



Materia : Submodulo II

**Profesor: Reynaldo Francisco Manuel
Gallegos**

Alumna: Gloria Gordillo Herrera

Unidad 3

Calidad

La cual tiene como objetivo detectar los productos que cumplen con determinadas especificaciones

1940 a 1970
La calidad se asegura mediante el proceso

1980 la calidad fue vista como un compromiso total de la empresa

Generaciones de la calidad

- Primera generación: Calidad por inspección, la calidad es una herramienta
- Segunda generación: Aseguramiento de calidad, se establecen los puntos críticos
- Tercera generación: proceso de calidad total, se modifican y orientan al cliente
- Cuarta generación: proceso de mejora a continua de la calidad, todos los procesos de la organización se mejoran
- Quinta generación: Reingeniería y calidad total, se desarrolla alrededor de los procesos
- Sexta generación: Rearquitectura de la organización, las áreas de staff en su mayoría son excluidas de la empresa

La motivación

Es elevada y la responsabilidad y el sentido de pertenencia se mantienen elevados

Sistema de calidad

Estructura de trabajo operativa, en toda la compañía y en toda la planta. Los técnicos y administrativos documentan con procedimientos integrados para guiar las acciones coordinados de la fuerza laboral, las máquinas y la información para asegurar la satisfacción del cliente sobre la calidad

Herramientas de calidad

Adara cosas (situaciones) enseñarle opciones, indicarle las importaciones de varias circunstancias

- Hojas de Registros: Es un formato para recopilar datos en forma ordenado y de manera simultánea
- Histogramas y distribución de frecuencia: Es una grafica que barras que tiene por objetivo resumir en forma logica y fácil de leer un grupo.
- Diagrama de Pareto: Es una grafica que organiza los elementos en el orden descendente de frecuencia
- Diagrama de causa-efecto: Esta tecnica tambien es conocida como diagrama como pescado

La norma ISO 9000

Especificar los requisitos especificos del sistema de calidad que debe utilizarse, en forma orientadas principalmente para lograr la satisfacción del cliente

- CFE,
- Nestle
- Carmex

07.06.24
0.5
8/12

Unidad 3

Unidad 3

Factores de mejoramiento de la productividad

Solo se hara énfasis en aquellas que consideran como el principal objeto de interés de los directores

- Externos
- Internos

Factor Interna

Algunos factores internos son susceptibles de modificarse más fácilmente

- Duros:
 - Producto: La productividad de este factor significa el grado en el que el producto satisface las exigencias del Cliente.
 - Planta y equipo: Se puede mejorar presentando atención en utilización, la antigüedad, la modernización, el costo, la inversión.
 - Tecnología: La innovación tecnológica constituye una fuente importante de aumento de la productividad.
 - Materiales y energía: Hasta un pequeño esfuerzo por reducir el consumo de materiales y energía puede producir notables resultados.
- Blandos:
 - Personal: Se pueden mejorar la productividad de este factor para obtener la cooperación y participación de los trabajadores.
 - Organización y Sistemas: Para mejorar su productividad se debe volver más flexible, capaz de prevenir los cambios del mercado y de responder a ellos.
 - Metodología de trabajo: Se debe realizar un análisis sistemático de los métodos actuales, la eliminación del trabajo innecesario con más eficiencia.

Factor Externos

En el nivel nacional, la productividad determina en gran medida los ingresos reales, la inflación, la competitividad y el bienestar de la población, razón por la cual algunas dependencias públicas se esfuerzan por descubrir las razones reales

- Cambios económicos
- Cambios demográfico y social
- Recursos naturales
- Administración pública e Infraestructura.

CFE
INCE
COMEX

Gloria Gordillo