



INFOGRAFIA

TEMA: Precursores de la calidad.

ASIGNATURA: Calidad en los servicios.

PROFESOR: Magner Joel Herrera Ordoñez.

ALUMNA: Wendy Patricia Vela Calderón.

LICENCIATURA: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria.

PARCIAL: 8 Cuatrimestre.

Fra.comalapa chis. 28/01/25

INDICE

“PRECURSORES DE LA CALIDAD”

- Edward Deming
- Philip Crosby
- Joseph Juran
- Kaouru Ishikawa
- Armand V. Feigenbaum

PRECURSORES DE LA CALIDAD

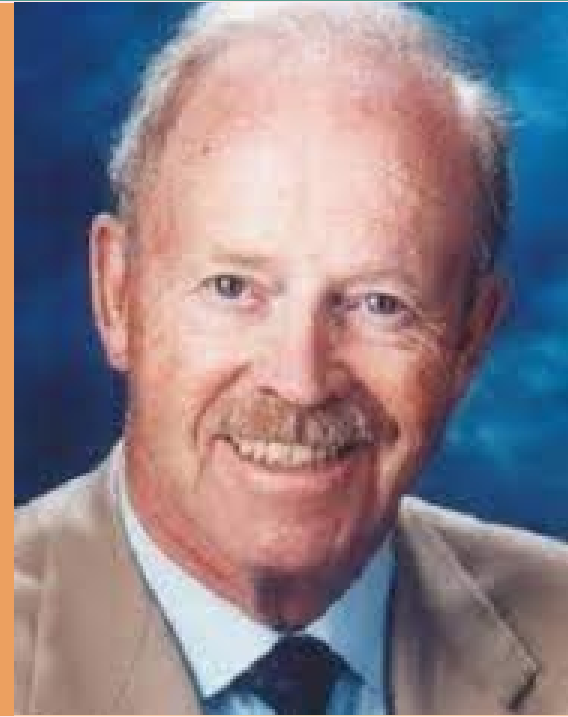


EDWARD DEMING

- Defensor del control de calidad estadístico.
- Maestro de la mejora continua de la calidad
- Asesor, consultor, autor y profesor de algunos de los empresarios, más influyentes del control de calidad.
- proporciono empleo mediante la investigación, la innovación y mejoramiento constante.
- Se le atribuye la reactivación de la economía japonesa después de la Segunda Guerra Mundial.
- Fue el padre de la calidad en salud.

PHILIP CROSBY

- Promovio el objetivo de "cero defectos"
- Destaco que la calidad no cuesta, sino que genera utilidades
- Afirmar que la calidad es responsabilidad de todos los empleados de una organización
- Afirmo que la calidad es responsabilidad de todos los empleados de una organización
- Desarrolló la formación del personal.
- Perpetuó la idea de que hay que invertir más en la calidad, ya que «la calidad es gratis».

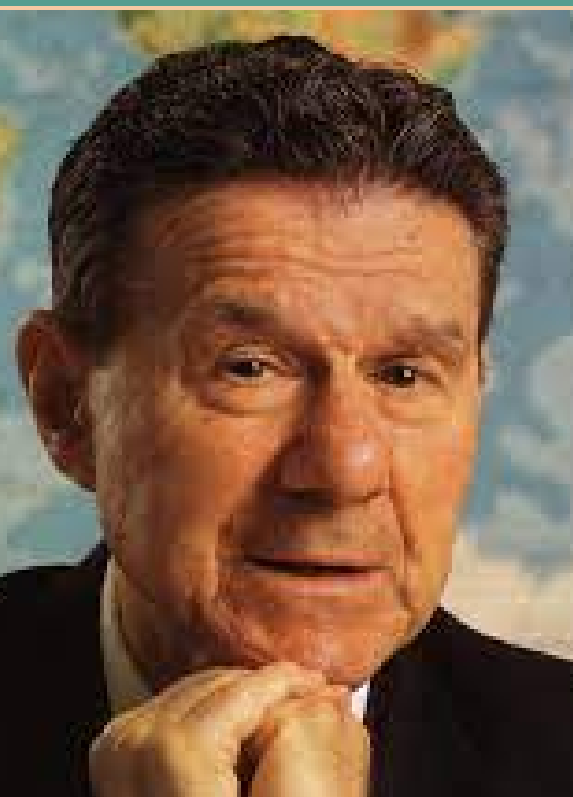


JOSEPH JURAN

- Amplió la aplicación del principio de Pareto a cuestiones de calidad.
- Fue un promotor de darle más libertad de decisión y acción a los trabajadores.
- Decía que la calidad se relaciona con: El desempeño del producto, teniendo resultado la satisfacción del cliente;
- La Trilogía de Juran, un enfoque de gestión de calidad que incluye la planificación, el control y la mejora de la calidad.
- Definió dos secuencias universales de los pasos a seguir, una para lograr avances decisivos, otra para lograr el control.

JOSEPH JURAN

- Creo el diagrama de causa y efecto, también conocido como diagrama de espina de pescado.
- La calidad depende de la educación y el compromiso de todos los trabajadores.
- Es necesario medir y analizar datos sobre los procesos para identificar áreas de mejora.
- Conocer las necesidades de los clientes es fundamental para enfocar los esfuerzos.
- Aporto la implementación de sistemas de calidad adecuados al valor de procesos empresariales



ARMAND V. FEIGENBAUM

- Fundador de la teoría del control total de la calidad.
- Definió como: liderazgo, tecnología de calidad moderna y un compromiso organizacional con la calidad.
- Planteó que la Calidad no es más que la suma de los esfuerzos de toda la organización para satisfacer al cliente.
- El énfasis en la mejora continua como un proceso infinito en la gestión de la calidad.
- La propuesta de que la calidad y el costo son complementarios.

BIBLIOGRAFIA

- ❖ <https://www.google.com.mx/search?q=edward+deming+>
- ❖ <https://www.google.com.mx/search?q=Philip+Crosby+>
- ❖ <https://www.google.com.mx/search?q=joseph+juran+los+aportes+mas+importante+que+hizo&>
- ❖ <https://www.google.com.mx/search?q=Kaoru+Ishikawa+los+aportes+mas+importante+que+hizo>
- ❖ <https://www.google.com.mx/search?q=Armand+V.+Feigenbaum+los+aportes+mas+importante+que+hizo>