

EXPERTOS

01

Existen diferentes corrientes y autores que aportan y enriquecen soluciones e ideas a los principios de calidad en su aplicación a los diferentes ámbitos de la empresa y a las situaciones cambiantes del mercado.

Entre estos autores se destacan: *Walter Shewhart, Philip Crosby, Edward Deming, J. Juran, Kaoru Ishikawa, Ohno, Taguchi, Imai y Suzuki.*

02

Según *Edward Deming* el concepto de la **calidad total** no es otra cosa más que "una serie de cuestionamientos hacia una mejora continua". "La calidad no es un lujo; La calidad es el grado predecible de uniformidad y seguridad, a bajo costo y acomodado al mercado".

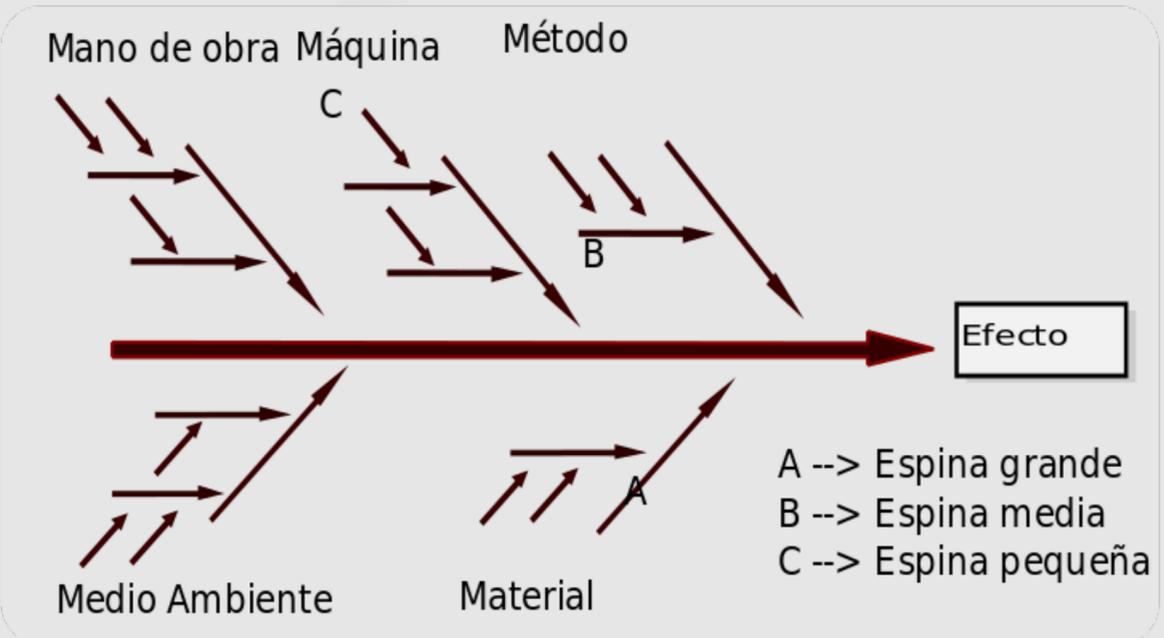
03

Para *Julian Juran*, la gestión de calidad es "la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente". Se refiere a la ausencia de deficiencias que adopta la forma de: retraso en las entregas, fallos durante los servicios, facturas incorrectas, cancelación de contratos de ventas, etc. Calidad es la " adecuación al uso". Estas afirmaciones se encuentran en su libro *Juran y la planificación de la calidad*.

04

Según *Kaoru Ishikawa* define la gestión de calidad como: el proceso para "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el útil y siempre satisfactorio para el consumidor".

Diagrama de causa y efecto -Ishikawa-



Este diagrama, también conocido como espina de pescado, fue concebido por *Ishikawa* en el año 1943, experto en el control de calidad.

Autor: FJRojkin

http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/thumb/e/e8/Diagrama_ishikawa.svg/800px-Diagrama_ishikawa.svg.png

05

El diagrama de *Ishikawa* se conoce también por los nombres de diagrama de espina de pescado o diagrama de causa-efecto. Es una herramienta que puede resultar útil en el análisis de un problema. Especialmente si se combina con otras herramientas creativas como la lluvia de ideas y los cinco porqués de Toyota.

06

Rafael Piccolo, director general de Hewlett Packard: define "La calidad, no como un concepto aislado, ni que se logra de un día para otro, descansa en fuertes valores que se presentan en el medio ambiente, así como en otros que se adquieren con esfuerzos y disciplina".

07

Así que la calidad se define como "un proceso de mejoramiento de la empresa, en donde todas las áreas de la empresa participan activamente en el desarrollo de productos y servicios, que satisfagan las necesidades del cliente, logrando con ello mayor productividad". Tomado de la página Organización de conferencistas internacionales.