



---

# CALIDAD Y SUS PIONEROS

---

CALIDAD EN LOS SERVICIOS



21 DE ENERO DEL 2023  
LEYLI PEREZ / AZUCENA CARRANZA

# CALIDAD

Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente

## JOSEPH JURAN

### ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD

Juran propone tres etapas para la gestión, para la calidad:

1. La planificación de la calidad es la actividad para desarrollar los productos y procesos requeridos para satisfacer las necesidades de los clientes.
2. El control de la calidad consiste en un proceso regulador por medio del cual se mide el comportamiento real, con el fin de hacer comparaciones y actuar con base en las diferencias.
3. La mejora de la calidad se entiende como creación organizada de un cambio beneficioso, es elevar el comportamiento de la calidad hasta los niveles sin precedentes.

## PHILIP B. CROSBY

### CERO DEFECTOS

Para Crosby, la calidad es conformidad con los requerimientos, lo cual se mide por el coste de la no conformidad

Los absolutos de la administración de la calidad:

- Calidad significa conformidad con los requerimientos.
- La calidad surge de la prevención. La "vacunación" es el método para prevenir la enfermedad empresarial.
- El estándar de calidad son los "cero defectos" (o sin defectos). Los errores no se deberían tolerar.
- La medición de la calidad es el precio de la no conformidad.

## KAORU ISHIKAWA

### CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD

El Control de calidad es un sistema de métodos de producción que económicamente genera bienes o servicios de calidad,

Practicar el control de calidad es desarrollar, diseñar, manufacturar mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.

Es preciso que en la empresa de todos promuevan y participen en el control de calidad, incluyendo tanto a los altos ejecutivos como a todas las divisiones de la empresa y a todos los empleados.