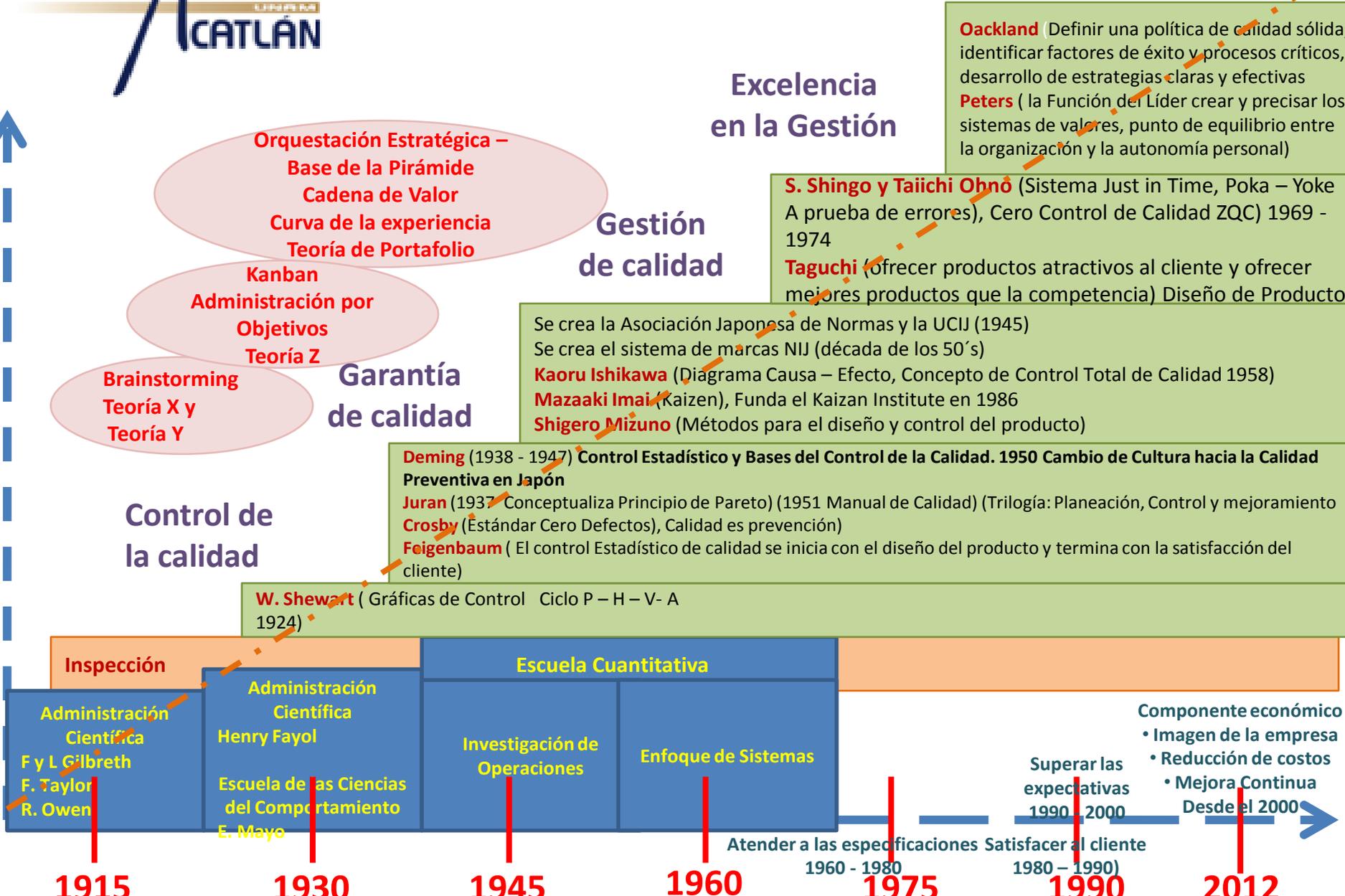


EVOLUCIÓN DE LA FUNCIÓN DE CALIDAD

Describir la importancia de adaptarnos al cambios y estar preparados para los retos que el entorno económico, político, social y cultural plantea

Evolución de la Función de Calidad



Orquestación Estratégica –
 Base de la Pirámide
 Cadena de Valor
 Curva de la experiencia
 Teoría de Portafolio

Kanban
Administración por
Objetivos
Teoría Z

Brainstorming
Teoría X y
Teoría Y

Oackland (Definir una política de calidad sólida, identificar factores de éxito y procesos críticos, desarrollo de estrategias claras y efectivas)
Peters (la Función del Líder crear y precisar los sistemas de valores, punto de equilibrio entre la organización y la autonomía personal)

S. Shingo y Taiichi Ohno (Sistema Just in Time, Poka – Yoke A prueba de errores), Cero Control de Calidad ZQC) 1969 - 1974
Taguchi (ofrecer productos atractivos al cliente y ofrecer mejores productos que la competencia) Diseño de Producto

Se crea la Asociación Japonesa de Normas y la UCIJ (1945)
 Se crea el sistema de marcas NIJ (década de los 50's)
Kaoru Ishikawa (Diagrama Causa – Efecto, Concepto de Control Total de Calidad 1958)
Mazaaki Imai (Kaizen), Funda el Kaizan Institute en 1986
Shigero Mizuno (Métodos para el diseño y control del producto)

Deming (1938 - 1947) **Control Estadístico y Bases del Control de la Calidad. 1950 Cambio de Cultura hacia la Calidad Preventiva en Japón**
Juran (1937 Conceptualiza Principio de Pareto) (1951 Manual de Calidad) (Trilogía: Planeación, Control y mejoramiento)
Crosby (Estándar Cero Defectos), Calidad es prevención)
Feigenbaum (El control Estadístico de calidad se inicia con el diseño del producto y termina con la satisfacción del cliente)

W. Shewart (Gráficas de Control Ciclo P – H – V- A 1924)

Evolución de la Función de Calidad

De acuerdo con **Bounds** (1994), la calidad evoluciona a través de cuatro etapas:

Inspección(siglo XIX), se caracterizó por la detección y solución de los problemas generados por la falta de uniformidad del producto;

Control Estadístico del Proceso (década del treinta), enfocada al control de los procesos y la aparición de métodos estadísticos para ese fin y para la reducción de los niveles de inspección del producto;

Aseguramiento de la Calidad (década de los cincuenta) surge la necesidad de involucrar a todos los departamentos de la empresa en el diseño, planificación y ejecución de políticas de calidad y,

Administración o Gestión de la Calidad Total (TQM-Total Quality Management, década de los ochenta), se considera el mercado y las necesidades del consumidor, reconociendo el efecto estratégico de la calidad como una oportunidad competitiva.

Evolución de la Función de Calidad

ETAPA	ENFOQUE
Inspección	Producto
Control Estadístico	Producto / Proceso
Aseguramiento de la Calidad	Sistema /procesos
Administración de la Calidad Total	Personas /Sistemas /procesos.
Innovación y tecnología	Proveedores /Clientes/ Empleados/accionistas

Evolución de la Función de Calidad

- En el siglo XXI estamos entrando a una quinta era que podríamos llamar de **Innovación y Tecnología**, la que la competitividad depende de la capacidad para responder a los cambios en el mercado y las fluctuaciones sociales, políticas, económicas y financieras con una alta velocidad soportada por la innovación rápida y el uso de la tecnología, tanto de procesos /operación como de información.
- Las empresas basan su competitividad como negocios en el desarrollo tecnológico, y canalizan la manufactura a países donde los costos en esta área en general pueden ser menores.
- El consumidor acepta la variabilidad a cambio de la innovación rápida.

Evolución de la Función de Calidad

Etapa	Concepto	Finalidad
Artesanal	Hacer las cosas bien independientemente del coste o esfuerzo necesario para ello.	Satisfacer al cliente. Satisfacer al artesano, por el trabajo bien hecho. Crear un producto único.
Revolución Industrial	Hacer muchas cosas no importando que sean de calidad (Se identifica Producción con Calidad).	Satisfacer una gran demanda de bienes. Obtener beneficios.
Segunda Guerra Mundial	Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad)	Garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz en la cantidad y el momento preciso.
Posguerra (Japón)	Hacer las cosas bien y a la primera	Minimizar costos mediante la Calidad. Satisfacer al cliente. Ser competitivo.

Evolución de la Función de Calidad

Postguerra (Resto del mundo)	Producir, cuanto más mejor	Satisfacer la gran demanda de bienes causada por la guerra.
Control de Calidad	Técnicas de inspección en Producción para evitar la salida de bienes defectuosos.	Satisfacer las necesidades técnicas del producto.
Aseguramiento de la Calidad	Sistemas y Procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos.	Satisfacer al cliente. Prevenir errores. Reducir costos. Ser competitivo.
Calidad Total	Teoría de la administración empresarial centrada en la permanente satisfacción de las expectativas del cliente.	Satisfacer tanto al cliente externo como interno. Ser altamente competitivo. Mejora Continua.