

ÍNDICES DE LOS TEXTOS DEL CURSO

Módulo 2.- EVOLUCIÓN, BASE CONCEPTUAL Y ENFOQUE DE LA CALIDAD TOTAL

PRESENTACIÓN Y ENFOQUE DEL ESTUDIO DEL PRESENTE MÓDULO

INICIACIÓN A LA CALIDAD

- LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA
- CALIDAD, COSTE Y BENEFICIO EMPRESARIAL
- ORIGEN Y DESTINO DE LA CALIDAD
- CALIDAD Y EMPRESA EN ESPAÑA
- CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD

NACIMIENTO Y DESARROLLO HISTÓRICO DE LA CALIDAD

- PRIMERAS APORTACIONES FRANCESAS
- PASO DE LA PRODUCCION ARTESANAL A LA PRODUCCION EN SERIE
- DESARROLLO DE LA CALIDAD EN LOS ESTADOS UNIDOS
- EL MOVIMIENTO DE LA CALIDAD EN JAPÓN

EVOLUCION DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- DEFINICIONES DE CALIDAD
- EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD
- NUESTRA DEFINICIÓN DE LA CALIDAD

ERRORES A EVITAR EN RELACIÓN CON LA CALIDAD

ASPECTOS RELEVANTES RELACIONADOS CON LA CALIDAD

ETAPAS HISTÓRICAS SIGNIFICATIVAS EN EL DESARROLLO DE LA CALIDAD

- ETAPA DE DETECCIÓN – CORRECCIÓN
- ETAPA DE PREVENCIÓN
- ETAPA DE LA CALIDAD TOTAL
- ETAPA DEL REY CLIENTE
- ETAPA DE LA CALIDAD CONCERTADA

HISTORIA DE LA RELACIÓN CALIDAD - COSTE – PRECIO

RECOMENDACIONES PARA DIRIGIR LA EMPRESA HACIA LA CALIDAD

LOS CATORCE PUNTOS DE DEMING

RECORDATORIO

IDEAS BÁSICAS PARA COMPRENDER LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES

CUESTIONES Y RESPUESTAS RECOMENDADAS

ENFOQUE DE LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS ACTUALES

ENFOQUE DE LA CALIDAD EN RELACIÓN CON PROVEEDORES EXTERNOS

ENFOQUE DE LA CALIDAD EN PRODUCTOS INDUSTRIALES

CALIDAD OPERACIONAL, CALIDAD DE DISEÑO Y CALIDAD DE CONFORMIDAD

LA CALIDAD EN EL ESCENARIO COMPETITIVO EUROPEO

RESPONSABILIDADES SIGNIFICATIVAS DE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA EN RELACIÓN CON LA CALIDAD

FUTURO ESPERABLE PARA LA CALIDAD EN LAS EMPRESAS

LA FIABILIDAD DE LOS PRODUCTOS COMO ATRIBUTO DE CALIDAD

EJEMPLO DE CONSIDERACIONES PRÁCTICAS SOBRE CALIDAD Y CAMBIO NECESARIO EN UNA EMPRESA CONCRETA

EJEMPLO DE CONSIDERACIONES PRÁCTICAS SOBRE INDUCCIÓN A LA CALIDAD, SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y COMPETITIVIDAD EN UNA EMPRESA CONCRETA

EJEMPLO DE ETAPAS BÁSICAS DE UN MÉTODO EFICAZ DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA CALIDAD

RESUMEN Y RESEÑAS DE INTERÉS SOBRE ELEMENTOS Y CONCEPTOS SIGNIFICATIVOS

APLICABILIDAD DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD A LAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS EMPRESAS (PYMES)

CUESTIONARIO RESUELTO

GESTIÓN DE LA CALIDAD

- PRINCIPIOS BÁSICOS DE LA GESTIÓN
- PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
- CONCEPTOS SIGNIFICATIVOS
- POLÍTICA DE CALIDAD
- EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 1 DE POLÍTICA DE CALIDAD
- EJEMPLO ILUSTRATIVO Nº 2 DE POLÍTICA DE CALIDAD
- CONCEPTOS DE ORGANIZACIÓN
- DELEGACIÓN DE AUTORIDAD
- LA ORGANIZACIÓN DE LA CALIDAD
- ELABORACIÓN DE LA POLÍTICA
- MISIÓN Y VISIÓN
- POLÍTICA Y ESTRATEGIA
- OBJETIVOS
- ENFOQUE DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA ORGANIZACIÓN
- COMPROMISO DE LA DIRECCIÓN
- INTERACCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LA POLÍTICA DE LA EMPRESA
- OBJETIVOS DE LA CALIDAD
- REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- RESPONSABILIDADES DE LA DIRECCIÓN
- EL LIDERAZGO DE LA DIRECCIÓN
- LA COMUNICACIÓN A LA ORGANIZACIÓN
- FORMACIÓN
- GESTIÓN DE LOS RECURSOS
- NORMAS Y GUÍAS
- AUDITORIA DE CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD
- VOCABULARIO

ASPECTOS SOCIALES DE LA CALIDAD

- SATISFACCIÓN DEL PERSONAL
- COMUNICACIÓN

ASPECTOS LEGALES Y NORMALIZACIÓN DE LA CALIDAD

- LEGISLACIÓN
- NORMALIZACIÓN
- EL NUEVO ENFOQUE
- ACREDITACIÓN
- CERTIFICACIÓN
- CERTIFICACIÓN DE SISTEMAS DE LA CALIDAD
- CERTIFICACIÓN DE PRODUCTOS

CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-PREGUNTAS

CUESTIONARIO DE ASIMILACIÓN DE CONCEPTOS-RESPUESTAS

GLOSARIO TERMINOLÓGICO DE LA CALIDAD

TERMINOLOGÍA EN INGLÉS, ACRÓNIMOS Y SIGLAS DE INTERÉS

BIBLIOGRAFÍA CLÁSICA DE LA CALIDAD

ANEXO HISTÓRICO Y EXPLICATIVO SOBRE TQM

- CONCEPTO, ENFOQUE Y CARACTERÍSTICAS
- Ejemplo ilustrativo
- RESUMEN Y OTRAS CONSIDERACIONES DE INTERÉS SOBRE TQM
- Ejemplo ilustrativo
- Ejemplo ilustrativo
- Ejemplo ilustrativo
- Ejemplo ilustrativo
- EJEMPLOS CONCRETOS DE COSTES DE CALIDAD TOTAL Y DE NO-CALIDAD TOTAL
- Ejemplo ilustrativo
- CONSIDERACIONES SOBRE LOS GRUPOS DE INTERÉS DE UNA ORGANIZACIÓN EN TQM
- Conclusiones