

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
- 
- A decorative graphic consisting of several sets of concentric circles, resembling ripples in water, located in the bottom right corner of the slide.

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