

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 (Generalidades)

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.