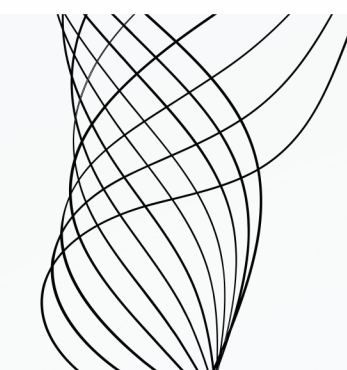


LARANA, INC.

# UDS

## UNIVERSIDAD DEL SURESTE

NOMBRE: GRETTEL ALTUZAR  
NOMBRE DEL PROFESOR: REYNALDO  
MATERIA: SUBMODULO



Calidad de Trabajo

~~15.2.20~~  
~~03.20~~  
 0.5  
 R/E

3.1 Calidad { conjunto de cualidades atributos propiedades de personas

Durante el periodo 1940 a 1970, la calidad se asegura mediante el proceso.

En la década de los 1970 la calidad comienza a verse como una estrategia competitiva.

En la década de 1980, la calidad fue vista como un compromiso total de la empresa.

3.1.1 Generaciones De La Calidad

Primera Gene. calidad por inspección

Orientación al producto o servicio

Proceso fuera de control  
 Nulo de conocimiento del proceso

Proceso { se establecen los puntos críticos del control del proceso

Tercera Gene. Proceso de calidad total

Orientación al cliente

Los procesos se modifican y se orienta al cliente

Procesos { todos los procesos de la organización se mejoran continuamente

Quinto Gene. Reingeniería y calidad total

Orientación a procesos hacia el cliente

Procesos completos (reingeniería)

Orientación directa y total al cliente

Procesos

Las áreas de staff en su mayoría son exclusividad

Cuarta Gene. Proceso de mejora continua de la calidad

Orientación a mejorar todas las actividades de la organización

Sexto Gene. Rearquitectura de la organización

3.2 Sistema de calidad

Estructura de trabajo operativo

documentada con procesos integrados

Guiar las acciones coordinadas de la fuerza laboral

3.3 Herramientas de calidad

El uso de H. de C.

Clarificar situaciones enseñar opciones

Hoja de registro

Es un formato para recopilar datos en forma ordenada

Histogramas y distribución de frecuencia

es una gráfica de barras que tiene por objetivo resumir en forma lógica fácil de leer un grupo de datos

Diagrama de Pareto

es una gráfica que organiza los elementos en el orden descendente de frecuencias

Diagrama de causa-efecto

también es conocida como diagrama de ISHIKAWA o espina de pescado.

3.4 Las Normas ISO 9000

especificar los requisitos del sistema de calidad que deben utilizarse cuando se necesite demostrar la capacidad.

en la norma están orientados principalmente para lograr la satisfacción al cliente.

o importancia y función  
de la productividad

debido a que intervienen  
demasiados factores, solo  
se hará énfasis en aquellas  
que consideran como el principio  
objetivo

{ cambios  
económicos cambios  
demográficos y sociales  
recursos naturales  
Administración pública e  
infraestructura

{ 1. Externos (no controlables) • { duros  
y blandos  
2. Internas (controlables) •

{ duros:  
producto planta  
y equipo tecnología  
Materiales y energía

{ Blandos:  
personas organizaci  
y sistemas  
metodos de tra