

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE HIDALGO
ESCUELA SUPERIOR DE ATOTONILCO DE TULA



Calidad Total

Licenciatura en Inteligencia de
Mercados

Área Académica: Inteligencia de Mercados

Tema: Calidad Total

Profesor (a): Lic. Guadalupe Maritza García Pérez

Periodo: Enero-Julio 2014

Palabras clave: Calidad

Keywords:



Abstract / Resumen

Si hacemos un poco de historia, el Control de Calidad, en su moderna acepción, nace en los Estados Unidos. Japón durante su periodo de alto crecimiento económico, lo importó y desarrolló como Control Total de Calidad (CTC) hasta convertirlo posteriormente en Administración de Calidad Total (ACT). Contrariamente a lo que muchos opinan, la ACT no es una herramienta de las grandes compañías o del sector manufacturero, sino una manera de pensar para la gerencia de cualquier empresa.



Calidad

La totalidad de particularidades y características de un producto o servicio que influye sobre su capacidad de satisfacción de determinadas necesidades.



CALIDAD TOTAL

- Es una filosofía administrativa, una metodología operativa.
- Un conjunto de métodos y herramientas para el mejoramiento y administración de los procesos.
- Un enfoque estructurado, disciplinado, para identificar y resolver problemas e institucionalizar las mejoras alcanzadas.
- Una estrategia para el cambio de la cultura organizacional.
- Una solución permanente; una forma de vida.



Calidad de la dirección

Calidad de los objetivos, directivas, responsabilidades, información, comunicación, organización, estrategias.



Calidad del producto/ servicio

Seguridad, fiabilidad, duración, precio, términos de entrega, facilidad de uso, satisfacción del cliente.



Calidad del entorno

Ambiente de trabajo, seguridad en el trabajo, comodidades, servicio social, relaciones humanas, comedor, servicios sanitarios, limpieza, moralidad.



Calidad de relaciones sociales

- Utilización del personal, contribución a las iniciativas culturales, control de posibles contaminantes.



Calidad del comportamiento de las personas

Manera de expresarse y trabajar, salud, atuendo, motivaciones del trabajo, formación e instrucción.



OBJETIVOS DE LA CALIDAD TOTAL

- Bajar los costos
- Asegurar tiempos de entrega
- Mantener condiciones seguras de trabajo
- Elevar la moral
- Reducir el desperdicio y el retrabajo
- Incrementar la armonía del trabajo
- Simplificar
- Incrementar la calidad de vida en el trabajo
- Incrementar la eficiencia en el uso del dinero



Referencias bibliográficas

Lindsay W., Evans J., 1995, Administración y Control de la Calidad, Grupo Editorial Iberoamérica, México.

