

IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LA INNOVACIÓN ORGANIZACIONAL: CASOS DE ESTUDIO EN EL USO DE LAS CORE TOOLS

Angel Salvador Flores¹, Christopher del Castillo², Horacio Cervantes³, H. Minor Popocatl⁴

¹Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
angelsalvador.flores@upaep.edu.mx

²Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla cristopher.delcastillo@upaep.edu.mx

³Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
horacio.cervantes@upaep.edu.mx

⁴Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla
hertwin.minor@upaep.mx

RESUMEN

En el mercado globalizado en el que vivimos el día de hoy, es imprescindible para las organizaciones mantenerse actualizada y poner la satisfacción del cliente por sobre lo demás. Sin embargo, son pocas las industrias a nivel mundial que en verdad son capaces de enfocar sus esfuerzos en el desarrollo de productos y servicios con herramientas reconocidas por su poder. En esta investigación se expone el origen de las Core Tools, así como casos de estudio en organizaciones que han aplicado alguna de las herramientas. Por último, se explica la importancia de adoptar a la calidad como un paradigma de innovación y el impacto que esto tiene en los costos de calidad.

Palabras clave: Satisfacción de cliente, Core Tools, casos de estudio, innovación y costos de calidad.