



**ING: MAGNER JOEL HERRERA ORDOÑEZ**

ALUMNA: AURI PEREZ MORALES

MATERIA: CALIDAD EN LOS SERVICIOS

TRABAJO: INFOGRAFIA TEMA: PRECURSORES DE  
LA CALIDAD

GRUPO: (A) 8° CUATRIMESTRE

LICENCIATURA: TRABAJO SOCIAL Y GESTIÓN  
COMUNITARIA



# “PRECURSORES DE LA CALIDAD”

## EDWARD DEMING

el aporte principal de Edward se centro en la mejora de la calidad y la productividad en las organizaciones, mediante la aplicación de principios y herramientas estadísticas, y un enfoque en la prevención, el cliente y la mejora continua.



## PHILIP CROSBY

El aporte principal de Philip se centro en la mejora de la calidad y la productividad en las organizaciones, mediante la definición de la calidad, la identificación de los costos de la calidad, y el desarrollo de pasos y herramientas para mejorar la calidad.

SU APOORTE PRINCIPAL SE CENTRÓ EN:

- Definición de calidad
- Costo de la calidad
- 14 pasos para la mejora de la calidad
- Enfoque en la prevención
- Uso de la matriz de calidad

## JOSEPH JURAN

Fue un experto en gestión de la calidad y un consultor estadounidense que es conocido por sus contribuciones a la teoría y la practica de la gestión de la calidad.

SU APOORTE PRINCIPAL:

1. definición de calidad
2. trilogía de la calidad
3. costo de la calidad
4. enfoque en la mejora continua
5. uso de la teoría de las causas
6. desarrollo de la metodología



## KAOURU ISHIKAWA

Fue un ingeniero químico y experto en gestión de la calidad japones que es conocido por sus contribuciones a la teoría y la practica de la gestión de la calidad. su aporte principal se centro en la mejora de la calidad y la productividad en las organizaciones, y se puede resumir en los siguientes pasos:

- desarrollo del Ciclo de Calidad de Ishikawa
- introducción del concepto de Calidad en el Origen
- desarrollo de la teoría de la Calidad Total
- uso de la Metodología de los 5 Porqués
- Desarrollo de la Herramienta de la Cadena de Calidad
- enfoque en la participación de los empleados
- desarrollo de la Filosofía de la calidad como una Forma de Vida



## ARMAND V. FEIGENBAUM

Fue un ingeniero y experto en gestión de la calidad estadounidense que es conocido por sus contribuciones a la teoría y la práctica de la gestión de la calidad. su aporte principal se centro en la mejora de la calidad y la productividad en las organizaciones, y se puede resumir en los siguientes puntos:

1. desarrollo del concepto de Calidad Total
2. introducción del Modelo de los 10 pasos para la Calidad Total
3. desarrollo de la teoría de la Calidad en el punto de origen
4. enfoque en la Participación de los empleados
5. desarrollo de la herramienta de la Matriz de Calidad
6. aporte a la teoría de la calidad como una Forma de vida.

