



Curso: Gestión Total de la Calidad (TQM)

Descripción del curso

Introducción:

PENDIENTE

Objetivos:

El participante comprenderá la estrategia orientada a la gestión total de la calidad en todos los procesos de una organización bajo la integración del concepto TQM, con la finalidad de mejorar la rentabilidad de la organización

Dirigido a:

Representantes de la dirección, Personal encargado de la gestión de calidad, miembros del equipo de auditores internos, gerentes y jefes de área

Instructor: Con más de 30 años de experiencia en sistemas de gestión total de calidad (TQM)

24h
De duración

Metodología: 70% teoría – 30% ejercicios y casos prácticos

Temario general

1. . Introducción a la gestión total de la calidad (TQM)

- ¿Qué es TQM?
- Filosofía Deming y sus fases para TQM
- Objetivo de TQM
- Principios de TQM
- Características y beneficios de TQM
- Los SGC en TQM (ISO 9001 enfocado a procesos, riesgos y cláusulas)
- 7 principios de la calidad (bases generales para TQM)
- Herramientas de apoyo para TQM

2. . Liderazgo y desarrollo de personal para TQM

- Liderazgo en la organización
- Comunicación asertiva
- Inteligencia emocional
- Tipos de liderazgo
- Liderazgo situacional
- Empowerment
- Capacitación y competencia de personal
- Ambiente laboral
- Seguridad y medio ambiente
- 5 S's en la organización
- Administración documental
- Infraestructura organizacional y recursos

3. TQM y el desarrollo de la organización

- Casa de la calidad y sus etapas
- Enfoque a procesos
- Procesos organizacionales
- Procesos de un SGC para TQM (ISO 9001:2015)
- Ventas y enfoque al cliente
- KAIZEN (mejora continua)
- TPM y OEE en TQM

4. Los procesos productivos TQM

- Enfoque al cliente
- Requerimientos para los procesos
- Diseño y desarrollo del proceso productivo
- Procesos administrativos y apoyo
- TQM en la cadena productiva
- Efectividad de suministro
- Aseguramiento de calidad
- 7 herramientas estadísticas para el aseguramiento de la calidad
- TQM y las 4 M's para procesos productivos

5. Evaluación de desempeño y mejora TQM

- Análisis y definición de indicadores de KPI's
- Medición de procesos
- Evaluación y seguimiento
- Análisis de resultados de los procesos
- Toma de decisiones mediante la evaluación del desempeño
- Acciones correctivas
- Mejora continua de los procesos (Problem solving)
- Verificación
- Satisfacción del cliente a través de TQM

6. Conclusiones