

Artículo de divulgación:

Principales filósofos de la Calidad: Dr. Feigenbaum

Ing. Hugo González
Estudio de Consultoría Calidad & Gestión
Director

 [Linkedin](#)



Suscríbase gratis

A nuestro Boletín
CALIDAD & GESTION

[Click aquí](#)

"La calidad es lo que el cliente dice que es"
Dr. Armand Feigenbaum

Principales filósofos de la Calidad: Dr. Feigenbaum

Dr. Armand Feigenbaum (Estados Unidos, 1920)

Nació en Estados Unidos en 1920, obtuvo un doctorado en el prestigioso Massachusetts Institute of Technology. Fue gerente de Manufactura y Control de Calidad a nivel mundial de General Electric por más de 10 años, presidente de General System Company en Massachusetts y director fundador de la Academia Internacional de Calidad donde participa la Organización Europea para el Control de Calidad, el JUSE y la ASQC. En 1951 publicó el libro "Control de Calidad: Principios, Práctica y Administración".



Se le reconocen tres grandes aportes: el concepto de **"calidad total"** que los japoneses recogieron como **Total Quality Control (TQC)**, la promoción internacional de la **ética de la calidad** y la clasificación de los costos de la calidad.

Feigenbaum considera que la calidad se ha convertido en la única y más importante fuerza que lleva al éxito de la organización y al desarrollo de la compañía en los mercados nacionales e internacionales. Es veedor del prestigioso premio Malcolm Baldrig.

A continuación se detallan 10 principios fundamentales de su filosofía acerca de la calidad:

1. La calidad es un proceso que afecta a toda su compañía.

"Lo que diferencia la calidad de los líderes de la calidad de los seguidores son procesos de trabajo de calidad que cada empleado en la organización entiende y en los que cree". En otras palabras, todos, desde el CEO hasta el cadete, deben estar a bordo.

2. La calidad es lo que el cliente dice que es.

"Si usted quiere investigar sobre su calidad, vaya y pregunte a su cliente". Nadie puede condensar en una investigación estadística del mercado la frustración del comprador al encontrar una gotera en el techo de su nuevo auto.

3. Calidad y costo son una suma, no una diferencia.

Ellos funcionan juntos, no separados. Anteriormente el mito era que una mayor calidad significaba un mayor costo. Ahora se sabe que hacer lo mejor, significa el mejor modo de hacerlo más rápido y más económico.

4. La calidad requiere tanto individuos como equipos entusiastas.

“El mayor problema de muchos programas de calidad de las compañías es que son sólo islas de mejora de calidad, pero no hay puentes”.

5. La calidad es un modo de administración.

“El buen management solía ser visto como el traslado de las ideas de la cabeza del jefe a la mano de los trabajadores”. Pero señala que hoy la buena gerencia significa empowerment. Por eso se debe hacer una mejora de calidad integral para cada tarea, antes que incida en tal.

6. La calidad y la innovación son mutuamente dependientes.

Feigenbaum cree que para que un nuevo producto sea exitoso, la calidad debe ser tenida en cuenta a lo largo de todo el desarrollo del producto. Él recomienda investigar las actitudes de los consumidores hacia el producto en el comienzo, antes de lanzarlo al mercado.

7. La calidad es una ética.

Según el especialista, “la práctica de la excelencia o el profundo reconocimiento de que lo que usted está haciendo es correcto, es el mayor motivador humano en una organización”.

8. La calidad requiere una mejora continua.

La calidad no alcanza un techo, sino que debe mejorar constantemente. “La razón es que los consumidores no tienen tiempo o tolerancia para pérdidas de costo o tiempo debido a algunas fallas”.

9. La mejora de la calidad es la ruta más efectiva y menos intensiva en capital para la productividad.

Algunas de las compañías más fuertes superan a su competencia concentrándose en eliminar la parte de su organización que sólo existe para solucionar los problemas que surgen con productos y servicios defectuosos. Los productos de calidad eliminan la necesidad de tales departamentos.

10. La calidad se implementa con un sistema total conectado con los clientes y proveedores.

Esto es finalmente, lo que hace al liderazgo de la calidad real.



IMPLEMENTAR
ISO 9000
KIT DE
INFORMACIÓN

Implemente ISO 9000
Modelos Prearmados Editables de
Manual de Calidad y Procedimientos

Click aquí