



CALIDAD Y CALIDAD TOTAL



LIZANDRO CARITA CHAMBILLA

La calidad es:



PARA GENICHI TAGUCHI.- “Calidad es la menor pérdida posible para la sociedad”.

la calidad es algo que está siendo diseñado dentro del producto para hacer que este sea fuerte e inmune a los factores incontrolables ambientales en la fase de fabricación



ARMAND V. FEIGENBAUM. Todas las características de los productos y servicios de marketing, ingeniería, fabricación y mantenimiento, a través de los cuales los productos y los servicios cumplirán las expectativas de los clientes”.



OXIFELD (1950) la define como: "El conjunto de atributos de un producto que proporcionan la satisfacción del consumidor".



Calidad es Atributo, aptitud o capacidad de un producto o servicio, determinado por sus características, de satisfacer las expectativas y/o necesidades del cliente.

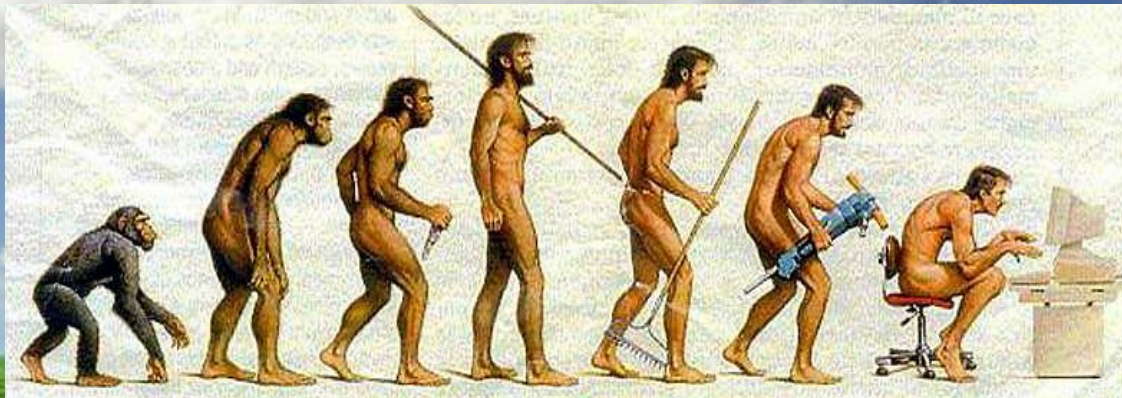
“LA CALIDAD ES SATISFACCIÓN INCLUSO LA SUPERACION DE EXPECTATIVAS PARA EL CLIENTE, Y RENTABILIDAD Y SOSTENIBILIDAD PARA LA EMPRESA”.



“El ser por naturaleza imperfectos, nos hace infinitamente perfectibles”

EVOLUCION DE LA CALIDAD

¿Desde cuando surgió la calidad?



La calidad pudo comenzar, un día como hoy, hace muchos años; tal vez fue Deming en Mitsubishi, la Ford con su modelo de coche T, o un hombre paleolítico que mejoró su estrategia de caza, o quizás venga de mucho antes.

EGIPTO: En el año 2150 Ac. la calidad en la construcción de casas estaba regida por el Código de Hammurabi, cuya regla nº 229 establecía que: "si un constructor construye una casa y no lo hace con buena resistencia y la casa se derrumba y mata a los ocupantes, el constructor debe ser ejecutado".



ARTESANAL

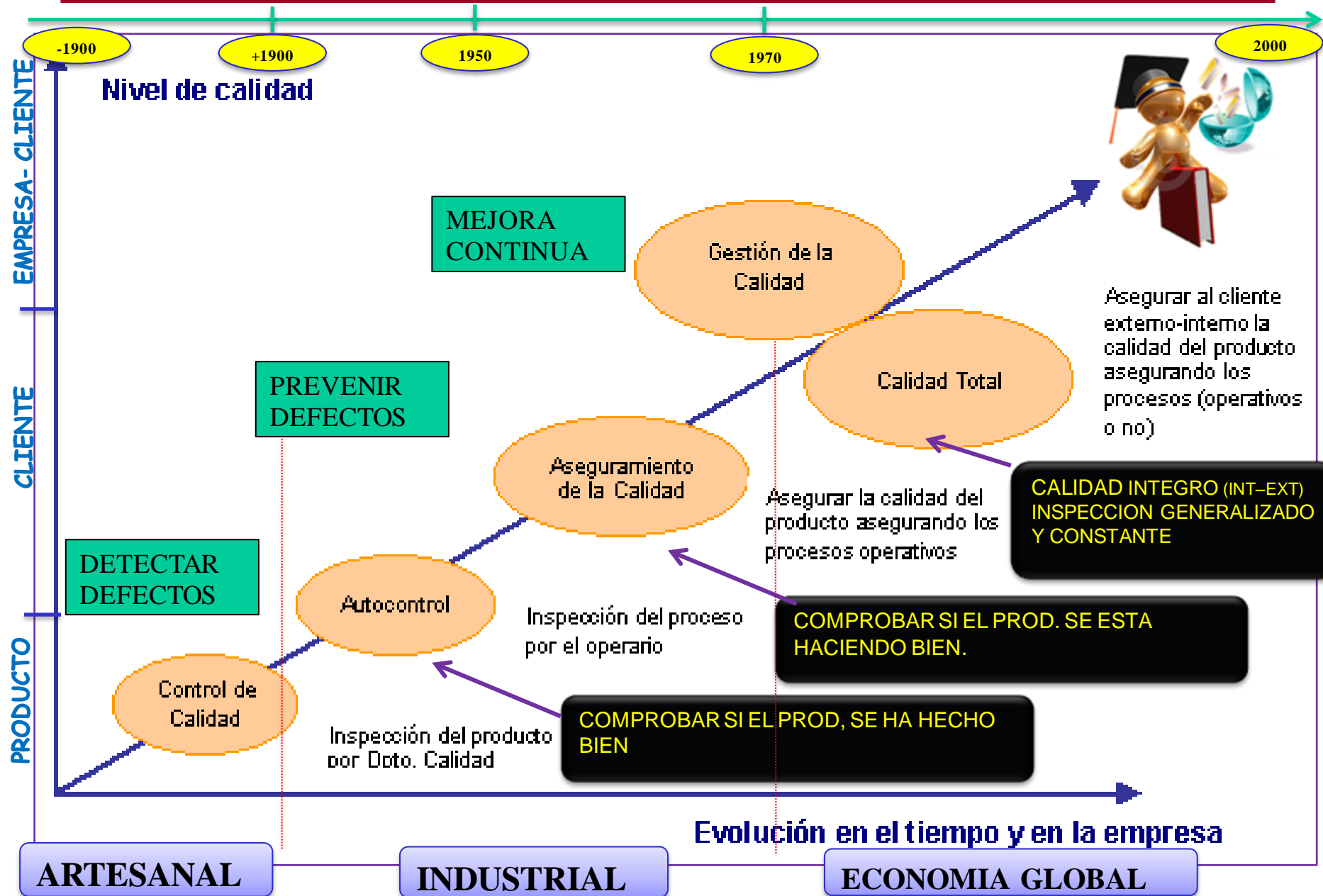


INDUSTRIAL



CONOCIMIENTO

ETAPAS DE LA EVOLUCION



CALIDAD Y RENTABILIDAD



PARA LA EMPRESA, LA CALIDAD ES UNA OPORTUNIDAD PARA GENERAR MAS VENTAS

EMPRESA QUE DEMUESTRA LA CALIDAD DE BIENES Y/O SERVICIOS, SE GANA EL DERECHO LEGAL A LA SUBADE PRECIO DE SUS PRODUCTOS”.



CALIDAD TOTAL

CONCEPTO DE CALIDAD TOTAL

CONCEPCION TRADICIONAL

- C. orientada al producto exclusivamente
- Considera al cliente externo
- La responsabilidad de la C. es de la unidad que la controla
- La C. la establece el fabricante
- La C. pretende la detección de fallas
- Exigencias de niveles de C. aceptables
- La C. cuesta
- La C. significa inspección
- Predominio de la Q. sobre la C.
- La C. se controla



CONCEPCION MODERNA

- C. afecta toda la actividad de la Empresa
- Considera al cliente externo e interno
- La responsabilidad de la C. es de todos
- La C. la establece el cliente
- La C. pretende la prevención de fallas
- Cero errores, hacerlo bien desde la primera vez
- La C. es rentable
- La C. significa satisfacción
- Predominio de la C. sobre la Q.
- La C. se fabrica, se produce



CALIDAD TOTAL



Calidad Total es cuando se logra un producto es económico, útil y satisfactorio para el Consumidor Kaoro Ishikawa:

"Calidad total es liderazgo de la marca en sus resultados al satisfacer los requisitos del cliente haciendo la primera vez bien lo que haya que hacer". Westinghouse.

"Calidad Total es el cumplimiento de los requerimientos, donde el sistema es la prevención, el estándar es cero defectos y la medida es el precio del incumplimiento". Philip Crosby

Mentalidad de cero defectos

LA CALIDAD, empieza en la demanda y termina en la demanda.

La calidad total es el compromiso ético con la excelencia.

