para un período establecido. (4)
- CONSEJO DE CALIDAD** Comité central de la institución para guiar el proceso de mejora de la calidad (o comisión de calidad). (3)
- CONSTANCIA** Firmeza y perseverancia del ánimo, en las resoluciones y en los propósitos. (8)
- CONSUMIDOR** Que consume, se dice de la persona gené

	rica a quien se dirige una oferta. (1)
CONSUMIDOR	Aquella persona que mediante el desembolso de dinero adquiere un producto en venta o bien la siguiente etapa de la línea de ensamble. (5)
CONTROL	Comprobación, verificación, vigilancia e inspección; lugar en que se realiza. Autoridad, mando, dominio, etc.; y personas o automatismo que lo ejerce. (1)
CONTROL	Un proceso para delegar responsabilidad y autoridad para la actividad administrativa mientras se retienen los medios para asegurar resultados satisfactorios (4)
CONTROL	Sistemas de trabajo mediante los cuales se logra la máxima eficiencia y por lo tanto la calidad total. (5)
CONTROL DE CALIDAD	Conjunto de métodos y actividades de carácter operativo; que se utilizan para satisfacer el cumplimiento de los requisitos de calidad establecidos. (6)
CONTROL DE CALIDAD	Aquellas actividades y técnicas rutinarias del sistema de calidad, requeridas para que los productos o servicios de la empresa cumplan con los requisitos preestablecidos, incluyendo el "monitoreo" del proceso productivo -y las consecuentes correcciones y prevenciones de comportamientos insatisfactorios en etapas relevantes del mismo- para hacer dicho sistema económicamente efectivo. (9)
CONTROL DE CALIDAD	Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, útil y satisfactorio para el consumidor. (8)
CONTROL DE CALIDAD TOTAL	La definimos como el liderazgo en la satisfacción de los requerimientos del cliente haciendo lo correcto desde la primera vez. (11)
CONTROL DE CALIDAD TOTAL	Estilo de administración empresarial -- que involucra a todos los miembros de una organización para resolver los problemas de calidad, costos y producción. (16)

**CONTROL DE
INSTALACIONES**

El tipo de control del proceso que prevee el mantenimiento de las instalaciones, equipos, herramientas e instrumentos. (2)

**CONTROL DE
MATERIALES
ADQUIRIDOS**

Implica el recibimiento y almacenamiento a los niveles más económicos de calidad de solo aquellas partes cuya calidad se conforma a los requisitos especificados. (4)

**CONTROL DEL
NUEVO DISEÑO**

Involucra el establecimiento y la especificación de lo que se requiere sobre costos de calidad, eficiencia de calidad, seguridad de calidad, normas de confiabilidad para un producto, incluyendo la eliminación o localización del origen de posibles dificultades en la calidad, antes de que inicie la producción formal. (4)

**CONTROL DEL
PROCESO**

Evaluación sistemática del comportamiento de un proceso y la ejecución de acciones correctoras en el caso de no conformidad. (8)

**CONTROL DEL
PROCESO**

La evaluación sistemática del comportamiento de un proceso y la ejecución de las acciones correctoras si el comportamiento no está de acuerdo con el estándar; la aplicación de la retroalimentación para mantener la estabilidad del proceso. (2)

**CONTROL DEL
PRODUCTO**

Comprende el control de los productos en el origen de su producción y durante su aplicación en servicio; de tal manera que toda superación de su calidad con respecto a las especificaciones defectuosas y que puede conservar el producto o servicio, durante su aplicación, para asegurar la calidad esperada por el cliente. (4)

**CONTROL DEL
PRODUCTO**

Comprende el control en el lugar mismo de la elaboración y continúa hasta el aspecto de servicio. (4)

**CONTROL
ESTADISTICO**

Es la condición que describe un proceso en el cual todas las causas especiales han sido eliminadas y solamente permanecen causas comunes; esto se evidencia en la gráfica de control por la

	ausencia de puntos fuera de los límites de control y por la ausencia de -- corridas o tendencias anormales. (13)
CONTROL ESTADISTICO DE LA CALIDAD	Término utilizado durante los años cincuenta y sesenta para describir la utilización de las herramientas. Estadísticas para ayudar a controlar la calidad de los procesos operativos. (8)
CONTROL ESTADISTICO DE CALIDAD	Se usa para medir el grado de conformidad de materias primas, procesos y productos con las especificaciones previamente establecidas. (16)
CONTROL ESTADISTICO DEL PROCESO	Término utilizado durante los años ochenta para describir el concepto de utilización de las herramientas estadísticas que ayudan a controlar la calidad de los procesos operativos. (8)
CONTROL ESTADISTICO DEL PROCESO	Es el uso de técnicas estadísticas tal como los Gráficos de Control para analizar un proceso o sus resultados a fin de tomar las acciones apropiadas para lograr mantener un estado de control estadístico así como para mejorar la capacidad de un proceso. (13)
CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD	Es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una organización para la integración del desarrollo, del mantenimiento y de la superación de la calidad con el fin de hacer posibles -- mercadotecnia, ingeniería, fabricación y servicio, a satisfacción total del -- consumidor y al nivel más económico.(4)
CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD	El control total de calidad son las actividades voluntarias de los controles de calidad, complementadas con el auto desarrollo, el desarrollo mutuo, así como el control y mejoramiento dentro del taller utilizando técnicas de control de calidad con la participación de todos los miembros. (5)
CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD	Sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de calidad realizados de manera integral por todas las áreas e individuos de una organización, de modo que sea posible producir bienes y servicios a los niveles más económicos y que sean compatibles con la plena satisfac-

ción de los clientes. (8)

CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD

Es un proceso efectivo de los esfuerzos de los grupos en una unidad responsable para elevar consistente e integralmente la calidad de todas sus actividades y - consecuentemente del producto final(14)

CORRIDAS

En un Gráfico de Desarrollo o en un Gráfico de Control, son las trayectorias -- formadas por un cierto número de puntos que caen a un lado del promedio o a ambos lados, ascendiendo, descendiendo o - en forma cíclica. Más allá de un cierto número de puntos consecutivos (estadísticamente determinados) la trayectoria se considera anormal y merece la atención adecuada. (13)

COSTO

Precio o cantidad a pagar por un producto. (1)

COSTOS

Lo que cuesta en materia prima, mano de obra, y gastos de operación, producir -- una unidad para su venta, reducir costos. Bajar dichos costos sin sacrificar la calidad del producto. (5)

COSTO DE CALIDAD

Está integrado por el costo de cumplimiento y por el costo de incumplimiento
a) Costo de cumplimiento:
Son los esfuerzos y recursos invertidos para asegurar el cumplimiento, previniendo el incumplimiento (haciendo todo bien a la primera vez).
b) Costo de incumplimiento:
Son los esfuerzos y recursos gastados para volver a hacer las cosas. (14)

CREAR

Construir, producir, concebir. (8)

CRECIMIENTO HORIZONTAL DE LA ORGANIZACIÓN

Surge al agregar funciones especializadas a la estructura organizacional, creciéndose ésta hacia los lados o en el mismo nivel jerárquico. (8)

CRECIMIENTO VERTICAL DE LA ORGANIZACIÓN

Creimiento y expansión de las funciones básicas en dirección descendente, o sea la creación de más niveles jerárquicos. (8)

CRISIS

Conjunto de estímulos nuevos e imprevistos. Cambio brusco en el curso de los -

	acontecimientos, Tanto en sentido favorable como adverso. Situación caracterizada por la sobreproducción de mercancías, el descenso de los pagos, la penuria de medios de pago y la bancarrota. (1)
CRISIS DE AUTONOMIA	Parte del modelo Greiner. Surge después de la implementación de la Dirección. Es la demanda creciente por parte de los gerentes de más bajo nivel de libertad de acción para poder solventar los problemas que surgen a esos niveles. (8)
CRISIS DE CONTROL	Parte del modelo de Greiner. Surge cuando la Delegación de responsabilidades de la empresa falla. Es cuando la alta gerencia empieza a perder el control sobre una operación regional altamente diversificada. (8)
CRISIS DE LIDERATO	Parte del modelo de Greiner. Surge después de la creación de la empresa. Se presenta debido a la necesidad de contar con sistemas y procedimientos administrativos. (8)
CRISIS DE PAPELEO	Parte del modelo de Greiner. Surge después de un proceso de coordinación empresarial. Es el problema al que se enfrenta la empresa al haber exceso de información, debido a que la proliferación de sistemas y programas empieza a exceder su utilidad. (8)
CUADRO DE CONTROL	Ayuda a la administración a decidir cómo resolver una causa especial de variación o mejora del sistema, para eliminar una causa variación inherente al mismo. (12)
CUADRO DE OPERACIONES	Diagrama de secuencia de tiempo de una característica de calidad. (12)
CULTURA	Dentro de una organización, se refiere al conjunto de valores, necesidades, expectativas, creencias, políticas y normas aceptadas y practicadas por sus miembros. (8)

D

DEFECTO	El no cumplimiento de los requisitos de uso propuestos o señalados. (6)
DEFECTOS	Fallas en la fabricación de un producto, lo cual le resta calidad al mismo. (5)
DELEGACION	Asignación de responsabilidad y autoridad a un subordinado para cumplir un objetivo, realizar una tarea y/u obtener un resultado específico. (8)
DELEGACION DE AUTORIDAD	Permitir que los subalternos que han recibido educación en el trabajo práctico de manera personalizada, tengan libertad para hacer su trabajo. (5)
DEMOCRACIA	Se dice de una utilización justa de los capitales sin llegar a los monopolios, ni a la explotación de los trabajadores de manera que exista un mercado de auténtica libre competencia. (5)
DEONTOLOGIA	Doctrina que trata de la moral de la práctica profesional. (6)
DESARROLLO DEL PROCESO	El proceso para proveer las características del producto que responden a las necesidades de los clientes. (2)
DESARROLLO ORGANIZACIONAL	Respuesta al cambio, estrategia educativa cuya finalidad es cambiar las creencias, actividades, valores y estructuras de las organizaciones, de tal forma que éstas puedan adaptarse mejor a nuevas tecnologías, mercados y retos, así como al ritmo vertiginoso del cambio mismo. (8)
DESCENTRALIZACION	Sistema organizacional en el que parte de la autoridad direccional descansa en los niveles bajos de la jerarquía. Autoridad que otorga el superior a su subordinado para tomar decisiones. Grado en que se dispersa la toma de decisiones en la organización. (8)
DESCRIPCION DEL TRABAJO	Enunciado de deberes y responsabilidades de un puesto. También se conoce como descripción del puesto. (8)

DESVIACION ESTANDAR	Es una medida de dispersión de la producción o de la variación en una muestra estadística tomada del proceso (por ejemplo; los subgrupos formados en un gráfico de promedios). Es denotada por la letra griega sigma (σ). (13)
DETECCION O INSPECCION	Es una estrategia antigua que intenta identificar material inaceptable después de que ha sido producido y separado del material bueno (13)
DIAGNOSIS	Análisis de la situación actual de la empresa por medio de encuestas, entrevistas, etc. (11)
DIAGRAMA	Representación gráfica de un hecho, una situación, una relación o un fenómeno cualquiera, mediante la utilización de símbolos. (8)
DIAGRAMA DE CAUSA Y EFECTO	Trata de clasificar las causas de los problemas de calidad en las categorías directamente relacionadas con los insumos del proceso. Conocido también como "espina de pescado" del profesor Ishikawa. (8)
DIAGRAMA DE DISPERSION	Permite observar la relación que existe entre una supuesta causa y efecto, para comprobar y verificar hipótesis que pudieron haberse establecido a partir del análisis del diagrama de Ishikawa. (8)
DIAGRAMA DE FLUJO	Un método gráfico para visualizar las etapas de un proceso. (2)
DIAGRAMA DE FLUJO	Gráficas que presentan las distintas etapas de un proceso o procedimiento. (8)
DIAGRAMA DE PARETO	Es una gráfica que organiza elementos en el orden descendente de sus frecuencias, en un histograma. (8)
DIAGRAMA DE PARETO O HISTOGRAMA	Separa los problemas de procedimientos o procesos que son "unos cuantos significativos" de aquellos otros que constituyen "muchos triviales". (12)
DIRECCION	Acción y efecto de dirigir o dirigirse.

Conjunto de personas encargadas de dirigir una sociedad, establecimiento, empresa, institución, etc. (1)

DISCREPANCIAS

Son ocurrencias específicas de una condición, las cuales no cumplen las especificaciones u otras normas de inspección, llamándolas también defectos, por ejemplo; una puerta puede tener varias abolladuras, etc. (13)

DISTRIBUCION

Es la población (el universo) de la cual se extraen las observaciones, se categoriza en celdas y forma patrones identificables. Se basa en el concepto de variación que establece que todo aquello medido repetidamente obtendrá diferentes resultados. Dichos resultados conformarán modelos predecibles estadísticamente. Una curva en forma de campana (distribución normal) es un ejemplo de distribución en el cual la mayor parte de las observaciones caen en el centro mientras que menores observaciones se distribuyen a ambos lados de la media. (13)

DISTRIBUCION BIMODAL

Es el tipo de distribución que posee dos crestas o modas, indicando de este modo la mezcla de dos poblaciones tales, como por ejemplo, distintos turnos, máquinas, trabajadores, etc. (13)

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS

Consiste en una tabulación ordenada del número de veces que una característica de calidad ocurre dentro de las muestras de producto que se examinan. (4)

DISTRIBUCION DE FRECUENCIAS

Es una tabla de valores que muestra la frecuencia con que se repite cada uno de los valores que toma la variable, mostrando a su vez su tendencia central y su distribución. (13)

E

- ECLECTICISMO** Escuela filosófica que se basa en la -- conciliación de los mejores aspectos de doctrinas, (amalgama de soluciones)(15)
- ECONOMIA** (en la producción). Si nos olvidamos -- del factor del costo, casi cualquier -- producto se podría diseñar y producir, pero el diseñador industrial no puede -- menospreciar el factor económico; es -- uno de los objetivos más importantes. Debe mantener el diseño del producto y los costos de manufactura dentro de un rango que permita comercializar un producto de calidad a un buen precio en el mercado, sin sacrificar ninguna característica que lleve inherente valía para el consumidor. El buen diseño es económico, directo, simple y honesto. (10)
- ECONOMIA DE SISTEMAS** Puede proporcionar un punto guía de control importante en el negocio para el -- gerente general. (4)
- EDUCACION PARA LA CALIDAD** Dar capacitación a los empleados de una empresa para que entiendan, asimilen y pongan en práctica las técnicas para lograr la máxima calidad del producto.(5)
- EFFECTIVIDAD** La efectividad se define como algo que tiene máximo valor para la organización en la búsqueda de su misión y objetivos (11)
- EFICACIA** Fuerza o poder para obrar o efectuar. -- facultad o aptitud especial, energía, -- vigor, validez, firmeza. (8)
- EFICAZ** Realizar, ejecutar; se refiere al logro de los objetivos en los tiempos establecidos. (8)
- EFICIENCIA** Virtud para hacer una cosa. Administrativamente significa lograr los objetivos con el máximo aprovechamiento de -- los recursos, de la mejor manera con calidad y en el tiempo establecido. (8)
- EFICIENCIA** Es la capacidad para producir sistemas que funcionen según lo deseado y satisfagan las necesidades del usuario. (11)
- EJERCER ACCION** (cuando sea necesario). Corrección de --

los problemas y sus causas a través de la gama completa de los factores de mercadotecnia, diseño, ingeniería, producción y mantenimiento que influyen en la satisfacción del usuario. (4)

EMPLEADOS

Seres humanos que prestan sus servicios a cambio de una remuneración económica, pero no se debe perder el sentido humanitario de dicha relación laboral. (5)

EMPRESA

Sociedad mercantil o industrial. Se define como una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios. (1)

ENCUESTA

Averiguación de la opinión de los empleados sobre la empresa, por medio de preguntas. (11)

ENFOQUE MODERNO EN CONTROL DE LA CALIDAD

Un enfoque moderno de la Ingeniería de sistemas sobre el control de calidad, - debe ser estructurado y ser mantenido - de forma que todas las actividades clave -equipo de calidad, fuerza laboral, flujo de información, estándares, controles y actividades similares principales- deben ser establecidos no solo por su propia efectividad, sino por su impacto interrelacionado sobre la efectividad de la calidad. (4)

ENSAYO

Prueba para fijar las cualidades de un material o establecer sus aplicaciones técnicas. (1)

EQUIPOS DE MEJORAMIENTO

Son aquellos que estarán formados por el personal directivo de los niveles de la estructura organizacional de la Empresa (Dirección, Mandos Medios, Jefes de División, Coordinadores de personal y Jefes de Departamento). (14)

ERROR DE TECNICA

Clase de error humano que se debe a la falta de conocimientos sobre alguna habilidad. (2)

ERRORES INADVERTIDOS

Errores humanos debido a la falta de atención; son errores no intencionados, impredecibles y a menudo incons--

cientes. (2)

ESPECIFICACION

Documento que establece los requisitos o exigencias que el producto o servicio debe cumplir. (6)

ESPECIFICACION

Es el requerimiento de ingeniería para juzgar la aceptación de una característica particular. Una especificación elegida con respecto a la funcionalidad o requerimientos del cliente por el producto puede ser o no consistente con la capacidad del proceso (si no lo es, partes fuera de especificación serán seguramente hechas). Una especificación nunca debe ser confundida con un límite de control. (13)

ESPIRAL

Paradigma empleado para simbolizar la interminable búsqueda de la excelencia. (15)

ESTABLECIMIENTO DE ESTANDARES

Determinación de estándares requeridos para los costos de calidad, para el funcionamiento con seguridad y confiabilidad del producto. (4)

ESTABILIDAD LABORAL

Se define como la garantía que le dan las compañías a sus empleados, de mantener sus empleos. (11)

ESTANDAR DE CALIDAD

(norma de calidad), un modelo de la calidad que se desea alcanzar. (2)

ESTANDAR DE CALIDAD DECRETADO

Un estándar de calidad que nos es impuesto por fuerzas que están fuera de nuestro control, ej.; los clientes, una oficina gubernamental, la sociedad. (2)

ESTANDARIZACION

La estandarización es, en cierta forma, una extensión de la simplificación, pero los dos términos no son de ninguna manera sinónimos. Porque la simplificación es fundamentalmente un movimiento económico basado en la comodidad comercial más que en un hecho científico. Su método es el de eliminar tipos y tamaños en exceso y evitar diferencias inapreciables entre sí; es complementaria a la estandarización. Este último se relaciona con los siguientes problemas:
-Reducir una línea dada de productos a tamaños, tipos y características fijas.

- Establecer intercambiabilidad de partes manufacturadas, componentes y productos.
- Establecer normas más rígidas en los niveles de calidad de los componentes y materiales.
- Establecer normas de trabajo de hombres y máquinas.

En general, la estandarización implica unificación de herramientas a través de la preparación y aplicación de especificaciones definidas que se adaptan ya sea voluntaria u obligatoriamente. Un principio básico en la producción en serie moderna es que cada elemento maquinado o cualquier parte manufacturada debe ser tan parecida como cualquier otro elemento o parte similar, de tal manera que dos partes cualesquiera puedan ser intercambiables en su ensamble inicial o reemplazo subsecuente. (10)

ESTIMACION DE CONFORMIDAD

Comparación de la concordancia entre el producto manufacturado o el servicio ofrecido y los estándares. (4)

ESTRATEGIA

Son cursos de acción general o alternativas, que muestran la dirección y el empleo general de los recursos y esfuerzos, para lograr los objetivos en las condiciones más ventajosas. (8)

ESTRATEGIA DE IMPLANTACION

Se define como el proceso de cambio que permite preparar la organización para identificar obstáculos y tomar medidas para superarlos. (11)

ESTRATEGIA DE LA ESPIRAL

Proceso participativo que partiendo de lo que somos, sabemos y tenemos, incentiva y capacita al personal para disciplinarse y ordenarse como paso imprescindible hacia la fase innovadora y creativa del mejoramiento continuo. (9)

ESTRATIFICACION

Es similar al histograma, pero los datos se clasifican en función de una característica común. (8)

ESTRATIFICACION

Sistemáticamente divide un conjunto de datos sobre las características de un proceso o productos en subgrupos más pequeños de modo que es posible determinar la causa básica de los problemas del proceso o del producto. (12)

ESTRATIFICACION	Es el proceso de clasificar datos en -- subgrupos basándose en características o categorías. (13)
ESTRUCTURA	Se refiere a la organización formal, la división de funciones y las líneas de -- autoridad y de responsabilidad existentes en una empresa. (8)
ESTUDIOS ESPECIALES DEL PROCESO	Los estudios especiales del proceso comprenden investigaciones y pruebas para la localización de causas en los productos malconformados y la determinación -- de la posibilidad de mejorar la característica de la calidad y asegurar que la mejora y acción correctivas son permanentes y completas. (4)
EVALUACION DE RESULTADOS	Balance final resultante de medir la -- eficacia de la realización de un programa, la eficiencia en el proceso y el impacto del producto, obras o servicios. (15)
EVALUACION DIAGNOSTICA	Valorización de la situación actual de la empresa. (11)
EVALUACION DIAGNOSTICA	Puede denominarse Evaluación Institucional o simplemente Diagnóstico. Consiste en derivar juicios de valor de la comparación entre la Imagen Actual y la Imagen Objetivo de una Organización, por -- ello se emplean Indicadores y Parámetros. (15)
EVALUACION PARCIAL	Sistema de seguimiento del plan, (de -- los programas y proyectos) mediante el cual se producen Informes del progreso para la toma de decisiones que permita efectuar lo Planeado. (15)
EXCELENCIA	Calidad Superior, Calidad Sobresaliente. (7)
EXCELENCIA	Calidad superior o bondad de una cosa, Adjetivo: que sobresale en bondad, mérito o estimación. Sinónimo: Perfecto, superior. Grado eminentemente de perfección. (8)
EXCELENTE	Sobresaliente, excelso. (8)

F

- FIABILIDAD** Capacidad de un producto, elemento o -- dispositivo para cumplir una función re- querida bajo las condiciones dadas y pã- ra un periodo de tiempo establecido. El término de fiabilidad también se uti- liza como una característica de fiabili- dad que designa una probabilidad de -- buen funcionamiento (éxito) o un porcen- taje de éxitos. (6)
- FILOSOFIA** Conjunto de concepciones sobre los prin- cipios y las causas del ser de las co- sas, del universo y del hombre. (1)
- FILOSOFIA** Conjunto de valores, prácticas, objeti- vos, creencias y políticas que son la - razón de ser, esencia y finalidad de -- una organización. (8)
- FORMA O FORMATO** Pieza de papel impresa que contiene da- tos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información que se usa en los procedimientos de oficina. (8)
- FORTALEZA** Virtud cardinal que consiste en vencer el temor y huir de la temeridad. Fuerza y vigor. (8)
- FUERZA LABORAL** Se entiende por ésto, todos los emplea- dos que laboran en la Empresa. (11)
- FUNCION** Grupo de actividades afines y coordina- das necesarias para alcanzar los objeti- vos del grupo social, de cuyo ejerciõ- generalmente es responsable un òrgano o unidad administrativa. (8)
- FUSION** Tratamiento de la mezcla prensada a al- tas temperaturas en una atmòsfera apro- piada a la fusión. (4)
- FUTURO** Predecir la repetición de fenómenos es, en cierto sentido, controlarla siempre que sea posible restablecer o recons- truir las condiciones en que se produje- ron las repeticiones anteriores. El -- científico puede no tener el menor inte- rès en causar una repetición efectiva; puede darse por satisfecho con decir -- que "siempre y cuando" ciertos factores se combinen de cierta manera, los resul- tados son predecibles. (19)

G

- GARANTIA** Responsiva del fabricante de determinado producto para asumir la responsabilidad en caso de que el producto presente defectos de fabricación. (5)
- GARANTIA DE CALIDAD** Consiste en adelantarse a los consumidores para determinar sus necesidades, desarrollar nuevos productos, hacer que los compren, prestar un servicio posterior eficaz y lograr que usen los productos con plena satisfacción durante cinco o diez años después de la venta. (8)
- GERENCIA** Puesto de nivel ejecutivo, encargado de coordinar, tomar decisiones y apoyar los programas de control de calidad. (5)
- GERENCIA MEDIA** Puesto de nivel directivo intermedio en cargado del enlace entre la gerencia alta y los jefes de área o sección, así como de estimular los avances de los grupos de control de calidad. (5)
- GESTION** Acción y efecto de gestionar. Acción y efecto de administrar. Conjunto de acciones y disposiciones que permiten el funcionamiento de una organización, ideadas y aplicadas por la dirección de la misma. (1)
- GESTION DE CALIDAD** Función general de la gestión, determina e implanta la política de calidad que incluye la planeación estratégica, la asignación de recursos y otras acciones sistemáticas en el campo de la calidad, tales como la planeación de la calidad, desarrollo de actividades operacionales y de evaluación relativas a la calidad. (6)
- GESTION DE LA CALIDAD POR TODA LA EMPRESA** Un enfoque sistemático para establecer y cumplir los objetivos de calidad por toda la empresa. (2)
- GESTION O ADMINISTRACION DE LA CALIDAD** La parte del total de funciones de la gerencia que promulga e implanta las políticas de calidad, mediante la ejecución de actividades sistemáticas relacionadas con la misma, tales como las de planeación estratégica, asignación de recursos, desarrollo y aplicación de planes de calidad, desempeño de rutinas de trabajo y evaluación de todas estas actividades. (9)

GRADO/CLASE	Indicador de categoría o de rango referido a las propiedades o características de un producto o servicio, para cubrir diversas necesidades destinadas a un mismo uso funcional. (6)
GRAFICA DE CONTROL	Es una herramienta estadística que hace posible la distinción entre una variación normal y una anormal. Conocida también como gráfico de Shewhart para la comprobación continuada de la significación estadística. (8)
GRAFICAS DE CONTROL	Es un método gráfico para evaluar si un proceso está o no dentro de un estado de "control estadístico". (4)
GRAFICO DE CONTROL	Es una representación gráfica de alguna característica de un proceso, la cual nos muestra graficados los valores, estadísticamente reunidos, de esa característica así como uno o dos límites de control. Tiene dos usos básicos: como juicio para determinar si el proceso estaba bajo control y como ayuda para lograr y mantener control estadístico(13)
GRAFICAS EN GENERAL	Para observar la calidad, se puede emplear una amplia variedad de gráficas: de puntos, de líneas, de barras, de pastel, de caja y bigotes, etc. (8)
GRUPO AUDITOR	Es el conjunto de individuos que se integran para realizar una auditoría bajo la dirección de un auditor líder. (6)
GURUS	Calificativo con respeto y reconocimiento para referirse a los autores y pensadores más reconocidos en el campo de la calidad total. Principalmente se refiere al Dr. W. Edwards Deming, Joseph Juran, Philip Crosby y Kaoru Ishikawa.(9)

H

- HABILIDAD** Destreza manual. Capacidad para realizar trabajos especiales. La habilidad es un arte aprendido en la práctica, adquirido o conservado según la capacidad del alumno. (19)
- HABITAT** Medio ambiente físico y social dentro del cual vive la especie humana. (15)
- HABITAT** Area apropiada para su ocupación por una especie, grupo o persona. Este término es más concreto en su aplicación que la palabra medio, pues tiene una implicación espacial. El habitat puede tener alguna significación asociativa por cuanto se refiere a un área en la que se realizan todas las actividades esenciales de la vida. (19)
- HABITO** Actitud adquirida o tendencia a actuar de una manera determinada que ha llegado a ser, en cierta medida, inconsciente y automática; a veces, la costumbre es considerada como el hábito del grupo (19)
- HECHO** Toda cosa de la realidad, demostrada o demostrable. (19)
- HISTOGRAMA** Es una gráfica de barras que permite analizar como se distribuyen las variaciones, con el fin de concentrarse en estudiar y resolver aquellas que rebasan los límites establecidos. (8)
- HOJAS DE VERIFICACION** Un aspecto fundamental en el análisis de cualquier problema, es partir de información veraz que haya sido recolectada en forma correcta. Para tal fin se utilizan las hojas de verificación, cuyo formato permite la recopilación de datos de manera ordenada y simultánea al desarrollo del proceso. (8)
- HONESTIDAD** Compostura, decencia y moderación en la persona, acciones y palabras. Recato, pudor, urbanidad, decoro, modestia, honor. (8)

- INCENTIVO** Estímulo que se otorga a aquellas personas que ponen más empeño en el desarrollo de su trabajo. (5)
- INDICADOR** Expresión con enfoque cualitativo o - - cuantitativo que puede interrelacionar a dos o más datos estadísticos para - - constituir un índice para la medición. Una vez cuantificado puede resultar un valor decimal por referirlo a determinada cantidad de habitantes. Sin embargo, la expresión es "indicador" aún antes - de cuantificar. Sirve para medir una situación actual o el grado de desarrollo alcanzado. Permite hacer comparación de diagnósticos de sistemas de diferente - magnitud. (15)
- INDICADOR CUANTIFICADO** Se denomina de esta manera al indicador una vez que se utilizan los datos reales de un sistema motivo de diagnóstico y que se obtiene una medición específica. (15)
- INDICADOR IDONEO** Es la medida ideal o a veces normal hacia la que se aspira. Véase parámetro. (15)
- INDICE DE CAPACIDAD** Conocido también como índice de la capacidad del proceso, es la proporción entre el intervalo de tolerancia y la capacidad del proceso. (2)
- INDICE DE FALLOS** Medida que se usa para cuantificar la - frecuencia de fallos en los productos - manufacturados. En las empresas de servicios y en los procesos de "no fabricación" casi nunca se usa el término índice de fallos, en su lugar se usan términos como índice de errores, proporción de defectos o índice de discrepancia(2)
- INGENIERIA DEL EQUIPO DE INFORMACION DE CALIDAD** Conjunto de conocimientos técnicos, relativos al equipo y técnicas que miden las características de calidad y que reporta la información resultante para su uso en el análisis y en el control. (4)
- INGENIERIA DEL PRODUCTO** Ingeniería que se dedica a la Planeación y desarrollo de productos nuevos o mejora de los actuales. Se divide en: Ingeniería avanzada o innovación y en mantenimiento de productos existentes. (10)

INGENIEROS EN CALIDAD	Personal técnico capacitado con un buen nivel para desempeñar funciones de producción y mando de personal con calidad (5)
INSPECCION	Procedimiento de revisión constante de la producción de un servicio para evitar defectos de fabricación y asegurar una calidad total. (5)
INSPECCION	Actividades tales como medir, examinar, probar o ensayar una o más características de un producto o servicio y comparar a éstas, con las exigencias y requisitos especificados para determinar su conformidad. (6)
INTEGRIDAD	Calidad de íntegro. Desinteresado, recto, probo. Fortaleza, perfección, firmeza del ánimo. Observancia severa y perfecta de una disciplina. (8)
INVENTARIO	Técnica contable que permite saber las existencias de materia prima, producto en proceso y producto terminado. (5)
INVESTIGACION DEL MERCADO	Investigación para descubrir las necesidades de calidad de los clientes. (2)

J

- JORNADA** Tiempo de duración del trabajo diario. (15)
- JUEGO** Actividad espontánea, libre, de recreo, emprendida por placer y diversión. Se puede asociar el juego al trabajo, - (el trabajo como juego), y el juego a - la educación, aprender jugando. (15)
- JUEGO DE GRUPO** Juego caracterizado por la cooperación social. (1)
- JURAMENTO** Afirmación solemne ante una autoridad superior. (15)
- JURISDICCION** Poder de actuar jurídicamente. Territorio en el que un gobierno tiene facultades para actuar legalmente. (14)
- JUST IN TIME** Justo a tiempo. Técnica Moderna de Control de Inventarios. El significado literal del JIT es bastante claro: los materiales y productos deben llegar justo a tiempo, para ser utilizados en la fabricación o para ser enviados al cliente. La idea es de sentido común y tiene una lógica atractiva ¿para qué traer las cosas antes de que se necesiten? Quienes emplean JIT mantienen inventarios bajos y no obstante, se ofrece un buen servicio. (15)

L

- LABORIOSIDAD** Aplicación o inclinación al trabajo, Trabajo, tarea, faena, labranza. (8)
- LAZO DE CALIDAD** Llamado también ciclo o espiral de calidad. Es el conjunto de funciones con -- las que la empresa interpreta y satisface las necesidades del cliente o público; se abre con la detección de las mismas por mercadotecnia y se cierra con -- el respaldo del producto con el servicio y/o garantía, pasando desde luego, secuencialmente, por diseño, ingeniería, compras, producción, control de calidad y ventas, principalmente. (9)
- LEY DEL VALOR** Los valores relativos de las mercancías se determinan por las correspondientes cantidades o sumas de trabajo invertidas, realizadas, plasmadas o involucradas en ellas. Los costos y precios -- correspondientes a mercancías que pueden ser producidas en el mismo tiempo -- de trabajo, son iguales. (15)
- LIDERAZGO** Situación de dominio ejercido por una -- empresa, producto o sector, en el ámbito respectivo. (1)
- LIDERAZGO** (En una administración de Calidad Total). El liderazgo consiste en asegurar se de distribuir las tareas y de que se cumplan los objetivos, involucrando a -- todos los miembros de la organización. (16)
- LIMITE DE CONTROL** Es una línea (o líneas) en un gráfico -- de control usada como base para juzgar cuán significativa es la variación de -- un subgrupo a otro. Variación más allá de los límites de control, es prueba de que causas especiales están afectando -- al proceso. Los límites de control son calculados de los datos del proceso y -- no deben de ser confundidos con los límites de especificaciones. (13)
- LINEAMIENTOS** Directrices que establecen los límites dentro de los cuales han de realizarse ciertas actividades, así como las características generales que éstas deberán tener. (15)

M

- MACA** Manual de calidad. Documento aprobado - por el director general, en el que se - establecen las políticas de calidad de la empresa y la estructura organizacional -con sus funciones- para implantar dichas políticas, así como los principios o criterios de calidad que han de normar las actividades requeridas para desahogar estas funciones. (9)
- MANTENIMIENTO PREVENTIVO TOTAL** Consiste en la administración, control, ejecución y calidad de todas las actividades que aseguran Niveles Optimos de Disponibilidad y un desempeño adecuado de las instalaciones para cumplir los - objetivos de la empresa. (16)
- MAP** Manual de procedimientos. Carpeta que - contiene el conjunto de procedimientos necesarios para efectuar las actividades implícitas en las funciones, de - - acuerdo con los principios o criterios a los que se ha comprometido la dirección general en el manual de calidad(9)
- MATERIALES** Los materiales de ingeniería siempre in fluyen y controlan al diseño. Un mate-- rial siempre se especifica por sus ca-- racterísticas más sobresalientes: la resistencia del acero, la livianidad del aluminio, la transparencia de un cris-- tal o de un acrílico. Las características de apariencia de -- los materiales de ingeniería se refie-- ren al color, textura, calidez o frialdad, acabados que se le pueden dar, facilidad de procesamiento por herramientas y máquinas, etc., y son factores -- que se deben integrar a las caracterís-- ticas puramente funcionales. (10)
- MEDICION** Forma de medir la productividad en base a un plan estratégico. (11)
- MEDICION DE LA CONFIABILIDAD** La mayor parte de los análisis de la -- confiabilidad se fundan en estudios estadísticos para identificar, producto a producto y componente a componente, las distintas formas de las fallas en fun-- ción del tiempo, durante el ciclo de vi-- da de los productos o componentes. (4)
- MEDIO AMBIENTE** Contexto físico y social en el que funciona un sistema, una persona, un - grupo o una organización. (8)

MEJORA	Acción y efecto de mejorar. Cambio hecho en una cosa, por lo que resulta mejorada. Ser mejor. (1)
MEJORA DE LA CALIDAD	La creación organizada de un cambio ventajoso; la mejora a un nivel sin precedentes. (2)
MEJORAMIENTO CONTINUO	Proceso en todos los niveles para la su peración constante (mejora continua).(3)
MENU DE BENEFICIOS	Es una forma de diseñar un paquete que permita satisfacer diversas necesidades de los empleados de una empresa. (11)
MERCADEO	Realización de encuestas e investigaciones para saber si el producto tiene factibilidad de ventas y cuales son éstas, así como saber que es lo que requieren los consumidores. (5)
MERCADO	Lugar donde se vende y compra mercancía. Conjunto de operaciones de compra-venta realizadas públicamente en lugar y días establecidos. Mecanismo en el que los compradores y los vendedores determinan conjuntamente los precios y las cantidades de las mercancías. (1)
METAS	Logros que se fija la empresa de acuerdo a las políticas que la rigen, en períodos de tiempo determinado. (5)
METODO	Manera de efectuar una operación o una secuencia de operaciones. (8)
METODOS ESPECIALES	En los que se incluyen técnicas tales como análisis de tolerancias, correlación y análisis de varianza. Estos métodos han sido confeccionados para el uso del control de calidad industrial con elementos de la estadística general.(4)
MISION	Propósito, aspiración fundamental o finalidad que persigue en forma permanente o semipermanente una empresa, una área o un departamento. (8)
MOTIVACION	Alentar al personal para lograr el mejor esfuerzo de cada uno de ellos en beneficio de una mejor y total calidad, =

dar confianza y seguridad, de tal manera que se sientan orgullosos de formar parte del equipo de trabajo. (5)

MUESTRA

Es uno o más eventos o mediciones seleccionadas de la producción de un proceso con el fin de verificar calidad. (13)

MUESTRA POBLACIONAL

Es aquella que es tomada de una población con el propósito de identificar -- las características de los productos. El concepto de "población" se emplea como expresión de "universo", por lo que no se refiere a personas sino a grupos de productos. (13)

MUESTREO

Proceso o sistema de sacar un número finito de individuos, casos u observaciones de un universo determinado. Parte -- seleccionada de un grupo total con fines de investigación. Procedimientos de análisis que se relacionan con la selección de la muestra, la colección o información de casos de muestra, y la manipulación estadística de los hallazgos de manera que proporcionen un grupo representativo. (19)

MUTUO

Lo que es ofrecido, emprendido o compartido igual y recíprocamente por cada -- uno de los miembros del grupo. Contrato real y bilateral en virtud del cual una persona entrega a otra una cantidad, susceptible de ser medida o contada, de una cosa fungible para su uso y consumo, y quien la recibe se obliga a devolver otro tanto de la misma especie, con o sin interés. (19)

N

NICHO	Segmento de una empresa para proporcionar objetos y servicios a la medida del cliente. (7)
NICHO DE OPORTUNIDAD	Espacio específico en que se presenta una ocasión potencial u oportunidad de actuación. (15)
NO CONFORMIDAD	El no cumplimiento de los requisitos establecidos. (6)
NORMALIZAR	Acción de ajustar un producto o servicio a una norma impuesta o conveniente. Proceso tendiente a producir con base en las normas de calidad establecidas. (15)
NORMAS	Especificaciones de calidad que deben de cumplir los productos manufacturados y los servicios, determinadas por organismos especiales de control de calidad (5)
NORMATIVIDAD	Conjunto de normas, recomendaciones, lineamientos, procedimientos y sistemas establecidos por la administración, a los que se deberán ajustar las personas y las unidades operativas. (15)

O

OBJETIVO	Un "blanco" hacia el que se aspira, un logro hacia el cual se dirigen los esfuerzos. (2)
OBJETIVO DE CALIDAD	Un nivel de calidad hacia el que se aspira. (2)
OBJETIVOS	Resultados que la empresa espera obtener; fines por alcanzar, establecidos - cualitativamente y determinados para - realizarse transcurrido un tiempo específico. (8)
OBJETIVOS DE CALIDAD	Características de los productos o servicios de la empresa, definidas por la gerencia según su percepción de la satisfacción del cliente, y cuyo consistente logro es la razón de ser del sistema de calidad... y de la empresa. (9)
OBJETO DE CONTROL	Cosas específicas que se han de controlar. Por ej. cualidades del producto, - características del proceso y aspectos secundarios. (2)
OBLIGACION	Calidad o estado de una persona sujeta a enjuiciamiento por una acción o resultado, en relación con una tarea o misión, para cuya ejecución le fueron dadas autoridad y responsabilidad. (8)
OPERACION	Cada una de las acciones físicas o mentales, pasos o etapas, necesarios para llevar a cabo una actividad o labor de terminada. (8)
OPERATIVOS O DEPARTAMENTOS DE LINEA	Departamentos cuya actividad es realizar las funciones básicas de la organización (mercadotecnia, producción, finanzas y recursos humanos). (8)
OPTIMO	Aplicado a un objetivo de calidad, lo - que satisface por igual las necesidades del cliente y del proveedor y minimiza los costos combinados. (2)
ORGANIZACION	Acción y efecto de organizar. Disposición, arreglo, orden. Conjunto de los - componentes de una asociación. (1)

ORGANIZACION FORMAL

Las posiciones e interrelaciones establecidas por las políticas y procedimientos oficiales de una empresa; esta estructura se representa a través de las técnicas de organización. (8)

ORGANIZACION INFORMAL

Conjunto de relaciones organizacionales que surgen de la comunicación y relación que existe entre los miembros de una organización formal, y que no aparecen ni en las gráficas de organización ni en los manuales. (8)

ORGANIZACION "M"

Organización mexicana. Sus características principales son :

- Empleo a corto plazo e inestable
- Carece de proceso de evaluación y promoción
- Carreras con base en funciones específicas
- Mecanismos explícitos y formales de control
- Proceso unilateral de toma de decisiones
- Responsabilidad situacional
- Interés individual (8)

ORGANIZACION PARA LA CALIDAD

La tarea de una organización para la calidad, es una administración de las actividades de las personas o grupos que trabajan dentro de la estructura tecnológica representada por ingeniería, manufactura, inspección y mercadotecnia. (4)

P

PARAMETRO	Indicador cuantificado en cualquiera de dos enfoques: en términos mínimos (de calidad) o en términos idóneos. Puede ser cualitativo o cuantitativo, es decir, puede expresarse como un criterio o como un valor referencial. Esto es en función del aspecto a medir, podría ser planteado como índice de normalidad (o medida de normalidad, expresado como un rango), como meta mínima o como una imagen objetivo. Se emplea en planeación, sobre todo en la etapa de evaluación diagnóstica. (15)
PAUTA	Forma de hacer un alto en el camino para medir y recompensar la mejoría. (11)
PERSEVERANCIA	Firmeza y constancia en los propósitos. Persistir en la adversidad. (8)
PLAN	Es un esquema detallado de lo que se pretende que suceda en el futuro. (15)
PLAN DE CALIDAD	Documento que establece las prácticas operativas, los procedimientos, los recursos y la secuencia de las actividades relevantes de calidad referentes a un producto, servicio, contrato o proyecto particular. (6)
PLANEACION ESTRATEGICA	Metodología de planeación, que consiste en una forma práctica de sustentar y de diseñar planes y programas de desarrollo, determinando las estrategias fundamentales que contrarrestarán a las variables o fuerzas internas y externas que se oponen a la evolución de un sistema. El análisis parte de la identificación de fortalezas y debilidades así como de los retos y de las oportunidades. (15)
PLANES PARA MEJORAMIENTO	Desarrollar un esfuerzo continuado para mejorar los estándares de los costos, del comportamiento de la seguridad y de la confiabilidad del producto. (4)
PLANIFICACION	Acción y efecto de planificar. Plan general, científicamente organizado y de gran amplitud, para obtener un objetivo determinado. (1)
PLANIFICACION	Manera de proyectarnos hacia el futuro

	de la empresa para tomar decisiones adecuadas. (11)
PLANIFICACION DE LA CALIDAD	La actividad para desarrollar los productos y procesos necesarios para satisfacer las necesidades de los clientes. (2)
POBLACION	Es el universo de datos bajo investigación del cual será tomada la muestra. (13)
POLITICA	Una guía de acciones gerenciales. (2)
POLITICA	Es una guía de las acciones gerenciales. Está compuesta tanto de metas como de medidas, esto es tanto de fines como de medios. (14)
POLITICA DE CALIDAD	Conjunto de directrices y objetivos generales de una empresa relativos a la calidad y que son formalmente expresados, establecidos y aprobados por la alta dirección. (6)
POLITICAS	Criterios de operación de una compañía, de acuerdo a los fines y conductas que se persiguen, y que norman las actividades de la misma. (5)
POLITICAS	Guías para orientar la acción; son criterios o lineamientos generales a observar en la toma de decisiones, sobre problemas que se repiten una y otra vez dentro de una organización. (8)
POLITICAS DE CALIDAD	Elemento de las políticas corporativas a través de la cual la gerencia formalmente establece, autoriza y difunde las intenciones generales que tiene para asegurar la calidad de sus productos o servicios. (9)
POLITICAS DE CALIDAD	Elemento de las políticas corporativas a través del cual la gerencia formalmente difunde sus intenciones generales para asegurar la calidad de productos o servicios, así como la dirección que tomará la empresa para realizarlas (políticas de calidad = intenciones de la gerencia + rumbo para realizarlas). (9)

PRAXIOLOGIA	Lo relativo a los procesos de cambio -- y/o de transformación en la realidad de las actividades humanas. (15)
PRAXIS	Práctica, Experimentación, Prueba. Conclusión derivada después de un proceso de prueba y error. (15)
PRECIO	Importe de un producto, en el que se reflejan los costos de producción, utilidades e impuestos que el mismo genera. (5)
PREDOMINIO	(en un proceso), el fenómeno de que entre las numerosas variables que repercuten sobre el mismo, generalmente predomina una; exhibe una influencia mucho mayor que todas las demás juntas. Tipos corrientes de predominio incluyen el -- predominio de la preparación; el predominio del tiempo; el predominio de los componentes; el predominio del trabajador; el predominio de la información(2)
PREMIO NACIONAL DE CALIDAD	Reconocimiento, a nivel país, a empresas e instituciones que alcanzan un alto nivel de calidad en sus productos o servicios, en sus procesos y en sus sistemas. En el caso de México, se constituyó un fideicomiso para atender la evaluación, promover la entrega del premio nacional de calidad y difundir las experiencias de las organizaciones de excelencia. Existe un decreto con base en el que se determinan los procedimientos para la selección de los candidatos, el otorgamiento y uso del premio de calidad. (15)
PREVENCION	Es una estrategia moderna que mejora la calidad dirigiendo el análisis de la acción hacia la corrección del proceso de producción. Prevención es consistente con la filosofía de mejoramiento continuo. (13)
PROCEDIMIENTO	Sucesión cronológica o secuencia de operaciones concatenadas, necesarias para realizar una actividad. (8)
PROCEDIMIENTO	Descripción detallada y secuencial de cómo se efectuarán las actividades que afectan la calidad, respondiendo a las preguntas de cómo, quién, dónde, cuándo y cuánto y, sólo si lo amerita, por qué. (9)

PROCESO	Sucesión de las distintas etapas de un fenómeno o acontecimiento. Progreso, acción de ir adelante. Etapas de elaboración de un producto. (1)
PROCESO	Una serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo; las actividades (tareas, pasos, operaciones, ciclos de trabajo) por medio de las cuales una unidad organizativa lleva a cabo las responsabilidades que tiene asignadas. (2)
PROCESO	Es una serie sistemática de acciones dirigidas al logro de un objetivo. (8)
PROCESO	Es la combinación de personas, maquinaria y equipo, materia prima, métodos y ambiente que produce un determinado producto o servicio. (13)
PROCESO DE COONLEY-AGNEW	Un proceso para resolver las diferencias en el cual las partes tienen que: <ol style="list-style-type: none"> 1) Identificar las áreas de acuerdo y las áreas de desacuerdo; 2) Ponerse de acuerdo sobre lo que no estaban de acuerdo; 3) Decidir qué van a hacer al respecto. (2)
PROCESOS DE MEJORA DE LA CALIDAD	Consiste en difundir de "arriba a abajo" en una organización, la filosofía de superación constante. En esta tarea la prioridad de sensibilización la tienen, los mandos superiores. (3)
PROCESO PHVA	Planear, hacer, verificar, actuar. Metodología de acción usada por el CTC. (87)
PROCESO PRODUCTIVO	Actividad rutinaria y operación de maquinaria que afecta la calidad de los productos o servicios de la empresa, independientemente del departamento o función en donde se efectúe. (9)
PROCESOS CRÍTICOS	Procesos que presentan peligros graves para la vida humana, la salud y el medio ambiente o que corren el riesgo de perder elevadas sumas de dinero. Los procesos críticos generalmente requieren que se incorporen muchas salvaguardas dentro del sistema de control de calidad operativo. (2)

PROCESOS DE MANUFACTURA	Durante el desarrollo del diseño es importante anticipar los métodos para -- transformar los materiales. Las herramientas y los procesos de manufactura -- son decisivos en la determinación de -- la apariencia del producto. Para que -- los costos no se eleven hay necesidad -- de planear los métodos y los procesos -- de tal manera que la productividad sea alta y los tiempos sean bajos. (10)
PROCLAMA DE PRODUCTIVIDAD	Es una forma de comunicación en donde sus directivos formulan su filosofía de la productividad. (11)
PRODUCIBILIDAD	Estudia la relación que existe entre -- los estándares de un diseño nuevo y la capacidad de producción de la planta(4)
PRODUCTIVIDAD	Calidad de productivo. Capacidad o grado de producción por unidad de trabajo. Incremento permanente de la producción. (1)
PRODUCTIVIDAD	Capacidad de producción potencial de -- una empresa en base a los requerimientos del cliente y en base a su flujo de insumos. (4)
PRODUCTIVIDAD	Calidad de productivo, que tiene virtud de producir; dicese de las obras de la naturaleza y por extensión de las del -- entendimiento. Relación entre la cantidad de insumos invertidos en un producto y el producto o resultado. (8)
PRODUCTIVIDAD	ES la relación que existe entre lo que produce una organización y los recursos requeridos, entendiéndose por recursos la materia prima, equipo y energía así como la mano de obra utilizada. (11)
PRODUCTO	Cosa producida. Beneficio que se obtiene de algo, ganancias. (1)
PRODUCTO	Término genérico para designar cualquier cosa que produce un proceso, sean bienes o servicios. (2)
PRODUCTO	Es la salida de cualquier proceso. (8)

PRODUCTO O SERVICIO	a) El resultado de actividades o procesos (productos materiales o tangibles; productos no materiales o intangibles, tales como un programa de computadora, un diseño o un instructivo); b) Actividades o procesos (tales como la prestación de un servicio o la ejecución de un proceso de producción). (6)
PROFESIONALISMO	Realización de una labor de manera eficiente y funcional, atendiendo a la ética. (5)
PROGRAMA DE CONFIABILIDAD	El plan por medio del cual se deben lograr los requisitos de confiabilidad -- del producto. Comprende las especificaciones técnicas del producto en las que se basa el sistema de equipo, los componentes y su configuración, las especificaciones para su empaque y transporte --, por medio de las cuales el producto será protegido, la selección del -- transporte por medio del cual se hace -- llegar este producto al consumidor, y -- las funciones de mantenimiento y reparación que mantendrán al producto funcionando, de acuerdo a los intereses del -- diseño. (4)
PROGRAMAS	El término tiene múltiples significados 1) Programa de instrucciones para ordenadores y 2) Información general; informes, datos, instrucciones, advertencias, órdenes, etc. (8)
PROMEDIO O MEDIA	Es la expresión más frecuente del centro de la distribución. Está representada por \bar{X} y se calcula sumando los valores observados y dividiendo el total -- por el número de observaciones. (13)
PROVEEDOR	Persona o empresa que abastece de un -- producto o de un servicio particular, -- etc. Que entrega o distribuye un producto. (1)
PROVEEDOR	Persona física o moral encargada de proveer materia prima o servicios que son necesarios para el buen funcionamiento de la empresa. (5)
PROVEEDOR	Cualquier persona que suministra entradas a un proceso. (8)

PROVEEDOR	Suministra los productos a los clientes. Aquellos que suministran las entradas de un proceso. (14)
PROVEEDORES	Aquellos que suministran insumos de un proceso. (2)
PROYECTO	Intención, idea, esbozo de algo factible de realizar. Es una unidad productiva más pequeña que puede planificarse, analizarse y ejecutarse, en forma independiente. (15)
PROYECTO	Aquel que está constituido por todo un conjunto complejo de actividades que se realizarán para utilizar recursos con el objeto de tener beneficios. (15)
PRUEBA ACIDA	Parte vital de la estrategia de la espiral para probar que la mejora es práctica, al gusto de quienes la implantarán y que no tiene efectos colaterales adversos sobre otras actividades o equipos. Incluye, por otra parte, capacitación para que los que la probarán e implantarán "quieran" y "sepan" elaborar los procedimientos correspondientes y cumplir con ellos. (9)
PRUEBA ACIDA	Fase de la estrategia de la espiral que tiene por objeto demostrar la idoneidad y factibilidad de un cambio o mejora -- propuesta a los procedimientos. (9)
PRUEBA "QUINTUPLE"	Parte de la estrategia de la espiral cuyo objeto es filtrar las propuestas de mejoras antes de "ácido-probarse", para incrementar las probabilidades tanto de que pase dicha prueba como de que, una vez probada y aprobada, tienda a institucionalizarse. (9)
PRUEBA QUINTUPLE	Fase de la estrategia de la espiral que consiste en una serie de cinco preguntas con cuya respuesta los jefes y gerentes deciden si una propuesta vale la pena someterse a la prueba "ácida". (9)

Q

QUANTUM	(Quanta). Cuanto. (15)
QUEJA	Recurso de procedimiento en que una de las partes denuncia ante autoridad(es) el incumplimiento. (15)
QUEJAS	Reclamos de los clientes por un producto o servicio defectuoso, lo cual debe resolver la empresa. (5)
QUIEBRA	Suspensión de actividades de una organización industrial o comercial al no ser capaz de cubrir el pago corriente de -- sus obligaciones. (15)
QUINQUENAL	Que tiene una duración de cinco años. Que sucede o se repite, cada quinquenio (cada cinco años). (15)
QUORUM	Porcentaje aceptable de personas que -- constituyen a un grupo necesario para que proceda una reunión y sobre todo para que se puedan tomar acuerdos válidos del grupo deliberante, con decisiones -- que van a respetar todos los integrantes del grupo. (15)

R

- RANGO** Es una medida de la variación en un grupo de datos. Es calculado resultando el valor más pequeño del valor más grande (en un grupo de datos). (13)
- RASTREABILIDAD** Capacidad de reencontrar o reconstruir la historia, la aplicación o la localización de un elemento o de una actividad, de elementos o actividades similares, por medio de registros de identificación. (6)
- REALIMENTACION** Técnica para involucrar a los empleados en el proceso de producción de las empresas. (11)
- REGLA KP** Facilita la recolección del proceso o datos de productos de modo que la variación pueda reducirse continuamente. (12)
- REMUNERACION** Se define como el sistema de recompensar a los trabajadores por sus servicios dentro de una empresa. (11)
- RENDIMIENTOS** Utilidades o dividendos que produce un negocio. (8)
- RESPONSABILIDAD** Grado de culpa de la empresa en caso de producto defectuoso. Responsabilidad del personal, capacidad del mismo para darse cuenta cuando se está desarrollando mal una labor. (5)
- RESPONSABILIDAD** La obligación de un subordinado para ejecutar tareas que le han sido asignadas o delegadas. (8)
- RESPONSABILIDAD LEGAL DE LA CALIDAD DE UN PRODUCTO Y/O SERVICIO** Término genérico usado para describir la responsabilidad y obligación de una organización o de otros para efectuar una reparación o restitución por pérdidas debidas a lesiones personales, daños materiales o cualquier otro daño causado por un producto o servicio. (6)
- RESTRICCION** Cualquier cosa que le impida al sistema lograr su objetivo.
Internas: maquinaria, equipo, gente, sistemas de trabajo, etc.
Externas: clientes, proveedores, etc.

RETROALIMENTACION	Información procedente de un cliente, - relativa al impacto del producto. (2)
RETROALIMENTACION	Etapa que cierra el ciclo o proceso de planeación y que permite reformular un plan con mayores elementos para su sustentación, ya que se incorporan datos e información obtenida durante el anterior período de ejecución. (15)
RETROALIMENTACION	Es la alimentación al próximo proceso, de las experiencias obtenidas de los hechos pasados. Es la etapa que asegura la continuidad del proceso de planeación, permite alimentar al nuevo proceso con las últimas condicionantes, incorporando las experiencias de la ejecución anterior. Fase que permite conservar lo positivo del plan anterior y de reorientar los aspectos negativos, en el caso de planes repetitivos. (15)
REVISION DEL DISEÑO/PROYECTO	Es el examen formal, documentado completo y sistemático de un diseño, con el fin de evaluar los requisitos iniciales de proyecto y la capacidad del mismo para alcanzar estos requisitos. Identificar problemas y proponer soluciones. (6)
REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD	Evaluación formal efectuada por la alta dirección de una organización del estado y la adecuación del sistema de calidad en relación a la política de calidad y a los nuevos objetivos, resultado del cambio y evolución de las circunstancias. (6)
ROL	La forma de intervención de los involucrados. (14)

S

SENSOR	Un método o instrumento que puede determinar la presencia e intensidad de un fenómeno. (2)
SERVICIO	Acción y efecto de servir. Conjunto organizado de personas que atienden necesidades planteadas en entidades públicas o privadas y la labor que éstas realizan. (1)
SERVICIO	Atención que se presta al cliente al ofrecer un producto determinado de una empresa, mantenimiento al producto que adquirió el consumidor con capacidad técnica de la empresa fabricante. (5)
SERVICIO	Trabajo realizado para otra persona. El servicio también incluye el trabajo que se realiza para otro cliente dentro de la empresa; por ej., preparación de nóminas, contratación de nuevos empleados mantenimiento de la planta. A estos servicios se les llama a menudo servicios auxiliares. (8)
SIGMA (σ)	Es la letra griega usada para designar la desviación normal. (13)
SIMBOLO DE ACTIVIDAD	En un diagrama de flujo, rectángulo que designa una actividad. (2)
SIMBOLO DE DECISION	En un diagrama de flujo, un rombo que señala una decisión. (2)
SIMBOLO DE DOCUMENTO	En un diagrama de flujo, un símbolo que señala un documento pertinente al proceso. (2)
SIMBOLO TERMINAL	En un diagrama de flujo, un rectángulo redondeado, que identifica sin ninguna ambigüedad el principio o fin de un proceso. (2)
SIMULACION	Planificación que utiliza modelos matemáticos o modelos a pequeña escala; es también un medio para proveer al personal operativo con experiencia, antes de realizar las operaciones. (2)
SISTEMA	Conjunto ordenado de reglas o principios sobre una materia relacionados entre sí. Conjunto organizado de cosas, -

	Ideas, medios, etc. Conjunto de elementos organizados entre sí y que persiguen un objetivo común. (1)
SISTEMA	Conjunto ordenado de procedimientos, operaciones y métodos relacionados entre sí que contribuyen a realizar una función (concepto administrativo de sistema), por ej., sistema financiero, sistema de cobranzas, sistema de archivo, etc. (8)
SISTEMA DE CALIDAD	Estructura organizacional, conjunto de recursos, responsabilidades y procedimientos establecidos para asegurar que los productos, procesos o servicios cumplan satisfactoriamente con el fin a que están destinados y que están dirigidas hacia la gestión de calidad. (6)
SISTEMA DE CALIDAD	Estructura organizacional (organigramas) y la consecuente asignación de autoridad y responsabilidades para el desarrollo práctico de la gestión o administración de la calidad, así como los procedimientos, procesos físicos y administrativos, y recursos materiales, económicos y humanos, que le dan vida a dicha organización. (9)
SISTEMA DE CALIDAD ESTRUCTURADO	Es un sistema integrado para producir la completa satisfacción del cliente, sobre la calidad y los costos mínimos de calidad con el uso más efectivo de los recursos de la planta y compañía, a la velocidad óptima, con una armonía y motivaciones humanas y control general de acciones. (4)
SISTEMA DE CALIDAD TOTAL	Es la estructura de trabajo operativo acordado en toda la empresa y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados, técnicos y administrativos efectivos para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, de las máquinas y la información de la compañía de las formas mejores y más prácticas para asegurar la satisfacción del cliente sobre la calidad y costos económicos de la calidad. (4)
SISTEMAS DE FASES	La forma de dividir un proceso complejo (generalmente el proceso de desarrollo del producto), en una serie definida de pasos o fases. Generalmente el sistema de fases permite que se tomen decisio-

	nes empresariales en distintos puntos - clave durante la progresión. (2)
SISTEMAS DE SEGURIDAD TOTAL PARA LA ACT	Procedimientos, lineamientos y planes - que garantizan la seguridad de la interrelación de los sistemas sociotécnicos, para lograr los objetivos empresariales (16)
STAFF	Grupo de personas que tienen por objetivo asesorar, aconsejar e informar a los departamentos, en aquellas actividades o campos que requieran conocimientos y experiencia técnica especializada. (8)
SUBOPTIMIZACION	Persecución de objetivos locales sin -- considerar los objetivos de empresa más amplios. (2)
SUBSIDIARIDAD	Hacer tanto como sea posible; suplir -- tanto como sea necesario (simplificar). (9)
SUPERVISOR	Persona encargada de verificar que se - realice correctamente la fabricación de un producto o la otorgación de un servicio, cuya responsabilidad es que éste - sea correcto y con la máxima calidad. (5)

T

TABLAS DE MUESTREO

Estas son un conjunto específico de procedimientos que usualmente consisten en planes de aceptación de muestreo con las que se relacionan tamaños del lote, tamaño de la muestra y criterio de aceptación, o la inspección al 100%. (4)

TECNICA DE GRUPO NOMINAL

Es una técnica de clasificación según el orden de importancia que permite al grupo establecer las prioridades cuando trabaja con una gran cantidad de temas, sin crear la percepción de que hay "ganadores" y "perdedores". (13)

TECNICAS DE SIMULACION

La técnica de simulación de un sistema o de un organismo exige la preparación de un modelo o simulador que represente al sistema u organismo. (4)

TECNOLOGIA DE LA INGENIERIA DE LA CALIDAD

Es un grupo de disciplinas que se requieren en cada etapa del ciclo industrial. Abarca técnicas y enfoques operativos fundamentales. (4)

TECNOLOGIA DE LO OBVIO

Otro nombre de la AYLO. (8)

TECNOLOGIA DEL LIDERAZGO

Otro nombre de la AYLO. (8)

TENACIDAD

Resistencia, empeño. Sinónimo: perseverancia. Que pone mucha resistencia a romperse o deformarse. Firme, terco, porfiado; constancia en la ejecución de los propósitos. (8)

TENDENCIAS

Son las trayectorias de un diagrama de desarrollo en un gráfico de control, que muestran el aumento o disminución de una serie de puntos consecutivos. Como en las corridas de datos, con atención a tales trayectorias cuando éstas excedan un cierto número predeterminado estadísticamente. (13)

TRABAJADOR

Individuo que se dedica a trabajar, es decir, que aplica su energía personal a la producción de algún bien. El que suministra el factor trabajo a un negocio. En su empleo corriente el término queda limitado al tipo de obrero cuyas actividades son de tipo físico y manual, más bien que intelectuales. En una economía

capitalista se considera obrero al individuo que se emplea por otra persona y que trabaja por un salario. (19)

**TRABAJADORES
SENSIBILIZADOS**

Personal que elabora en una empresa y al cual se motiva para que desempeñe su labor con gusto y eficientemente. (1)

TRABAJO

Esfuerzo sistemático efectuado con el objeto de ejecutar cada una de las fases del proceso productivo de una obra. (15)

TRABAJO

Energía humana gastada en la consecución de algún fin conscientemente reconocido. De manera específica, uno de los factores básicos de la unidad o empresa que produce riqueza, de la cual el otro factor indispensable es la tierra. A medida que se desarrolla la cultura han ido añadiéndose otros factores: el capital, la organización y la propiedad. (19)

TRABAJO

(Normas de). Normas cambiantes que regulan los tipos de salario, las horas de trabajo, la seguridad social, las condiciones de trabajo de mujeres y niños, etc., que se han establecido por acuerdo entre los obreros y las empresas o por la acción del gobierno. Como manifestaciones del control social en las relaciones económicas, significan la solución de conflictos entre el patrono y los grupos obreros por acción autónoma y por intervención del Estado. (19)

TRANSFORMACION

Acción y efecto de transformar o transformarse. Proceso mediante el cual se establece una correspondencia entre los elementos de dos conjuntos. (1)

TRILOGIA

Los procesos de gestión, de planificación de la calidad y de mejora de la calidad. (2)

**TRILOGIA
DE JURAN**

Los procesos de planificación de la calidad, control y mejora de la calidad (2)

**TRIPLE
PAPEL**

Los tres papeles representados por todos los equipos procesadores: procesador, proveedor y cliente. (2)

U

UNIDAD DE GRUPO

La unidad de acción en un grupo social se produce en virtud de acomodados recíprocos en la conducta de sus miembros a fin de que la acción del grupo, como un todo, tenga un solo propósito, por ej.: los miembros de un equipo de fútbol -- coordinan de tal modo las actividades -- de cada uno de ellos, que el equipo entero actúa como si fuera una "máquina humana" dispuesta a llevar la pelota a la meta. Todos los grupos humanos se caracterizan por cierto acomodo recíproco de la conducta de sus miembros, de suerte que pueden funcionar así en la persecución de una finalidad objetiva. Su acción es el resultado de la integración o coordinación de las acciones, sentimientos y propósitos individuales de -- sus propios miembros. Así pues, la conducta de un grupo social suele llegar a unificarse de tal forma que nos permite hablar de la solidaridad del grupo. El proceso se llama "integración del grupo". La unidad social o de grupo no significa que todos los miembros del mismo actúen de igual manera o tengan idénticos pensamientos y afectos. Por el contrario, para la integración de un grupo son necesarias las diferencias de conducta, de pensamiento y de sentimiento siempre que favorezcan la coordinación entre ellos. (19)

UNIVERSO ESTADISTICO

Población total de la que se selecciona una muestra. Conjunto de todos los casos posibles del grupo que se considera. Se llama también población, población matriz, universo mental. (19)

USEM

Unión Social de Empresarios Mexicanos, cuyo objetivo es unir y motivar a los -- dirigentes de empresa para que, a la -- luz del pensamiento social cristiano, -- se comprometan a su mejoramiento personal, a la transformación de sus empresas y del medio empresarial, y a contribuir a la edificación de una sociedad -- más justa, libre y humana. (9)

UTILIDAD

Capacidad propia y real de un objeto para satisfacer un deseo humano. La creencia en la utilidad es la base del valor pero la utilidad puede ser por completo inexistente. (19)

UTILIDADES

Aportación marginal de un producto después de su venta, también de la buena -- imagen que adquiere una empresa por la calidad de los servicios que presta.(5)

V

- VALIDACION DEL PROCESO** Un programa documentado que proporciona un elevado grado de garantía de que un proceso concreto producirá un producto coherentemente, cumpliendo las especificaciones predeterminadas y los atributos de calidad. (2)
- VALIDEZ DE LOS DATOS** Grado en que los datos corresponden a algún criterio que constituye una medida aceptable de los fenómenos que se estudian. Exactitud con que los datos representan lo que quieren representar. No debe confundirse con seguridad de los datos. (19)
- VALOR AGREGADO** Es todo aquello en un producto o servicio, que va más allá de satisfacer la expectativa del cliente. Lo adicional o extraordinario de un producto o servicio. El extra que se recibe de una Institución o Empresa de calidad. (15)
- VALORES** Principios o pautas de conducta de aceptación universal que orientan la actuación del individuo hacia el bien. (8)
- VALORES** (Escala de). Serie en la que los valores personales y sociales, o solo éstos últimos, están situados en orden de importancia relativa en las actitudes de una persona o grupo de personas determinado. El orden de que se trata puede ponerse de manifiesto de diversas maneras desde la afirmación de una ley a la medición estadística de ciertos actos(19)
- VALORES SOCIALES** Objetivos, inanimados o animados, humanos, artificiales o inmateriales, a los que el grupo atribuye por general consenso (colectiva o distributivamente) un determinado valor. Este puede ser positivo o negativo. Las actitudes personales suelen reflejar el consenso del grupo respecto a los valores sociales, si bien éstos, a su vez, pueden influir lo y modificarlo. (19)
- VARIABLES** Son aquellas características de una parte que pueden ser medidas. Como ejemplo puede mencionarse la longitud en milímetros, la resistencia en ohms, el esfuerzo de cierre de una puerta en kilogramos y el torque de una tuerca en pie libras. (13)

VARIACION	Es la inevitable diferencia entre los - resultados individuales de un proceso; las fuentes de variación pueden ser - agrupadas principalmente en dos clases; causas comunes y causas especiales.(13)
VENDIBILIDAD	El resultado es que el producto elaborado satisface realmente lo que el comprador desea, tanto en su funcionamiento - como en el precio que paga por él. (4)
VENTAS	Volumen de productos terminados vendidos a los clientes. (5)
VIGILANCIA DE LA CALIDAD/ SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD	Verificación y seguimiento permanente - del estado de los procedimientos, los - métodos, las condiciones de ejecución, los procesos, los productos y servicios, así como el análisis de los registros - en relación a las referencias establecidas con el fin de asegurar que se cumplan los requisitos de calidad especificados. (6)
VISION	Capacidad de ver más allá en tiempo y - espacio y por encima de los demás. Es - una imagen mental viva que representa - un estado futuro deseable; mientras más claridad y detalle contenga la visión, mejor podrá traducirse en un resultado y una realidad. Según Peter Drucker, -- "solo una clara definición de la visión hace posible establecer objetivos claros y realistas. Es el fundamento para establecer prioridades, estrategias, -- planes y asignación de actividades"(14)
VOLUNTAD	Facultad de poder determinar. Facultad de determinarse hacia ciertos actos. Firmeza del alma, disposición interna - de ánimo de hacer una cosa. Libre albedrío. (8)
VOLUNTAD COLECTIVA	Voluntad asociada de dos o más individuos en donde además se supone que la - voluntad del grupo es diferente de la - de cada partícipe y de la suma de las - voluntades de todos ellos. (19)

Z

- ZONA** Area o región geográfica con fronteras que se pueden establecer o están precisadas. (15)
- ZONA DE ACUERDO** Parte o fragmento de la materia de una división sobre la que no se produce polémica alguna entre las personas o grupos que sustentan opiniones divergentes. Algunas veces se dice de ciertos funcionarios públicos o agencias sociales que actúan "en zona de acuerdo". No se aventuran a salir de ella por el temor de suscitar críticas. (19)
- ZONIFICACION** Acción y efecto de dividir en zonas una área urbana o rural para facilitar la realización de determinados fines políticos, administrativos o de otra clase.

4. SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS MAS EMPLEADAS
RELACIONADAS CON LA CALIDAD.

AC	Aseguramiento de Calidad. (16)
ACT	Administración de Calidad Total. (16)
ANSI	American National Standards Institute. (9)
AOQ	Calidad Promedio de Salida (Average Outgoing Quality). (18)
AOQL	Nivel Promedio de Calidad de Salida, (Average Outgoing Quality Level). (18)
AOTC	Associated Office of Technical Committee. (16)
AQAP	Publicaciones de Garantía de Calidad, - (Allied Quality Assurance Publications) (18)
ARM	Análisis de Disponibilidad, Confiabilidad y Posibilidad de Mantenimiento, - (Availability, Reliability and Maintainability). (18)
ASQC	American Society for Quality Control(9)
AVA	Administración del Valor Agregado. (16)
AYLO	Administrar "yendo" de un lugar a otro.
BBA	British Board of Agreement. (16)
BEAB	British Electrotechnical Approvals Board of Household Equipment. (16)
BESA	Asociación Británica de Normas de Ingeniería, (British Engineering Standards Association). (18)
BSI	British Standards Institution. (16)
CAC	Calidad con Ayuda de la Computadora.(4)

CAD	Diseños con Ayuda del Computador, - - (Computer Aided Desing). (18)
CAM	Manufactura con Ayuda del Computador, (Computer Aided Manufacturing). (18)
CC	Círculos de Calidad. (18)
CC	Control de Calidad. (16)
CCT	Control de Calidad Total. (16)
CDC	Costo de la Calidad. (16)
CEC	Control Estadístico de Calidad. (1)
CEN	Comité Europeo de Estandarización. (18)
CEP	Control Estadístico del Proceso. (1)
CFR	Code of Federal Regulations. (9)
CTC	Control Total de la Calidad = Control - de Calidad en toda la Institución. (1)
CINCO "M"	Mano de obra, Métodos, Maquinaria, Ma- teriales y medio ambiente. (18)
DAC	Departamento de Aseguramiento de la Ca- lidad. (18)
DFD	Despliegue de la Función de la Calidad. (1)
DIA	Diseño de Ingeniería ayudado con Compu- tadora. (4)
D.O.F.A.	Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y amenazas. (17)
EOQC	European Organisation for Quality Con- trol. (16)

FAC	Fabricación Ayudada con Computadora.(4)
FCA	Factores Críticos para el Exito. (16)
FMEA	Modos de Fallas y Análisis de Efectos, (Failure Modes and Effects Analysis). (18)
FT	Arbol de Fallas (Fault Tree). (18)
FTA	Análisis del Arbol de Defectos (Fault Tree Analysis). (18)
GMC	Grupos de Mejora Continua. (16)
I&D	Investigación y Desarrollo. (18)
IQA	Institute of Quality Assurance. (16)
ISO	Organización Internacional de Normaliza ción (International Standardization Orga nization). (18)
I.S.O.	Normas Oficiales Internacionales (promo vidas principalmente por los países eu ropeos y aceptadas por los E.U.A.). (9)
ISO 9000	Estándares y Lineamientos de Administra ción y Aseguramiento de Calidad. (15)
JAT	(Teoría de Inventarios). Justo a Tiempo (16)
LPCF	Límite Promedio de la Calidad Final.(4)
LRQA	Lloyds Register Quality Assurance Ltd. (16)
MAC	Manual de Calidad. (15)
MACA	Manual de Calidad. (9)

MAP	Manual de Procedimientos. (9)
MAPI	Manual de Procedimientos Institucionales. (15)
MC	Mantenimiento Correctivo. (16)
MCF	Media de Calidad Final. (4)
MCI	Mercadotecnia y Compras Internacionales. (16)
MP	Mantenimiento Preventivo. (16)
MPT	Mantenimiento Preventivo Total. (16)
M.R.P.	Material Resource Planning. (17)
NACCB	Instituto Nacional de Acreditación de Certificación. (16)
NCA	Nivel de Calidad Aceptable. (4)
NCI	Nivel de Calidad Inaceptable. (4)
NCL	Nivel de Calidad Limitante. (4)
NCR	Nivel de Calidad Rechazable. (4)
PC	Procesos Críticos. (16)
PDE	Punto de Equilibrio. (4)
PECA	Ciclo: Planear-Ejecutar-Comprobar-Ac- - tuar. (16)
PEF	Modelo Tradicional en el que el costeo incluye los aspectos de Prevención, <u>Eva</u> luación y Fallas. (16)
POEI	Proyecto de Objetivos de la Educación - de Ingeniería. (16)

PSL	Plan de Muestreo Sensible al Lote. (4)
ROFyD	Retos, Oportunidades, Fortalezas y Debilidades. (15)
SECOFI	Secretaría de Comercio y Fomento Industrial. (9)
SFM	Sistemas Flexibles de Manufactura. (16)
S.I.T.C.	Standard International Trade Classification. (17)
SGA	Garantía de Calidad del Proveedor, (Supplier Quality Assurance). (18)
SST	Sistemas de Seguridad Total. (16)
TAF	Tecnología Avanzada de Fabricación. (16)
TAM	Tecnología Avanzada de Manufactura. (16)
TPDL	Tolerancias de Porcentajes Defectuosos en el Lote. (4)
TPEF	Tiempo promedio Entre Fallas. (18)
TPM	Mantenimiento Total de Productividad, (Total Productivity Maintenance). (18)
TPPR	Tiempo Promedio Para Reparar. (18)
TQM	Gerencia de Calidad Total, (Total Quality Management). (18)
U.S.E.M.	Unión Social de Empresarios Mexicanos. (9)

5. APENDICE .

APENDICE

CORRESPONDENCIA DE TERMINOS EN ESPAÑOL CON TERMINOS EN INGLES
SOBRE CALIDAD TOTAL (20)

TERMINO EN ESPAÑOL

TERMINO EN INGLES

ASEGURAMIENTO DE CALIDAD	QUALITY ASSURANCE
AUDITOR	AUDITOR
AUDITOR EN ENTRENAMIENTO	TRAINING AUDITOR
AUDITOR LIDER	LEAD AUDITOR
AUDITORIA DE CALIDAD	QUALITY AUDIT
AUDITORIA EXTERNA	EXTERNAL AUDIT
AUDITORIA INTERNA	INTERNAL AUDIT
CALIDAD	QUALITY
CICLO DE CALIDAD	QUALITY LOOP/QUALITY ESPIRAL
CONTROL DE CALIDAD	QUALITY CONTROL
DEFECTO	DEFECT
DEONTOLOGIA	DEONTOLOGY
ESPECIFICACION	SPECIFICATION
FIABILIDAD	RELIABILITY
GESTION DE CALIDAD	QUALITY MANAGEMENT
GRADO/CLASE	GRADE
GRUPO AUDITO	AUDIT TEAM
INSPECCION	INSPECTION
NO CONFORMIDAD	NONCONFORMITY
PLAN DE CALIDAD	QUALITY PLAN
POLITICA DE CALIDAD	QUALITY POLITICS
RASTREABILIDAD	TRACEABILITY
RESPONSABILIDAD DE LA CALIDAD DE UN PRODUCTO Y/O SERVICIO	PRODUCT LIABILITY/ SERVICE LIABILITY
REVISION DEL DISEÑO/ PROYECTO	DESIGN REVIEW
REVISION DEL SISTEMA DE CALIDAD	QUALITY SYSTEM REVIEW
SISTEMA DE CALIDAD	QUALITY SYSTEM
VIGILANCIA DE LA CALIDAD/ SEGUIMIENTO DE LA CALIDAD	QUALITY SURVEILLANCE

COMENTARIOS FINALES

La comunidad de Ingeniería de la U.A.S.L.P., tiene una cultura institucional consistente. Un ambiente de trabajo - adecuado.

No son pocas las personas que han expresado espontáneamente en diversos foros y momentos que "esta Institución es uno de los mejores lugares en donde yo he trabajado".

En los últimos años se han captado adiciones a esos comentarios, elogiando la ocupación que se tiene por la Calidad y el fortalecimiento de la unidad, de manera similar a como -- ocurre con una gran familia.

Estos aspectos valen la pena dejarlos asentados, -- porque deben formar parte de nuestra "Memoria Corporativa" o -- Historia Institucional.

El presente documento se ha integrado como una atención a la comunidad de Ingeniería, que está empeñada en avanzar en conocimientos en torno a la Filosofía de la Calidad Total, - con el fin de aplicarlos cotidianamente.

La Facultad, cuenta con un **PLAN MAESTRO PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD** y dentro de los proyectos y acciones - contempladas en el plan, se encuentra una labor de divulgación al interior de la Institución, sobre los diversos aspectos que tienen que ver con la Calidad, entre ellos la Terminología más utilizada.

Quienes conformamos a esta Entidad Académica, tenemos el compromiso de capacitarnos en materia de Calidad Total, ya que ése es el esquema de Administración adoptado y con el -- fin de que los esfuerzos y la aportación de cada uno de nosotros al Progreso Institucional esté dado en la misma dirección esto es, en la búsqueda de alcanzar un mismo propósito central:

"LA MISION O RAZON DE SER DE LA FACULTAD"

B I B L I O G R A F I A
FUENTES DE INFORMACION

- 1.- WILLIAM EDWARDS DEMING
CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETIVIDAD
ESPAÑA - ED. DIAZ DE SANTOS
- 2.- JOSEPH M. JURAN
JURAN Y LA PLANIFICACION PARA LA CALIDAD
ESPAÑA - DIAZ DE SANTOS - 1990
- 3.- PHILIP B. CROSBY
LA ORGANIZACION PERMANENTEMENTE EXITOSA
MEXICO - MAC. GRAW HILL
- 4.- ARMAND V. FEIGENBAUM
CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD
MEXICO - C.E.C.S.A. - 1992
- 5.- KAORU ISHIKAWA
¿QUE ES EL CONTROL TOTAL DE CALIDAD?
COLOMBIA - ED. NORMA
- 6.- VOCABULARIO DE SISTEMAS DE CALIDAD
DIRECCION GENERAL DE NORMAS DE LA
SECRETARIA DE COMERCIO Y FOMENTO INDUSTRIAL
MEXICO - (NOM CC - 1 - 1990)
(CON APOYO EN ISO - 8402 QUALITY VOCABULARY)
- 7.- THOMAS J. PETERS Y
ROBERT H. WATERMAN
EN BUSCA DE LA EXCELENCIA
MEXICO - LASSER PRESS - 1988 - 334pp
- 8.- LOURDES MUNCH
MAS ALLA DE LA EXCELENCIA Y
DE LA CALIDAD TOTAL
MEXICO - TRILLAS - 1992 - 192pp
- 9.- HECTOR M. ZUCCOLOTTO P.
CALIDAD TOTAL - AQUI Y AHORA
MEXICO - PANORAMA
- 10.- EZEQUIEL MARTINEZ ARTECHE
PLANEACION, DESARROLLO E INGENIERIA
DEL PRODUCTO
MEXICO - TRILLAS - 1990

- 11.- JOHN G. BELCHER
PRODUCTIVIDAD TOTAL
ARGENTINA - ED. GRANICA
- 12.- HOWARDS, GITLOW
PLANIFICANDO PARA LA CALIDAD,
LA PRODUCTIVIDAD Y UNA
POSICION COMPETITIVA
MEXICO - ED. VENTURA
- 13.- MANUAL DE HERRAMIENTAS BASICAS
PARA EL ANALISIS DE DATOS
EUA - GOAL / QPC
(CONTIENE CONCEPTOS, CON BASE EN EL
"MANUAL DE REQUERIMIENTOS DE CALIDAD
PARA PLANTAS DE MANUFACTURA Y PROVEEDORES"
DE LA FORD MOTORS COMPANY)
- 14.- MARCO A. PARDAVE ROBLES
CURSO SOBRE CALIDAD TOTAL
MEXICO - FORUM MANAGEMENT - CONSULTOR EN CALIDAD
- 15.- MIGUEL GARCIA DIAZ, M. en C.
PROFESOR INVESTIGADOR DE LA
FACULTAD DE INGENIERIA - U.A.S.L.P.
SAN LUIS POTOSI - MEXICO - 1994
- 16.- MOHAMED ZAIRI
ADMINISTRACION DE LA CALIDAD TOTAL
PARA INGENIEROS
MEXICO - ED. PANORAMA
- 17.- JOHN WESTWOOD
PLANEACION DE MERCADOS
MEXICO - ED. LEGIS
- 18.- DENIS LOCK Y DAVID J. SMITH
COMO GERENCIAR LA CALIDAD TOTAL
COLOMBIA - ED. LEGIS - 1991
- 19.- DICCIONARIO DE SOCIOLOGIA
(TERMINOS SOCIOLOGICOS Y DE DISCIPLINAS AFINES)
MEXICO - 1984 - FONDO DE CULTURA ECONOMICA
- 20.- NOM-CC-1-1990
SISTEMAS DE CALIDAD-VOCABULARIO
MEXICO - SECOFI - DIRECC. GRAL. DE NORMAS
(ISO - 8402 QUALITY VOCABULARY)

EL SEÑOR LIC. ALFONSO LASTRAS RAMIREZ,
RECTOR DE LA UNIVERSIDAD AUTONOMA DE -
SAN LUIS POTOSI, ORDENO LA IMPRESION -
DE ESTA PUBLICACION A LA EDITORIAL UNI
VERSITARIA POTOSINA, LA EDICION FUE --
CONCLUIDA EL 15 DE AGOSTO DE 1994

