

Nombre del alumno: Itzel Abigail Tlamani Lopez.

Materia: Administracion de recursos humanos.

Nombre del Maestro: Reynaldo Francisco Manuel Gallegos.

Grado: 5to Cuatrimestre  
Grupo: "A" BRH



# CALIDAD EN EL TRABAJO



## 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, y es en este momento cuando 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. Años después la calidad comienza a ser controlada mediante la inspección física



## EN LA DÉCADA DE LOS 1970

la calidad comienza a verse como una estrategia competitiva

## EN LA DÉCADA DE 1980

la calidad fue vista como un compromiso total de la empresa, hay un cambio de actitud en todos los niveles y actividades con un mejoramiento continuo en todos los aspectos de la producción

# 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

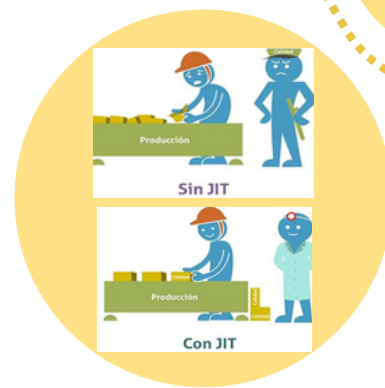
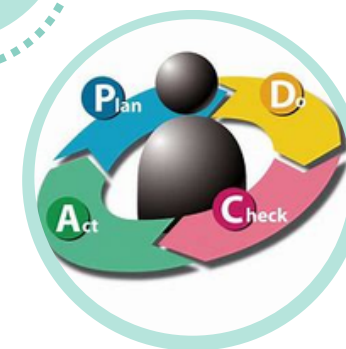
- Enfoque de la calidad:
- La calidad es una herramienta
- Orientación de la calidad:
- Se establecen sistemas de medición del proceso



## 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

- Desarrollo humano y trabajo en equipo:
1. El desarrollo de multihabilidades y la madurez del liderazgo permite que se constituyan equipos de mejora continua.
  2. La comunicación y la información se incrementa



## 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:
1. Los procesos se modifican y se orientan al cliente.
  2. Se utilizan técnicas avanzadas como el justo a tiempo
- Desarrollo humano y trabajo en equipo:
1. Se inicia el desarrollo de multihabilidades.
  2. Se implanta el buzón de sugerencias del personal.
  3. 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:
- 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 staff en su mayoría son excluidas de la empresa y se subcontratan.
  - Los procesos de la organización se desarrollan alrededor de los clientes

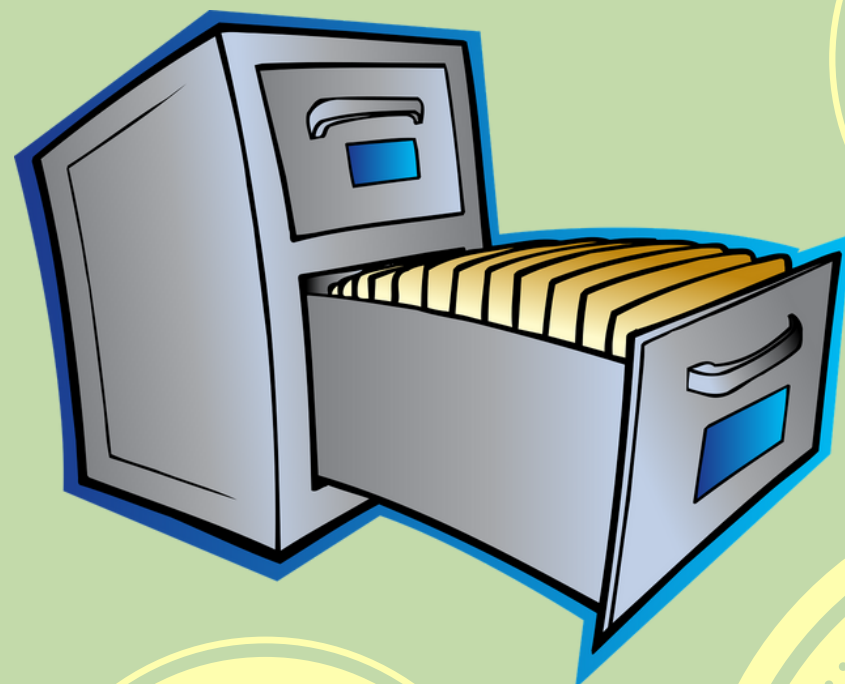
Desarrollo humano y trabajo en equipo:

- 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



# 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.



Representa la base para la documentación profunda y totalmente pensada.



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

## CARACTERÍSTICAS:

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

Siempre que 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.

## DESCRIPCION DE HERRAMIENTAS:

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

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

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

Gráfico de control.- Es una herramienta estadística que nos da un panorama claro de las variaciones normales y anormales de un proceso.

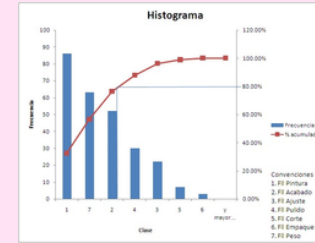
Estratificación.- Es la clasificación de los datos en función de una característica común para investigar fuentes de variabilidad.

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

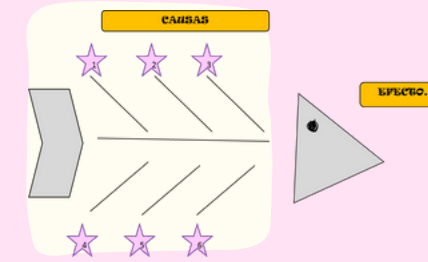
## FUNCIONES DE LAS HERRAMIENTAS.



A) Encontrar problemas: Por lo regular es un problema reducir la fracción efectiva de un proceso, incrementar los rendimientos o reducir los costos.



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.



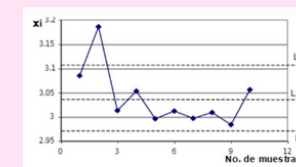
C) Dar seguridad sobre si las causas detectadas son verdaderas o no: El diagrama de causa y efecto (o Diagrama de Ishikawa) permite seleccionar las causas que originan el problema



D) Prevenir errores debido a confusiones, 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.



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.

## EL USO DE LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD

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

