



Nombre de estudiante: Ángel de Jesús Trujillo Morales

Nombre del profesor: Yesenia Ballinas Toledo

Nombre del trabajo: Calidad Total – Mapa Conceptual

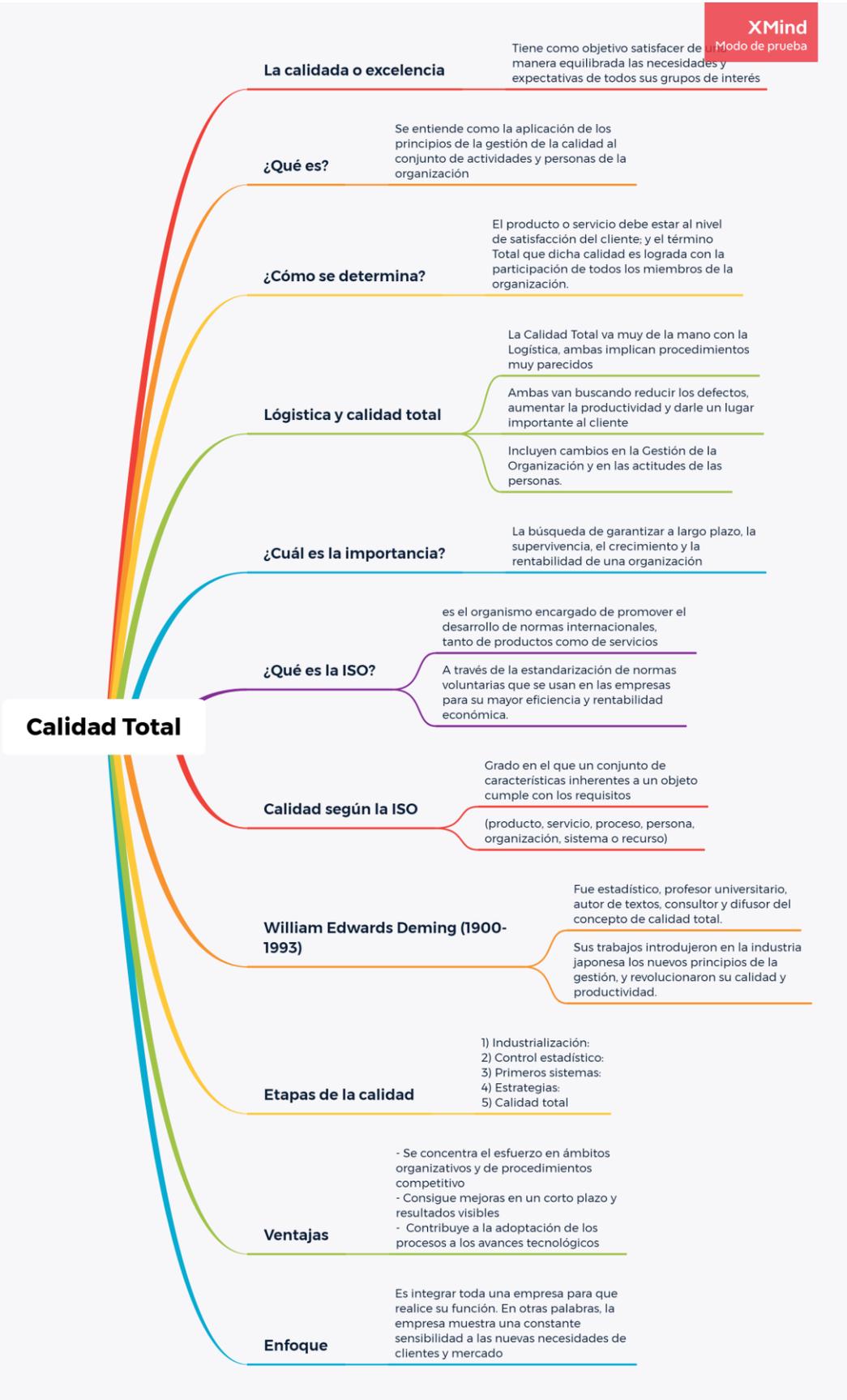
PASIÓN POR EDUCAR

Materia: Control Total De Calidad

Grado: 6°

Grupo: “A”

Ocosingo, Chiapas a 12 de septiembre de 2020.



Calidad Total

La calidad o excelencia

Tiene como objetivo satisfacer de manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés

¿Qué es?

Se entiende como la aplicación de los principios de la gestión de la calidad al conjunto de actividades y personas de la organización

¿Cómo se determina?

El producto o servicio debe estar al nivel de satisfacción del cliente, y el término Total que dicha calidad es lograda con la participación de todos los miembros de la organización.

Lógica y calidad total

La Calidad Total va muy de la mano con la Logística, ambas implican procedimientos muy parecidos
 Ambas van buscando reducir los defectos, aumentar la productividad y darle un lugar importante al cliente
 Incluyen cambios en la Gestión de la Organización y en las actitudes de las personas.

¿Cuál es la importancia?

La búsqueda de garantizar a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización

¿Qué es la ISO?

es el organismo encargado de promover el desarrollo de normas internacionales, tanto de productos como de servicios
 A través de la estandarización de normas voluntarias que se usan en las empresas para su mayor eficiencia y rentabilidad económica.

Calidad según la ISO

Grado en el que un conjunto de características inherentes a un objeto cumple con los requisitos
 (producto, servicio, proceso, persona, organización, sistema o recurso)

William Edwards Deming (1900-1993)

Fue estadístico, profesor universitario, autor de textos, consultor y difusor del concepto de calidad total.
 Sus trabajos introdujeron en la industria japonesa los nuevos principios de la gestión, y revolucionaron su calidad y productividad.

Etapas de la calidad

- 1) Industrialización:
- 2) Control estadístico:
- 3) Primeros sistemas:
- 4) Estrategias:
- 5) Calidad total

Ventajas

- Se concentra el esfuerzo en ámbitos organizativos y de procedimientos competitivo
- Consigue mejoras en un corto plazo y resultados visibles
- Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos

Enfoque

Es integrar toda una empresa para que realice su función. En otras palabras, la empresa muestra una constante sensibilidad a las nuevas necesidades de clientes y mercado