



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

LORENA DEL ROCIO MANZANO HERNANDEZ

DOCTORADO EN ADMINISTRACION

DOCTORADO EN EDUCACION

ESPECIALIDAD EN SALUD PUBLICA

ESTUDIANTE DEL POS DOCTORADO EN

INVESTIGACION

DOCTORADO EN ADMINISTRACION

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

**FEINGEMBAUM Y EL CONCEPTO DE LA
CALIDAD TOTAL**



Armand Vallin Feigenbaum.

6 de abril de 1922 - 13 de noviembre de 2014

Bibliografía.

Fue un empresario estadounidense y experto en control de calidad.

Creó el concepto del Control Total de la Calidad, luego conocido como Administración de Calidad Total.

En 1958 se convirtió en gerente de operaciones de manufactura y control de calidad de la compañía General Electric en Nueva York, puesto que ocuparía durante diez años.

Después de obtener su doctorado, Feigenbaum se dedicó a escribir su obra más importante: Total Quality Control ([Control de la Calidad Total](#)), e la que definió el concepto de **Calidad como responsabilidad de toda la organización.**

En 1968, fundó la compañía General Systems en Pittsfield, Massachusetts, donde desempeñó la función de presidente y director ejecutivo. También fue Miembro Honorario de la Academia Internacional de Calidad (IAQ).



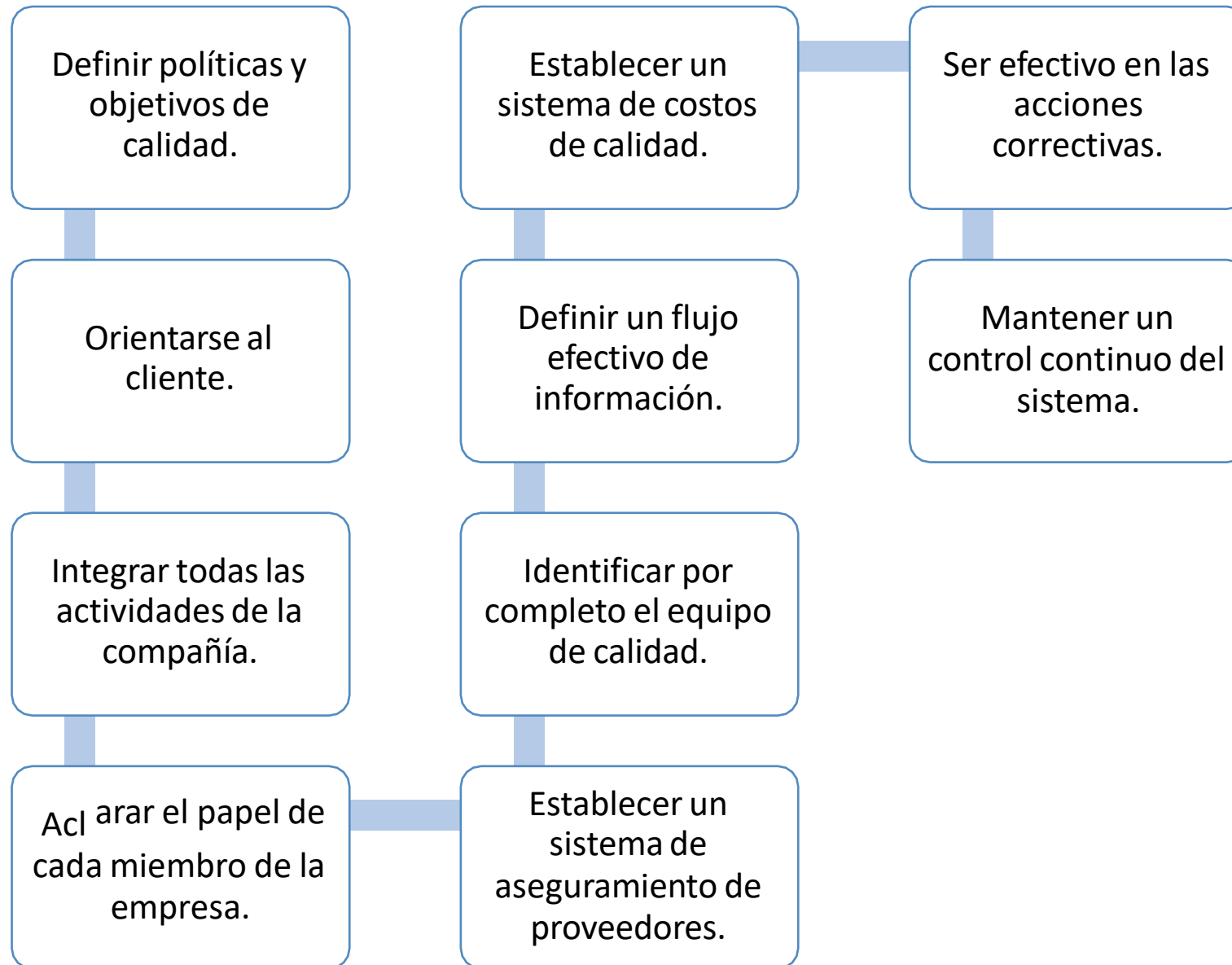
Como define la calidad.

“Un sistema efectivo para la integración de los esfuerzos de desarrollo, mantenimiento y mejoramiento que los diferentes grupos de una organización realizan para poder proporcionar un producto o servicio en los niveles más económicos para la satisfacción de las necesidades del usuario.”

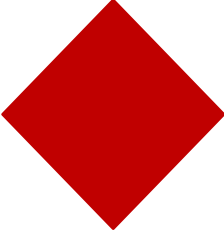
Aportaciones principales y en que consisten

La alta administración es responsable de la efectividad de todo el sistema de calidad, aunque todos los departamentos intervengan en ella, de acuerdo con la participación que tengan en el proceso.

PROPONE LOS SIGUIENTES PRINCIPIOS FUNDAMENTALES ACERCA DE LA CALIDAD:

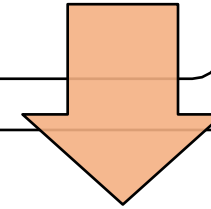


Alguna de sus publicaciones.

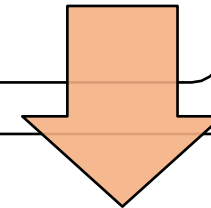


Principios que sustentan su filosofía:

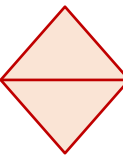
Liderazgo de calidad: la administración debe basarse en una buena planeación, manteniendo un esfuerzo constante hacia la calidad.



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.



Cuatro elementos Según su filosofía:

La calidad tiene que ser planeada completamente con base en un enfoque orientado hacia la excelencia en lugar del enfoque tradicional orientado hacia la falla.

Todos los miembros de la organización son responsables de la calidad de los productos o servicios.

La calidad total requiere del compromiso de la organización de proporcionar motivación continua y actividades de capacitación.

El Control Total de Calidad se define como un sistema afectivo para integrar los esfuerzos del desarrollo, mantenimiento y mejoramiento de la calidad de los diversos grupos de la organización a fin de comercializar, diseñar, producir y ofrecer servicios económicos que satisfagan completamente al cliente.

Tres Pasos hacia la Calidad

Liderazgo en Calidad. Lograr excelencia en calidad significa mantener una focalización constante en la conservación de la calidad. Este estilo de enfoque continuo es muy exigente con la dirección



Técnicas de calidad modernas. Integrar en el proceso el personal de oficina, así como a los ingenieros y a los operarios de planta. La meta debería ser una *performance* libre de fallas o defectos. Las nuevas técnicas deben ser evaluadas e implementadas según resulte adecuado. “Lo que hoy puede ser para el consumidor un nivel aceptable de calidad mañana puede no serlo”.



Compromiso de la organización. La motivación permanente es más que necesaria. La capacitación que está específicamente relacionada con la tarea es de capital importancia. Hay que considerar a la calidad como un elemento estratégico de planificación empresarial.

Los Cuatro Pecados Capitales.

1. **Calidad de invernadero.** La calidad llama la atención de los altos niveles directivos a la manera de una “exhibición de fuegos artificiales”. Estos programas se dejan de lado cuando es necesario aumentar la producción, u otra novedad despierta el interés de la dirección.



2. **Actitud anhelante.** El gobierno nacional no puede agitar la varita mágica y desplazar a las importaciones; tampoco debería involucrarse en una actividad proteccionista. Esta complacencia más tarde resultará costosa.

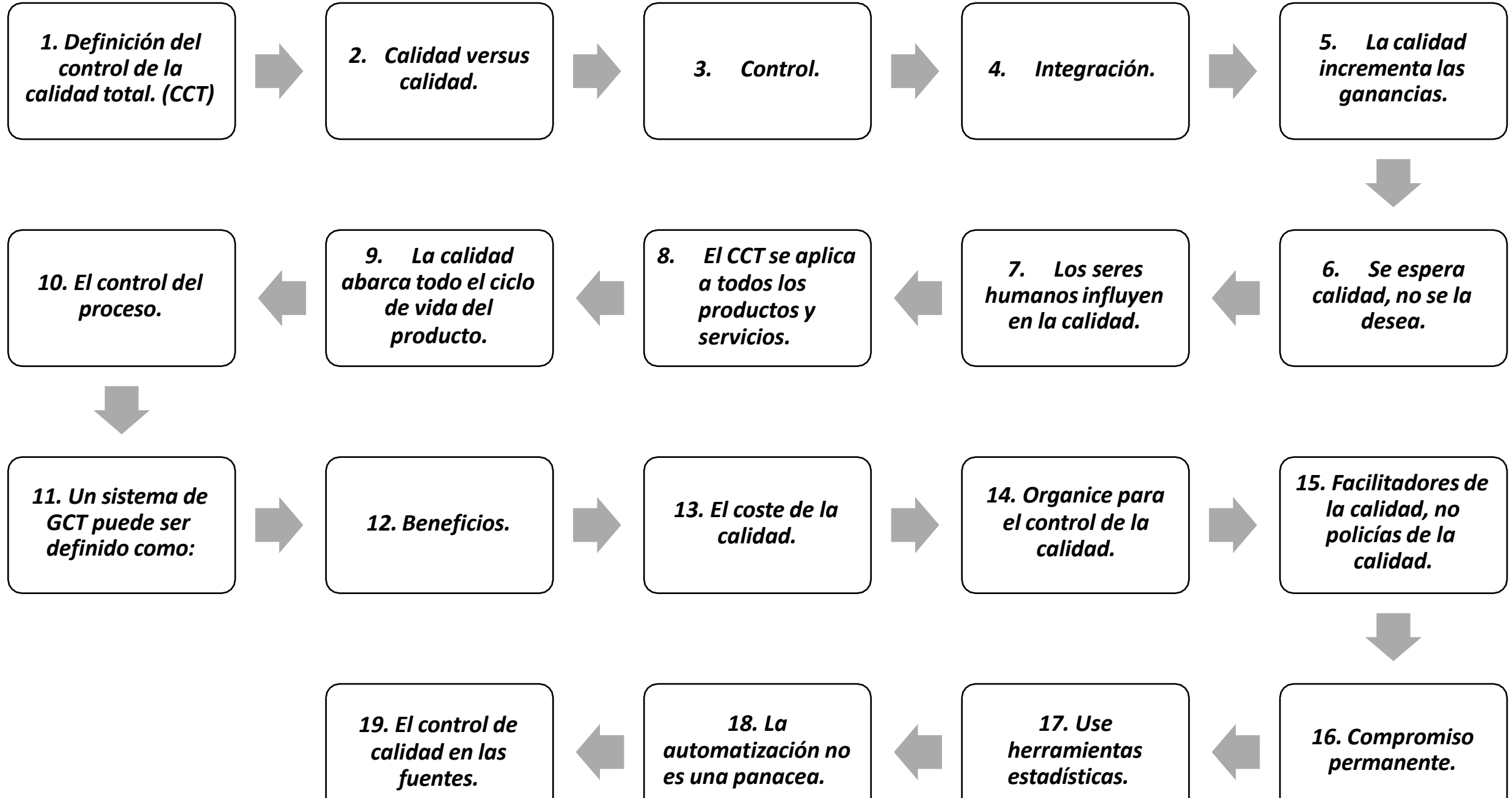


3. **La producción en el exterior.** Una ventaja competitiva no se puede obtener si es otro el que pelea nuestra “guerra por la calidad”. Una prueba de ello es lo que ha ocurrido con las industrias automotriz, de los televisores, el audio y los productos electrónicos norteamericanos.



4. **Confinar la calidad a la fábrica.** El mejoramiento de la calidad corresponde a todos en cada sector de la compañía.

19 Pautas para el mejoramiento de la Calidad.





Armand
Feigenbaum

**“EL CONTROL DE
CALIDAD LO ES
TODO”**

Bibliografías:

- <https://gutimarsoluciones.wordpress.com/2012/03/19/resena-de-armand-v-feigenbaum/>
- <http://maestrosdelacalidadrc100312.blogspot.mx/2012/09/maestros-de-la-calidad-armand.html>
- <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.mx/p/armand-feigenbaum.html>
- <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.mx/>
- <http://maestrosdelacalidadac103611.blogspot.mx/p/joseph-moses-juran.html>