



Nombre del alumno:

Carlos Alberto Trujillo Díaz

Nombre del profesor:

Yesenia Ballinas Toledo

Licenciatura:

Medicina Veterinaria y Zootecnia

Materia:

Control total de calidad

Nombre del trabajo:

Mapa conceptual: Calidad total

Ocosingo, Chiapas a 12 de septiembre de 2020



Calidad total

Concepto

Estrategia de gestión de la organización que tiene como objetivo satisfacer de una manera equilibrada las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés, normalmente empleados, accionistas y la sociedad en general.

Principios fundamentales

Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente.

Desarrollo de un proceso de mejoría continúa en las actividades llevadas a cabo dentro de la empresa.

Compromiso del cuerpo directivo y liderazgo activo de todo el equipo.

Identificación y gestión de los procesos clave de la organización.

Toma de decisiones de gestión basada en datos y dominio de manejo de la información.

Estrategias para satisfacción del cliente

Creación de Departamentos de Servicio al Cliente y gestión de reclamaciones.

Primer paso para identificar oportunidades de mejora.

Creación de Sistemas de Medición de la satisfacción del cliente.

Evalúa el grado de satisfacción del cliente, sin esperar a su reclamación.

Creación del concepto de Lealtad y gestión de la fidelización al cliente.

Metodología de trabajo que incremente la fidelidad de los clientes.

Sistemas de calidad

- ISO 9000
- Malcom Baldrige
- Auto evaluación E.F.Q. M
- Premio Deming a la T.Q.M
- Despliegue funcional de la calidad