



Mi Universidad

SUPERNOTA

Nombre del alumno: Hector Elian Alejandro Villarreal

Nombre del tema: Calidad en el Trabajo

Parcial: 3

Nombre de la Materia: Submodulo

Nombre del profesor: Reynaldo Francisco Manuel Gallegos

Licenciatura: Bachillerato en Recursos Humanos

Cuatrimestre: 5to

**Comitan de Dominguez Chiapas, 09 de marzo de
2023**

UNIDAD III: CALIDAD EN EL TRABAJO

3.1 Calidad:

Conjunto de cualidades, atributos y propiedades de una persona, objeto u organismo que satisfacen las necesidades de un cliente.



INICIOS:

LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS COMIENZA A TOMARSE EN CUENTA DURANTE LA DÉCADA DE 1910, CUANDO SE COMIENZA A DEVOLVER PRODUCTOS SI EN APARIENCIA O FUNCIONAMIENTO SE DETECTA FALLA.

Cambios:

DURANTE EL PERIODO 1940 A 1970, LA CALIDAD SE ASEGURA MEDIANTE EL PROCESO, PERO TAMBIÉN EN LO PRODUCIDO, CONVIRTIÉNDOSE EN UN COMPROMISO A LA ADMINISTRACIÓN



En la década de 1970 la calidad comienza a verse como una estrategia competitiva.

ACTUALIDAD:

En la década de 1980, la calidad fue vista como un compromiso total de la empresa, así como un mejoramiento continuo en los aspectos de productividad.

HOY EN DÍA LA CALIDAD SE ALCANZA CON BASE A LA SATISFACCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTES ASI COMO DE SUS EXPECTATIVAS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.



3.1.1 Generaciones De La Calidad:

1ra Generación:

Enfoque de calidad: La calidad es una herramienta

Orientación: Al producto o servicio

Proceso:

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

2da Generación:

Enfoque de la calidad: La calidad es una herramienta

Orientación: Al proceso

Proceso:

- Establecen puntos críticos del proceso
- Establecen sistemas de medición al proceso.

3ra Generación:

Enfoque de la Calidad: Estrategia de la organización

Orientación: Al cliente

Proceso:

- Los procesos se modifican y orientan al cliente
- Técnicas avanzadas como el justo a tiempo.

Desarrollo Humano y trabajo en equipo:

- Desarrollo de multihabilidades
- Implanta el Buzón de sugerencias .

4ta Generación:

Enfoque de la calidad: Mejora continua de productos y servicios

Orientación: Mejorar todas las actividades de la organización

Proceso:

- Todos los procesos se mejoran continuamente
- Procesos fragmentados

Desarrollo humano y trabajo en equipo:

- Multihabilidades y madurez del liderazgo
- Comunicación e información incrementa.

5ta Generación:

Enfoque de la calidad: Re-diseño de los procesos de organización y de áreas a departamentos

Orientación: Procesos completos hacia el cliente

Proceso:

- Procesos completos (Reingeniería)
- Organización se desarrolla en procesos clave

Desarrollo humano y trabajo en equipo:

- Incrementa motivación y sentido de pertenencia
- La visión y valores son el marco de referencia.

6ta Generación:

Orientación de la calidad: Re-diseño completo de la empresa y rompimiento de estructuras de mercado

Orientación: Directa y total al cliente

Proceso:

- Staff son excluidos de la empresa y subcontratados
- Procesos de organización se desarrollan alrededor de clientes

Desarrollo humano y trabajo en equipo:

- Equipos auto-dirigidos se vuelven de alto rendimiento
- La motivación, responsabilidad y pertenencia se mantienen elevados.

3.2 SISTEMAS DE CALIDAD:

Definición:

Es una estructura de trabajo operativa acordada en toda la compañía de procedimientos técnicos y administrativos.

CARACTERÍSTICAS:

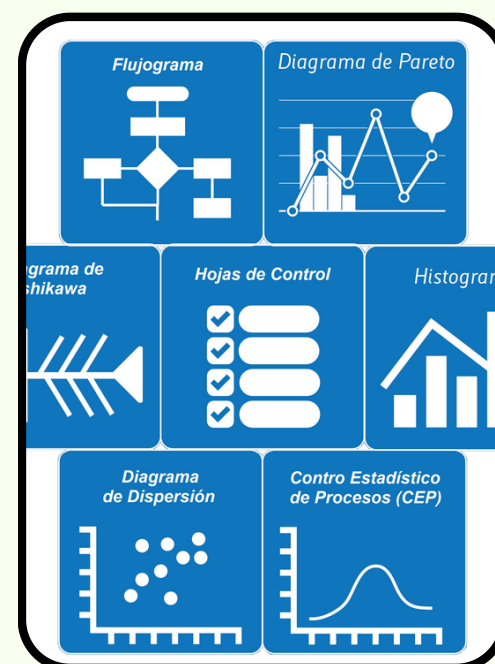
- Representa un punto de vista para la consideración sobre la forma en que la calidad trabaja en la compañía
- Representa la base para la documentación profunda y pensada.
- Es el fundamento para un panorama mas amplio de actividades de calidad
- Es la base para la ingeniería de mejoras de magnitud sistemática.



3.3 HERRAMIENTAS DE CALIDAD:

La calidad de los procesos no podra ser mejorada mientras no haya datos suficientes, precisos y concretos.

El uso de las herramientas de calidad es una parte extremadamente valiosa de la mejora continua.



PUEDE ACLARAR SITUACIONES O INDICAR PROCESOS BAJO CONTROL.

HERRAMIENTAS:

- HOJAS DE REGISTRO
- HISTOGRAMAS Y DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS
- DIAGRAMA DE PARETO
- GRAFICO DE CONTROL
- DIAGRAMA CAUSA-EFECTO.