



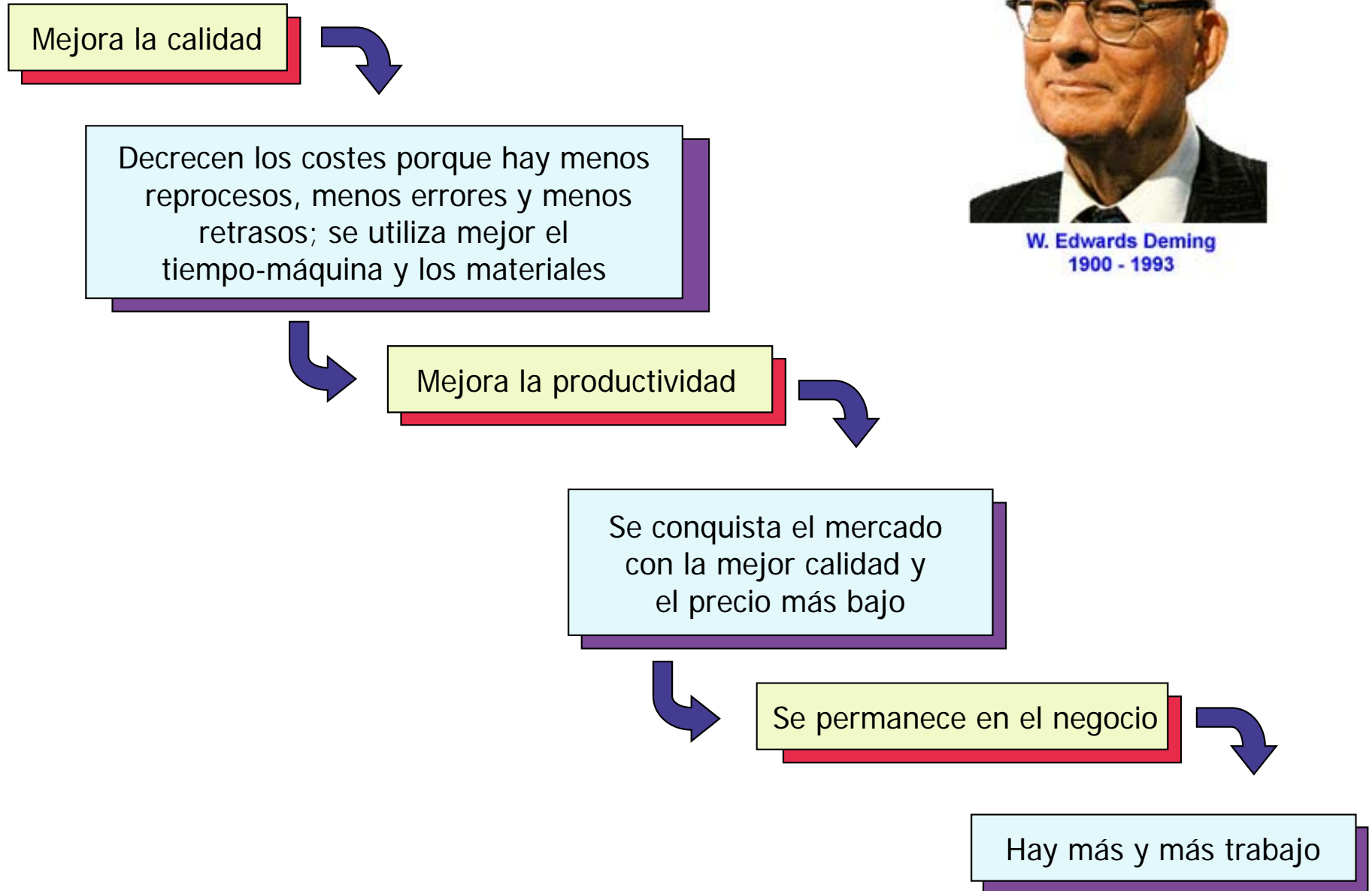
# ***Tema 2:***

## ***La filosofía de los gurús de la calidad***

Francisco Javier Miranda González

# 1.- LA FILOSOFÍA DE DEMING

- ➔ *Variaciones comunes y variaciones especiales*
- ➔ *Reacción en cadena: Calidad implica productividad*



W. Edwards Deming  
1900 - 1993

# 1.- LA FILOSOFÍA DE DEMING

---

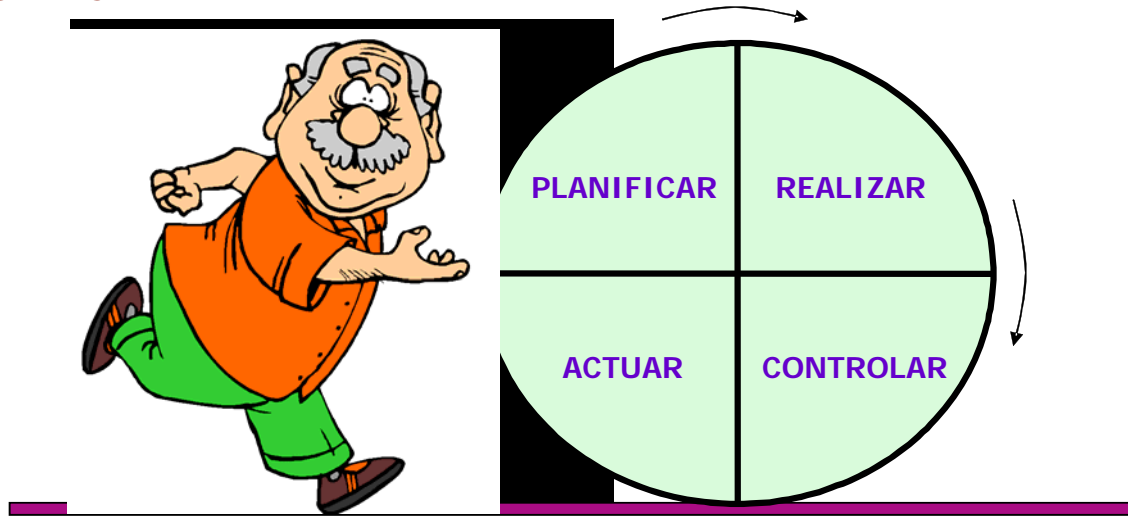
## ➔ 14 puntos de Deming

- 1.- *CREAR CONSTANCIA DE OBJETIVOS*
- 2.- *ADOPTAR UNA NUEVA FILOSOFÍA (LA CULTURA DE LA CALIDAD)*
- 3.- *ELIMINAR LA INSPECCIÓN EN MASA*
- 4.- *ACABAR CON LA PRÁCTICA DE CONTRATAR SÓLO POR EL PRECIO*
- 5.- *MEJORA CONTINUA DEL SISTEMA DE PRODUCCIÓN Y SERVICIO*
- 6.- *IMPLANTAR LA FORMACIÓN*
- 7.- *IMPLANTAR EL LIDERAZGO*
- 8.- *ERRADICAR EL MIEDO AL CAMBIO*
- 9.- *ELIMINAR BARRERAS INTERFUNCIONALES*
- 10.- *ELIMINAR LEMAS O METAS IDEALES*
- 11.- *ELIMINAR CUOTAS NUMÉRICAS*
- 12.- *FOMENTAR EL ORGULLO POR EL TRABAJO BIEN HECHO*
- 13.- *PROGRAMAS DE EDUCACIÓN Y REENTRENAMIENTO*
- 14.- *ACCIÓN PARA LOGRAR LA TRANSFORMACIÓN*



# 1.- LA FILOSOFÍA DE DEMING

## ➔ Ciclo PDCA



## ➔ Enfermedades mortales

- Falta de constancia
- Énfasis en los beneficios a corto plazo
- Evaluación de rendimientos anual
- Movilidad de directivos
- Costes de salud y de garantía excesivos
- Gestión basada exclusivamente en cifras



# 1.- LA FILOSOFÍA DE DEMING

---

## ➔ Obstáculos a la calidad

- ↳ Deficiencias educativas en relación a los métodos estadísticos
- ↳ Creencia de que la mejora es responsabilidad del departamento de calidad
- ↳ Creencia de que los problemas provienen de los trabajadores
- ↳ Creencia de que solo es necesario cumplir con lo especificado



## 2.- LA FILOSOFÍA DE JURAN

- ➔ La calidad se define como la **adecuación al uso**, la cuál se alcanza en primer lugar por una adecuación del diseño del producto (calidad de diseño) y en segundo lugar por el grado de conformidad del producto final con ese diseño (calidad de fabricación o de conformidad).

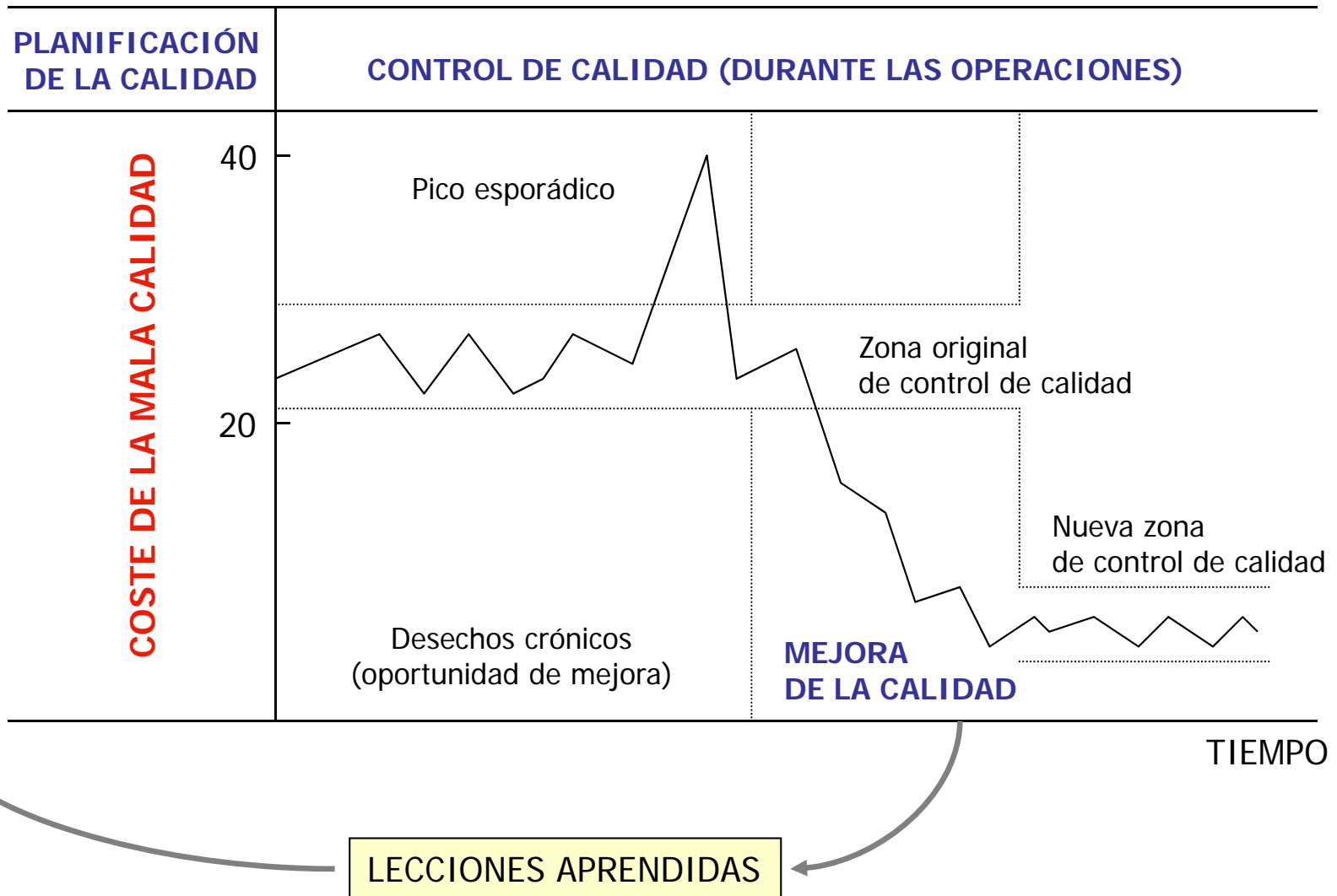


Probar la necesidad.  
Identificar los proyectos de mejora.  
Organizar los equipos para los proyectos.  
Diagnosticar las causas.  
Proporcionar un remedio y probar su efectividad.  
Manejar la resistencia la cambio.  
Instituir controles para mantener las ganancias.

- ➔ **Problemas esporádicos y problemas crónicos**



## 2.- LA FILOSOFÍA DE JURAN



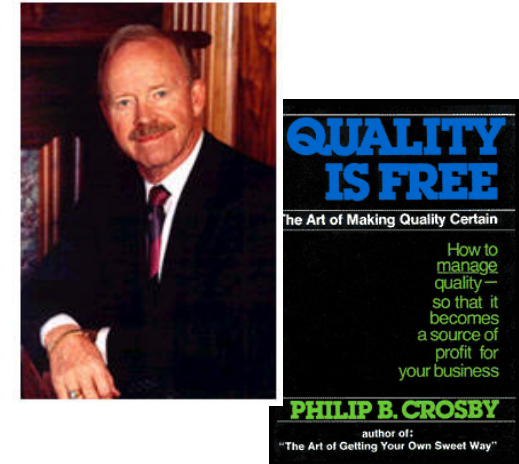
### 3.- CROSBY Y EL CERO DEFECTOS

---

- ➔ Calidad como conformidad con las especificaciones
- ➔ Las empresas despilfarran recursos realizando incorrectamente procesos y repitiéndolos

#### ↳ CERO DEFECTOS

- ➔ Para conseguir trabajar sin defectos es preciso:
  - Una decisión fuerte de implantación.
  - Cambio de cultura o del entorno de trabajo.
  - Actitud de apoyo de la dirección.



- ➔ 5 absolutos de la calidad:

- ★ *DEFINIR LA CALIDAD COMO EL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ESTABLECIDOS*
- ★ *EL SISTEMA QUE CAUSA LA CALIDAD ES LA PREVENCIÓN*
- ★ *EL ÚNICO ESTÁNDAR DE RENDIMIENTO VÁLIDO ES EL CERO DEFECTOS*
- ★ *LA ÚNICA MEDIDA VÁLIDA DE LA ACTUACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ES EL COSTE DE CALIDAD*



### 3.- CROSBY Y EL CERO DEFECTOS

---



- 1.- Compromiso de la dirección
- 2.- Equipo de mejora
- 3.- Medida de la calidad
- 4.- Coste de la calidad
- 5.- Conciencia de la calidad
- 6.- Acción correctora
- 7.- Planificación cero defecto
- 8.- Formación supervisor
- 9.- El día "cero defectos"
- 10.- Establecer un objetivo
- 11.- Eliminar causas del error
- 12.- Reconocimiento
- 13.- Consejos de calidad
- 14.- Repítalo



## 4.- OTRAS APORTACIONES A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

### ISHIKAWA

- ➔ Educación en técnicas estadísticas.
- ➔ Creador de los círculos de calidad (1960).
- ➔ Elementos clave de su filosofía:



La calidad empieza con la educación y termina con la educación.

**El primer paso hacia la calidad es conocer las necesidades de los clientes.**

El estado ideal del control de calidad ocurre cuando ya no es necesaria la inspección.

**Elimine la causa raíz y no los síntomas.**

El control de calidad es responsabilidad de todos los trabajadores en todas las divisiones.

**No confunda los medios con los objetivos.**

Ponga la calidad en primer término y dirija su vista hacia las utilidades a largo plazo.

**La mercadotecnia es la entrada y salida de la calidad.**

La gerencia superior no debe mostrar enfado cuando sus subordinados les presenten los hechos.

**95% de los problemas de una empresa se pueden resolver con simples herramientas de análisis.**

Aquellos datos que no tengan información dispersa (variabilidad) son falsos.

## 4.- OTRAS APORTACIONES A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD

### FEIGENBAUM

- ➔ Introdujo el concepto de calidad total.
- ➔ Fábrica fantasma
- ➔ Fomentó el uso de los costes de calidad e introdujo el concepto de ciclo industrial.
- ➔ Su filosofía de resumen en sus tres pasos hacia la calidad
  - ↳ Liderazgo de calidad
  - ↳ Tecnología de calidad moderna
  - ↳ Compromiso organizacional





# ***Tema 2:***

## ***La filosofía de los gurús de la calidad***

Francisco Javier Miranda González