

Los Maestros de la Calidad

William Edward Deming

Deming

- ◆ Nació el 14 de Octubre de 1900, en Sioux City, Iowa E.U.
- ◆ A los 17, ingresó a la Universidad de Wyoming para estudiar ingeniería
- ◆ Obtuvo el doctorado de Físico Matemático en la Universidad de Yale
- ◆ Conoció a Walter Shewhart, estadístico de Laboratorios Bell

Deming (Segunda Guerra)

- ◆ Enseñó a los americanos estadísticas para mejorar la calidad de los materiales.
- ◆ Terminada la guerra, la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros lo buscó.
- ◆ Soluciones rápidas y fáciles no funcionan

Deming (Postguerra)

- ◆ 1950 Deming llegó a Japón y les instruyó sobre la importancia de la calidad y desarrolló el concepto de calidad total (TQM)
- ◆ 30 Años al servicio Japonés
- ◆ Se creó el premio Deming, el cual es reconocido internacionalmente como premio a la calidad empresarial

Los 14 Puntos de Deming

- ◆ Crear conciencia en el propósito de mejorar producto o servicio
- ◆ Adaptar la organización a la nueva economía (Nuevas Filosofías)
- ◆ Evitar la inspección masiva de productos (No Depender en Calidad)
- ◆ Comprar por calidad, no por precio (No hacer negocios en base a precio)

Los 14 Puntos de Deming

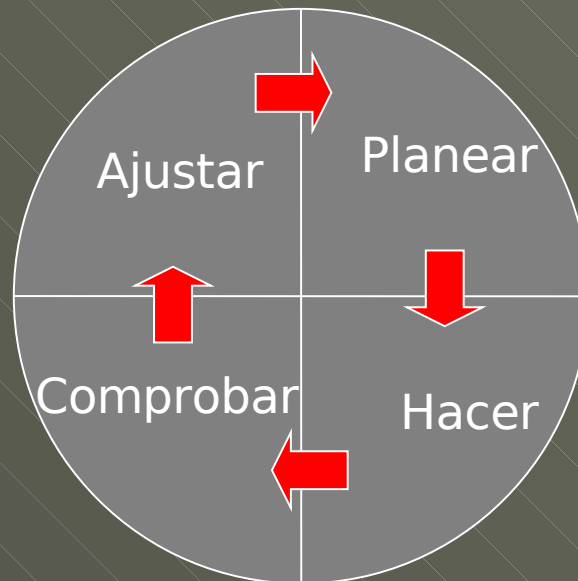
- ◆ Mejorar constante y continuamente todos los procesos de planificación, producción y servicio
- ◆ Implantar la formación en el trabajo
- ◆ Adoptar e implantar el liderazgo
- ◆ Desechar el miedo
- ◆ Romper barreras entre Areas

Los 14 Puntos de Deming

- ◆ Eliminar slogans y consignas para los operarios, sustituyéndolos por acciones de mejora
- ◆ Eliminar, incentivos y trabajo a destajo, eliminar los objetivos numéricos para los directivos
- ◆ Eliminar las barreras que privan a la gente de estar orgullosa de su trabajo

Los 14 Puntos de Deming

- ◆ Estimular a la gente para su mejora personal (Automejora)
- ◆ Poner a trabajar a todos para realizar esta transformación, aplicando PDCA



Los 7 Pecados Mortales Deming

- ◆ Carencia de constancia en los propósitos
- ◆ Enfatizar ganancias a corto plazo
- ◆ Evaluación de rendimiento, calificación de mérito o revisión anual
- ◆ Movilidad de la administración principal
- ◆ Mando de compañía basado en figuras visibles
- ◆ Costos médicos excesivos
- ◆ Costos de garantía excesivo Ghost-Quality

Joseph Juran

Juran

- ◆ Nació el 24 de diciembre de 1904 en la ciudad de Braila, Rumania
- ◆ Agregó recalco en el aspecto humano en el campo de la calidad
- ◆ Se graduó de Ingeniería Eléctrica
- ◆ 1951 publicó el Manual de control de calidad
- ◆ Calidad = ausencia de deficiencias

Los 10 Puntos de Juran

- ◆ Establecer metas de mejoramiento
- ◆ Organizarse para alcanzar esas metas
- ◆ Impartir capacitación
- ◆ Despertar la conciencia en torno a las oportunidades de mejorar
- ◆ Llevar a cabo proyectos para la resolución de problemas

Los 10 Puntos de Juran

- ◆ Informar los progresos
- ◆ Dar el debido reconocimiento a cada persona
- ◆ Comunicar los resultados
- ◆ Llevar un recuento del proceso
- ◆ Mantener el ímpetu haciendo que el mejoramiento anual sea parte integral de los sistemas y procesos habituales de la compañía

Trilogía de Juran

- ◆ Planificación de la calidad
- ◆ Control de la calidad
- ◆ Mejora de la calidad

Kaoru Ishikawa

Kaoru Ishikawa

- ◆ Nació en el Japón (1915-1989)
- ◆ Estudio Ingeniería de la Universidad de Tokio
- ◆ Obtuvo el premio Deming
- ◆ Fue fundador de la Unión Japonesa de Científicos e Ingenieros
- ◆ Diferenciación entre culturas como factor de la calidad.

Ishikawa (Aportaciones)

- ◆ Creación del diagrama causa-efecto, o espina de Hishikawa
- ◆ Importancia de las 7 herramientas de calidad
- ◆ Trabajó en los círculos de calidad

Ishikawa (Filosofía)

- ◆ La calidad empieza y termina con educación
- ◆ El primer paso es conocer las necesidades de los clientes
- ◆ Estado ideal del QC es cuando la inspección ya no es necesaria
- ◆ Remover las raíces y no los síntomas de los problemas.

Ishikawa (Filosofía)

- ◆ Calidad, responsabilidad de toda la organización
- ◆ No confundir medios, con objetivos
- ◆ Primero calidad, beneficios consec.
- ◆ Mercadotecnia es I/O de Calidad
- ◆ No resentimientos a subordinados
- ◆ El 95 % se resuelve con 7 Herram.
- ◆ Información sin dispersión es Falsa

Armand V. Feigenbaum

Feigenbaum

- ◆ Nació en Norteamérica en 1920
- ◆ Obtuvo el doctorado en el MIT
- ◆ Director fundador de la Academia Internacional de Calidad
- ◆ En 1951 publicó el libro "Control de Calidad: Principios, Práctica y Administración".

Feigenbaum (Aportaciones)

- ◆ El concepto de "calidad total"
- ◆ Promoción internacional de la ética de la calidad
- ◆ Clasificación de los costos de la calidad
- ◆ Su principio: "La calidad es el trabajo de todos"
- ◆ La calidad debe considerarse como un ciclo de vida total

Feigenbaum (Calidad...)

- ◆ Es un proceso a nivel de compañía
- ◆ Junto a los costos son una “suma”, no una “diferencia”
- ◆ Requiere fanatismo individual y colectivo
- ◆ Es una forma de dirigir

Feigenbaum (Calidad...)

- ◆ E innovación dependen una de otra
- ◆ Es una ética
- ◆ Requiere mejora continua
- ◆ Es el camino

Shigeo Shingo

Shingo

- ◆ Nació en Saga Japón (1909-1990)
- ◆ Ingeniería mecánica en Yamanashi Technical College (1930)
- ◆ En 1955 trabajo en Toyota Motor Co.
- ◆ 1961-1964, desarrolló el concepto de Zero Quality Control (ZQC) o Poka-Yoke
- ◆ Detectar errores antes de convertirlos en defectos de producto

Shingo

- ◆ Filosofía de Justo a Timepo
- ◆ Cero Inventarios en proceso
- ◆ Al producirse un defecto se detiene la producción
- ◆ Reducción de desperdicios y consumibles en almacén
- ◆ Se obliga a trabajar si errores

Philip Crosby

Crosby

- ◆ Philip Crosby nació en Wheeling, Virginia 1926.
- ◆ Trabajó en una planta de fabricación en línea.
- ◆ Prevenir problemas es más provechoso que solucionarlos.
- ◆ Creó el concepto de cero defectos.
- ◆ Trabajó en Crosley, Martin-Marietta, y para ITT.

Crosby

- ◆ En 1979 fundó Philip Crosby Associates, Inc. (PCA)

Los cuatro absolutos de la calidad:

- ◆ La definición
- ◆ Sistema
- ◆ Estandar de desempeño
- ◆ La medición

Crosby

SEIS C DE CROSBY:

- ◆ Comprensión
- ◆ Competencia
- ◆ Compromiso
- ◆ Comunicación
- ◆ Corrección
- ◆ Continuidad

◆ TRES T DE CROSBY

- ◆ Tiempo
- ◆ Talento
- ◆ Tesoro