**CERO DEFECTOS (CROSBY)**

El concepto original de 1961, era más o menos el siguiente: Las personas han sido perfectamente condicionadas en su vida privada a aceptar el hecho de que las personas no son perfectas y que, por tanto, es lógico que cometan errores. Cuando ingresan en la vida industrial, tal forma de pensar se encuentra muy enraizada. A menudo se escucha decir: “Las personas son seres humanos y los humanos cometen errores. Nada puede ser perfecto mientras intervengan seres humanos”, y así sucesivamente. Los errores son causados por dos factores: falta de conocimiento y falta de atención. El conocimiento puede medirse y las deficiencias se corrigen a través de medios comprobados. La falta de atención deberá de corregirse por la propia persona. La persona que se compromete a vigilar cada detalle y a evitar con cuidado los errores, está dando un paso enorme hacia la fijación de la meta de Cero Defectos en todas las cosas.

**LAS 6 C’ S  DE CROSBY**

1.- comprensión

2.- Competencia

3.- Compromiso

4.- Comunicación

5.- Corrección

6.- Continuidad

**LAS 3 T’S DE CROSBY**

1.- Tiempo

2.- Talento

3.- Tesoro