



UNIDAD III

5. CIATRIMESTRE

ERICK RAMIREZ CABALLERO

SUB MÓDULO

CALIDAD

¿QUÉ ES?

La calidad de una empresa se refiere a la capacidad de la organización para satisfacer las necesidades y expectativas de sus clientes, y para cumplir con los requisitos de los estándares de calidad aplicables.

PRIMERA GENERACIÓN: EL CONTROL DE LA CALIDAD POR INSPECCIÓN

Para garantizar que el cliente no recibiese productos defectuosos, se realizaba una inspección visual a cada uno de los productos fabricados. Sólo se trabajaba sobre los efectos. Existían claramente dos desventajas de este método: el porcentaje de rechazos era altísimo y los criterios para considerar si un producto era defectuoso o no los definía el propio fabricante (lo cual no necesariamente coincidía con la expectativa del cliente o con algún estándar reestablecido).

SEGUNDA GENERACIÓN: CONTROL ESTADÍSTICO DE LA CALIDAD

se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad de los productos. La inspección en particular, se utilizaba como herramienta de control para detección de errores, siendo esta función desempeñada por alguien diferente al operario que ejecutaba actividad. Entonces, la caracterización de esta generación estuvo dada por un enfoque hacia resolución de problemas por medio de la herramienta de Calidad.

TERCERA GENERACION: ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Aquí aparecieron conceptos importantísimos, que hoy se mantienen vigentes: En primer lugar, se comenzaron a utilizar instrumentos de medición para la evaluación del producto final y productos intermedios. Por otro lado, se establecieron métodos de muestreo, evitando la inspección del 100% de los productos fabricados reduciendo los tiempos y los costos operativos. Se comenzaron a utilizar las gráficas de control, punto de partida del Control Estadístico de la Calidad (Walter A. Shewhart fue su principal diseñador).

CUARTA GENERACIÓN: MEJORA CONTINUA

El mejoramiento continuo puede apreciarse como una estrategia que integra una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos concretos, pues el proceso debe ser progresivo. Esta generación de la y calidad visualiza consideraciones sobre algunos de los programas de mejora. Periodo que se caracteriza por la firma de tratados comerciales internacionales, el incremento en los procesos de globalización y el fortalecimiento de la competitividad, por tanto, la calidad constituye un medio y un fin para expandir y retener el mercado.

QUINTA GENERACIÓN: REINGENIERIA DE PROCESOS

La reingeniería debe ser considerada como un medio para generar y aprovechar las fortalezas internas de la empresa, y eliminar o superar sus debilidades. Surge como respuesta a las ineficiencias propias de la organización funcional en las empresas y sigue un método estructurado consistente en:

- Identificar procesos clave de la organización.
- Asignar responsabilidad sobre dichos procesos a un "líder".
- Definir los límites del proceso.
- Medir el funcionamiento del proceso.
- Rediseñar el proceso para mejorar su funcionamiento.

SEXTA GENERACIÓN: REARQUITECTURA ORGANIZACIONAL

la calidad se orienta a desarrollar el capital intelectual de la empresa, hacer una reingeniería de la mentalidad de los administradores y romper las estructuras del mercado, con el fin de buscar nuevas formas para llegar con el cliente. Surge como respuesta al paradigma de la Revolución del Conocimiento, donde cambia la concepción de riqueza (trabajo, tierra y capital), para centrarse en el conocimiento. La información, tecnología y capital humano, el trabajo, la gestión administrativa y el concepto mismo de liderazgo forman parte del conocimiento.