



# Mi Universidad

**Nombre de la alumna: Yaritza Velazquez Roblero**

**Nombre del tema: Precusores de la calidad**

**Parcial: I**

**Nombre de la materia: Calidad en los servicios**

**Nombre del profesor: Magner Joel Herrera**

**Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria**

**Cuatrimestre: 8**

# PRECURSORES DE LA CALIDAD

## EDWARD DEMING

- Principios para la gestión empresarial.
- Análisis de la variación.
- Ciclo PDCA (planificar, hacer, verificar, actuar).
- Enfoque en la mejora continua y la gestión sistemática de la calidad.



## PHILIP CROSBY

- Principios básicos acerca de la calidad, incluyendo la filosofía de cero defectos y los absolutos de la calidad.
- El concepto de cero efectos.
- El enfoque en la prevención de errores en lugar de la corrección de los mismos.



## JOSEPH JURAN

- Principio de Pareto, adaptado al área de gestión de calidad.
- Trilogía de Juran, que propone gestionar la calidad de las organizaciones: planificación de la calidad, control de la calidad y mejora de la calidad.
- Defensa de la idea de que la calidad es responsabilidad de la alta dirección de una organización.



## KAOURU ISHIKAWA

- Diagrama causa-efecto también conocido como espina de Ishikawa.
- Principios de la calidad.
- Método de las 6M.
- Trabajo en los círculos de calidad.
- Demostración de la importancia de las 7 herramientas de calidad.



## ARMAND V. FEIGENBAUM

- El concepto de calidad total.
- La promoción internacional de la ética de la calidad.
- La clasificación de los costos de la calidad.
- La calidad de prevenir defectos en lugar de solo detectarlos y corregirlos después de que ocurre.
- El enfoque en la mejora continua de la calidad en todos los aspectos de una empresa.

