



AÑO ACADÉMICO 2019

CALIDAD TOTAL

Contenidos

- Introducción a la Calidad
- Principio de la Calidad
- Conceptos básicos de Empresa-Organización- Clientes-Productos y Servicios
- Calidad Tradicional y Calidad Total. Su diferencia
- Sistema de Medición de la Calidad
- Organización- Liderazgo Organizacional- Mediación- Facilitador.
- Diseño organizacional.
- Cambio
- Planificación estratégica y operativa-FODA y tomas decisiones
- Comportamientos Humanos-Voz del usuario.
- Benchmarking- Quinta disciplina
- Gestión de Recursos Humanos y Calidad

Bibliografía

Textos de gestión de la calidad- 5º disciplina- Las organizaciones, estructura organizacional:
Jaime Varo-Peter Senge-Minzbergh-Liderazgo en acción- Vandam