

# Curso: Total Quality Management

---

Modalidad: Sincronico  
(inst int.) Victor Guerrero Rodriguez

---

Duración: 8 horas

---

Fechas: 24 y 25 noviembre

---

Horario: 9:00 a.m. a 12:00 p.m.

---

Inscripción: Portal Universidad  
Corporativa



# CONTENIDO

## Objetivo

- Al finalizar el curso, la persona participante será capaz de comprender los fundamentos y principios de la Gestión de la Calidad Total (TQM), identificando la relevancia de las personas, los procesos y los clientes en la mejora continua, para aplicar estos conceptos en su entorno laboral de manera reflexiva y proactiva.

## Alcances

- Explicación conceptual y general de TQM (sin entrar en herramientas técnicas).
- Breve introducción al origen y evolución del concepto de calidad total.
- Ejemplos simples y cotidianos para ilustrar su aplicación en productos y servicios.
- No se cubrirán certificaciones ni modelos normativos específicos (ej. ISO).

## Indicadores

- Los participantes pueden explicar en sus propias palabras qué es TQM.
- Los asistentes identifican al menos tres principios de la calidad total.
- La audiencia reconoce la importancia del cliente, los procesos y la mejora continua.
- Se genera participación activa (preguntas, ejemplos, reflexiones).

## Contenido

### 1. Introducción

¿Qué es TQM? (definición sencilla).  
Origen y evolución de la Calidad Total (Japón, Deming, Juran, Crosby).

### 2. Principios Básicos

Enfoque en el cliente.  
Participación de todos los empleados.  
Mejora continua (Kaizen).  
Gestión por procesos.  
Toma de decisiones basada en datos.

### 3. Componentes Clave

Liderazgo comprometido.  
Cultura organizacional enfocada en la calidad.  
Trabajo en equipo y comunicación.  
Prevención en lugar de corrección.

### 4. Beneficios Clave

Mayor satisfacción del cliente.  
Reducción de costos por errores o retrabajos.  
Mayor compromiso y motivación de los empleados.  
Mejora en la reputación y competitividad de la organización.

### 5. Ejemplos y Aplicaciones

Ejemplos simples en fábricas, oficinas o servicios (ej. atención al cliente, tiempos de entrega).

### 6. Cierre

Mensaje inspirador: TQM no es solo una metodología, es una cultura que busca hacer las cosas bien desde la primera vez y mejorar cada día.