

# Precursores de la calidad



Al hablar de Calidad, tenemos que hacer referencia a grandes personajes que con sus ideas han construido las bases de los sistemas de gestión de calidad. Algunas de estas ideas han trascendido en el tiempo, de tal forma que sus creadores permanecen hoy como grandes pensadores y transformadores de la calidad en las organizaciones a nivel mundial.

# Edward Deming (1992)



- ✓ Es considerado por muchos como el **padre de la calidad**. Para Deming la calidad está definida como: “Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido”.
- ✓ Uno de sus aportes fundamentales es el de la Mejora Continua.
- ✓ La filosofía Deming se basa en los catorce principios gerenciales, que constituyen el pilar para el desarrollo de la calidad.
- ✓ Otro de los aportes significativos de Deming es *el ciclo PHVA*, que es de gran utilidad para estructurar y ejecutar planes de mejora de calidad a cualquier nivel ejecutivo u operativo.



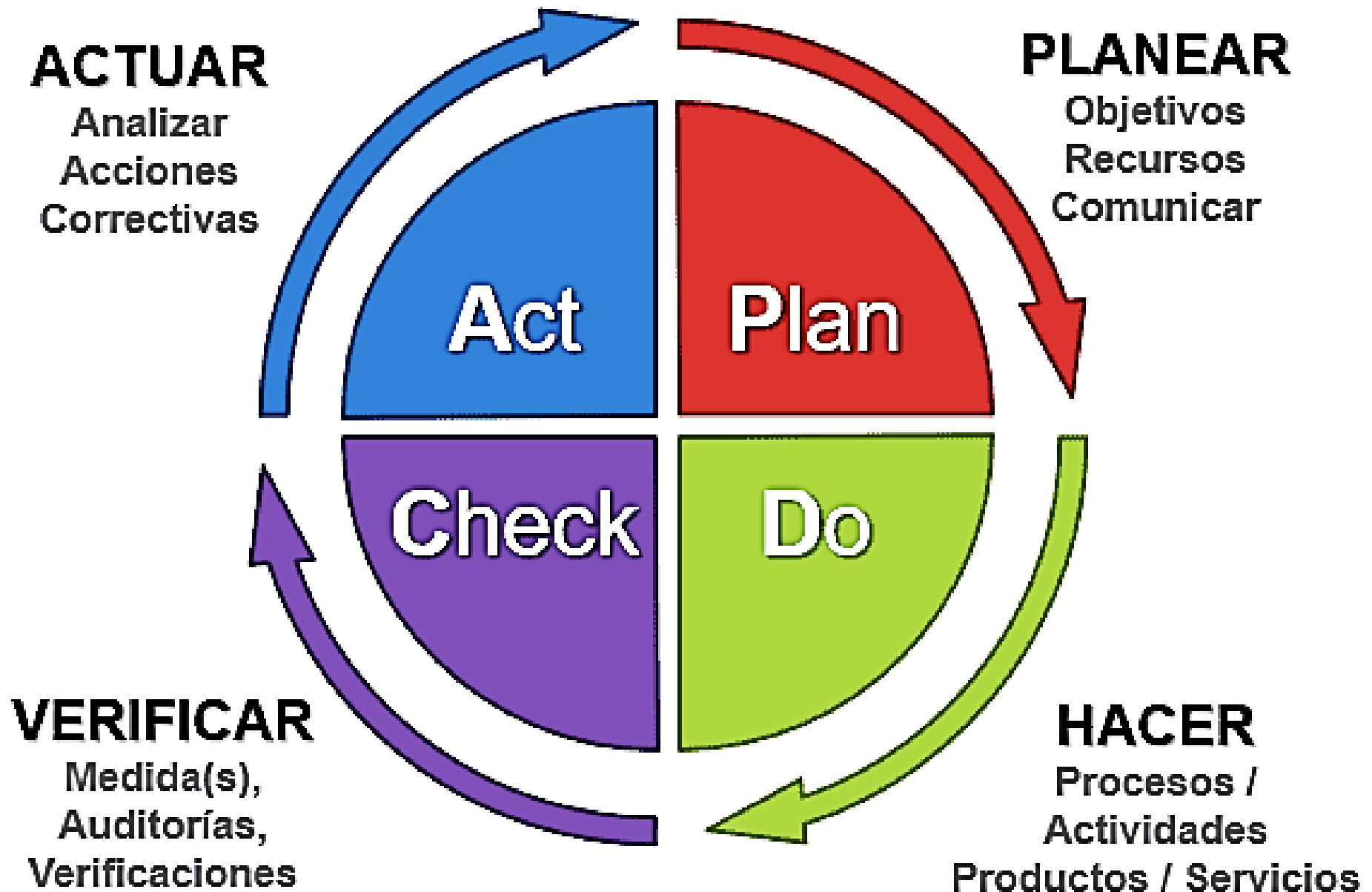
## Bases de la filosofía de Deming

- Descubrir mejoras: Productos / Servicios.
- Reducir incertidumbre y variabilidad en los procesos.
- Para poder evitar variaciones propone un CICLO.
- A mayor CALIDAD mayor PRODUCTIVIDAD.

# LOS PRINCIPIOS DE DEMING Y LA CALIDAD TOTAL

- 1. Constancia en el propósito de mejora*
- 2. Desterrar los errores y el negativismo*
- 3. No depender de la inspección masiva*
- 4. No comprar exclusivamente por el precio*
- 5. Mejora continua en productos y servicios*
- 6. Instituir la capacitación en el trabajo*
- 7. Instituir el liderazgo*
- 8. Desterrar el temor*
- 9. Derribar las barreras departamentales*
- 10. Eliminar los SLOGANS*
- 11. Eliminar los “STANDARDS”*
- 12. Proveer adecuada supervisión, equipos y materiales*
- 13. Educación y entrenamiento constantes*
- 14. Formar un equipo de mejora al más alto nivel*

# Ciclo de Deming - PDCA





# Philip Crosby (1926)

Para Crosby la calidad la definía como:

- ✓ “conformidad con los requerimientos” e indicando que el 100% de la conformidad es igual a cero defectos.
- ✓ “Hacerlo bien a la primera vez”
- ✓ “Promover un constante y consciente deseo de hacer el trabajo bien a la primera vez”.

**La calidad lo resume en cuatro principios absolutos:**

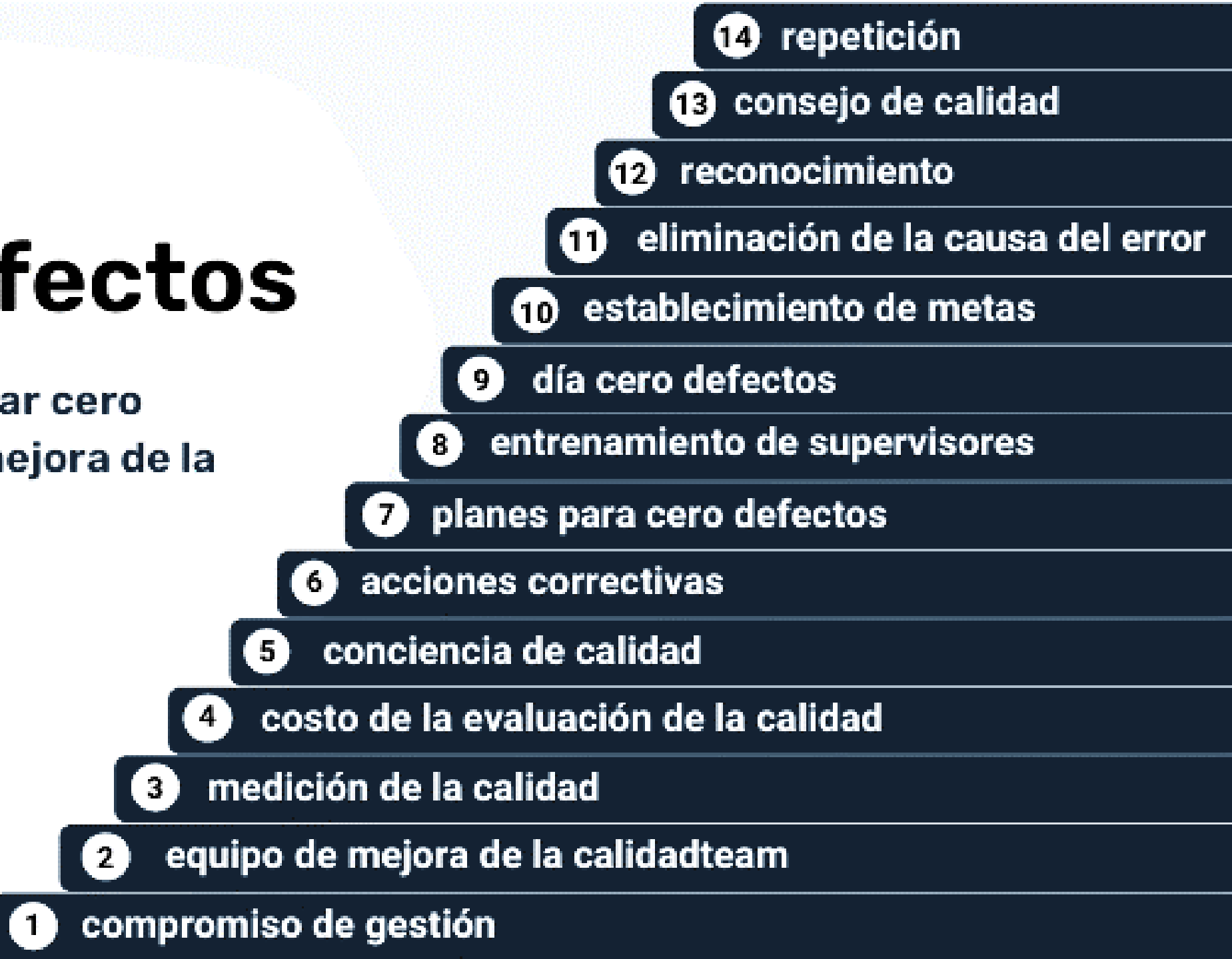
- Calidad es cumplir con los requisitos del cliente.
- El sistema de calidad es la prevención.
- El estándar de desempeño es cero defectos.
- La medición de la calidad es el precio del incumplimiento.

**Su Filosofía**

Cero defectos, se enfoca a elevar las expectativas de la administración y motivar y concientizar a los trabajadores por la calidad. Las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente procesos y repitiéndolos.

# Cero defectos

14 pasos para lograr cero defectos para la mejora de la calidad



# Joseph Moses Juran (1904)



Juran enfatiza la responsabilidad de la administración para mejorar el cumplimiento de las necesidades de los clientes. Una de sus aportaciones clave es lo que se conoce como la trilogía de la calidad.

Para Juran la calidad es lo:

"Adecuado para el uso", también la expresa como "la satisfacción del cliente externo e interno".

## Su Filosofía

Los administradores superiores deben involucrarse para dirigir el sistema de calidad. Los objetivos de la calidad deben ser parte del plan de negocio.

## Trilogía de la calidad

Unos de los aportes clave es lo que se conoce como la trilogía de la calidad, que es un esquema de administración funcional cruzada, que se compone de tres procesos administrativos: Planear, controlar y mejorar.

El Diagrama de la Trilogía de Juran



Dr. JOSE H. JURAN

- ✓ Identificar a los clientes.
- ✓ Determinar las necesidades de los clientes.
- ✓ Traducir esas necesidades al lenguaje de la organización.
- ✓ Desarrollar y/o perfeccionar las características de un producto para responder a las necesidades de los clientes.

PLANIFICACIÓN

MEJORA

CONTROL

- ✓ Probar que la producción es buena con el mínimo de inspección.
- ✓ Llevar el proceso a operación.

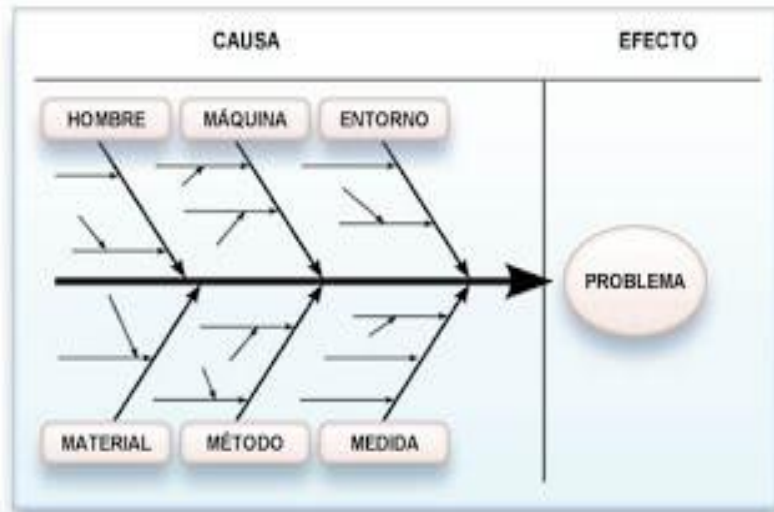
- ✓ Desarrollar un proceso capaz de elaborar un producto.
- ✓ Optimizar ese proceso.



# Kaouru Ishikawa (1915)



- Se le reconoce como uno de los creadores de los círculos de calidad en Japón (grupos de personas de una misma área de trabajo que se dedican a generar mejoras). El diagrama de causa y efecto también se denomina diagrama de Ishikawa, debido a que fue él quien lo empezó a usar de forma sistemática.
- Describe el papel clave que juegan las siete herramientas estadísticas básicas para la calidad, al ayudar a controlar el proceso y orientar en la búsqueda de causas para realizar mejoras.



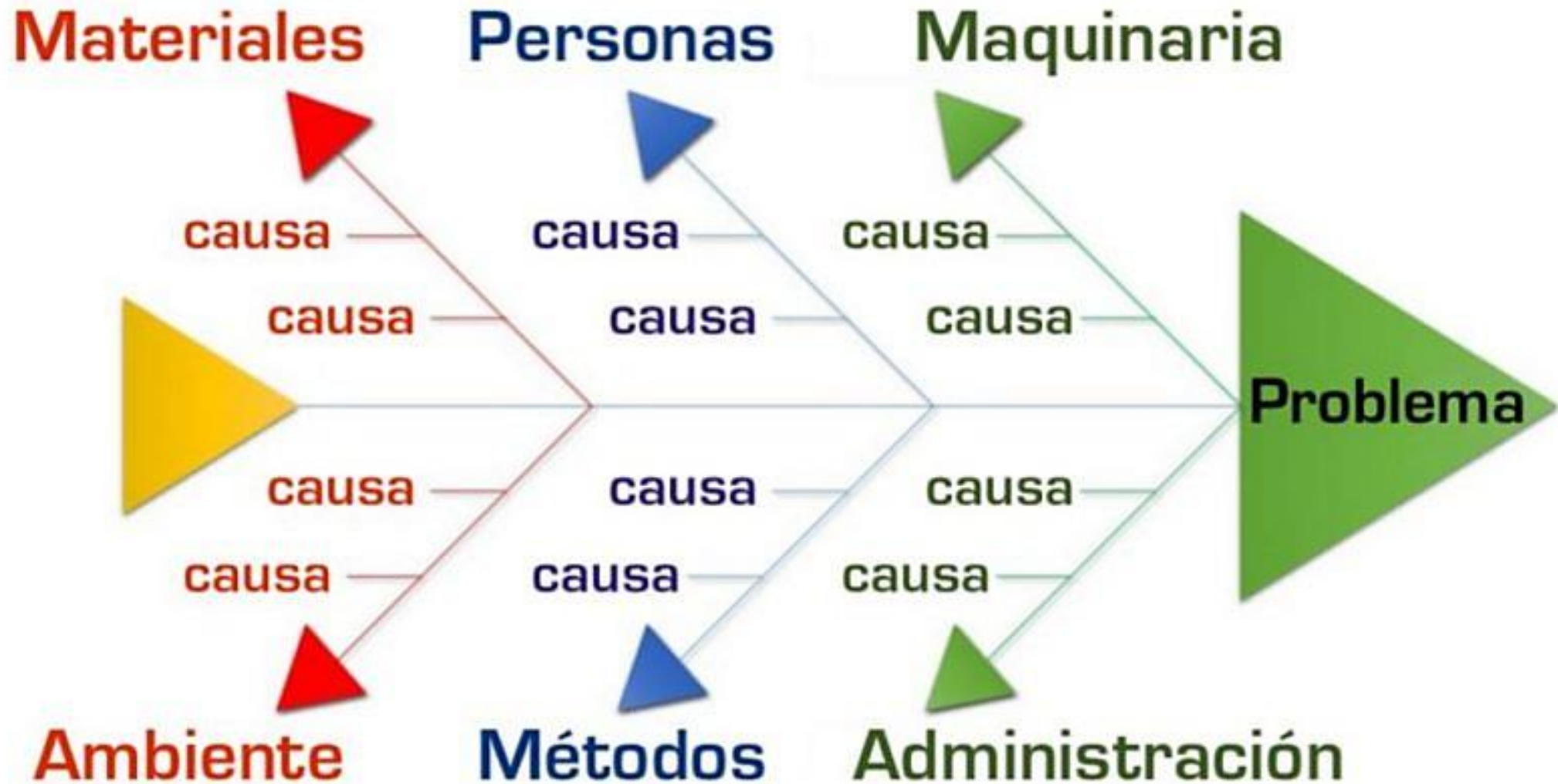
## Círculos de calidad

En los círculos de calidad se aplican las siete herramientas de Ishikawa:

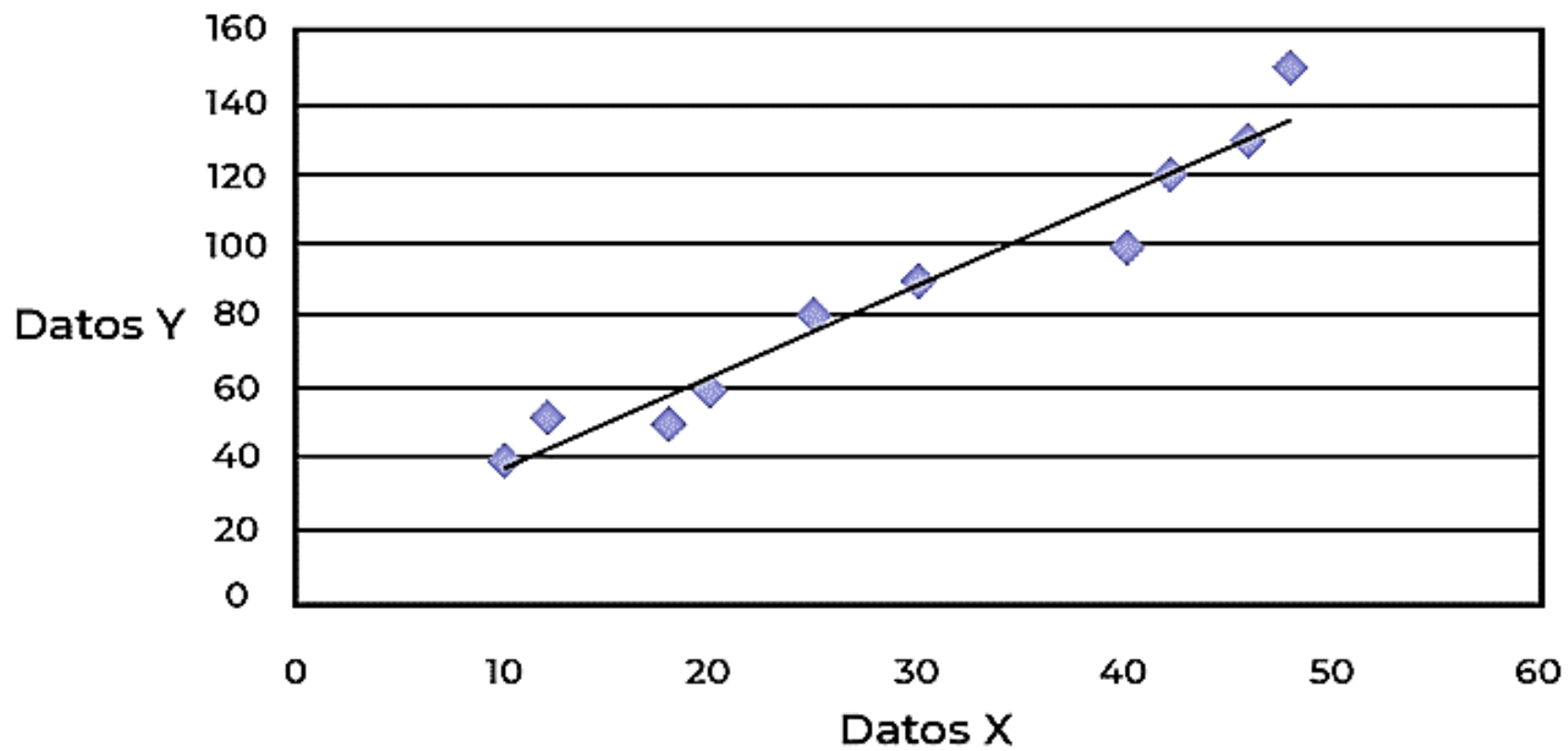
- ✓ Los diagramas de Pareto , los diagramas de causa y efecto, los histogramas, las hojas de control, los diagramas de dispersión, los flujogramas y las graficas de control .

# Diagrama de Ishikawa (causa y efecto/ espina de pescado)

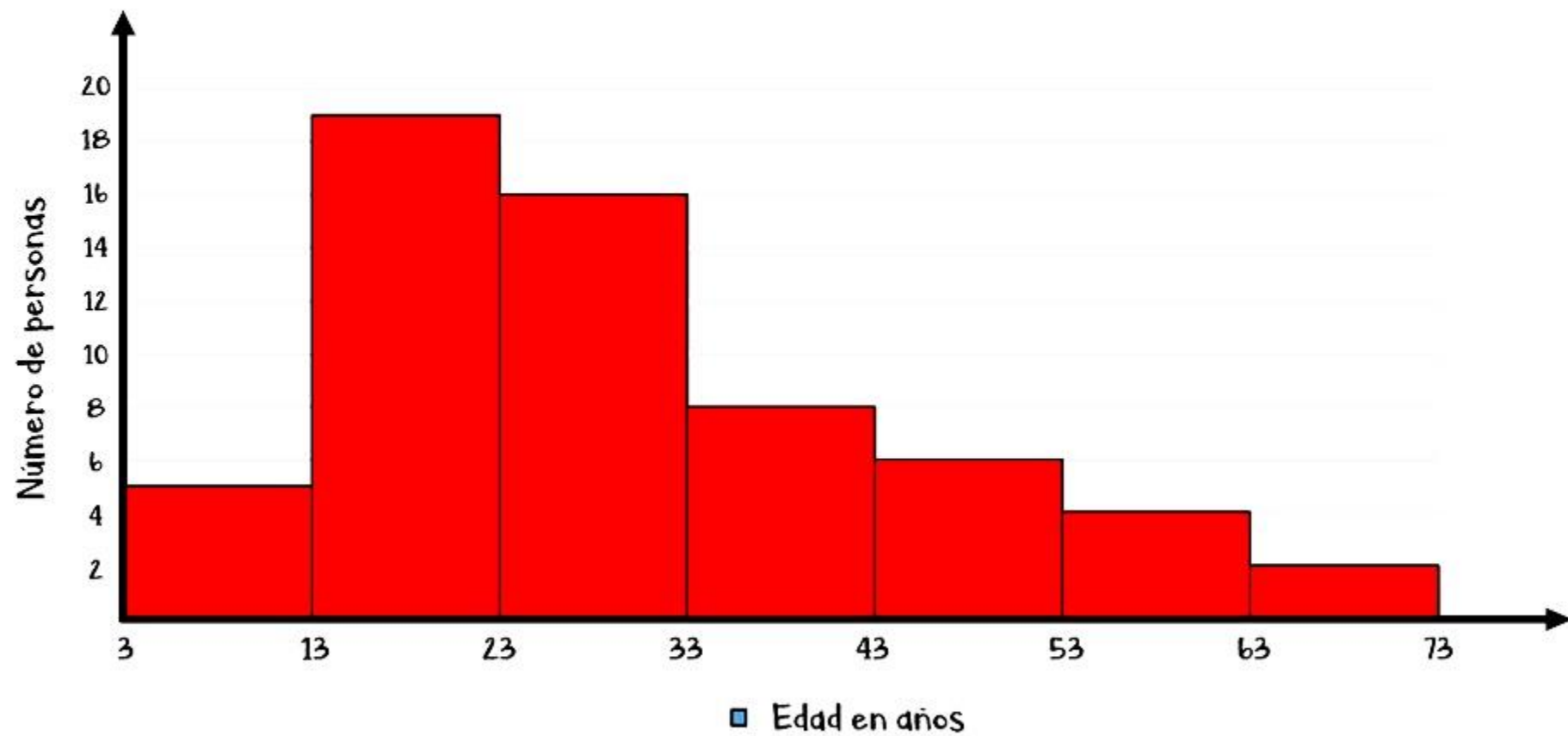
Es un método gráfico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente contribuyan a que exista. Relaciona el efecto con sus causas potenciales.



## Diagrama de Dispersión



# HISTOGRAMA



# Armand V. Feigenbaum (1922)



En 1956 introdujo por primera vez la frase “Control de calidad total”.

Su idea de la calidad es: un modelo de vida corporativa, un modo de administrar una organización. Control total de calidad es un concepto que abarca toda organización e involucra la puesta en práctica de actividades orientadas hacia el cliente.

**Filosofía:** Su filosofía se resume en sus tres pasos hacia la calidad:

**Liderazgo de calidad:** La administración debe basarse en una buena planeación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.

**Tecnología de calidad moderna:** Los problemas de calidad no pueden ser atendidos sólo por el departamento de calidad. No se requiere fomentar una integración de todos los que participan en el proceso para que evalúen e implementen nuevas técnicas para satisfacer a los clientes.

**Compromiso organizacional:** debe de llevarse a cabo una capacitación y de una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso. Esto acompañado de una integración de la calidad en la planeación de la empresa.

# Referencias Bibliográficas

**Artículo (2012).** Los maestros de la calidad. 18/01/2022, de Blog Spot Sitio web: <http://maestrosdelacalidadmc105611.blogspot.com/p/maestros-y-sus-aportes.html>

**Artículo (SD).** Los Grandes Autores de la Calidad. 18/01/2022, de Word press Sitio web: <https://caridadenlaverdad.wordpress.com/2015/02/25/los-grandes-autores-de-la-calidad/>

**Flores, I. (2014).** Padres de la calidad. 18/01/2022, de Slideshare Sitio web: <https://es.slideshare.net/ysacrisfz/padres-de-la-calidad-apornificativostes-ms-sig>

**Montano, J. (SD).** Los 8 Gurús de la Calidad y sus Aportes Más Relevantes. 18/01/2022, de Lifeder Sitio web: <https://www.lifeder.com/gurus-calidad-aportes/>