

## Sistema de administración por calidad total Total Quality Management System

Liliana Ramírez-Oliver <sup>a</sup>

---

### Abstract:

We work daily to provide good quality products and services at a reasonable price, while creating a better world for humanity and a happier life for each one of us, Kaoru Ishikawa's words with which we begin the development of the topic Bearing in mind that total quality must be present in the development of each activity destined to the creation of a product or service.

The new generations must be perfectly clear about the importance of this, since they are constantly evolving and creating products or services so they should not lose sight of such a concept.

### Keywords:

Products, services, humanity, quality, creation, evolution

---

### Resumen:

Trabajamos diariamente para brindar productos y servicios de buena calidad a un precio razonable, a la vez que creamos un mundo mejor para la humanidad y una vida más feliz para cada uno de nosotros, palabras de Kaoru Ishikawa con las que iniciamos el desarrollo del tema teniendo en cuenta que calidad total debe estar presente en el desarrollo de cada actividad destinada a la creación de un producto o servicio.

Las nuevas generaciones deben tener perfectamente claro la importancia de esta, puesto que se encuentran en constante evolución y creación de productos o servicios por tanto no deben perder de vista tal concepto.

### Palabras Clave:

Productos, servicios, humanidad, calidad, creación, evolución

---

### Introducción

Se muestra el desarrollo de un modelos o sistema de administración de negocios, basado en principios de calidad total, simplemente se denominará programa TQM, que se orienta hacia el control o mejoramiento de las diversas operaciones que debe llevar a cabo el negocio, interactuando con sistemas o subsistemas que se enfoquen en la planeación y direccionamiento del mismo. La calidad se observa desde aquella que sea considerada la más mínima actividad, siempre y cuando se involucre dentro del desarrollo de acciones que dé como resultado el producto o servicio, impactara de manera positiva o negativa según sea el caso, aunque siempre se busca que el impacto sea favorable.

### Definición de calidad:

Es la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas, bastante similar a la planteada en la norma internacional ISO 9000 que indica por su parte que calidad es la

totalidad de las características de una entidad que le confieren aptitud para satisfacer las necesidades establecidas e implícitas. Una característica del TQM por sus siglas en inglés (Total Quality Management), es la prevención.

Se trata de trata de crear un medio ambiente en la empresa que responda rápidamente a las necesidades y requerimientos del cliente; todos los integrantes de la organización deben conocer la manera de crear valor y cuál es su rol.

El TQM se focaliza en las necesidades del cliente y en la mejora continua de los procesos.

### Importancia de la calidad

Afecta a la empresa de cuatro formas

1. Costos y participación del mercado	Reprocesos y garantías por devoluciones
2. Prestigio de la organización	Percepción de los clientes sobre nuevos productos
3. Responsabilidad por los productos	Esto lleva grandes gastos legales, costosos arreglos o

---

<sup>a</sup> Autor de Correspondencia, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Escuela Preparatoria Ixtlahuaco, ORCID: 0000-0003-3129-7145,

	perdidas y publicidad que puede generar el fracaso de compañía entera
4. Implicaciones internacionales	En la competencia efectiva dentro de la economía global, los productos deben cumplir con las expectativas de calidad y precio.

El premio a la aplicación de la calidad total será el reconocimiento del mercado en las marcas y productos, la estabilidad de la empresa, así como de las personas involucradas en el desarrollo de los productos o servicios, destacado en el mercado fabricantes, proveedores y empresas (pequeñas y medianas)

### Referencias

(Carro Paz Roberto, 2005)

Carro Paz Roberto, G. G. (01 de 10 de 2005). <http://nulan.mdp.edu.ar>. Recuperado el 10 de 03 de 2019, de <http://nulan.mdp.edu.ar>: [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)