

# CALIDAD

**E.W. DEMING**

**(1988)**



Menciona que la calidad es el grado predecible de uniformidad y fiabilidad a un bajo coste.

**V. FEIGENBAUM**

**(1991)**

Entendió a la calidad como un proceso que debe comenzar con el diseño del producto y finalizar sólo cuando se encuentre en manos de un consumidor satisfecho



**M. JURAN (1993)**

Supuso que la calidad es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes



**CROSBY (1996)**

Determino que la calidad es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos.



# TENDENCIAS Y ENFOQUES DE LA CALIDAD

## ENFOQUE DE LA CALIDAD

PSICOLOGICO: Basado en el usuario y en el valor.

ENFOQUE DE CALIDAD BASADA EN EL PROCESO: SE TRATA DE LA FABRICACION

ENFOQUE DE LA CALIDAD BASADA EN EL PRODUCTO