

**Alumno: Alexa Aguilar Solórzano**

**Profesora: Reynaldo Francisco Manuel  
Gallegos**

**Materia: módulo uno y dos**

**Nombre del trabajo:  
Super nota**

**Grado: 5°**



# Calidad en el trabajo



## 3.1 CALIDAD

Se entiende por calidad como el conjunto de cualidades, atributos y propiedades de una persona, objetivo u organismo que satisface necesidades del cliente a través del cumplimiento de los requisitos

## CALIDAD DE LOS PRODUCTOS

Comienza tomarse en cuenta durante la década de 1910, quién es momento cuando los productos comienzan a tomarse en cuenta durante la década de 1910, quienes momento cuando los productos comienzan a ser rechazados por los compradores y en su apariencia o funcionamiento se detectan fallas, por esta razón en algunas fábricas se designa un supervisor para este tipo de de áreas Años después la calidad comienza ser controlada mediante la inspección física



## EN LA DÉCADA DE LOS 1970

La calidad comienza verse como estrategia competitiva

## LA DÉCADA DE 1980

la calidad 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.





### PRIMERA GENERACIÓN: Calidad por inspección

Enfoque de la calidad: La calidad es una herramienta .

Orientación de la calidad: Orientación al producto o servicio.

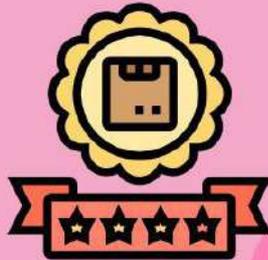
Proceso:

- 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



## 3.1.1 GENERACIONES DE LA CALIDAD

### 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

### 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

### 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

### 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
  - 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

# 3.3 HERRAMIENTAS DE CALIDAD



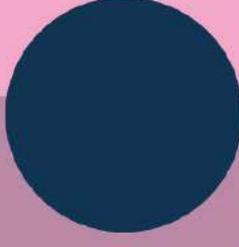
funciones de las herramientas

## Elige un tema

a) Encontré 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 por lo general sirven para reducir el número de los problemas y concentrarse en los vitales



D) prevenir errores debido a confusiones, prevenir la inteligencia y poder describir claramente el problema se usan las hojas de chequeo



E) firmar el efecto de mejorar: se debe de usar la misma técnica o herramientas o N que dictó el planteo el problema, con el propósito de observar y sin 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 difícil detectar anomalías en el proceso



Referentes