

**Nombre de alumno: Manuel De Jesús
Tejeda Méndez**

**Nombre del profesor: Lic. Yesenia
Ballinas Toledo**

Nombre del trabajo: Calidad total

Materia: Control total de calidad

Grado: 7TO Cuatrimestre.

**Lic. En Medicina Veterinaria y
Zootecnia.**

Ocosingo, Chiapas a 08 de septiembre del 2020.

Calidad total

¿Qué es?

Es la satisfacción del cliente y se aplica tanto al producto como a la organización

Principios básicos

- Orientación hacia los resultados.
- Orientación al cliente.
- Liderazgo y coherencia en los objetivos.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo e implicación de las personas.
- Aprendizaje, innovación y mejora continuos.
- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad social.

¿Cómo se logra?

- Realiza encuestas de clima organizacional con tus empleados.
- Realiza encuestas de satisfacción.
- Concreta un adecuado diagnóstico con un consultor externo.
- Capacítate y capacita a tu equipo.
- Establece un proceso de mejora continua.

Objetivo

- Satisfacer al cliente
- Proporcionar servicios y productos de calidad
- Mejorar la expectativa de los clientes
- Actualizar constantemente la empresa
- Cubrir todos los puntos que busque el cliente