



Mi Universidad

Actividad I

Nombre del Alumno: Medardo Ventura Jiménez

Tema: Precursores de la calidad

Parcial: 1

Materia: Calidad en los servicios

Nombre del Profesor: Ing. Joel Herrera

Licenciatura: Trabajo social y GC

Cuatrimestre: 8°

Lugar y Fecha: Frontera Comalapa, Chiapas; 20 de enero de 2024

PRECURSORES DE LA CALIDAD

1



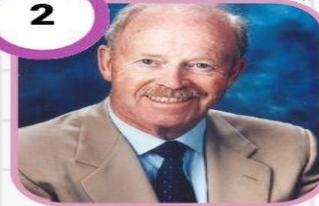
EDWARD DEMING

- Considerado el padre de la calidad
- La aportación mas importante del doctor Deming fueron sus famosos 14 principios para transformar la gestión en las organizaciones.

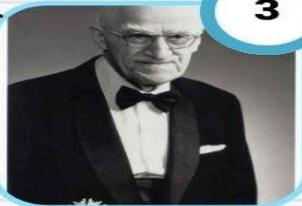
PHILIPS CROSBY

- Contribuyó con su Teoría Gerencial y las prácticas de la gestión de la calidad a través del "Cero Defectos", "Hacerlo bien la primera vez", "Costos de la no calidad" y "los 14 puntos de mejora continua".

2



3



JOSEPH JURAN

- Proporcionó la definición más precisa y aplicable de lo que llamamos calidad: "adaptabilidad de uso".
- Propuso la trilogía de la Calidad para gestionar la calidad de las organizaciones. La trilogía se conformaba de tres procesos Planificación, Control y Mejora de la Calidad.

KAORU ISHIKAWA

Los aportes más importantes de la carrera de Maestro Ishikawa son:

- Los Círculos de Calidad
- Diagrama de causa y efecto
- Revolución del pensamiento
- Organización y difusión de Herramientas de calidad

4



5



ARMAND FEIGENBAUM

- Su enfoque fue el control de la calidad total.
- El primero en proponer caracterizar los costos de calidad en cuatro categorías: Costos de prevención, para evitar las fallas. Costos de evaluación, para medir las condiciones del producto en todo el proceso productivo. Costos por fallas internas, generados entre la operación y el empaque; y Costos por fallas externas, los generados posteriormente al embarque.