



Administración por calidad

Por: Luzángela Aldana de Vega, María Patricia Álvarez Builes, Cesar Augusto Bernal Torres, María Inés Díaz Becerra, Óscar Dario Galindo Uribe, Carlos Ernesto González Soler, Andrés Villegas Cortés

Formato: Impreso

ISBN: 978-958-682-798-0

Facultad: [Escuela Internacional de Ciencias Económicas y Administrativas](#)

Coeditor: Alfaomega

Idioma: Español

Precio en dólares: USD \$21,00

Número de páginas: 362

Palabras clave: [Calidad y servicio](#), [Cultura del servicio](#), [Estrategia empresarial y mejoramiento continuo](#)

\$55.000

Reseña del Producto

Compendio de teorías, conceptos y experiencias descritos por distintos autores relacionados con la calidad, la administración y las organizaciones que gestionan por procesos. Incluye herramientas administrativas, técnicas y de servicio, procesos y ejercicios que ayudan a fortalecer la estrategia empresarial y apoyan las medidas de desempeño, que al ser planeadas, implantadas y verificadas conducen al mejoramiento continuo y a generar los cambios que impone la globalización.

Información Adicional

- **Peso:** 1 kg
- **Tamaño:** 21 x 23 x 2 cm
- **Sku:** 9789586827980
- **Código topografico:** 658,4

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN

PRÓLOGO

CAPÍTULO 1. ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LA CALIDAD

Antecedentes y evolución de la administración

Enfoques recientes de la administración

Antecedentes y evolución de la calidad

Pioneros de la calidad

Nuevos gestores

Aspectos comunes en los gurús

Conceptos de calidad

Principios de la gestión de la calidad

Actividades de análisis y de repaso

Ejercicios de aplicación

CAPÍTULO 2. CULTURA EN LA ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD

La cultura y las organizaciones

Elementos de la cultura

Clasificación de la cultura organizacional

Características de la cultura organizacional

Funciones de la cultura organizacional

Cómo se crea la cultura

Cultura de la calidad

Estructura por procesos

Metodología de las cinco S

Recursos e inversión para la calidad

Principios para fomentar la cultura de la calidad desde una perspectiva humana

Beneficios de la cultura de la calidad

Actividades de análisis y de repaso

CAPÍTULO 3. LA ADMINISTRACIÓN DESDE LA PERSPECTIVA DE LA CALIDAD

Las organizaciones en la nueva economía

Planificación de la calidad

Direccionamiento estratégico en las organizaciones

Análisis organizacional

Matriz DOFA

Plan de acción

Prácticas de la planificación para la administración por calidad

Definición de las políticas

Despliegue de las políticas

Despliegue de políticas en el día a día o proceso Hoshin Kanri-Nichijo Kanri

Organización de la calidad

Principales prácticas

Estructuras organizacionales

Implementación

Formación de equipos de trabajo

Evaluación

Administración de la información

Actividades de análisis y de repaso

Preguntas de discusión

Ejercicios y taller

CAPÍTULO 4. INTEGRACIÓN DEL TALENTO HUMANO A LA ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD

Las motivaciones

Desarrollo y capacitación de las personas

Selección

Evaluación del desempeño

Competencias para abordar un proceso de administración por calidad en los trabajadores

Modelo de integración del talento humano a la organización

Líder, competencia para el logro

Equipo de alto desempeño, competencia para la gestión

Pilares de la organización integral

Estrategia, enfoque estratégico

Cultura basada en calidad

Organización, enfoque por la calidad

Alineación del desempeño personal

Actividades de análisis y de repaso

Ejercicios de aplicación

CAPÍTULO 5. EL ENFOQUE POR PROCESOS, BASE DE LA ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD

Requisitos de la administración por calidad a partir del enfoque por procesos

Conceptualización asociada al enfoque por procesos

Características de los procesos

El valor agregado y la cadena de valor, fundamentales en el enfoque por procesos

Estructura organizacional requerida

Clasificación de los procesos en la administración por calidad

Estandarización y medición de los procesos

Etapas para la implementación del enfoque por procesos

Beneficios del enfoque por procesos para las organizaciones que administran por calidad

Actividades de análisis y de repaso

Preguntas de discusión y análisis

Taller

CAPÍTULO 6. MEJORAMIENTO CONTINUO

Generalidades

Mejoramiento continuo gradual versus mejoramiento radical

Ocho pasos en la solución de un problema

Las ocho disciplinas para resolver un problema, 8D

Gráficas estadísticas

Otras gráficas

Flujograma de despliegue

Redes PERT-CPM

Diagramas de dispersión

Indicadores de gestión orientados al mejoramiento continuo

Especificación de los indicadores

Diseño de indicadores para el proceso de mejoramiento continuo

Establecimiento de indicadores a los factores clave de éxito

La auditoría como mecanismo para el mejoramiento continuo

Actividades de análisis y de repaso

Ejercicios de aplicación

CAPÍTULO 7. ECONOMÍA DE LA CALIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD

Costos de la calidad. Conceptos y definiciones

Características de los costos

Calidad versus finanzas

Costos de la calidad

Proceso para la recolección de datos de un sistema de calidad

Actividades de análisis y de repaso

CAPÍTULO 8. HERRAMIENTAS MODERNAS PARA LA ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD

Despliegue de la función de la calidad (QFD)

Sistema Six Sigma Quality

Método de mejoramiento DMAMC del Seis Sigma

Mapa del Seis Sigma

Herramientas propias del Six Sigma Quality

Herramientas livianas del sistema Six Sigma Quality

Organigrama Six Sigma Quality

Ventajas del sistema Six Sigma Quality

Desventajas del sistema Six Sigma Quality

Benchmarking

Benchmarking y el ciclo PHVA, de Deming

Reingeniería de procesos

Servicio al cliente

Momentos de verdad y matriz de diseño de momentos de verdad para los procesos de las empresas de servicio

El balanced scorecard

Actividades de análisis y repaso

Taller de aplicación

CAPÍTULO 9. CERTIFICACIÓN

Certificación

Beneficios de la certificación de procesos

Norma ISO 9000 Y su familia

Compatibilidad con otros sistemas de gestión

Norma ISO 14000 Y su familia

OHSAS 18000 y su familia 18001

Normas HACCP

Lineamientos de la norma

Los siete principios del enfoque de la norma HACCP

Pasos del sistema HACCP

Plan HACCP

Norma ISO 22000

Beneficios de la aplicación de la norma

Norma ISO 26000

Especificaciones de diseño

Norma ISO 27000 Y su familia 27001-27002

Proceso de acreditación

Beneficios de la acreditación en la educación superior

Acreditación en el sector salud

Actividades de análisis y de repaso

Ejercicios

CAPÍTULO 10 . MUESTREO DE ACEPTACIÓN

Muestreo de aceptación: antecedentes y características

Enjuiciamiento de lotes y muestreo de aceptación
Cuándo usar muestreo de aceptación
Ventajas y desventajas del muestreo de aceptación
Tipos de planes de muestreo de aceptación
Actividades de análisis y de repaso
GLOSARIO
BIBLIOGRAFÍA