



***Nombre de alumno:***

***Michelle Andrés Gamboa López.***

***Nombre del profesor: Reynaldo  
Francisco Manuel***

***Nombre del trabajo: Supernota***

***Materia: Submodulo 1 y 2.***

***Grado: 1ero Bachillerato.***

***Grupo: Recursos humanos.***

### *3.1 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.

La calidad de los productos comienza a tomarse en

cuenta durante la década de 1910, los productos

comienzan a ser rechazados por los compradores si en

su apariencia o funcionamiento se detectan fallas, por

esta razón en algunas fábricas se designa a un

supervisor para este tipo de tareas.

Durante el periodo 1940 a 1970, la calidad se asegura

mediante el proceso, pero también se asegura en lo

producido. El aseguramiento de la calidad se convierte en un compromiso para la

administración, además de que involucra a todos en la prevención de artículos defectuosos,

siendo en esta etapa cuando surge el movimiento de la calidad en Japón junto con los círculos de

la calidad.



### 3.1.1 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

**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.

**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.

**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

**QUINTA GENERACIÓN:** Reingeniería y Calidad total.

**Enfoque de la calidad:** Rediseño de los procesos de la organización.

De áreas o departamentos a procesos completos.

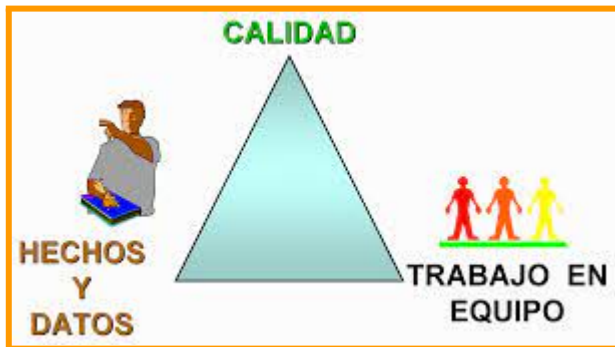
**Orientación de la calidad:** Orientación a procesos completos hacia el cliente

**Proceso:**

- Procesos completos (reingeniería)
- La organización se desarrolla alrededor de los procesos clave.

Desarrollo humano y trabajo en equipo:

- ❖ Ser 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.



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 staf 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 staf y subcontratar servicios especiales.
- ❖ La motivación es elevada y la responsabilidad y el sentido de pertenencia se mantienen elevados.

## 3.2 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 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.



### 3.3 HERRAMIENTAS DE CALIDAD

La calidad de los procesos no podría ser mejorada si no se tienen suficientes herramientas 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:**

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 usadas para este proposito



B) Reducir áreas de problemas y 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.



7 HERRAMIENTAS BÁSICAS DE CALIDAD

INSTITUTO MUDANA

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 con 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

compararlo, 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.

#### DESCRIPCION DE HERRAMIENTAS:

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

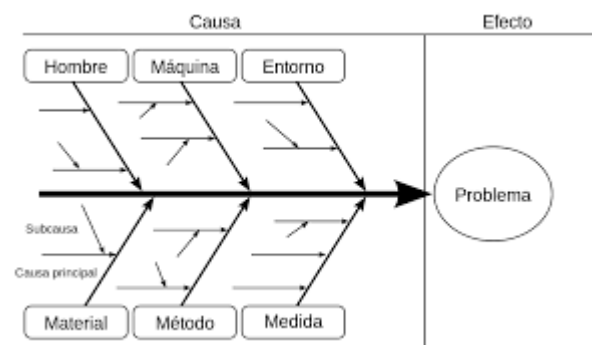
○ Es el punto lógico de mejora, otro Diagrama de Pareto y compararlo, para constatar la magnitud de la mejora.

■ Histogramas y distribución de frecuencias.- Es una gráfica de barras que tiene por objetivo resumir en forma lógica y fácil de leer un grupo de datos del proceso que nos ayude a evaluar la distribución de las variaciones.

★ 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 que orden (Regla 80-20 "pocos vitales, muchos triviales").

★ Diagrama de causa-efecto.- Una vez que se escoge el punto de inicio para resolver el conflicto, se debe profundizar en ellos para encontrar todas las causas posibles que influyen.

■ Esta Técnica también es conocida como diagrama de ISHIKAWA o espina de pescado, por su estructura.



★ **Gráfico de control.** - Es una herramienta estadística que nos da un panorama claro de las

variaciones normales y anormales de un proceso.



★ **Estratificación.** - Es la clasificación de los datos en función de una característica común para investigar fuentes de variabilidad.

★ **Diagrama de Dispersión.** - Permite observar la relación que existe entre una supuesta causa y efecto para corroborar si existe dicha relación.

**Fuentes de Consulta: Antología submodulo 1 y 2,**

**UDS**