



**Nombre de alumno: NORMA VALERIA RODRIGUEZ  
GALINDO**

**Nombre del profesor: REYNALDO FRANCISCO MANUEL**

**Nombre del trabajo: SUPER NOTA**

**Materia: SUMBODULO 2**

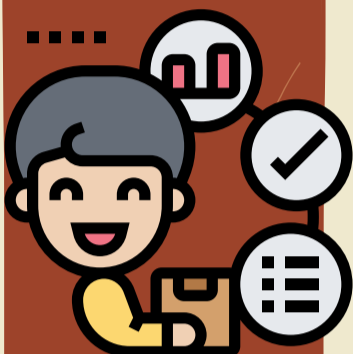
**Grado: 5 CUATRIMESTRE**

**Grupo: TECNICO EN ADMINISTRACION DE RECURSOS  
HUMANOS**

Comitán de Domínguez Chiapas a 25 de febrero de 2022

# Calidad en el trabajo

## UNIDAD III



### CALIDAD

Es 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. La calidad consolida confianza del cliente asegurando su fidelidad, ya que en algunos productos se hace obligatorio el cumplimiento de las normas establecidas para la calidad

### GENERACIÓN DE LA CALIDAD

PRIMERA GENERACIÓN: Calidad por inspección  
SEGUNDA GENERACIÓN Aseguramiento de la calidad  
TERCERA GENERACIÓN Proceso de Calidad Total  
CUARTA GENERACIÓN Proceso de Mejora continua de la calidad  
QUINTA GENERACIÓN Reingeniería y Calidad total  
SEXTA GENERACIÓN: Rearquitectura de la organización



### SISTEMA DE CALIDAD



Un Sistema de Gestión de Calidad es una herramienta que le permite a cualquier organización planear, ejecutar y controlar las actividades necesarias para el desarrollo de la misión, a través de la prestación de servicios con altos estándares de calidad, los cuales son medidos a través de los indicadores de satisfacción

### HERRAMIENTAS DE CALIDAD

Diagrama de flujo  
Diagrama de Ishikawa (Fishbone)  
Tablas de datos  
Hojas de verificación  
Diagrama de Pareto  
Histogramas  
Diagrama de dispersión



### La norma ISO 9000

ISO 9000 era un conjunto de normas de Control de calidad y gestión de calidad, establecidas por la Organización Internacional de Normalización. Se pueden aplicar en cualquier tipo de organización o actividad orientada a la producción de bienes o servicios