

Jonathan David Melgar Lopez

Unidad III

Sub Modulo



CALIDAD Y SUS GENERACIONES

ES LA TOTALIDAD DE FUNCIONES Y CARACTERÍSTICAS DE UN BIEN O SERVICIO QUE ATAÑEN A SU CAPACIDAD PARA SATISFACER NECESIDADES EXPRESAS O IMPLÍCITAS.



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 fragmentados

SEGUNDA GENERACIÓN ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

Enfoque de la calidad: La calidad es una herramienta

Orientación de la calidad: Orientación al 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.

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 la organización

Proceso:

- Todos los procesos de la organización se mejoran continuamente.
- Procesos fragmentados.

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.

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