



Mi Universidad

Súper nota

Nombre del Alumno: Leticia Mayo López

Nombre del tema: personajes y épocas en el desarrollo de técnicas y filosofías de la calidad.

Parcial: primero

Nombre de la Materia: procesamiento de la información con hoja de cálculo.

Nombre del profesor: Aldo Irecta Nájera.

Nombre de la Licenciatura: Administración y Estrategias de Negocios

Cuatrimestre: Tercer Cuatrimestre

Fecha de entrega: 1/08/2023

Personajes y épocas en el desarrollo de técnicas y filosofías de la calidad.

El desarrollo de la calidad ha transitado por varias etapas, para llegar al actual desarrollo de la administración de calidad o sistema de gestión de calidad. En medio de dichas etapas se ha destacado el aporte de una serie de autores, especialmente en Japón y en Estados Unidos. Estos autores dieron el impulso decisivo para el inicio, el desarrollo y la consolidación de nuevos sistemas de administración.

Estos autores fueron considerados los maestros, los padres, los gurús, los iniciadores, atendiendo a que, con su pensamiento, sus enseñanzas y sus experiencias, han constituido un impulso impresionante y ejemplar en el desarrollo de la calidad.

En este artículo se los denomina pioneros, al considerar que en gran manera dieron el inicio a este sistema, a la par que acompañaron sus cambios y actualizaciones. Conocer a los grandes maestros creados de las diferentes filosofías y herramientas relacionadas es un camino para entender la calidad, y su desarrollo, así como el entorno en el que se desarrollan. Los profesionales seleccionados son: Deming, Juran, Ishikawa, Crosby, Feigenbaum.

Uno de los personajes que aportaron al concepto de calidad son los siguientes:

Walter Stewart (1891- 1967)

Sus principales aportaciones a la gestión de calidad fue la creación de los siguientes conceptos:

CEP o control estadístico de procesos. Minimiza las unidades defectuosas producidas, a partir de estudios estadísticos, a partir de disminuir el tiempo en que se produce el defecto y el que se identifica. Implica analizar sus causas, para que no se repita.

Desarrollo del PDCA (Plan, do, check, act) o ciclo de mejora continua, ideado por Stewart y desarrollado por Deming.

Armand v. Feigenbaum (1922- 2014)

Entre sus aportaciones a la calidad, destaca:

Calidad total. Implica a toda la organización en la calidad además del departamento de producción, incluidas las actividades de calidad orientadas a los consumidores. El control de la calidad total se orienta hacia la excelencia, antes que surjan defectos. Control de calidad 9M. Los 9 factores que afectan a la calidad: dinero, gestión, personas, mercados, motivación, materiales, maquinas, métodos y requisitos de producción y ensamblaje.

William Edwards Deming (1900- 1993)

William Deming desarrollo su teoría de los 14 puntos de Deming de gestión. Garantizan la calidad, la productividad y la competitividad, siempre orientando la calidad como filosofía de gestión. Los puntos son:

1. Crear constancia en la mejora de productos y servicios, con el objetivo de ser competitivo y mantenerse en el negocio, además proporcionar puestos de trabajo.
2. Adoptar una nueva filosofía de cooperación en la cual todos se benefician, y ponerla en práctica enseñándola a los empleados, clientes y proveedores.
3. Desistir de la dependencia en la inspección en masa para lograr calidad. En lugar de esto, mejorar el proceso e incluir calidad en el producto desde el comienzo.
4. Terminar con la práctica de comprar a los más bajos precios. En lugar de esto, minimizar el costo total en el largo plazo. Buscar tener un solo proveedor para cada ítem, basándose en una relación de largo plazo de lealtad y confianza.
5. Mejorar constantemente y por siempre los sistemas de producción, servicio y planificación de cualquier actividad. Esto va a mejorar la calidad y la productividad, bajando los costos constantemente.
6. Establecer entrenamiento dentro del trabajo (capacitación).
7. Establecer líderes, reconociendo sus diferentes habilidades, capacidades y aspiraciones. El objetivo del supervisor debería ser ayudar a la gente, máquinas y dispositivos a realizar su trabajo.
8. Eliminar el miedo y construir confianza, de esta manera todos podrán trabajar más eficientemente.
9. Borrar las barreras entre los departamentos. Abolir la competición y construir un sistema de cooperación basado en el mutuo beneficio que abarque toda la organización.
10. Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas pidiendo cero defectos o nuevos niveles de productividad. Estas exhortaciones solo crean relaciones de rivalidad. La principal causa de la baja calidad y la baja productividad reside en el sistema y este va más allá del poder de la fuerza de trabajo.
11. Eliminar cuotas numéricas y la gestión por objetivos.
12. Remover barreras para apreciar la mano de obra y los elementos que privan a la gente de la alegría en su trabajo. Esto incluye eliminar las evaluaciones anuales o el sistema de méritos que da rangos a la gente y crean competición y conflictos.
13. Instituir un programa vigoroso de educación y auto mejora.
14. Poner a todos en la compañía a trabajar para llevar a cabo la transformación. La transformación es trabajo de todos.

Joseph m. juran (1904- 2008) – diagrama de JMS y Pareto.

- ❖ Difusión del diagrama Pareto, aplicando el **principio de Pareto** a problemas de calidad (el 80% de un problema está causado por el 20% de las causas).
- ❖ **Trilogía de Juran**. Implica un enfoque de la gestión compuesto por tres procesos de gestión: la planificación, Control de calidad y la mejora de la calidad. En éste sentido, Juran propuso 10 medidas para la mejora de la calidad:
 - ❖ Crear conciencia de la necesidad y oportunidad de mejorar.
 - ❖ Establecer metas para la mejora.
 - ❖ Crear planes para lograr los objetivos.
 - ❖ Proporcionar capacitación.
 - ❖ Ejecutar proyectos para resolver problemas.
 - ❖ Informe sobre el progreso.
 - ❖ Dar un reconocimiento para el éxito.
 - ❖ Comunicar los resultados.
 - ❖ Llevar la cuenta.
 - ❖ Mantener el impulso de mejora.

Kaoru Ishikawa (1915- 1989)

Kaoru Ishikawa amplió conceptos de otros gurús de calidad, añadiendo otros significados. Además, introdujo conceptos como:

- Diagrama Ishikawa o diagrama de causa u efecto.
- Siete herramientas de Ishikawa para el control de la calidad.

Trata la calidad y la mejora continua como una filosofía de análisis y planificación fundamental para toda la compañía.

Philip b. Crosby (1926 – 2001)

1. Comprensión: Empieza al nivel directivo, con la identificación y comprensión total de los cuatro principios fundamentales de la administración para la calidad, y termina con la comprensión de todo el personal.

2. Compromiso de la organización, liderada por Dirección, establece un compromiso con la calidad y con sus cuatro principios fundamentales.
3. Competencia: Para lograr la competencia, se define un método o plan en la organización, que garantice que todos entiendan y tienen oportunidad de participar en la mejora de la calidad.
4. Comunicación: La organización debe contar con un plan de comunicación que ayude a documentar y difundir las historias de éxito.
5. Corrección: La corrección implica contar con un sistema formal que incluya los departamentos y empleados, porque ataquen los problemas de incumplimiento.
6. Continuidad: Para garantizar la continuidad, la calidad debe ser prioritaria entre los aspectos importantes del negocio.

Pirsig, Walter a. shewhart y genishi tagushi son considerados como los filósofos o “ gurúes” de la calidad.

Dice Edwards Deming (1988), probablemente considerado por todos el “ padre” de la calidad en una de sus últimas revisiones que hizo de este concepto: “ los problemas inherentes en tratar de definir la calidad de un producto, casi de cualquier producto, fueron establecidos por el maestro Walter shewhart.

La calidad es relativa y surge de la comparación con los mejores. La calidad que perdura es la que se logra gracias a los valores, organización y sistemas que la propicien y no es producto de circunstancias afortunadas o de esfuerzos aislados. La preocupación por la calidad de los productos se origina ya en la producción artesanal de la edad media.

[Google.com/ search?q=personajes+ épocas +desarrollo,](http://google.com/search?q=personajes+ épocas +desarrollo)

<https:// iso.cat-6 gurús- de-calidad>

Biografías y vidas. (s.f.) Recuperado el 3 de abril de 2009, de <http://www.biografiasyvidas.com/biografia/i/ishikawa.htm> Calidad y desarrollo organizacional a través de la certificación ISO 9000. (s.f.) Recuperado el 2 de abril de 2009

1.-¿Cuándo se produce el error #####?

Se puede aparecer en una celda cuando no se encuentra suficiente ancha para mostrar su contenido.

2.- ¿Cuándo se produce el error # ¡VALOR!?

Aparece en el momento cuando la escritura o formula hay algo incorrecto.

3.- ¿Cuándo se produce el error # ¡DIV/0!?

Aparece cuando saltamos en una celda, es decir, cuando un número se divide por cero.

4.- ¿Cuándo se produce el error # ¿NOMBRE?

Indica el error cuando la formula contiene una referencia a un nombre que no está definido en Excel, y aparece el error # ¿NOMBRE?

5.- ¿Cuándo se produce el error #N/A?

Suele aparecer cuando no se pueden encontrar los valores solicitados quiere decir no disponibles.

6.- ¿Cuándo se produce el error # ¡REF!?

Se produce cuando se eliminan alguna información de forma involuntaria y repercute alguna fórmula por eso marca error que no es válida.

7.- ¿Cuándo se produce el error # ¡NUM!?

Aparece cuando una fórmula o función contiene valores numéricos que no son válidos.

8.- ¿Cuándo se produce el error # ¡NULO!?

Significa error es cuando se utiliza un operador de referencia incorrecto o no se encuentra.

9.- ¿Cuál es el signo del operador lógico mayor que?

> Este operador se admite en todos los tipos numéricos entero y de punto flotante.

10.- ¿Cuál es el signo del operador lógico menor que?

<

11.- ¿Cuál es el signo del operador lógico diferente de?

==

12.- ¿Cuál es el signo del operador lógico igual a?

= =

13.- ¿Para qué sirve la función ALEATORIO?

Es la devolución de los número entero aleatorio entre los números que especifique.

14.- ¿Para qué sirve la función ALEATORIO.ENTRE?

Devuelve un nuevo número entero aleatorio cada vez que calcula la hoja de cálculo.

15.- ¿para qué sirve la función PAR?

Sirve para dividir la ventana grafica en forma de matriz para almacenar en cada celda un gráfico diferente.

16.- ¿Para qué sirve la función IMPAR?

Devuelve verdadero si número es impar o falso si número es par.

17.- ¿para qué sirve la función SUMA?

Sirve para sumar los valores individuales, referencias o rangos de celda o una combinación de las tres.

18.- ¿Para qué sirve la función SUMAR.SI?

Es una función matemáticas y trigonométrica se usa para sumar todos los números en un rango de celdas seleccionado.

19.- ¿Para qué sirve la función SUMAR.SI.CONJUNTO?

Permite sumar celdas que cumplen con múltiples criterios.

20.- ¿Para qué sirve la función SUMAPRODUCTO?

Sirve para calcular la suma de las multiplicaciones de las entradas correspondiente de dos matrices o intervalos del mismo tamaño.

21.- ¿Para qué sirve la función MMULT?

Se utiliza para calcular la matriz que resulta de la multiplicación de dos matrices que especifica como arreglos o rangos.