



CONTROL TOTAL DE CALIDAD

Actitud de Calidad Total

Duración: 8 Hrs

Objetivo: Desarrollar en los participantes conciencia de la importancia de la calidad en el trabajo individual, como único medio para lograr calidad como organización, lo cual requiere de una actitud personal de contribución al cambio hacia la calidad total, comenzando con la calidad personal.

Contenido

- **Introducción**
- 1. Conceptos Generales**
 - Calidad y competitividad
 - Evolución de la calidad
 - Aportaciones a la calidad total
- 2. Qué es el Control Total de Calidad**
 - Definición de Control Total de Calidad
 - Los elementos básicos del CTC
 - Un método de control
 - Procesos estadísticos
 - El trabajo en equipo
 - La capacitación
- 3. Actitudes hacia la calidad total**
 - La reacción en cadena
 - Qué se está haciendo por la calidad
 - ¿Cuál es nuestra actitud?
 - Los costos de la calidad
 - El sistema preventivo de calidad
- 4. El Cliente**
 - La relación cliente-proveedor
 - Cadena interna cliente-proveedor (CICP)
 - Todos tenemos un cliente
- **Conclusión**
 - ¿Qué cuesta más?