



Nombre de la alumna: Yaquelin Vázquez Álvarez.

Nombre de la profesora: Myreille Rodríguez.

Materia: Calidad en los servicios.

Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

CUADRO SINOPTICO

Comitán de Domínguez, Chiapas. A 22 de enero del 2021.

GESTION DE LA CALIDAD

¿Qué es?

La condición necesaria para cualquier estrategia dirigida hacia el éxito competitivo de la empresa.

Actores

Nacido en las dos primeras décadas del siglo XX en Estados Unidos, se difundió a Japón en los años 40-50, para regresar mejorado a Occidente en el decenio de 1970. A partir de los años 80, se ha expandido por el resto del mundo.

Deming Prize

Nació en 1951 para convertirse en una herramienta con la que mejorar y transformar la gestión de las organizaciones japonesas.

Joseph Juran

- **Planificación de la calidad**
- **Control de la calidad**
- **Mejora de la calidad**

Círculos de calidad

- Que la empresa se desarrolle y mejore.
- Contribuir a que los trabajadores se sientan satisfechos mediante talleres, y respetar las relaciones humanas.
- Descubrir en cada empleado sus capacidades para mejorar su potencial.

Calidad

Objetiva

Deriva de la comparación entre un estándar y un desempeño.

Subjetiva

Se basa en la percepción y en los juicios de valor de las personas, y es medible cualitativamente estudiando la satisfacción del cliente.