

+ CALIDAD DE LOS SERVICIO

Kaoru Ishikawa

El diagrama de causa - efecto, frecuentemente llamado el diagrama de Ishikawa, posiblemente es el diagrama que lo hizo mayormente conocido.

Ishikawa creía que los círculos dependían de factores únicos que se encontraban en la sociedad japonesa. Pero después de ver círculos creándose en Taiwán y Corea del Sur, el teorizo que los círculos de calidad

pueden desarrollarse en cualquier país del mundo siempre y cuando dicho país utilizara el alfabeto Chino

Joseph M. Juran.

Que para la gestión para la calidad se hace por medio del uso de los tres mismos procesos de gestión de planificación, control y mejora. Ahora los nombres se cambian.

Planificación de la calidad: Esta actividad implica una serie de pasos universales, que son en esencia de.

1. determinar quiénes son los clientes.
2. determinar las necesidades de los clientes.
3. desarrollar las características del producto que responden a las necesidades de los clientes .

Philip Crosby.

proporcionan una discusión pensativa y estimulante sobre el papel que los ejecutivos deben desempeñar para hacer exitosos a sus empleados, proveedores, empresas y a ellos mismos.

a La definición.
a Sistema.
a Estándar de desempeño.
a La medición.

LAS SEIS C DE CROSBY:

Comprensión
Competencia
Compromiso
Corrección
Continuidad

