

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO

**Instituto de Ciencias  
Económico Administrativas**



- Área Académica: Administración
- Tema: Filosofías de la calidad
- Profesor(a): Fragoso Contreras Gumeriendo Macedonio
- Periodo: julio-diciembre 2022

## **Resumen :**

- Esclarecer algunos términos que comúnmente se utilizan cuando se habla de la calidad pues hay términos a destiempo que producen una confusión en el eslabonamiento de la cultura de la calidad. En el texto se utiliza estudios descriptivos basado en un método histórico lógico que permite tratar a la calidad como un sistema con secciones bien definidas en espacio y tiempo. El estudio abarca acciones en favor de la calidad que no forman parte de la filosofía de calidad pero ayudaron a la formalización de documentos importantes para los seres humanos. Finalmente queda esclarecido los diferentes términos de la calidad y se diferencias las etapas sin confusión.

**Palabras Clave:** Calidad; filosofía; norma

# Tema:

## Abstract

The objective of this work is to clarify some terms that are commonly used when talking about quality, since there are untimely terms that produce a confusion in the linkage of the quality culture. The text uses descriptive studies based on a logical historical method that allows treating quality as a system with well-defined sections in space and time. The study includes actions in favor of quality that are not part of the philosophy of quality, but they helped to formalize important documents for human beings. Finally, the different quality terms were clarified, and the stages are differentiated without confusion.

**Keywords:** Quality; philosophy; standards



# Objetivo General

- El objetivo de este trabajo es esclarecer algunos términos que comúnmente se utilizan cuando se habla de la calidad pues hay términos a destiempo que producen una confusión en el eslabonamiento de la cultura de la calidad.

# Objetivos Específicos

- Analizar cada una de la filosofías de los precursores de la calidad
- Describir las filosofías y diferencias entre ellas.

# Introducción

La palabra calidad es recurrente en los medios de la industria y los servicios lo que lleva que en reiteradas ocasiones se expongan criterios que tienden a mezclar conceptos relacionados a la calidad y considerarlos análogos. Tal es el caso del Control Total de Calidad (TQM) y las normas de Gestión de la Calidad (GC) ISO 9000. En ocasiones se declaran “No hay diferencias entre el artículo y las etapas que lo preceden; todo forma parte de un nuevo concepto que entra en escena: la Calidad Total, es decir, el proceso en su conjunto”, “En la actualidad, la filosofía TQM (Total Quality Management) o Gestión de la Calidad Total hace referencia a un sistema de gestión que, más allá de la calidad de los productos y de los servicios”.

## Dr. Edward Deming

Menciona que la calidad tiene significado sólo en función del cliente, sus necesidades y del fin para el cual ha de usarse el producto o servicio.

Debido a que los requerimientos del cliente cambian continuamente, es necesario investigar constantemente su conducta, y de ser posible guiarlo diciéndole lo que necesitará dentro de tres a cinco años.

Los aspectos más importantes de la filosofía del Dr. Deming apuntan hacia la mejora continua. El dice. No permita que se presente la falla . . . (Lo anterior en términos reales es utópico, pero la frecuencia se puede reducir siempre y cada vez más).

Un mejoramiento continuo de la calidad significa costos cada vez más bajos, menos procesos en la presentación de un servicio o en la fabricación de algún producto, menos desperdicios. (A medida que bajan los costos, aumenta la productividad).

Para mejorar la calidad no basta con que cada uno haga su mejor esfuerzo, es necesario que cada persona sepa exactamente lo que debe hacer dentro de un equipo con objetivos comunes.



Creación propia

## Philip B. Crosby

Para este maestro, la calidad es en primer lugar “Cumplir con los requisitos”. La calidad no cuesta, no se regala, pero si es gratis.

Lo que realmente cuesta en una compañía son las cosas que carecen de calidad, las que no cumplen con los requisitos.

El costo total de la calidad resulta de lo que se paga por cumplir los requisitos más lo que se paga por no cumplirlos.

4 Absolutos:

- |                               |   |
|-------------------------------|---|
| 1.- Definición:               | - Calidad es cumplir con los requisitos |
| 2.- Medida de comportamiento: | - Cero Defectos.                        |
| 3.- Medición:                 | - Costo de Calidad                      |
| 4.- Sistema                   | - Prevención.                           |



Creación propia

## Dr. Joseph M. Jurán.

Para él la palabra “Calidad” tiene dos significados:

- 1.- Aquellas características del producto que representan las necesidades del cliente.
- 2.- La ausencia de deficiencias.

Un término general que cubre los dos significados es:  
“Adecuación al uso”.

La forma más adecuada para medir la ausencia de defectos (deficiencias) es por medio del análisis de los costos de la mala calidad. La herramienta que debe usarse para identificar la prioridad de las oportunidades de mejora, es el análisis de Pareto (“principio de los pocos vitales de los muchos triviales”).

El Dr. Joseph M. Jurán llama “Gestión de Calidad” a todas las maneras de conseguir calidad, la que incluye tres procesos: Trilogía de la Calidad o Trilogía Jurán.



Creación propia



Creación propia

## **Dr. Armand V. Feigenbaum**

(Origen el C. T. C. Control Total de Calidad en Occidente).

El control total de calidad, es un sistema efectivo de los esfuerzos de varios grupos en una misma organización, para la integración del desarrollo, mantenimiento y superación de la calidad, con el fin de hacer posible que la mercadotecnia, fabricación y servicio se dirijan a la satisfacción del consumidor al nivel más económico.

Características:

- a) Representado por una función gerencial bien organizada.
- b) Especialización en calidad de los productos.
- c) El C. T. C. Es la única área de operación.
- d) El C. T. C. Está en manos de especialistas.

Dr. Kaoru Ishikawa.

Control de Calidad en Toda la Empresa.

“Medios para producir buenos productos y a bajo costo, con el fin de mejorar la calidad de vida de la sociedad, dividiendo los beneficios entre consumidores, empleados y accionistas”.

Características:

- a) Todo individuo en cada división de la empresa, deberá estudiar, practicar y participar en el control de calidad.
- b) La administración tiene que integrar:
  - I) El control de calidad.
  - II) El control de costos (utilidades).
  - III) El control de cantidades (fecha de entrega), (No pueden ser independientes).

El DR. Ishikawa indica que la responsabilidad hacia la calidad abarca a toda la compañía, ampliando el término de proveedor y cliente a cada una de las actividades que se realizan al interior de la empresa, llegando a los subcontratistas, los sistemas de distribución, a las compañías filiales hasta llegar al cliente final.



Creación propia

## Dr. Genichi Taguchi



Creación propia

La calidad del producto es la mínima pérdida económica impartida a la sociedad desde el momento en que el producto es embarcado.

La calidad de un producto se relaciona por medio de la variación que existe entre sus características y la pérdida económica causada a la sociedad por medio de una función matemática conocida como función de pérdida de calidad.

Esta función establece que a medida que los valores de las características se alejen de un valor óptimo se incrementa la pérdida económica de la sociedad. Para mejorar la calidad de productos y de servicios se debe reducir la variación alrededor del valor óptimo.

La herramienta recomendada para este conjunto de técnicas conocidas como metodología Taguchi las cuales se basan en el diseño de experimentos.

# Referencias Bibliográficas

- DEMING, W. E. (1989). *CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD LA SALIDA DE LA CRISIS* (1a. ed.). MADRID: DIAZ DE SANTOS.
- Del Moral, M. & Rodriguez, J. (s.f.). La Trilogía De La Calidad Del Dr. **Juran**.
- FILOSOFIA DE **TAGUCHI**. METODOLOGIA DE **TAGUCHI** AMAURY HERNANDEZ MEDINA INGENIERIA INDUSTRIAL D12151632. “Nadie alcanza la excelencia.”