



Mi Universidad

Cuadro Sinóptico

Nombre del Alumno: Torija González Andrea.

Nombre del tema: La Calidad en la Empresa Moderna.

Parcial: I

Nombre de la Materia: Calidad en los Servicios.

Nombre del profesor: Rodríguez Alfonzo Myreille Erendira.

Nombre de la Licenciatura: Trabajo Social y Gestión Comunitaria.

Cuatrimestre: Octavo.

Comitán de Domínguez, Chiapas, a 02 de Febrero de 2022

LA CALIDAD EN LA EMPRESA MODERNA.

Precursores de la calidad y aportaciones

Joseph M. Juran

Errores

La doctrina de la gestión de la calidad.

contribuyó

La forma de pensar a la potencia japonesa

aportaciones

- Disminución de costos de la no calidad
- Progreso en la calidad
- Corrección de fallas crónicas a falta de calidad.

W. Edward Deming

Existencia de la calidad

- Mejora de calidad
- Promotor de gestión de calidad

Kaoru Ishikawa

- Fundador de los círculos de calidad
- Promotor del diagrama causa y efecto

Philip B. Crosby

- Creó el concepto de relación cliente proveedor
- Concepto "Cero defectos"

Concepto de calidad

¿Por qué?

(Benji, 1995:2)

La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables.

Por qué

Elegí ~~ese~~ ese

Por que creo que una empresa debe de contar con lo que el cliente necesita y sea atendido de buena manera para que este quede satisfecho

características de

Calidad total

- Sobrepasa los departamentos funcionales
- Se enfoca en la calidad de los procesos
- Proceso de mejoramiento continuo
- Apoyo de alta administración
- Se enfoca en el cliente
- Preside en la solución de problemas.

Calidad Total definición

Proceso de lograr que los Principios de calidad constituyan parte de los objetivos estratégicos de una organización.

2 el dinero

10