



Nombre de alumno:

Carlos Andrés Mendoza Gómez

**Nombre del profesor: Reynaldo
Francisco Manuel**

Materia: Submodulo

Grado: Quinto Cuatrimestre.

Grupo: Recursos humanos.

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 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.

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 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:

- 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.*
- 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 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.