

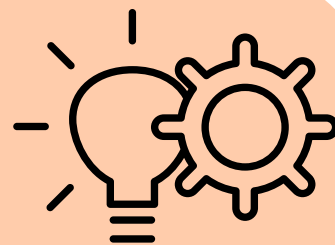
UNIDAD 1

INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

PRINCIPALES AUTORES

1. FEIGEBAUM

Dentro de los diversos autores de la teoría administrativa, destaca este mismo, pues consideraba que la "calidad" implicaba el análisis de todos los procesos de producción de la industria. Es decir, las especificaciones del cliente, la producción, venta y satisfacción del primero.



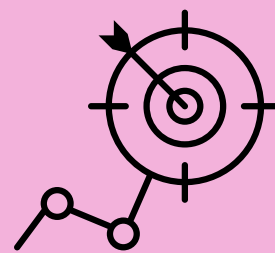
2. DEMING

Por otro lado, Deming exponía que la calidad de un producto refería al grado de uniformidad y fiabilidad de este a un bajo costo. Hace referencia a que un producto debe cumplir con requisitos, un estándar o control de calidad.



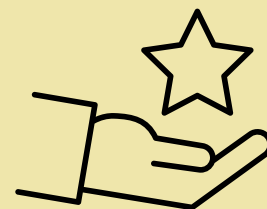
3. JURAN

Juran se enfocaba más en las expectativas del cliente, y la definía como el conjunto de características que satisfacen las necesidades del cliente.



4. CROSBY

Finalmente, Crosby parte del supuesto de que la calidad debe partir del cumplimiento de ciertas normas y requisitos específicos. Esto implica la existencia de una normativa que regula y acredita las características de un producto o servicio.

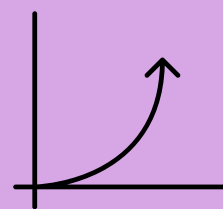


TENDENCIAS Y ENFOQUES

1. INSPECCIÓN

Esta tendencia implica la revisión del producto terminado, desechando aquellos que no cumplen con las especificaciones.

- No contempla actividades de prevención ni planes de mejora.



2. CONTROL

También llamado inspección al 100%, refiere al control de toda la operación, partiendo desde el diseño, hasta la finalización del producto.



3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

En realidad, este enfoque es como el de control llevado a gran escala, definiendo actividades para conseguirlo y medidas en caso de variaciones en la operación.



4. CONTROL TOTAL

Refiere al control estricto no solo del proceso de elaboración del producto, sino también al de las áreas de la empresa, sus puestos, equipos de trabajo y nexos externos.

