



**CALIDAD TOTAL**



## ¿QUÉ ES CALIDAD TOTAL?

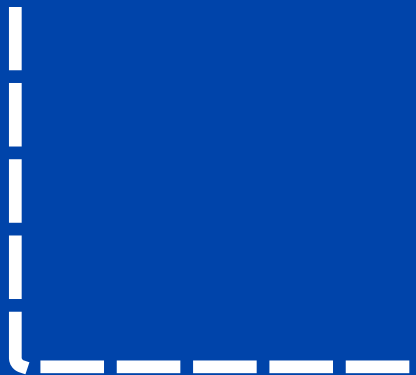
La calidad total, también conocida como TQM (Total Quality Management), es un método de gestión que se concentra en que cada área logre un trabajo de calidad que garantice la satisfacción del cliente.





# ⋮ CARACTERÍSTICAS DE TQM

1. REDUCE COSTOS
2. SE ENFOCA EN LOS CLIENTES
3. BUSCA LA INNOVACIÓN
4. FOMENTA LA HORIZONTALIDAD
5. FAVORECE UNA MEJORA CONTINUA

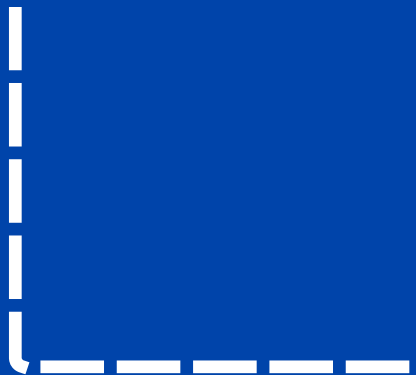




# ::: CARACTERISTICAS DE TQM

## REDUCE COSTOS

BUSCARÁ LA OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS Y EL APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS, LO QUE TRAE COMO RESULTADO LA REDUCCIÓN DE COSTOS

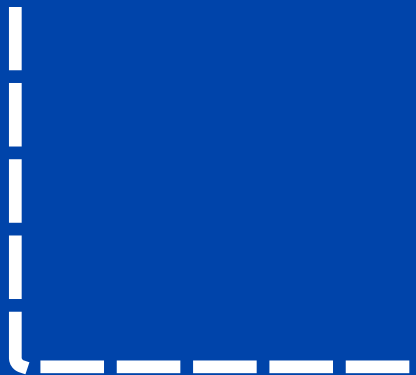




# ::: CARACTERISTICAS DE TQM

SE ENFOCA EN LOS CLIENTES

SE GENERA UN CÍRCULO VIRTUOSO, YA QUE  
TODAS LAS MEJORAS EN LOS PROCESOS TIENEN  
COMO OBJETIVO DAR LA MEJOR EXPERIENCIA A  
LAS PERSONAS QUE SE ACERCAN AL NEGOCIO

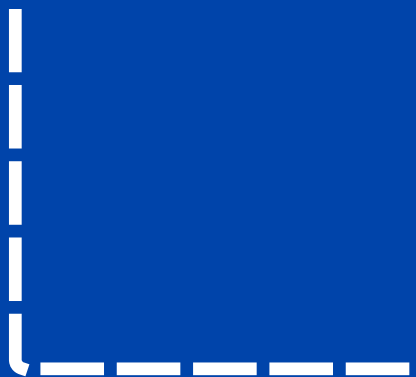




# ::: CARACTERÍSTICAS DE TQM

**BUSCA LA INNOVACIÓN**

**ESTÁ AL TANTO DE LAS TENDENCIAS ACTUALES  
DEL MERCADO PARA CUMPLIR CON LAS  
EXIGENCIAS VIGENTES, ASÍ QUE AYUDARÁ A  
IMPULSAR NUEVAS ACCIONES, MEDIDAS Y  
TECNOLOGÍAS EN FAVOR DE LA ORGANIZACIÓN**

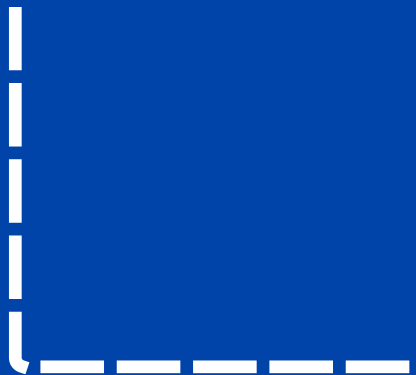




# ::: CARACTERISTICAS DE TQM

FOMENTA LA HORIZONTALIDAD

PROMUEVE LA COOPERACIÓN Y EL  
INVOLUCRAMIENTO DE TODOS LOS COLABORADORES,  
CON EL FIN DE MEJORAR LA CALIDAD DE LOS  
PROCESOS, SIN IMPORTAR EL PUESTO





# ::: CARACTERISTICAS DE TQM

FAVORECE UNA MEJORA CONTINUA

CONSIDERA QUE LO PRIMORDIAL PARA AUMENTAR LA CALIDAD ES OPTIMIZAR CONSTANTEMENTE PROCESOS QUE HAGAN LAS LABORES MÁS EFICIENTES PARA EL PERSONAL DE CADA ÁREA.  
CICLO PHVA (PLANIFICAR, HACER, VERIFICAR Y ACTUAR

