

CALIDAD TOTAL (Total quality management=TQM)

CAPITULO I: FILOSOFIA BASICA DE LA CALIDAD TOTAL

- Conceptos básicos relacionados con la calidad total
- Importancia estratégica de la calidad total.
- Evolución de los conceptos de la calidad hasta llegar al concepto de calidad total.

CAPITULO II: EL PROCESO DE MEJORAMIENTO HACIA LA CALIDAD TOTAL

- Presentación de una alternativa metodológica

CAPITULO III: EL LIDERAZGO PARA LA CALIDAD

- Diferencia entre administración y liderazgo
- Liderazgo y Poder
- Estrategias del Liderazgo
- Características del Líder
- Estilos de Liderazgo.

CAPITULO IV: CULTURA ORGANIZACIONAL PARA LA CALIDAD

- ¿Que es la cultura organizacional?
- Culturas fuertes y débiles
- Creación y Conservación de la cultura para la calidad.

CAPITULO V: DESARROLLO DE PERSONAL

- Dotación e inducción
- Capacitación y Desarrollo

CAPITULO VI: LA PARTICIPACION DEL PERSONAL Y EL TRABAJO EN EQUIPO

- Modalidades de participación del personal
- Los Equipos de participación para la calidad

CAPITULO VII: ENFOQUE A LOS CLIENTES

- Clientes externos e internos
- ¿Como lograr clientes satisfechos?

CAPITULO VIII: RELACION CON LOS PROVEEDORES EXTERNOS

- Principales dimensiones de la estrategia cliente - Proveedor
- Actividades de una organización en relación con su proveedor

CAPITULO IX

- HOJA DE RECOGIDA DE DATOS
- DIAGRAMA DE PARETO
- EL HISTOGRAMA

- DIAGRAMA DE CAUSA/EFEECTO
 - DIAGRAMA DE DISPERSION
 - GRAFICO DE CONTROL
 - ANALISIS POR ESTRATIFICACION
 - LA RUTA DE LA CALIDAD
-