

# *Universidad Católica de Honduras*

“Nuestra señora reina de la Paz”

## **Evolución de la calidad**

**Licenciado:**

Héctor Orlando Girón

**Alumna:**

Alexa Fabiola Elvir Zuniga.

**Asignatura:**

Gestión de la calidad

**Sección:**

0993

**Fecha de Entrega:**

20 de Mayo del 2022

# Evolución de la Calidad



1752 a.c.

Si un albañil construye una casa para un hombre, y su trabajo no es fuerte y la casa se derrumba matando a su dueño, el albañil será condenado a muerte. Código de Hammurab

1450 a.C.

Los inspectores egipcios comprobaban las medidas de los bloques de piedra con un pedazo de cordel, los mayas también usaron este método.



Edad Media

Los artesanos debían hacer las cosas bien independientemente del costo y el esfuerzo utilizado para ello. Sus principios eran: satisfacer al cliente, satisfacer al artesano por el trabajo bien hecho y crear un producto único.

1700

En la revolución industrial, los principios de las industrias eran: hacer muchas cosas sin importar que sean de calidad (se identifica producción con calidad), se clasifica el producto entre bueno o malo y a partir de allí se descarta o se vende, satisfacer una gran demanda de bienes y obtener beneficios.



Frederick Taylor  
1800

Desarrollo una serie de métodos destinados a aumentar la eficiencia en la producción, como es el caso de la organización científica del trabajo, también conocido como el Taylorismo: hacia énfasis en la racionalización del trabajo del obrero, se aumenta la destreza de este y se lleva un mejor control del tiempo de producción

Henry Ford  
1900

Hacia énfasis en cadenas de producción, lo que trajo consigo un aumento considerable de la producción, se basa en inspeccionar la tarea, es decir, encontrar las fallas al finalizar el proceso y buscan la eficiencia de las organizaciones. La filosofía de Ford era sencillo, popular y sobretodo barato, este método incremento las ventas y aumento las ganancias.



Walter E. Shewhart  
1939

Fue el precursor de la aplicación de la estadística a la calidad de los productos industriales. Este trabajo es aprovechado por otros estudiosos de la época como base de posteriores desarrollos en el mundo de la gestión de la calidad, además se da la coincidencia de que el ejército de los Estados Unidos decide aplicar varias de sus ideas para la fabricación en serie de maquinaria de guerra.

Control Estadístico de los Procesos

Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad). En los Estados Unidos se impulsó el control de calidad el cual era: garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz, en la cantidad y en el momento preciso.

Al finalizar la guerra, los japoneses se interesan por las ideas de Shewhart, Deming, Juran y otros, que forjan los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna. Estos, ante el rechazo de la industria americana a aplicar sus ideas, deciden trabajar en Japón, obteniendo los resultados que todos conocemos hoy en día.



Más

# Segunda Guerra Mundial

Asegurar la eficacia del armamento sin importar el costo, con la mayor y más rápida producción (Eficacia + Plazo = Calidad). En los Estados Unidos se impulsó el control de calidad el cual era: garantizar la disponibilidad de un armamento eficaz, en la cantidad y en el momento preciso

Al finalizar la guerra, los japoneses se interesan por las ideas de Shewhart, Deming, Juran y otros, que forjan los primeros pasos de la gestión de la calidad moderna.

## 1958

Armand V. Feigenbaum, promovió la frase Control de Calidad Total en Estados Unidos, la cual considera a la calidad como una herramienta de administración estratégica que requiere que todo el personal de una compañía este informado.

Proceso de Mejora Continua o Kaizen

Tiene su origen en Japón y su objetivo es medir las variaciones para luego implementar políticas, planes y acciones tendientes a su eliminación, control o mitigación.

## Philip B. Crosby

Divulgó de la teoría cero defectos, las 5 S y la calidad es cumplir los requisitos en 14 pasos. A nivel gerencial, este movimiento se orienta a mostrar las ventajas de la aplicación de la calidad en busca de rentabilidad, atacando los costos de la no calidad.

## 1979

Justo a Tiempo

Traducción del inglés “Just in Time”, es un sistema de organización de la producción de origen japonés, permite aumentar la productividad al producir los elementos que se necesitan, en las cantidades que se necesitan, en el momento que se necesitan.

## Calidad Total

## 1985

Kaoru Ishikawa (1985), propuso técnicas de inspección en la producción para evitar la salida de bienes defectuosos, desarrollo la ingeniería de los procesos, recupero y divulgo las 7 herramientas estadísticas básicas de la calidad (diagrama de Pareto, diagrama causa-efecto, histograma, estratificación, hojas de verificación, diagrama de dispersión y cartas de control), también es el creador de los círculos de calidad.

Los círculos de calidad pueden definirse como equipos de trabajadores y supervisores que se reúnen de manera regular para solucionar problemas relacionados con la calidad y la productividad.

## Control de Calidad

William Edwards Deming desarrollo las ideas de Walter Shewhart mediante el concepto de calidad total de procesos y Kaizen, creo el método Deming el cual presenta 14 puntos a seguir y 7 puntos negativos u obstáculos a evitar. Planeo la mejora continua, la cual está basada en un ciclo infinito de 4 pasos: planificar, hacer, verificar y actuar, se conoce ampliamente como ciclo PHVA.



# Aseguramiento de la Calidad

## Joseph M. Juran (1904-2008)

Sistemas y procedimientos de la organización para evitar que se produzcan bienes defectuosos. El trabajo de Deming fue complementado por Juran, que introdujo el concepto de costos de calidad como foco de importantes ahorros si se evalúan inteligentemente; destacó la importancia en los servicios de soporte de calidad para procesos de manufactura, la calidad es adecuar las características de un producto al uso que le va a dar el consumidor.

# Gestión de la Calidad

Una vez que parece que la industria occidental ha conseguido reducir en gran medida la desventaja respecto a la industria japonesa, surgen nuevos modelos relacionados con la gestión de la calidad, la serie de normas ISO 9000 son obligatorias en algunos sectores industriales y aparecen nuevos modelos de gestión como: excelencia empresarial o EFQM de la Unión Europea, el Baldrige de los Estados Unidos, el premio Iberoamericano a la Gestión de la Calidad y el Premio Colombiano a la Calidad de la Gestión, entre otros.

## ISO 9000:2015

Fundamentos y vocabulario, establece el punto de partida para entender la serie de normas ISO 9000, describe los términos fundamentales y las definiciones utilizadas en las normas.



## ISO 9001:2015

Requisitos, este es el estándar requerido para valorar la capacidad de cumplir con los requisitos del cliente y los reglamentarios aplicables para de esta manera, cumplir con la satisfacción del cliente; es la única norma de la familia ISO 9000 con la cual se puede realizar una auditoría de tercera parte.

## ISO 9004:2009

Gestión para el éxito sostenido, enfoque de gestión de calidad, proporciona directrices que van más allá de los requisitos establecidos en la ISO 9001, con el fin de considerar tanto la eficacia como la eficiencia de un sistema de gestión de calidad y por lo tanto el potencial de mejorar el desempeño de la organización.

## ISO 19011:2011

Presenta una guía sobre las auditorías internas y externas de los sistemas de gestión de calidad.

## ISO 18001 OSHAS

Gestiona la seguridad y la salud ocupacional en el sitio de trabajo, están diseñadas para ser compatibles con las normas de calidad y las normas de gestión ambiental. Por otro lado las Normas OSHAS 18002 implementan el procedimiento formal para cumplir con los requisitos establecidos y para velar por la seguridad y salud en el trabajo.

## ISO 45000

Es una nueva norma que reemplaza la norma ISO 18000 OSHAS, actualmente se encuentra en desarrollo y busca apoyar el trabajo de las organizaciones para reducir los problemas que generan el manejo de las lesiones y enfermedades relacionadas con el trabajo.

