

# **UDS**

**Administración de  
recursos humanos**

**REYNALDO FRANCISCO  
MANUEL GALLEGOS**

**Renato villalobos  
Robledo**

**A" bachillerato.R.H**

**5 cuatrimestre**



## Generaciones de la calidad

### PRIMERA GENERACIÓN: 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

### TERCERA GENERACIÓN Proceso de Calidad Total

Enfoque de la calidad: La calidad es la estrategia de la organización

Orientación de la calidad: Orientación al cliente

Proceso:

Los procesos se modifican y se orientan al cliente.

Se utilizan técnicas avanzadas como el justo a tiempo.

Desarrollo humano y trabajo en equipo:

Se inicia el desarrollo de multihabilidades.

Se implanta el buzón de sugerencias del personal.

Se establecen los estándares de desempeño para los colaboradores

### QUINTA GENERACIÓN Reingeniería y Calidad total

Enfoque de la calidad:

-Rediseño de los procesos de la organización.

-De áreas o departamentos a procesos completos.

Orientación de la calidad: Orientación a procesos completos hacia el cliente

Proceso:

Procesos completos (reingeniería)

La organización se desarrolla alrededor de los procesos clave.

Desarrollo humano y trabajo en equipo:

Se incrementa la motivación al aumentar la capacitación y el sentido de pertenencia de cada colaborador.

La visión y los valores compartidos son el marco de referencia para la actuación de los colaboradores de la organización.

### SEGUNDA GENERACIÓN Aseguramiento de la calidad

Enfoque de la calidad: La calidad es una herramienta

Orientación de la calidad: Orientación el proceso

Proceso:

Se establecen los puntos críticos del control del proceso

Se establecen sistemas de medición del proceso

### CUARTA GENERACIÓN Proceso de Mejora continua de

la calidad Enfoque de la calidad: Mejora continua de los productos y servicios que ofrece la organización

Orientación de la calidad: Orientación a mejorar todas las actividades de la organización

Proceso: Todos los procesos de la organización se mejoran continuamente. Procesos fragmentados.

Desarrollo humano y trabajo en equipo: El desarrollo de multihabilidades y la madurez del liderazgo permite que se constituyan equipos de mejora continua.

La comunicación y la información se incrementa

### SEXTA GENERACIÓN: Rearquitectura de la organización

Enfoque de la calidad:

Rediseño completo de la empresa.

Rompimiento de las estructuras de mercado.

Orientación de la calidad: Orientación directa y total al cliente.

Proceso:

Las áreas de staff en su mayoría son excluidas de la empresa y se subcontratan.

Los procesos de la organización se desarrollan alrededor de los clientes

Desarrollo humano y trabajo en equipo:

Los equipos auto dirigidos pasa a formar equipos de alto rendimiento al realizar las operaciones de staff y subcontratar servicios especiales.

La motivación es elevada y la responsabilidad y el sentido de pertenencia se mantienen elevados

## 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**

### Características:

**Representa un punto de vista para la consideración sobre la forma en que la calidad funciona 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

La calidad de los procesos no podría ser mejorada mientras no haya datos suficientes, precisos y concretos que indiquen que el proceso está bajo control, esto significa que necesitamos utilizar ciertas medidas para seguirle la pista a los resultados. El uso de las herramientas de calidad es una parte extremadamente valiosa de la mejora continua que puede aclarar sus situación, enseñarle sus opciones e indicarle la importancia relativa de varias circunstancias y si algunas de las que se eligieron han tenido algún efecto.

## FUNCIONES DE LAS HERRAMIENTAS.

A) **Encontrar problemas:** Por lo regular es un problema reducir la fracción efectiva de un proceso, incrementar los rendimientos o reducir los costos. Las hojas de chequeo o de Registro, y las gráficas de control son de gran utilidad para encontrar dichos problemas.

B) **Reducir áreas de problemas cuantificarlos:** El Diagrama de Pareto y el Histograma, por lo general sirven para reducir el número de los problemas y concentrarse en los vitales

C) **Dar seguridad sobre si las causas detectadas son verdaderas o no:** El diagrama de causa y efecto (o Diagrama de Ishikawa) permite seleccionar las causas que originan el problema, es decir la causa principal a analizar, Posteriormente, se deben generar datos para confirmar si realmente es la causa del problema en cuestión, y si la que seleccionó no lo es se elige otra y así sucesivamente.

D) **Prevenir errores debido a confusiones, precipitaciones o negligencias en la solución de los problemas:** Si el tipo de dato generado para confirmar el efecto Estratificación, si es de tipo continuo se usará el Diagrama de Dispersión, el histograma o las Graficas. Para prevenir negligencias y poder descubrir claramente el problema se usan las Hojas de Chequeo.

E) **Confirmar el efecto de mejora:** Se debe de usar la misma técnica o herramienta cvon que se detectó y planteó el problema, con el propósito de observar si en verdad hubo alguna mejora. Por ejemplo, si inicialmente se construyó un Diagrama de Pareto para detectar el área o factor problema, se deberá trazar, después de la mejora, otro Diagrama de Pareto y comprarlo, para constatar la magnitud de la mejora. F) **Detectar anomalías en el proceso:** La gráfica de Control cumple con esta función, ya que por medio de ella es fácil detectar anomalías en el proceso.

## LAS 7 HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD



Hojas de Verificación



Diagrama de Ishikawa



Histograma



Diagrama de Flujo



Gráficos de Control



Diagrama de Pareto



Diagrama de Dispersión

