

# UNIDAD 1

## PRINCIPALES AUTORES

### 1. FEIGEBAUM

Armand Feigenbaum (Estados Unidos, 1922) se le reconocen tres grandes aportes: el concepto de "calidad total" que los japoneses recogieron como Total Quality Control (TQC), la promoción internacional de la ética de la calidad y la clasificación de los costos de la calidad.

### 2. DEMING

La mayor contribución de Deming a los procesos de calidad en Japón es el control estadístico de proceso, que es un lenguaje matemático con el cual los administradores y operadores pueden entender "lo que las máquinas dicen". Las variaciones del proceso afectan el cumplimiento de la calidad prometida.

### 3. JURAN

El aporte de Juran fue la visión ampliada de la gestión de la calidad hacia el resto de los procesos de la organización, fuera de los que no son procesos de fabricación.

### 4. CROSBY

Crosby estableció que la Calidad se lograría cuando la producción pudiera entregar productos que cumplieran con los estándares establecidos por la gerencia. Los estándares, a su vez, deben definirse de acuerdo con las necesidades del cliente y buscando incrementar la satisfacción del mismo.

## TENDENCIAS Y ENFOQUES

### 1. INSPECCIÓN

calidad mide, examina y prueba una o varias de las características de los productos y compara los resultados con los requisitos especificados para establecer si se logra la conformidad con los criterios establecidos.

### 2. CONTROL

el conjunto de los mecanismos, acciones y herramientas realizadas para detectar la presencia de errores.

### 3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

es la manera de confirmar que se cumplen los requisitos de manera satisfactoria en una empresa o un proyecto. Esta gestión implica, la planificación, el cumplimiento y el seguimiento de las actividades.

### 4. CONTROL TOTAL

Se establece como una estrategia para asegurar el mejoramiento continuo de la calidad. Es un programa para asegurar la continua satisfacción de los clientes o usuarios finales mediante el desarrollo permanente de la calidad del producto y sus servicios.