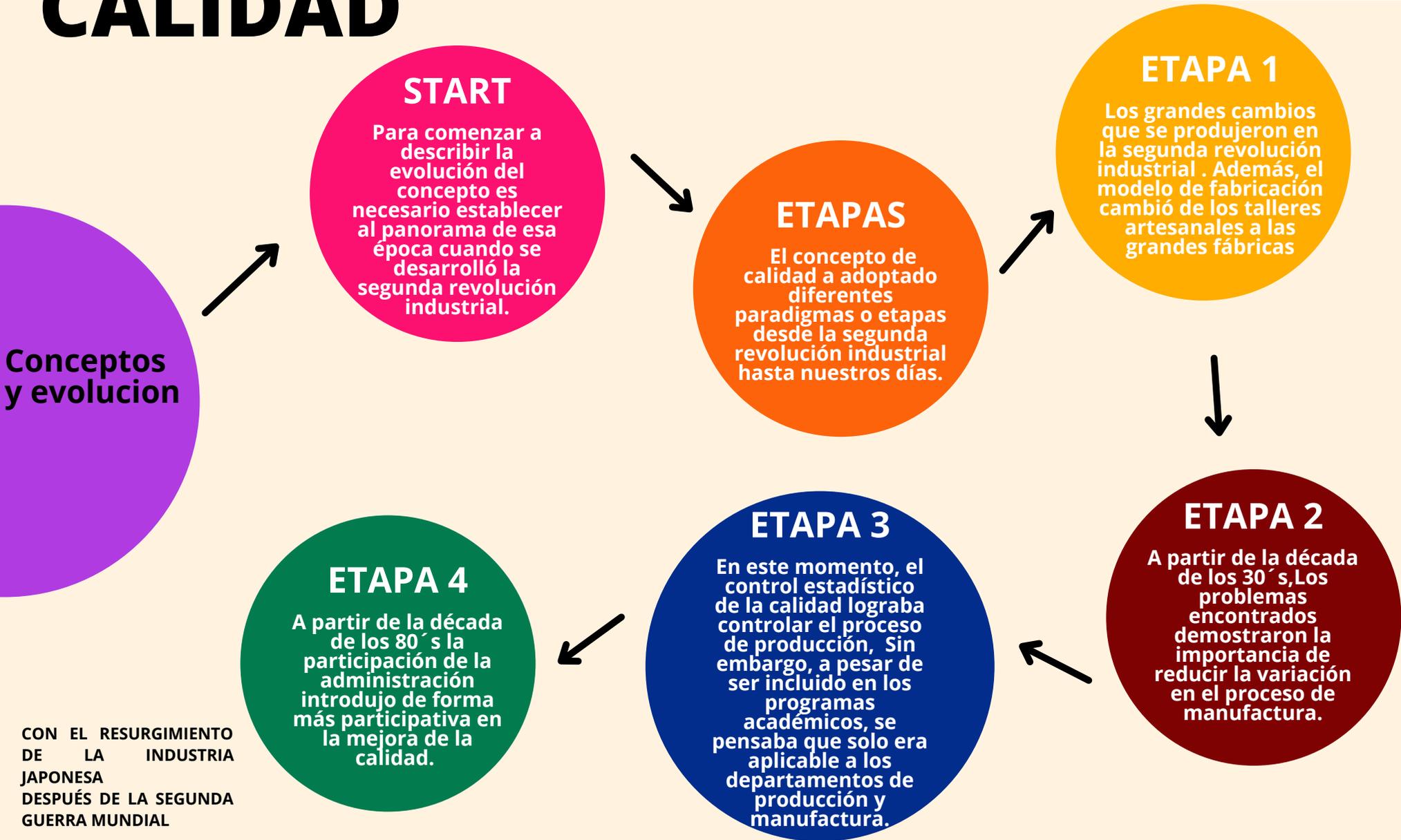


# INTRODUCCION A LA CALIDAD





# CALIDAD



¿QUE ES?

Idea secundaria

es el resultado de un control de todo individuo y de cada decisión que conforma la empresa

Desde este punto de vista se pueden identificar dos tipos de clientes, los clientes internos y externos.



Kaoru Ishikawa, señala que la calidad constituye una función integral de toda la organización

¿Quiénes son los clientes?

generalmente quiere decir aquellos que compran de nosotros, pero vamos más allá

Filosofías de la calidad



1.1 PROFESIONALISMO

1.2 SOCIEDAD VERTICAL

1.3 SINDICATOS



1.4 METODO TAYLOR

1.1 el Japón hace escaso hincapié en el profesionalismo. el sistema no crea profesionales de la más alta competencia, pero el profesionalismo es un legado del antiguo sistema de los gremios

1.3 Los sindicatos en Japón abarcan casi toda la empresa, En las industrias japonesas los trabajadores hábiles reciben capacitación en diversas especialidades y se forman empleados multifuncionales

1.2 En la organización comercial japonesa, las divisiones que participan directamente en las actividades comerciales, SON FUERTES, pero las divisiones administrativas como las de control de calidad, son débiles.



1.4 El método Taylor no reconoce las capacidades ocultas de los empleados, hace caso omiso del factor humano y trata a los empleados como maquinas en tales condiciones no es posible esperar productos confiables y de buena calidad.



## CULTURA ORIENTAL

### 1.5 ELITISMO

Los japoneses dueños de empresas no contrataban a los egresados de la universidad de Ikarta, ya que estos pretendían convertirse en gerentes de inmediato, por lo mismo preferían contratar a los egresados de escuelas técnicas y capacitarlos

### 1.6 PAGOS

Últimamente el Japón está introduciendo el elemento del mérito en su sistema de pagos con el argumento de que el dinero según los méritos.  
hace que la gente trabaje.

### ÍNDICE DE ROTACIÓN DE EMPLEADOS, DESPIDOS Y EL EMPLEO VITALICIO

La modalidad de contratación en el Japón es familiar, y en muchos casos vitalicios, si la fábrica es bien manejada, los empleados rara vez se van a otra.

### 1.9 EDUCACION

En el pueblo japonés se impartían las tres materias básicas: escritura, lectura y aritmética. En el caso del Japón, la educación es obligatoria hasta el noveno grado, pero el número de niños que pasan de escuela media a escuela secundaria y de secundaria a universidad, es muy alto

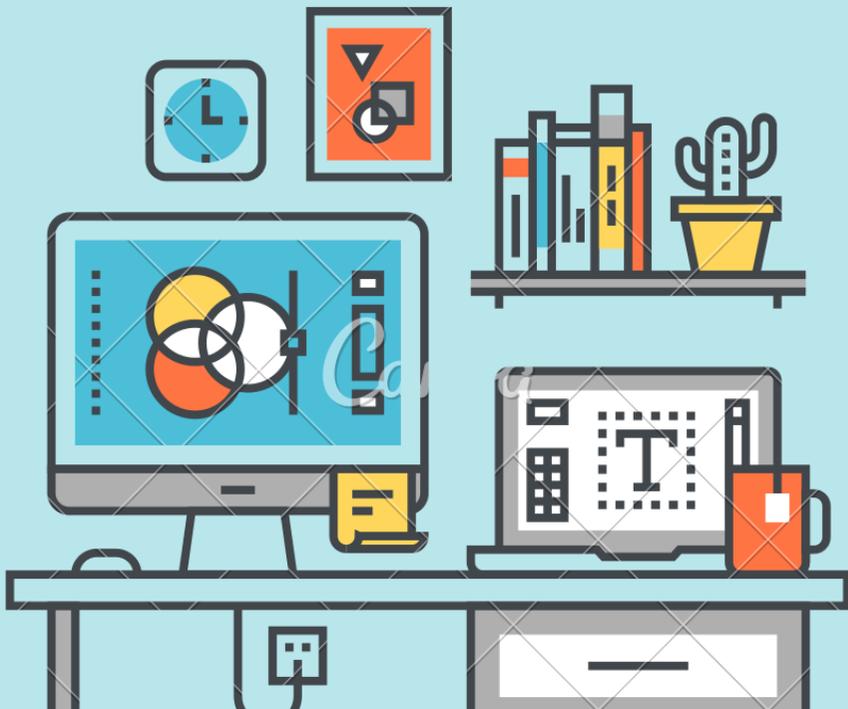
### 1.9 NACIONES HOMOGÉNEAS

El Japón es una nación que tiene una sola raza y un solo idioma, y con una población de más de 100 millones, puede tener un buen mercado nacional, en su producción industrial cuenta con diversas ventajas sobre otras naciones.

### 1.8 ESCRITURA

Los caracteres chinos empleados en la escritura kanji constituyen el sistema de escritura más difícil del mundo.  
Las naciones con escritura kanji, tiene que esforzarse más, es por eso que los pueblos del Japón, corea del sur, Taiwán y la china de muestran un gran interés por la educación.

# Filosofía Occidental



*En los E.U.A. y en el occidente se hace mucho hincapié en el profesionalismo ven la especialización. Por lo tanto, los asuntos de control de calidad llegan a convertirse en campo exclusivo de los especialistas.*

En los E.U.A. y Europa los sindicatos laborales tienen una organización funcional. Por otra parte, el método Taylor sigue empleándose en los E.U. y Europa. Este método sugiere que los especialistas e ingenieros formulen normas técnicas y laborales y que los trabajadores se limiten a seguir las ordenes y las normas que se les han fijado. En los países occidentales persiste un viejo estilo de capitalismo, en que un puñado de capitalistas son dueños de cada empresa como sus accionistas mayoritarios y en estos casos los dueños pueden manejar la empresa directamente.

## Control

- La revisión de todos los productos resulta inviable en las nuevas fábricas en serie.

## ETAPAS

**1. Se evalúa el comportamiento real.**

**2. Comparamos el comportamiento real con los objetivos.**

Defectos

Rigidez

Carácter mecánico.  
No es preventivo.

# Filosofía Occidental



## Aseguramiento de la calidad

*Es un sistema que pone énfasis en los productos desde su diseño hasta el momento de enviarle al cliente y concentra sus esfuerzos en la definición de procesos y actividades que permitan la obtención de productos conforme a las especificaciones del producto.*

### Ventajas

**Prevención de errores.**

**Control Total de la calidad.**

**Énfasis en el diseño de los productos.**

**Compromiso de los trabajadores.**

## CALIDAD TOTAL

Su origen es en Japón y sus precursores es Deming y Juran, y la empresa se ve como una cadena suministrador cliente.

Es un eficaz sistema para integrar el desarrollo de la calidad, su mantenimiento y los esfuerzos de los diferentes integrantes de la organización