



Mi Universidad

INFOGRAFÍA

NOMBRE DEL ALUMNO: Luis Angel Ventura Jiménez

TEMA: PRECURSORES DE LA CALIDAD

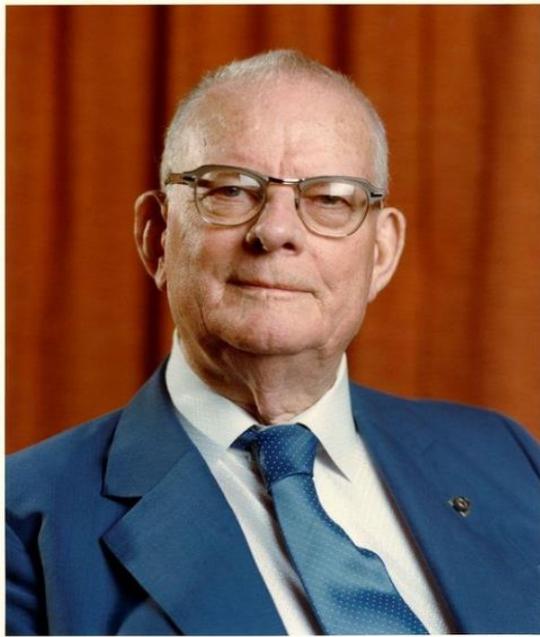
MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

NOMBRE DEL PROFESOR: Ing. Joel Herrera

LICENCIATURA: Trabajo Social y Gestión comunitaria

8vo cuatrimestre.

PRECURSORES DE LA CALIDAD



EDWARD DEMING

- Dirección basada en el liderazgo.
- Calidad sobre cantidad.
- Integración empleado empresa.

La aportación mas importante del doctor Deming fueron sus famosos 14 principios para transformar la gestión en las organizaciones, que en conjunto se pueden ver como una teoría, una filosofía, que permite entender cómo funcionan las cosas y qué es lo que proporciona la calidad en una organización

LOS 14 PUNTOS:

1. Constancia. ...
2. Nueva filosofía. ...
3. La inspección. ...
4. Las compras. ...
5. Mejoramiento continuo.
6. Entrenamiento. ...
7. Liderazgo.

- 8.-Eliminar el miedo
- 9.-Borrar las barreras entre los departamentos
- 10.-Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas
- 11.-Eliminar cuotas
- 12.-Desechar barreras
- 13.-educación y auto mejora.
- 14.-Poner a todos en la compañía a t

PHILIPS CROSBY



SU APORTACIÓN

su exhortación a que las organizaciones trabajen por alcanzar la meta de cero defectos.



4 PRINCIPIOS:

1.- :la definición de la calidad, 2 prevención de defectos, 3 sistema de cero defectos, 4 costo de calidad.

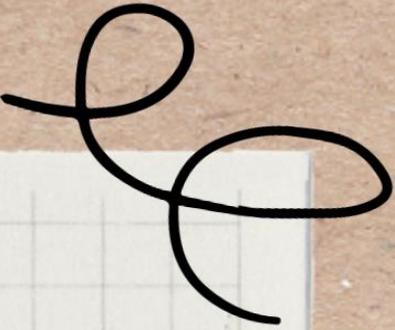


RESULTADOS

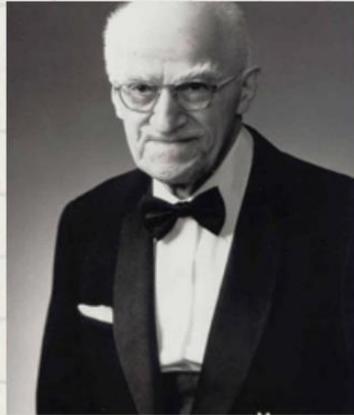
«Cero defectos» es el grito de batalla de la prevención de defectos. Significa «haga el trabajo bien a la primera vez».

CERO DEFECTOS

Cero defectos consiste en que todos los productos fabricados cumplan con todos los requisitos de calidad exigidos y diseñados, evitando errores que impliquen repetir procesos e incurrir en costes de no calidad si el producto no cumple con los requerimientos establecidos.

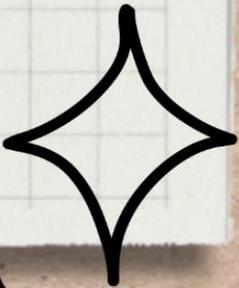


JOSEPH JURAN



JURAN DESCUBRIÓ EN 1941 LA OBRA DE VILFREDO PARETO Y FUE ENTONCES CUANDO AMPLIÓ LA APLICACIÓN DEL LLAMADO PRINCIPIO DE PARETO A CUESTIONES DE CALIDAD (POR EJEMPLO, EL 80% DE LOS DEFECTOS ES PRODUCIDO POR EL 20% DE LOS PROCESOS). ESTO TAMBIÉN SE CONOCE COMO "LOS POCOS VITALES Y MUCHOS TRIVIALES".

**Su filosofía triada de la calidad: planear,
controlar y mejorar.**



KAOURUIS HIKAWA



Filósofo japonés de la administración de empresas, es considerado un experto en el control de calidad cuyo aporte principal consiste en la implementación de sistemas de calidad adecuados al valor del proceso en la empresa.

Diagrama de Pareto, Diagrama de causa y efecto, Histogramas, Hojas de control, Diagramas de Dispersión, Flujogramas, Gráficas de control

ARMAN V. FEIGENBAUM



AL DR. ARMAND FEIGENBAUM (ESTADOS UNIDOS. 1922) SE LE RECONOCEN TRES GRANDES APORTES:
EL CONCEPTO DE "CALIDAD TOTAL" QUE LOS JAPONESES RECOGIERON COMO TOTAL QUALITY
CONTROL (TQC). LA PROMOCIÓN INTERNACIONAL DE LA ÉTICA DE LA CALIDAD Y LA
CLASIFICACIÓN DE LOS COSTOS DE LA CALIDAD.

TRES PASOS HACIA LA CALIDAD:
-LIDERAZGO DE CALIDAD, -
-TECNOLOGÍA MODERNA, -
-COMPROMISO ORGANIZACIONAL.