



Philip Crosby



Philip Crosby es uno de los pensadores sobre calidad más destacados de los Estados Unidos.

Philip Crosby nació en Wheeling, Virginia el 18 de junio de 1926. Su carrera comenzó en una planta de fabricación en línea donde decidió que su meta sería enseñar administración en la cual previniendo problema sería más provechoso que ser bueno en solucionarlos.

Trabajó para Crosley de 1952 a 1955; Martin-Marietta de 1957 a 1965; y para ITT de 1965 a 1979. Como encargado de calidad para Martin-Marietta, creó el concepto de cero defectos.

Durante sus 14 años como vicepresidente corporativo para el ITT, trabajó con muchas compañías industriales y de servicio alrededor del mundo, implanto su filosofía pragmática, y encontró que era aplicable en el mundo entero.

En 1979 fundó Philip Crosby Associates, Inc. (PCA), y durante los diez años siguientes la convirtió en una organización con 300 empleados alrededor del mundo y con \$80 millones de dólares en ganancias.

Acerca de sus Aportes:

Un resumen de su obra puede ser el siguiente:

"Su lema mejor conocido es la exhortación a lograr cero defectos".

"La calidad empieza en la gente no en las cosas"



Para Crosby, los cuatro absolutos de la calidad son:

1. La definición
2. Sistema
3. Estandar de desempeño
4. La medición

CATORCE PASOS DE LA ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD DE CROSBY

1. Establecer el compromiso en la dirección o en la calidad
2. Formar el equipo para la mejora de la calidad
3. Capacitar al personal de la calidad
4. Establecer mediciones de calidad
5. Evaluar los costos de la calidad
6. Crear conciencia de la calidad
7. Tomar acciones correctivas
8. Planificar el día cero defectos
9. Festejar el día cero defectos
10. Establecer metas
11. Eliminar las causas del error
12. Dar reconocimientos
13. Formar consejos de calidad
14. Repetir el proceso

LAS SEIS C DE CROSBY:

1. **C**omprensión
2. **C**ompetencia
3. **C**ompromiso
4. **C**omunicación
5. **C**orrección
6. **C**ontinuidad

LAS TRES T DE CROSBY

T tiempo - **T** talento - **T** tesoro



En la actualidad, Philip Crosby Associates es la consultora en Gestión de la Calidad más grande y experimentada del mundo, lo que demuestra la "calidad" de este gurú de la administración de calidad moderna.

Vínculos recomendados.

http://www.thequalitytimes.com/Notas/Quality_mejun.htm

<http://www.philipcrosby.com.mx>