



Nombre de la Alumna: Wendy Lizeth Ramírez Pérez

Nombre de la Materia: Calidad En Los Servicios

Nombre del Tema: Precursores De La Calidad

Nombre de la profesor: Magner Joel Herrera

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social Y Gestión Comunitaria

Cuatrimestre: 8

PRECURSORES DE LA CALIDAD

EDWARD DEMING

- *La calidad debe ser diseñada en el producto o servicio desde el principio.*
- *La variabilidad en los procesos y productos puede llevar a defectos y problemas de calidad.*
- *El control estadístico de procesos es esencial para garantizar la calidad y reducir la variabilidad.*
- *La mejora continua es necesaria para mantener y mejorar la calidad.*
- *Ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar).*



PHILIP CROSBY

- *La calidad se define como la conformidad con los requisitos y expectativas del cliente.*
- *La calidad no tiene precio fijo, ya que depende de la percepción del cliente.*
- *La calidad es un proceso de mejora continua que requiere la participación de todos los miembros de la organización.*

JOSEPH JURAN

- *La calidad es una función de la satisfacción del cliente.*
 - *La calidad se logra mediante la planificación y el control de los procesos.*
 - *La calidad es un proceso de mejora continua que requiere la participación de todos los miembros de la organización.*



KAOURU ISHIKAWA

- *Practicar el control de calidad es desarrollar.*
 - *Diseñar.*
 - *Manufacturar.*
- *Mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre satisfactorio para el consumidor.*

ARMAND V. FEIGENBAUM

- *La calidad es un proceso de mejora continua que requiere la participación de todos los miembros de la organización.*
 - *La calidad se logra mediante la planificación y el control de los procesos.*
 - *La calidad es una función de la satisfacción del cliente. (La calidad se mide por la satisfacción del cliente).*

