

Nombre del profesor: Dra. Lorena del Rocío
Manzano Hernández

Nombre del alumno: Enrique Montejo Pérez

Materia: Administración de la Calidad

Cuadro Sinóptico

«Origen y Desarrollo de la Calidad»

Villahermosa, Tabasco 03 de Julio 2021

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

PHILIP BAYARD CROSBY

Teoría:
Mejora Continua

Define a la calidad como: conformidad con los requerimientos. Es preciso definir la calidad para poder administrarla

Conocido por sus cuatro principios absolutos de la calidad

Enseño a la gerencia como como establecer una cultura preventiva para lograr realizar las cosas bien y a la primera

- Los tres pilares :
 - Participación y actitud de la administración
 - Administración profesional de la calidad
 - Programas originales

- Las C de Crosby:
 - Comprensión
 - Competencia
 - Compromiso
 - Corrección
 - continuidad

- Los 14 pasos de Crosby:
 - ✓ Compromiso en la dirección
 - ✓ Equipos de mejoramiento de la calidad
 - ✓ Mención de la calidad
 - ✓ Evaluación del costo de la calidad
 - ✓ Concientización de la calidad
 - ✓ Equipos de acción correctiva
 - ✓ Comités de acción
 - ✓ Capacitación
 - ✓ Día cero defecto
 - ✓ Establecimiento de metas
 - ✓ Eliminación de la causa de error
 - ✓ Reconocimiento
 - ✓ Concejo de calidad
 - ✓ Repetir el proceso

WILLIAM EDWARDS DEMING

Teoría:
Del Círculo PDCA

Define a la calidad como: multidimensional y debe definirse en términos de la satisfacción del cliente, hay diferentes grados de calidad, dependiendo del cliente

Las siglas PDCA son el acrónimo de Plan, Do, Check, Act.

- Planificar
 - Establecer las actividades del proceso, necesarias para obtener el resultado esperado.
- Hacer
 - Ejecutar plan estratégico: organizar, dirigir, asignar recursos y supervisar la ejecución para acceder al nuevo plan
- Verificar
 - Pasado un periodo, volver a recopilar datos de control y analizarlos
 - Monitorizar la implementación y evaluar el plan de ejecución documentando las conclusiones
- Actuar
 - ✓ Si se han detectado errores parciales (realizar)
 - ✓ Si no se han detectado errores relevantes (aplicar)
 - ✓ Si se han detectado errores insalvables (abandonar)
 - ✓ Ofrecer una Retro-alimentación y/o mejora en la Planeación

Identificar a los clientes, determinar sus necesidades y expectativas, desarrollar las características de servicio, diseñar los procesos, trasladar el plan de nivel operativo

Aplicar lo planeado, hacer cambios, recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios

Evaluar los resultados obtenidos, comparar los resultados con los objetivos planeados

Toma de decisiones sobre los cambios, estandarizar los cambios, formar y entrenar, vigilar el proceso, repetir el ciclo

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

ARMAND VALLIN FEIGENBAUM

Teoría:
Calidad Total

La calidad debe definirse en términos de la satisfacción del cliente. Debido a las necesidades cambiantes, la calidad es multidimensional y dinámica

Los principios fundamentales de la calidad

- *Definir un flujo efectivo de información
- *Identificar por completo el equipo de calidad
- *Establecer un sistema de aseguramiento de proveedores
- *Ser efectivo en las acciones correctivas
- *Mantener un control continuo del sistema

- *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 costos de calidad

Los 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 solo por el departamento de calidad

Compromiso organizacional

❖ Debe llevarse a cabo una capacitación y de una motivación constante para toda la fuerza laboral que participan en la organización dentro del proceso

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 etc.

19 Pautas para el mejoramiento de la calidad

1. Definición del control de la calidad total
2. Calidad v 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 herramientas estadísticas
18. La automatización no es una panacea
19. El control de calidad en las fuentes

ORIGEN Y DESARROLLO DE LA CALIDAD

JOSEPH MOSES JURAN

Teoría:
Trilogía de la
Calidad Total

Define a la calidad como: la adecuación al uso aceptación que se extiende para el cliente externo como interno

■ Propuestas para el control de calidad

- Evaluar la performance real
- Compararla con la meta
- Tomar medidas sobre la diferencia

■ Principales aportaciones

- ❖ Su definición a la calidad como adecuación al uso
 - ✓ Calidad de diseño
 - ✓ Calidad de conformancia
 - ✓ Disponibilidad
 - ✓ Servicio en campo
- ❖ Su trilogía de la calidad consiste en la planeación el control y la mejora de la calidad
 - Planificación
 - Control
 - Mejora
- ❖ El concepto de autocontrol y la secuencia universal de mejoramiento

■ Propuestas para la planificación de la calidad

- Las metas ampliadas derivan del benchmarking
- Las metas se despliegan a los niveles de acción
- La capacitación se lleva a cabo a todos los niveles
- La medición se efectúa en cada área
- Los directivos analizar regularmente los progresos con respecto de las metas
- Se reconoce la performance superior
- Se replantea el sistema de recompensas

KAORU ISHIKAWA

Teoría:
Control de
Calidad

Define a la calidad como: como el hecho de desarrollar, diseñar, elaborar, y mantener un producto de calidad que sea el mas económico, el mas útil y siempre satisfactorio para el consumidor

■ Principios básicos de la calidad

- La calidad empieza con la educación y termina con la educación
- El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes
- Elimine la causa raíz y no los síntomas
- El control de 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 entrada y salida de la calidad
- 95 % de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis

■ Diagrama de Ishikawa, causa y efecto o espina de pescado

- Método del flujo de procesos
 - La línea principal del diagrama sigue la secuencia normal de proceso en la que se da el problema analizado
- Método de 6M o análisis de dispersión
 - Métodos de trabajo
 - Mano de obra
 - Materiales
 - Maquinaria
 - Mediación
 - Medio ambiente
- Método de estratificación
 - En este método de construcción es ir directamente a las causas potenciales de un problema

■ Círculos de calidad y sus metas

- Que la empresa se desarrolle y mejore
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres
- Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial