



# Mi Universidad

Nombre del Alumno: **Yahana Lineth Roblero Montoya**

Tema: **Infografía**

Parcial: **1**

Materia: **Calidad en los servicios**

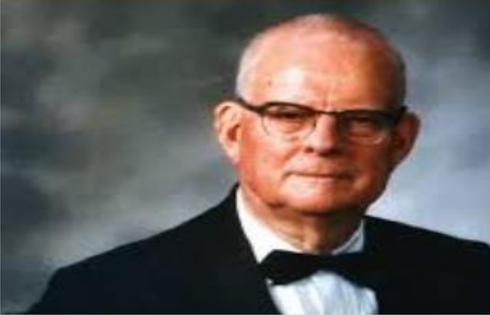
Nombre del Profesor: **Magner Joel Herrea**

Licenciatura: **Trabajo Social**

Cuatrimestre: **8**

Lugar y Fecha: **26 enero del 2025**

# PRECURSORES DE LA CALIDAD

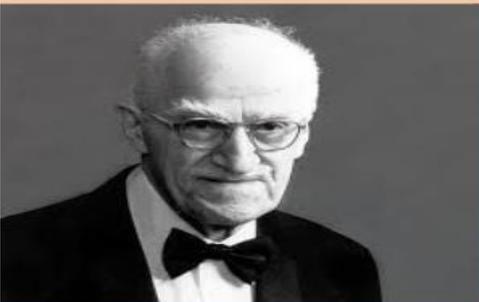


## EDWARD DEMING

- Los principios de Deming iluminaron el camino hacia una nueva era de gestión y calidad. Proponía orientarse a los resultados, guiando así a líderes visionarios a trazar trayectorias concretas hacia el éxito con una gran orientación hacia el cliente.
- El ciclo PDCA o Ciclo de Deming es una metodología de gestión que tiene como objetivo la mejora constante de los procesos. Este ciclo consta de cuatro pasos: planificar (plan), hacer (do), verificar (check) y actuar (act)

## PHILIP CROSBY

- Aportaciones. La combinación adecuada de estos tres elementos, tiempo, talento y tesoro, contribuye a garantizar que el proceso se realice de manera efectiva y cumpla con los requisitos de calidad.
- Crosby es responsable de la conocida máxima de Cero defectos, tan importante a día de hoy en cualquier sistema de gestión de calidad. De hecho, son muchos los que ven un importante reflejo de algunas de sus teorías en la redacción de las normas ISO más importantes

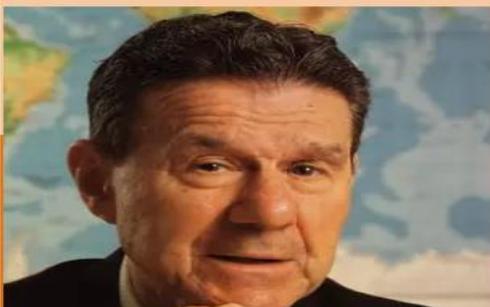


## JOSEPH JURAN

- Fue en 1.41 que Juran descubrió la obra de Vilfredo Pareto. Juran amplió la aplicación del principio de Pareto a cuestiones de calidad (por ejemplo, el 80% de un problema es causado por el 20% de las causas). Esto también se conoce como los pocos vitales y muchos triviales. Joseph Juran decía que la calidad se relaciona con: El desempeño del producto, teniendo resultado la satisfacción del cliente; Productos sin deficiencias evitando la insatisfacción del cliente

## KAOURU ISHIKAWA

- Ishikawa definió la filosofía administrativa que se encuentra detrás de la calidad, los elementos de los sistemas de calidad y lo que él denomina, las "siete herramientas básicas de la administración de la calidad", donde se le considera una fuerte inclinación hacia las técnicas estadísticas.
- La calidad empieza y termina con educación. El primer paso en calidad es conocer las necesidades de los clientes. El estado ideal del Control de Calidad es cuando la inspección ya no es necesaria. Es necesario remover las raíces y no los síntomas de los problemas.



## ARMAND V. FEIGENBAUM

- Feigenbaum considera que la calidad se ha convertido en la única y más importante fuerza que lleva al éxito de la organización y al desarrollo de la compañía en los mercados nacionales e internacionales.
- Se le reconocen tres grandes aportes: el concepto de "calidad total" que los japoneses recogieron como Total Quality Control (TQC), la promoción internacional de la ética de la calidad y la clasificación de los costos de la calidad













