Ian Andre Solís Santiz

SUB MODULO

UNIDAD III • REYNALDO FRANCISCO MANUEL GALLEGOS

TIC'S

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**

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 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 loa 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 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:
- **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 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**

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**