



Diego Solorzano Deleón

Mapa conceptual

Materia: Calidad en los servicios

Grado y grupo: 8A

Comitán de Domínguez Chiapas a 19 de Enero 2021

Antecedentes

Sirve para referirse a aquello **que** antecede **que** aparece delante de otra cosa en tiempo, orden o lugar.

Antecedentes históricos.

La calidad tiene su origen en el latín y significa: atributo o propiedad que distingue a las personas, bienes y servicios.

¿Que es calidad?

Capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas según un parámetro, un **cumplimiento de requisitos de calidad**.

Philip B. Crosby

Propuso el programa de 14 pasos llamado cero defectos y también que la calidad está basada en cuatro principios

La calidad es cumplir con los requisitos.

El sistema de la calidad es la prevención.

El estándar de realización es cero defectos.

La medida de la calidad es el premio del incumplimiento.

Frederick W. Taylor

Padre de la administración científica.

Es la persona que ha ejercido mayor impacto en el desarrollo inicial de la administración

Principio de planeamiento

Principio de la preparación

Principio del control

Principio de la ejecución.

Max Weber

Fue uno de los fundadores de la sociología moderna

Contribuyó al pensamiento económico, social y administrativo.

Fue contemporáneo del movimiento de la administración científica

Proporcionó el modelo burocrático

Fue el primero en buscar mejorar el rendimiento de las organizaciones en el orden social al hacer sus operaciones predecibles y productivas.

Teorías que soportan el trabajo de calidad.

Enfoques (americano-japonés).

No ve el movimiento de la empresa sino ve la calidad de la misma, para poder llegar al éxito planeado.

W. Edwards Deming

Deming propone catorce principios para administrar la calidad

Deming dice que la definición empieza y termina teniendo como eje al cliente o usuario

La calidad es un camino y no un destino. El incremento de la calidad es una forma esencial de vida y no un objetivo de negocios.