



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

Richard Jared Cruz

MVZ Roman Reyes Vazquez

CONTROL TOTAL DE CALIDAD

Fecha de entrega :27 de Septiembre
del 2025

Enfoque	Descripción	Aspectos Clave / Ejemplo
Kaizen (Mejora continua)	Filosofía japonesa que busca mejoras pequeñas y constantes en todos los procesos.	- Participación de todo el personal.- Cambios graduales.- Cultura de mejora permanente.
Cero Defectos (Philip Crosby)	La calidad consiste en hacer las cosas bien	- Prevenir en lugar de corregir.- Reducción de
Enfoque al Cliente	La calidad se mide por el nivel de satisfacción del	- Escucha activa.- Experiencia del cliente
Gestión por Procesos (BPM)	Considera a la empresa como un sistema de	- Identificación de procesos clave.-
Calidad en el Servicio (TQS)	Adaptación de la calidad total para empresas de	- Enfoque en atención al cliente.- Calidad en cada
Enfoque en el Talento Humano	La calidad depende del compromiso y	- Capacitación y desarrollo.- Motivación.-
Lean Six Sigma	Combinación de Lean (eficiencia) y Seis Sigma	- Excelencia operativa.- Uso de datos y
Enfoque Regulatorio	La calidad se asegura cumpliendo normas	- Seguridad alimentaria, farmacéutica, etc.-
Excelencia Organizacional (EFQM, ISO 9000)	Modelos internacionales que buscan la excelencia	- Liderazgo.- Innovación y sostenibilidad.-