

Nombre de la alumna: Teresa Maldonado Córdoba

Nombre del Profesor: Dra. Lorena del Roció Manzano Hernández

Actividad: Cuadro Sinóptico

Materia: Administración de la Calidad

3er. Cuatrimestre



ORIGEN Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

◆ Armand Vallin Fergenbaum

“La calidad es una determinación del cliente “

❖ Teoría de la Calidad Total

Define el concepto de calidad como responsabilidad de toda la organización para satisfacción y aprobación de calidad por el cliente.

- Fundador del movimiento de la calidad total.
- Escribió su obra: Total Quality Control .
- “el control de calidad lo es todo”

□ APORTACIONES

▪ Principios Fundamentales

- Definir políticas y objetivos de calidad
- Orientarse al cliente
- Integrar todas las actividades de la compañía
- Aclarar el papel de cada miembro de la empresa.
- Establecer un sistema de aseguramiento de proveedores
- Identificar por completo el equipo de calidad
- Definir un flujo de información
- Establecer un sistema de costos de calidad ser efectivo en las acciones correctas
- Mantener un control del sistema.

▪ Pasos hacia la calidad

- Liderazgo de calidad
- Tecnología de la calidad moderna
- Compromiso Organizacional

▪ Pautas para el mejoramiento de la calidad

1. Definición del control de calidad
2. Calidad versus calidad
3. Control
4. Integración
5. La calidad incrementa las ganancias
6. Se espera calidad, no se la desea
7. Los seres humanos influyen en la calidad
8. El CCT se aplica a todos los productos y servicios
9. La calidad abarca todo el ciclo de vida del producto
10. El control del proceso
11. Un sistema de GCT puede ser definido como:
12. Beneficios
13. El coste de la calidad
14. Organice para el control de la calidad
15. Facilitadores de la calidad, no policías de la calidad
16. Compromiso permanente
17. Use de herramientas estadísticas
18. La automatización no es una panacea
19. El control de la calidad en las fuentes

▪ Elementos de la calidad

- Calidad planteada correctamente
- Participación de todos los miembros de la organización
- La calidad total requiere compromiso de la organización
- El control total de la calidad se define como un sistema efectivo para integrar los esfuerzos.

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

Philip Bayard Crosby

“La Calidad es Gratis “

❖ Teoría Mejora Continua

- Para Crosby la calidad es la nueva forma de administrar en las empresas .
- “hacer bien las cosas y a la primera “

Sostiene que la calidad no es solo responsabilidad del departamento de calidad o del de producción, si no de todos los empleados de la organización.

□ APORTACIONES

▪ Pilares

- Participación y actitud de la administración
- Administración profesional de la calidad
- Programas originales

▪ Pasos de Crosby

1. Compromiso en la dirección
2. Equipos de mejoramiento de la calidad
3. Medición de la calidad
4. Evaluación del costo de calidad
5. Concientización de la calidad
6. Equipos de acción correctiva
7. Comités de acción
8. Capacitación
- 9.-Día cero defecto
10. Establecimiento de metas
11. Eliminación de la causa de error
12. Reconocimiento
13. Consejo de la calidad
14. Repetir el proceso de mejoramiento de calidad.

▪ Las C de Crosby

- Comprensión
- Competencia
- Compromiso
- Corrección
- Continuidad

William Edwards Deming

“Actuar incluye asegurar la mejora“

❖ El Ciclo de Deming o círculo PDCA

Estrategia de mejora continua de la calidad.

▪ Basada en conceptos ideados por:

Walter A. Shewhart
Espiral de Mejora continua

▪ Siglas PDCA Acrónimo

▪ PLAN — PLANIFICAR

Establecer procesos para la obtención de resultados

▪ DO — HACER

Ejecutar el plan estratégico

▪ CHECK — VERIFICAR

Análisis de datos, monitorizar.

▪ ACT — ACTUAR

Toma de decisiones , retroalimentación, mejorar en la planificación.

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

Joseph Moses Juran

“La calidad no se da por casualidad, debe ser planteada.”

❖ Teoría Trilogía de la Calidad Total

- Padre de la Gestión de la calidad.
- Promueve la delegación del control a los más bajos niveles posibles de la organización.
- Capacitación de los trabajadores .

❑ APORTACIONES

- Calidad es la adecuación al uso aceptación que se extiende para el cliente externo como interno.
- **Circuito de retroalimentación**
 - Evaluar la performance real
 - Compararla con la meta
 - Tomar medidas sobre la diferencia
- **Su definición de calidad** { Determinada por el usuario no por el vendedor
- **Concepto de auto control y secuencia universal de mejoramiento**
- **Trilogía de la Calidad**
 - Planeación
 - Control
 - Mejora

Kaoru Ishikawa

“Modalidad Japonesa“

❖ Teoría Control de la Calidad

- **CONTROL DE CALIDAD**
Desarrollar, diseñar elaborar, mantener un producto de calidad que sea más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor .

▪ Principios Básicos

- la calidad empieza con la educación y termina con la educación
- El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades del cliente
- Elimine la causa de raíz y no los síntomas
- El control de la calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones.
- Ponga la calidad en primer termino y dirija su vista hacia las utilidades a largo plazo.
- La mercadotecnia es la salida y la entrada de la calidad
- 95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis .

- **Se apoya en el control de aseguramiento de la calidad**
- **La calidad total como nueva filosofía de la administración**
- **El control de la calidad es responsabilidad de todas las personas de todas las áreas de la empresa.**

▪ **DIAGRAMA DE ISHIKAWA**

▪ **Métodos para la construcción de un diagrama causa y efecto**

Método grafico que refleja la relación entre una característica de calidad y los factores que posiblemente contribuyan a que exista.

- ❑ Método del Flujo de proceso
- ❑ Método de 6M o Análisis de dispersión
- ❑ Método de estratificación

▪ **Círculos Calidad**

de

- ❑ Se aplican las 7 herramientas de Ishikawa.

- Diagrama de Pareto
- Diagramas causa y efecto
- Histogramas
- Hojas de control
- Diagramas de dispersión
- Flujo gramas
- Graficas de control.