

MIGUEL DE JESÚS
GARCÍA ALBORES

SUB MODULO
REINALDO FRANCISCO
MANUEL GALLEGOS
UNIDAD III

CALIDAD Y SUS 6 GENERACIONES

La calidad se refiere a la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un cumplimiento de requisitos de cualidad.

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con cualquier otra de su misma especie

PRIMERA GENERACION

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 GENERACION

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 GENERACION

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 GENERACION

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 GENERACION

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 GENERACION

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