



Nombre de alumno: Ingrid Anzueto.

Nombre del profesor: Mireya del Carmen

Nombre del trabajo: Súper notas.

Materia: Recursos humanos.

Grado: 4to cuatrimestre

Grupo: BRH

Calidad.

¿Qué es calidad?

Se entiende por calidad como el conjunto de cualidades, atributos y propiedades de una persona, objeto u organismo que satisfacen necesidades del cliente a través del cumplimiento de los requisitos establecidos.



¿En 1970 como se percibe a la Calidad?

En la década de los 1970 la calidad comienza a verse como una estrategia competitiva, como consecuencia de que los productos japoneses han comenzado a tener un gran impacto gracias al cambio generado en Japón por los gerentes y administradores encargados de la producción así como la visión de la planeación estratégica para la calidad en productos que respondan a requerimientos y necesidades del consumidor para que estos puedan ser competitivos.



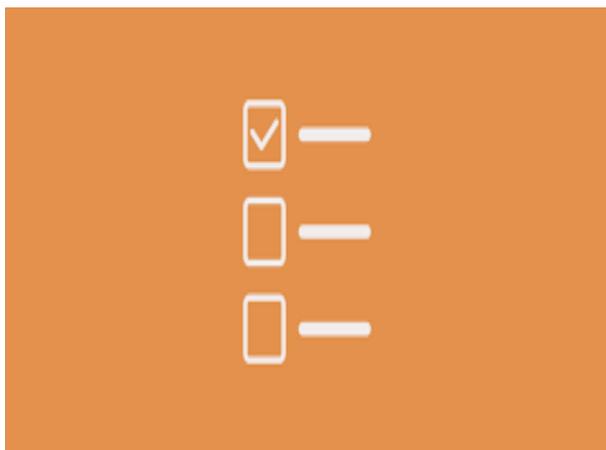
¿En qué consiste la generación de la Calidad por inspección?

Enfoque de la calidad: La calidad es una herramienta

Orientación de la calidad: Orientación al producto o servicio

Proceso:

- Proceso fuera de control.
- Nulo. Conocimiento del proceso.
- Procesos rígidos y fragmentados



Sistema de calidad.

¿Qué es un sistema de calidad?

Un sistema de calidad total es la estructura de trabajo operativa acordada en toda la compañía y en toda la planta, documentada con procedimientos integrados técnicos y administrativos efectivos, para guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral, 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 calidad.



¿Cuáles son las características de los sistemas de calidad?

Características:

- Representa un punto de vista para la consideración sobre la forma en que la calidad trabaja en realidad en una compañía de negocios moderna o en una agencia de gobierno y cómo pueden tomarse las decisiones.
- Representa la base para la documentación profunda y totalmente pensada.
- Es el fundamento para hacer el panorama más amplio de las actividades de calidad de la compañía realmente administrables.
- Es la base para la ingeniería de mejoras de magnitud sistemática a través de las principales actividades de calidad de la compañía



Herramientas de calidad

¿Para qué sirven las herramientas de calidad?

El uso de las herramientas de calidad es una parte extremadamente valiosa de la mejora continua que puede aclarar sus situaciones, enseñarle sus opciones e indicarle la importancia relativa de varias circunstancias y si algunas de las que se eligieron han tenido algún efecto.



¿Cuál es la función de las Hojas de registro en el control de la calidad?

Es un formato para recopilar datos en forma ordenada y de manera simultánea al proceso.

¿Qué es el Diagrama de Pareto?

Es una gráfica que organiza los elementos en el orden descendente de frecuencias, esta técnica es muy útil para escoger que conflicto atacar y en qué orden (Regla 80-20 “pocos vitales, muchos triviales”).

Norma ISO

¿Qué es la norma ISO?

Es “especificar los requisitos del sistema de calidad que deben utilizarse cuando se necesite demostrar la capacidad de un proveedor para diseñar y suministrar productos conformes”, además los requisitos especificados en la norma están orientados principalmente para lograr la satisfacción del cliente, previniendo la no conformidad en todas las etapas desde el diseño hasta el servicio.



¿Cuáles son los objetivos de la norma ISO?

- Promover la estructura
- Armonizar los estándares
- Asegurar la confianza
- Complementar las especificaciones técnicas, leyes y normatividad oficiales aplicables
- Satisfacer continuamente las especificaciones y expectativas del cliente.

Productividad

¿Qué es la productividad?

Es la relación entre la cantidad y calidad, bienes o servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados para producirlos.



Importancia y función de la productividad

¿Cuál es la importancia de la productividad?

Su importancia radica en que es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (Organización, sector o país) con los recursos consumidos.



¿Qué son los factores internos de la productividad?

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente que otros, por lo que se les clasifica en dos grupos: Duros y blandos. Los factores duros incluyen los productos, la tecnología, el equipo y las materias primas.



¿Qué son los factores duros de la productividad?

- **Producto:** La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del cliente, y se le puede mejorar mediante un perfeccionamiento del diseño y de las especificaciones.
- **Planta y equipo:** La productividad de este factor se puede mejorar prestando atención en la utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión, el equipo producido internamente, el mantenimiento y la expansión de la capacidad, el control, de los inventarios, la planificación y control de la producción, etc.,
- **Tecnología:** La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad, ya que se puede lograr un mayor volumen de bienes y servicios, un perfeccionamiento de la calidad, la introducción de nuevos métodos de comercialización etc., mediante una mayor automatización y una mejor tecnología de la información.
- **Materiales y energía:** En este rubro, hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados. Además se pone énfasis en las materias primas y los materiales indirectos.



Bibliografía.

Universidad de sureste. (2020). Recursos Humanos. Recuperado de.

<http://plataformaeducativauds.com.mx/assets/docs/files/asignatura/a6d5c69a0f7b0a9238a377bcc79bfcc3-BRH%204%C2%B0%20SUBMODULO%20I%20Y%20II.pdf>