**CROSBY**

La calidad es hacer que la gente haga mejor todas las cosas que tiene que hacer. Incluye desde la alta dirección hasta a los niveles más bajos de la organización,

La calidad es una entidad alcanzable, medible y rentable que puede ser un catalizador que establece la diferencia entre el éxito y el fracaso.

Calidad: cumplimiento de normas y requerimientos precisos. Hacerlo bien a la primera vez y conseguir cero defectos.

Los elementos básicos de mejora continúa con determinación, educación y puesta en marcha.

La calidad se instituye por voluntad no por obligación.

Plantea 4 objetivos para el programa de calidad:

1. Implantar un programa competente de administración.

2. Eliminar problemas imprevistos.

3. Reducir los costos de la calidad.

4. Convertirse al estándar mundial de la calidad.

Principios de la calidad:

1. Calidad se define como cumplir con los requisitos. Mejorar la calidad y eliminar los problemas de manera simultánea. SE LOGRA HACIENDO QUE TODO EL MUNDO

HAGA LAS COSAS BIEN DESDE LA PRIMERA VEZ.

2. El sistema de la calidad es la prevención. Resulta más difícil efectuar una medida correctiva y a veces, ni siquiera se le presta atención. EL SISTEMA PARA LOGRAR

LA CALIDAD ES LA PREVENCIÓN, NO LA VERIFICACIÓN.

3. El estándar de realización es cero defectos. Durante muchos años las personas han explicado que Cero Defectos constituye una meta imposible. EL ESTÁNDAR DE

REALIZACIÓN DEBE DE SER CERO DEFECTOS, NO ASÍ ESTA BASTANTE BIEN.

4. La medida de la calidad es el precio del incumplimiento. El costo de la calidad se divide en dos áreas: el precio del incumplimiento (PI) y el precio del cumplimiento.

(PC). El precio del incumplimiento de los requisitos lo constituyen todos los gastos realizados en hacer las cosas mal. El precio del cumplimiento con los requisitos es lo que hay que gastar para que las cosas resulten bien. LA MEDIDA DE LA CALIDAD

ES EL PRECIO DEL INCUMPLIMIENTO, NO LOS ÍNDICES.

Cero defectos

Las personas han sido perfectamente condicionadas en su vida privada a aceptar el hecho de que las personas no son perfectas y que, por tanto, es lógico que cometan errores.

Cuando ingresan en la vida industrial, tal forma de pensar se encuentra muy enraizada. A menudo se escucha decir: Las personas son seres humanos y los humanos cometen errores.

Nada puede ser perfecto mientras intervengan seres humanos, y así sucesivamente.

Los errores son causados por dos factores: falta de conocimiento y falta de atención.

Pilares de la Calidad:

1. Participación de la dirección.

2. Administración profesional de la dirección.

3. Programas originales.

4. Reconocimiento.

14 puntos de mejora continúa:

1. Compromiso pleno de alta calidad y gerencia con la calidad.

2. Formación de un equipo de mejoramiento de la calidad.

3. Determinación del nivel actual de la calidad.

4. Estimar el costo de incumplimiento de las normas de calidad o de la no calidad.

5. Difundir entre el personal los problemas de mala calidad.

6. Dirección de oportunidades de mejoramiento mediante la participación.

7. Establecimiento de un comité “ad hoc” para llevar a cabo un programa de cero defectos.

8. Capacitar a los líderes formales (supervisores).

9. Llevar a cabo el día cero defectos.

10. Convertir los compromisos en acciones

11. Búsqueda de las causas

12. Implantar programas de reconocimiento

13. Reuniones periódicas con los responsables del mejoramiento de la calidad

14. iniciar nuevamente todo el ciclo

Un programa de mejoramiento de la calidad se lleva entre un año y dieciocho meses. La rotación del personal y cambios internos pudieran haber robado parte del esfuerzo inicial, o bien, haberse creado vicios en sus funcionamientos, por lo cual es necesario formar un nuevo comité e iniciar nuevamente todo el ciclo.

Las seis c’s para el involucramiento de la alta dirección:

