

Tesis
244a

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR.

Facultad de Ciencias de la Educación y Comunicación
Social.

Tesis monográfica.

Tema:

"CALIDAD TOTAL EN AGENCIAS DE PUBLICIDAD".

Realizada por: María Florencia Montero.

Materia: Seminario de Investigación publicitaria.

Cátedra: Raúl H. Burzaco - Ivonne Laugier - Gabriel Curi.

Buenos Aires, 27 de Febrero de 1.998

Indice.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

- IntroducciónPág. 5

- Capítulo I

" Breve introducción a la calidad total. Conceptos. Normas".....Pág. 7

-Nueva conciencia de la calidad.....Pág.11

-Calidad y servicio, un desafío para la empresa.....Pág.12

-Calidad, servicio y conducta empresarial.....Pág.13

-Servicio cualitativo y comunicación interpersonal.....Pág.14

-Capítulo II

" Círculos de Calidad".....Pág.16

-Capítulo III

"La importancia de un cliente satisfecho".....Pág.23

-La tecnoestructura.....Pág.28

-La responsabilidad de la línea de fuego.....Pág.29

-Calidad y marketing.....Pág.32

-Pensamiento sistémico.....Pág.32

-Capítulo IV

"Los mandamientos de la calidad".....Pág.34

-Capítulo V

"Las Agencias de publicidad opinan sobre la calidad Total.....Pág.39

-Young & Rubicam opina.....Pág.40



-Lautrec Nazca Saatchi & Saatchi opina.....Pág.45

Apéndice.....Pág.49

Conclusión.....Pág.64

Bibliografía.....Pág.67



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

HIPOTESIS:

PARA LOGRAR LA SATISFACCION DEL CLIENTE, HOY, LAS AGENCIAS DE PUBLICIDAD, DEBEN CUMPLIR CON CIERTAS NORMAS DE CALIDAD TOTAL.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Dedicaroria:

A mis padres, a Pela Y a Mario
con todo mi amor.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

Agradecimientos:

Quisiera expresar mi profunda gratitud a mi familia en primer lugar, por el apoyo espiritual de siempre; a mis profesores, quienes de una u otra manera han contribuido a formarme como persona y como profesional. Asimismo, quisiera extender este agradecimiento a quienes colaboraron de alguna manera en esta investigación:

Profesor Gabriel Curi, por la orientación que me brindó y por la conexión que me facilitó con las agencias de publicidad; a Gaby y a mis verdaderas amigas, que aportaron ideas, consejos, apuntes, direcciones, contactos etc... y que saben que a pesar del tiempo siempre los voy a querer.

No quisiera olvidarme de Andy, mi eterna compañera de todos estos años.



USAL
UNIVERSIDAD
DEL SALVADOR

M. Florencia Montero
Buenos Aires, Argentina
Febrero de 1.998