

# Generaciones de la calidad

La calidad consolida la confianza del cliente, asegurando su fidelidad.

1era. generación  
Calidad por inspección

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

2da. generación  
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

3era. generación  
Proceso de calidad total

Enfoque de 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:  
-inicia desarrollo de multihabilidades  
-se implanta el buzón de sugerencias de personal

4ta. 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 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

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

6ta. generación  
Rearquitectura de la organización

Enfoque de la calidad:  
-rediseño completo de la empresa  
-rompimiento 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 autoguidados 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