



Phil" Crosby

PHILIP BAYARD "PHIL" CROSBY,
wheeling, 1926—winter park 2001 norteamericano,
autor que contribuyó a la teoría gerencial y a las
prácticas de la gestión de la calidad

- ❖ El desarrolla una cultura de calidad en la organización.
- ❖ Consultor en calidad en Estados Unidos, se ha distinguido por ser un excelente vendedor de los conceptos de calidad total en las empresas.

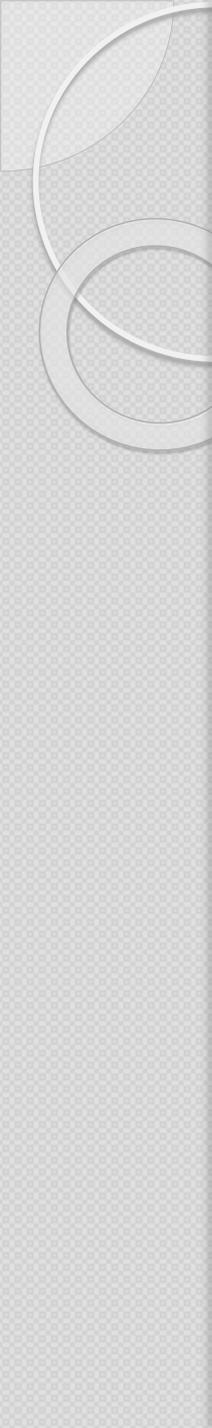


- ❖ Presidente de su propia empresa de consultoría y del Colegio de Calidad en Winter Park, Florida, se inició como inspector de calidad.
- ❖ Trabajó con la compañía telefónica ITT (International Telephone and Telegraph Corp.) como Director de Calidad y Vicepresidente.
- ❖ Como responsable de la calidad de todas las dependencias de la compañía en todo el mundo.

1979 LA CALIDAD ES GRATIS

- ❖ libro, en el cual concibe el gasto para asegurar la calidad de un producto, como la inversión de mayor rentabilidad que una compañía puede hacer, de tal forma que la calidad se paga sola con sus beneficios.

De aquí su afirmación de que “la calidad no cuesta, es gratis”.



dice que “*hacer las cosas bien la primera vez*” no añade costo al producto o al servicio; pero, si se hacen mal, hay que corregirlas posteriormente, y esto sí representa costos extra para el productor y el cliente.

- Sostiene que la calidad no es sólo responsabilidad del departamento de calidad o del de producción, sino de todos los empleados de la organización.

La calidad empieza con la gente, no con las cosas

Crosby :Calidad sin lágrimas

- ❖ en el cual explica cómo el involucramiento de toda la organización en el proceso de la calidad se resume en trabajo en equipo.
- ❖ De tal forma, los problemas de calidad de un área específica se convierten en problemas de toda la organización
- ❖ la calidad sólo podrá alcanzarse si la administración de la organización se decide a emprender acciones deliberadas para este fin, ya que los problemas de calidad normalmente
- ❖ relacionan con decisiones y acciones que son responsabilidad de los administradores, no de los trabajadores



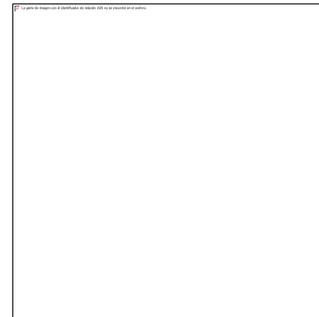
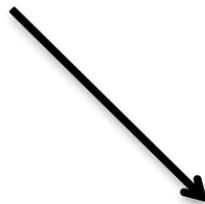
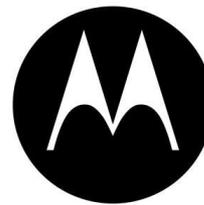
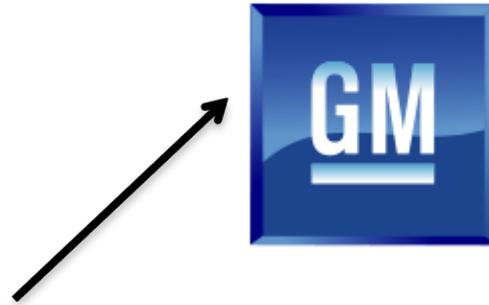
La carrera de Philip Crosby comenzó en una planta de fabricación en línea donde decidió que su meta sería enseñar administración en la cual previniendo problemas sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos.

Para Crosby, la calidad es la nueva forma de administrar en las empresas:

“Administración por calidad”

La calidad es la principal responsabilidad de los directivos y de todos los empleados de la organización, desde el más alto hasta el más bajo nivel.

PCA enseñó a la gerencia cómo establecer una cultura preventiva para lograr realizar las cosas bien y a la primera.



ADMINISTRACION DE CALIDAD

Crosby propone 3 pilares que debe incluir un programa corporativo de la calidad, los cuales son:

Participación y actitud de la administración.” La administración debe comenzar tomando la actitud que desea implementar en la organización

Administración profesional de la calidad. ” Deberá capacitarse a todos los integrantes de la organización, de esta manera todos hablaran el mismo idioma y pueden entender de la misma manera cada programa de calidad.

3. Programas originales.”

LAS C DE CROSBY

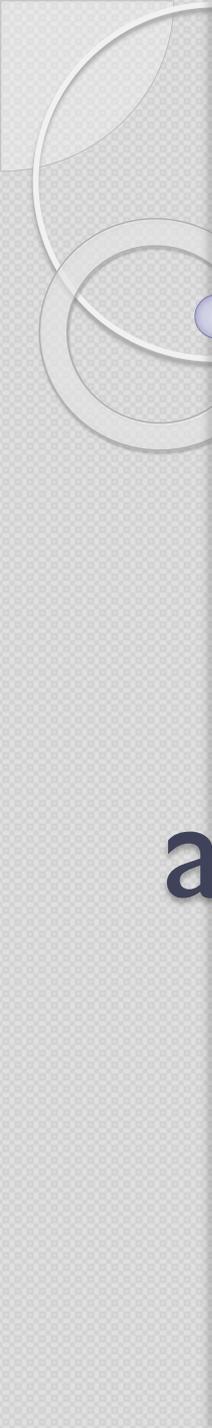
Comprensión

Competencia

Compromiso

Corrección

Continuidad



14 pasos de la administración de la calidad

14 pasos de Crosby,

- 1. Compromiso en la dirección.

- Cambio corporativo (Director Ge
- La calidad es gratis



- 2. Equipos de mejoramiento de la calidad.

- Rectificar acciones entre defectos y errores
- Proporcionar medidas



- 3. Medición de la calidad.
 - Medidores concretos

- 4. Evaluación del costo de la calidad.
 - Estimar el costo de la calidad

- 5. Concientización de la calidad.
 - Conciencia total de la calidad

- 6. Equipos de acción correctiva.
 - Enfrentar y resolver
- 7. Comités de acción.
 - Cero defectos
 - Realizar bien las cosas y a la primera
- 8. Capacitación.
 - Mejoramiento
- 9. Día cero defecto.
 - Noción del cambio y puede lograrse
- 10. Establecimiento de metas.
 - Acciones



- **1. Eliminación de la causa de error.**

- Búsqueda continua

- **2. Reconocimiento.**

- **3. Consejo de calidad.**

- Experiencias

- **4. Repetir el proceso de mejoramiento de calidad**



“Realizaremos trabajo libre de defectos para nuestros clientes y asociados.

Entenderemos plenamente los requisitos de nuestros trabajos y los sistemas que nos apoyan. En todo momento nos ceñiremos a esos requisitos.”.

