

UNIDAD 3: FILOSOFÍAS Y MARCOS DE REFERENCIAS

Bibliografía

- Evans – Lindsay. Cap. 3 Filosofías y Marcos de Referencias. Pág. 92-129. Administración y Control de Calidad.
- Roberto C. Paz – Daniel González Gómez. Cap. 8 Administración de la Calidad Total. Administración de las Operaciones.
- Alcalde San Miguel. Cap. 8 Gestión de la Calidad Total. Pág. 128-135. Calidad

Guía de lectura

1. ¿Cuáles son los fundamentos de la filosofía de Deming? Realice el gráfico del “Sistema de Reacción en Cadena” de Deming.
2. Explique en qué consiste cada etapa del “Sistema de Conocimiento Profundo”.
3. Conceptualice, de forma breve, cada uno de los 14 principios que plantea Deming.
4. Mencione las enfermedades mortales y los obstáculos que impiden que se logre la calidad en una organización según Deming.
5. ¿En qué se basa la filosofía de Juran? ¿Cuáles son los puntos clave como resultado de su liderazgo?
6. Desarrolle la Trilogía de Juran.
7. ¿Cuál es el enfoque de Calidad desde la filosofía de Crosby? Señale los absolutos respecto a la Calidad que él plantea.
8. ¿En qué consiste el Estándar Cero Defectos? Mencione los principios que conforman este proceso.
9. Identifique elementos claves de la filosofía de Ishikawa. ¿Cómo define este autor a los círculos de calidad y cuáles son sus tres objetivos?
10. Explique la filosofía de Feigenbaum, teniendo en cuenta los tres pasos hacia la calidad que menciona. ¿En qué consiste el concepto de fábrica oculta?
11. ¿En qué consiste la filosofía de Taguchi?
12. Describa de forma breve los siguientes premios: Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige; Premio Edward Deming.
13. Defina el modelo “Gestión de Calidad Total, y mencione sus principios.