* **GUION RECURSO MULTIMEDIA**

**Título del recurso**: La calidad total

**Tipo de material:** acordeón-plantilla institucional – 5 ítems páginas.

**Recomendaciones para el diseñador:**

Realizar un acordeón teniendo en cuenta los segmentos y las imágenes de referencia.

**Texto introductorio:**

La calidad total provee de herramientas para una gerencia integral, ya que ésta busca la estandarización óptima de todos los procesos, las prácticas (objetivos, métodos, estrategias) y las conductas dentro de la organización.

En el silide de introducción poner una imagen como la de la referencia acompañada de la siguiente frase:

*Desde el hombre más noble al más humilde, todos tienen el deber de mejorar y corregir su propio ser*. **Confucio**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Segmento** | **Nombre** | **Imágenes de apoyo** | **Texto de apoyo** |
| 1 | La calidad total | vector business finance. Successful vision concept with  icon of businessman and telescope, Symbol leadership, strategy, mission, objectives  IST\_26438\_00034 | Facilita al líder comprender cómo puede desarrollar la misión y la visión de la organización desde una visión integral. |
| 2 | La empresa como sistema interconectado | Business Man Character Vector. Hipster Working Male. Environment Process. Start Up. Casual Clothes. Worker. Full Length. Programmer, Manager. Expressions. Flat Business Character Illustration  IST\_17697\_07796 | Invita a ser consciente de que la empresa es un sistema interconectado que le exige, por un lado, gestionar a su talento humano asertivamente para alcanzar la misión, la visión y los objetivos; y, por otro, direccionar (gerenciar) efectivamente los procesos mediante métodos o modelos que le faciliten evaluar qué tan bien su equipo de trabajo está desarrollando productos y servicios, y cómo los pueden hacer mejor a la siguiente vez. |
| 3 | Sistema de gestión de calidad | Good manufacturing practice. Stamp of approval. Quality management. Standard for quality control, ISO 9001 standard, international certification concept. Header or footer banner template with copy space.. Standard for quality control web banner concept  IST\_7696\_71875 | Facilitará al líder medir y corregir todo el que hacer de la organización, su rumbo y el logro de sus metas, mediante indicadores de calidad que le harán comprender qué tantos cambios y en qué áreas debe impulsarlos e implementarlos. |
| 4 | Indicadores de calidad | Customer service. Star rating. Feedback concept. Evaluation system. Positive review. Web template. Vector stock illustration.  IST\_22696\_02880 | Son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Miden, de manera global, el resultado final de las actividades empresariales basándose en un estándar, el cual responde al nivel de calidad objetivo que la empresa espera y desea alcanzar. Los indicadores más relevantes para medir la organización son: la eficacia, eficiencia y efectividad. |
| 5 | Beneficios | Benefits Growth. Illustration of a cartoon white businessman standing in front of a paper board  showing benefits growth  ISS\_17705\_00093 | Una empresa con calidad total reducirá el número de reclamaciones, rechazos, devoluciones, reprocesos o cambios; contará con clientes fidelizados debido a procesos más eficientes; y se apoyará en un equipo humano capacitado y competente que encuentra nuevas formas de desarrollar sus productos y servicios. |