

CALIDAD SEGÚN DEMING

*“La calidad es un arma
estratégica”*

Para Deming resultan fundamentales:

- Compromiso de mejora constante
- Sustituir la inspección (control) por una metodología que implique la participación de todos rompiendo barreras y fomentando estilos participativos

LA CALIDAD Y EL CICLO DE DEMING (PHVA)

TAMBIEN CONOCIDO COMO
CIRCULO PHVA

BASADO EN UN CONCEPTO
IDEADO POR WALTER SHEWHART



Ciclo de Deming



- EL ***CICLO DE DEMING*** ES CONSIDERADO UNA HERRAMIENTA PARA LOGRAR:
-
- LA MEJORA CONTINUA EN LAS ORGANIZACIONES O EMPRESAS
- QUE DESEAN APLICAR A LA EXCELENCIA EN SISTEMAS DE CALIDAD

EL CICLO CONSISTE EN UNA
SECUENCIA LOGICA DE

CUATRO PASOS LOS CUALES
SON REPETIDOS Y SE DEBEN
LLEVAR A CABO
SECUENCIALMENTE Y SON:







➤ 1. PLANIFICAR

- Definir los objetivos y los medios a seguirlos
- Identificar a los clientes
- Determinar sus necesidades y expectativas
- Desarrollar las características de servicios
- Diseñar los procesos
- Trasladar el plan al nivel operativo

2. HACER

- Se refiere al acto de implementar la visión preestablecida
- Aplicar lo planeado
- Hacer cambios
- Recopilar datos para determinar que ha sucedido tras los cambios

3. VERIFICAR

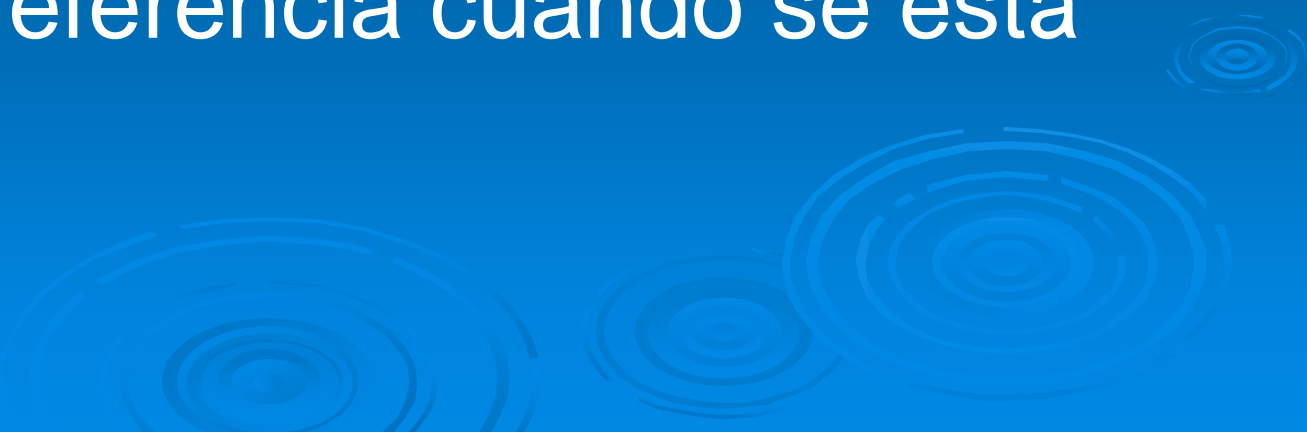
- Comprobar que se alcanzan los objetivos propuestos
 - Evaluar los resultados obtenidos
 - Comparar los resultados con los objetivos planeados
- 
- 
- 
- 

4. ACTUAR

- Analizar y corregir las posibles desviaciones detectadas, así como también proponer mejoras
- Tomar decisiones sobre los cambios
- Estandarizar los cambios
- Formar y entrenar
- Repetir el ciclo

LA MEJORA CONTINUA DEL
SERVICIO REPRESENTA UNA
PARTE IMPORTANTE EN TODAS
LAS ETAPAS Y RESULTA
INDISPENSABLE EN LAS DE
PLANIFICAR Y HACER PORQUE:



- Ayuda a definir los objetivos y mide el estado de su cumplimiento
 - Monitorea y evalúa la calidad de los procesos
 - Define y precisa las mejores propuestas de desarrollo
 - Sirve de referencia cuando se está mejorando
- 

LOS RESULTADOS DE LA IMPLEMENTACION DEL CICLO PERMITEN A LAS EMPRESAS UNA MEJORA INTEGRAL DE LA COMPETITIVIDAD DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, MEJORANDO CONTINUAMENTE LA CALIDAD, REDUCIENDO LOS COSTOS y PRECIOS, OPTIMIZANDO LA PRODUCTIVIDAD, INCREMENTANDO LA PARTICIPACION DEL MERCADO Y AUMENTANDO LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA U ORGANIZACION