



# Mi Universidad

## Cuadro Sinóptico

Nombre del Alumno: Brayan Yahel Fernández López

Nombre del tema:

Parcial: III

Nombre de la materia: Módulo

Nombre del Profesor: Reynaldo

Nombre de la licenciatura: Recursos Humanos

Cuatrimestre: IV

# GENERACIONES DE LA CALIDAD

## 1. CALIDAD POR INSPECCION

**Enfoque de la calidad:**  
Es una herramienta  
**Orientación de la calidad:**  
Orientación al producto o servicio

Proceso

- Fuera de control
- Nulo conocimiento del proceso
- Rígidos y fragmentados

## 2. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

**Enfoque de la calidad:**  
Es una herramienta.  
**Orientación de la calidad:**  
Orientación al proceso.

Proceso

- Se establecen los puntos críticos de control del proceso
- Se establecen sistemas de medición del proceso

## 3. PROCESO DE CALIDAD TOTAL

**Enfoque de la calidad:**  
Es la estrategia de la organización.  
**Orientación de la calidad:**  
Orientación al cliente.

Proceso

- Los procesos modifican y se orientan al cliente
- Se utilizan técnicas avanzadas como el justo a tiempo

Desarrollo humano y trabajo en equipo:  
inicia desarrollo de multihabilidades  
se implanta el buzón de sugerencias de personal

## 4. 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:**  
de la calidad  
**Orientación a mejorar todas las actividades de la organización**

Proceso

- Todos los procesos de la organización se mejorarán continuamente
- Procesos fragmentados

Desarrollo humano y trabajo en equipo: el desarrollo de multihabilidades y la madurez de liderazgo  
-la comunicación y la información se incrementa

## 5. REINGENIERIA 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:  
-se incrementa la motivación a aumentar la capacitación  
-la visión y los valores compartidos  
sin el marco de distancia para la actuación de los colaboradores

## 6. REARQUITECTURA DE LA ORGANIZACIÓN

**Enfoque de la calidad:**  
rediseño completo de la empresa  
-romplimiento de las estructuras de mercado  
**Orientaciones 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 autodirigidos pasan 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 elevadas