



Conceptos de Calidad

Enrique Romero Farrera

Control Total de Calidad

Aldo Irecta Najera

08 de Septiembre del 2020

Correo electrónico: [enrique0760719@hotmail.com](mailto:enrique0760719@hotmail.com)

# CONCEPTOS DE CALIDAD

Edward Deming

Nació el 14 de octubre del año 1900, en Sioux City, Iowa, Define la calidad como. "Un producto o un servicio tienen calidad si sirven de ayuda a alguien y disfrutan de un mercado bueno y sostenido".

Joseph Juran

Considera que la calidad consiste en dos conceptos diferentes, pero relacionados entre sí:

1. La calidad está orientada a los ingresos, y consiste en aquellas características del producto que satisfacen necesidades del consumidor y, como consecuencia de eso producen ingresos.
2. La calidad estaría orientada a los costes y consistiría en la ausencia de fallas y deficiencias. En este sentido, una mejor calidad generalmente cuesta menos.

Kaoru Ishikawa

Define a la **calidad** como: "Desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de **calidad** que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Philip Crosby

La calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad. Esto quiere decir que al utilizar este enfoque se llega a una meta de *performance* de "cero defectos".

International Organization for Standardization (ISO)

Señaló en su norma ISO 9001:1994 a la calidad como un conjunto de características de un elemento que le confieren la aptitud para satisfacer necesidades explícitas e implícitas.