

# PIONEROS DEL ENFOQUE DE CALIDAD.

Tuvo como origen las necesidades de organismo Industriales para mejorar la calidad, la productividad Y el costo de sus productos con el fin de ser competitivos En el mercado.

Peter Drucker

Según Drucker, la sociedad actual tiene nuevas clases sociales, tal afirmación la fundamenta en que el capitalismo como realidad social dominante esta desaparecido lo mismo que el marxismo como ideología social dominante.

Afirma Drucker que, de acuerdo con su teoría, el conocimiento pasa tres etapas:  
1. Hacer 2. Producir 3. Crear

William Edwards Deming

El doctor quien desarrollo las técnicas del control estadístico de procesos y las gráficas de control Deming utilizo y difundió el círculo de Stewart: planear, hacer, verificar y actuar el que ahora se conoce como círculo de Deming y es uno de los aspectos medulares de su filosofía.

Walter A. shewart

En 1924 el doctor shewart inicio el control de calidad llamado control estadístico el cual tiene su base en el uso de gráficas y el cálculo simplificado con el propósito de reconocer la variabilidad en el proceso las causas y encontrar la forma de controlar la variabilidad.

Joseph M. juran

Fue uno de los primero en promover la calidad y ha hecho importantes aportaciones en la modernización y revolución de la industria japonesa, define la calidad como "adecuación al uso".

El doctor Deming sintetiza su filosofía en la aplicación de 12 factores: - perseverancia y competitividad.

- Cambiar y romper los viejos paradigmas
- Eliminar el control y vigilancia para obtener calidad
- Mejora constante
- Capacitación y educación constante.
- La calidad es tarea de todos
- Eliminar los exhortos y amenazas

Shewart invento el grafico de control, establecido los principios esenciales del control estadístico de la calidad y dio origen al estudio científico moderno del control de procesos.

Los logros de juran en la modernización de la industria japonesa se deben a que consiguió transmitir a los gerentes de nivel estratégico y operativo que el control total de la calidad

- Planificar la calidad.
- Control de calidad.
- Mejora de la calidad

Kaoru Ishikawa

Destaco el énfasis que la estadística tiene para revolucionar la filosofía administrativa hacia un objetivo de calidad.

Características de la calidad total: - es aplicado en toda la organización.

- Son integrados los círculos de calidad con apoyo total.
- Se aplican métodos y herramientas de la estadística.

Phil Crosby

Su afirmación de la calidad es hacer las cosas bien desde la primera vez el propósito de dicha frase es en el sentido que las empresas gastan mas cuando existe una mala calidad y esta se pueda evitarse.

pasos de la administración de calidad de Crosby:

Establecer el compromiso de la dirección de calidad.

Cero defectos

Tomar acciones correctivas

Michael hammer y james champy

Ambos autores son consultores pioneros en el campo de la reingeniería de servicios hammer desarrollo el concepto de reingeniería, y champy proponen que para lograr mejoras deben centrarse en los procesos y reinventarlos.

La mejora constante de los procesos depende de la medición y retroalimentación constante de los mismos.



### Conceptos de calidad

La calidad proviene del vocablo griego Kalos, que significa "bueno" "hermoso" "apto" "favorable" y del vocablo latino qualitem "propiedad"

Conceptos mas favorables de la calidad: administración del conocimiento: es el conjunto de practicas utilizadas para identificar y desarrollar la manera integral.

Alta dirección: se refiere al equipo directivo de la organización integrado por el director general.

Auditoria de calidad: consiste en la verificación del cumplimiento de las normas, metodología y procedimientos de los sistemas y procesos de la calidad.

### Administración por conocimientos de Drucker

La innovación y la creatividad que se propician con el concepto del ser humano como un ser racional en las organizaciones solo se consigue a través de la aplicación.

### Organizaciones federales

De acuerdo con estos autores en las sociedades en que el conocimiento es la tendencia, las organizaciones se verán forzadas a descentralizar, pero descentralización tradicional debe hacerse radical de tal forma que sean semejantes a una estructura federal.

Handy considera los principios de organizaciones federales:

Centro pequeño: una oficina central corporativa que organiza un gran numero de personas con funciones de investigación.

Subsidiaribilidad: las unidades operativas toma decisiones y solo en caso necesario ceden poder a la oficina central.

### Teoría del trébol

Handy utiliza el trébol para simbolizar los tres tipos de personas que integran las nuevas.

Profesionales: trabajadores del núcleo central de tiempo completo.

Contratistas: consultores y contratistas subcontratados, se contratan para trabajos específicos que no son esenciales ni permanentes.

Empleados temporales: son trabajadores necesarios para ampliar servicios mantenimiento de las instalaciones o épocas de mucho trabajo.

## Reingeniería

Es un enfoque para planear y controlar el cambio, Daniel Morris y Joel Brandon mencionan siete condiciones para que el proceso de reingeniería llegue a un buen término.

1. Habilidad para orientar el proceso de reingeniería con metodología.
2. Administración coordinada del cambio para las funciones afectadas.
3. Habilidad para evaluar. Planear e implementar el cambio sobre una base continua.
4. Habilidad para analizar el impacto total de los cambios
5. Habilidad para visualizar y simular los cambios propuestos.
6. Habilidad para utilizar los modelos sobre una base continua.
7. Habilidad para asociar entre si todos los parámetros administrativos de la empresa.

