



UNIVERSIDAD DELSURESTE

Richard Jared Cruz

MVZ Roman Reyes Vazquez

CONTROL TOTAL DE CALIDAD

Fecha de entrega :27 de Septiembre  
del 2025

Enfoque	Descripción	Aspectos Clave / Ejemplo
<b>Kaizen (Mejora continua)</b>	Filosofía japonesa que busca mejoras pequeñas y constantes en todos los procesos.	- Participación de todo el personal.- Cambios graduales.- Cultura de mejora permanente.
<b>Cero Defectos (Philip Crosby)</b>	La calidad consiste en hacer las cosas bien	- Prevenir en lugar de corregir.- Reducción de
<b>Enfoque al Cliente</b>	La calidad se mide por el nivel de satisfacción del	- Escucha activa.- Experiencia del cliente
<b>Gestión por Procesos (BPM)</b>	Considera a la empresa como un sistema de	- Identificación de procesos clave.-
<b>Calidad en el Servicio (TQS)</b>	Adaptación de la calidad total para empresas de	- Enfoque en atención al cliente.- Calidad en cada
<b>Enfoque en el Talento Humano</b>	La calidad depende del compromiso y	- Capacitación y desarrollo.- Motivación.-
<b>Lean Six Sigma</b>	Combinación de Lean (eficiencia) y Seis Sigma	- Excelencia operativa.- Uso de datos y
<b>Enfoque Regulatorio</b>	La calidad se asegura cumpliendo normas	- Seguridad alimentaria, farmacéutica, etc.-
<b>Excelencia Organizacional (EFQM,</b>	Modelos internacionales que buscan la excelencia	- Liderazgo.- Innovación y sostenibilidad.-