



ALBERTO BERMUDEZ TRUJILLO
SUB MODULO
UNIDAD III

CALIDAD Y SUS GENERACIONES

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.

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

CUARTA GENERACIÓN Proceso de Mejora continua

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

QUINTA GENERACIÓN Reingeniería y Calidad total

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua vitae.

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