



**Mi Universidad**

## **Cuadro sinóptico**

*Nombre del Alumno: Galilea Monserrat Gómez Gómez*

*Nombre del tema: Calidad en el trabajo*

*Parcial: Unidad 3*

*Nombre de la Materia: Submodulo*

*Nombre del profesor: Reynaldo Manuel Gallegos*

*Nombre de la Licenciatura: Bachillerato en recursos humanos*

*Cuatrimestre: Quinto*

# Generaciones de la calidad

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

<p>1era. generación Calidad por inspección</p>	<p>Enfoque de la calidad: Es una herramienta Orientación de la calidad: Orientación al producto o servicio.</p>	<p>Proceso</p>	<p>Fuera de control Nulo conocimiento del proceso Rígidos y fragmentados</p>
<p>2da. generación Aseguramiento de la calidad</p>	<p>Enfoque de la calidad: Es una herramienta. Orientación de la calidad: Orientación al proceso.</p>	<p>Proceso</p>	<p>Se establecen los puntos críticos de control del proceso Se establecen sistemas de medición del proceso</p>
<p>3era. generación Proceso de calidad total</p>	<p>Enfoque de la calidad: Es la estrategia de la organización. Orientación de la calidad: Orientación al cliente.</p>	<p>Proceso</p>	<p>Los procesos se modifican y se orientan al cliente Se utilizan técnicas avanzadas como el justo a tiempo</p> <p>Desarrollo humano y trabajo en equipo: -inicia desarrollo de multihabilidades -se implanta el buzón de sugerencias de personal</p>
<p>4ta. generación Proceso de mejora continua de la calidad</p>	<p>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.</p>	<p>Proceso</p>	<p>Todos los procesos de la organización se mejorarán continuamente Procesos fragmentados</p> <p>Desarrollo humano y trabajo en equipo: -el desarrollo de multihabilidades y la madurez de liderazgo -la comunicación y la información se incrementa</p>
<p>5ta. generación Reingeniería y calidad total</p>	<p>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.</p>	<p>Proceso</p>	<p>Procesos completos (Reingeniería) La organización se desarrolla alrededor de los procesos clave</p> <p>Desarrollo humano y trabajo en equipo: -se incrementa la motivación o aumentar la capacitación -la visión y los valores compartidos sin el manejo de distancia para la actuación de los colaboradores</p>
<p>6ta. generación Rearquitectura de la organización</p>	<p>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</p>	<p>Proceso</p>	<p>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</p> <p>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</p>