



INESEM

BUSINESS SCHOOL

Máster en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad + 60 Créditos ECTS

+ Información Gratis

titulación de formación continua bonificada expedida por el instituto europeo de estudios empresariales

Máster en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad + 60 Créditos ECTS

duración total: 1.500 horas **horas teleformación:** 450 horas

precio: 0 € *

modalidad: Online

* hasta 100 % bonificable para trabajadores.

descripción

La implantación y posterior mantenimiento de un Sistema de Gestión de la Calidad, permite a las empresas adquirir unos estándares de eficiencia y eficacia, que la sitúen en una posición de ventaja en el mercado, respecto de la competencia.

Al finalizar nuestro Master en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad, podrás llevar a cabo el diseño y la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad y del correspondiente proceso de auditoría interna, para asegurar la eficacia de este.

Con este Master podrás adquirir o completar los conocimientos fundamentales en materia de Sistemas de Gestión de la Calidad, además contarás con el asesoramiento de profesionales que te acompañarán durante todo tu proceso de aprendizaje.



+ Información Gratis

a quién va dirigido

Todos aquellos trabajadores y profesionales en activo que deseen adquirir o perfeccionar sus conocimientos técnicos en este área.

objetivos

- Adquirir conocimientos y competencias necesarias exigidas en las organizaciones en relación con la Gestión de la Calidad.
- Estudiar los aspectos fundamentales de la Calidad, definiciones, desarrollo y el papel de esta en las empresas.
- Aprender cuáles son los requisitos de aplicación fundamentales de la Norma ISO 9001:2015.
- Conocer los fundamentos de la Auditoría y la Integración de los Sistemas de Gestión, (ISO 19011, ISO 66177).
- Comprender y analizar el modelo de gestión de la excelencia empresarial EFQM.
- Profundizar en los conceptos de gestión necesarios relacionados con el Lean Management.

para qué te prepara

El presente Master en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad te preparará para gestionar el Departamento de Calidad de una empresa, así como para realizar las auditorías internas anuales, redacción y mantenimiento del Sistema Documental de Calidad. Te aportará la información necesaria para la comprensión e implantación del modelo EFQM y de los fundamentos necesarios para el aseguramiento de la calidad con proveedores y clientes.

salidas laborales

Este Master en Calidad: Auditoría y Gestión de la Calidad ofrece al alumnado las competencias y conocimientos necesarios para el desempeño óptimo de determinadas funciones en áreas empresariales como la Gestión de la Calidad Total y de la Excelencia Empresarial, además de cualquier otra área que requiera una formación específica en esas materias.

titulación

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por parte de INESEM vía correo postal, la Titulación Oficial que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.

Esta titulación incluirá el nombre del curso/máster, la duración del mismo, el nombre y DNI del alumno, el nivel de aprovechamiento que acredita que el alumno superó las pruebas propuestas, las firmas del profesor y Director del centro, y los sellos de la instituciones que avalan la formación recibida (Instituto Europeo de Estudios Empresariales).



INSTITUTO EUROPEO DE ESTUDIOS EMPRESARIALES

como centro de Formación acreditado para la impartición a nivel nacional de formación
EXPIDE LA SIGUIENTE TITULACIÓN

NOMBRE DEL ALUMNO/A

con D.N.I. XXXXXXXX ha superado los estudios correspondientes de

Nombre de la Acción Formativa

de XXX horas, perteneciente al Plan de Formación INESEM en la convocatoria de XXXX
Y para que surta los efectos pertinentes queda registrado con número de expediente XXXX- XXXX-XXXX-XXXXXX

Con una calificación de SOBRESALIENTE

Y para que conste expido la presente TITULACIÓN en
Granada, a (día) de (mes) de (año)

La dirección General

MARIA MORENO HIDALGO

Firma del alumno/a

Sello

NOMBRE DEL ALUMNO/A



forma de bonificación

- Mediante descuento directo en el TC1, a cargo de los seguros sociales que la empresa paga cada mes a la Seguridad Social.

metodología

El alumno comienza su andadura en INESEM a través del Campus Virtual. Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno debe avanzar a lo largo de las unidades didácticas del itinerario formativo, así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes. Al final del itinerario, el alumno se encontrará con el examen final, debiendo contestar correctamente un mínimo del 75% de las cuestiones planteadas para poder obtener el título.

Nuestro equipo docente y un tutor especializado harán un seguimiento exhaustivo, evaluando todos los progresos del alumno así como estableciendo una línea abierta para la resolución de consultas.

El alumno dispone de un espacio donde gestionar todos sus trámites administrativos, la Secretaría Virtual, y de un lugar de encuentro, Comunidad INESEM, donde fomentar su proceso de aprendizaje que enriquecerá su desarrollo profesional.

materiales didácticos

- Manual teórico 'Filosofía Lean'
- Manual teórico 'Lean Management'
- Manual teórico 'Auditor de Sistemas de Gestión (ISO 19011)'
- Manual teórico 'Lean Six Sigma Black Belt'
- Manual teórico 'Gestión de la Calidad Total (TQM)'
- Manual teórico 'Sistemas de Gestión de la Calidad. ISO 9001:2015'
- Manual teórico 'Integración de Sistemas de Gestión. ISO 66177'
- Manual teórico 'Modelo de Calidad EFQM: Gestión de la Excelencia Empresarial'



profesorado y servicio de tutorías

Nuestro equipo docente estará a su disposición para resolver cualquier consulta o ampliación de contenido que pueda necesitar relacionado con el curso. Podrá ponerse en contacto con nosotros a través de la propia plataforma o Chat, Email o Teléfono, en el horario que aparece en un documento denominado "Guía del Alumno" entregado junto al resto de materiales de estudio. Contamos con una extensa plantilla de profesores especializados en las distintas áreas formativas, con una amplia experiencia en el ámbito docente.

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas, así como solicitar información complementaria, fuentes bibliográficas y asesoramiento profesional. Podrá hacerlo de las siguientes formas:

- **Por e-mail:** El alumno podrá enviar sus dudas y consultas a cualquier hora y obtendrá respuesta en un plazo máximo de 48 horas.

- **Por teléfono:** Existe un horario para las tutorías telefónicas, dentro del cual el alumno podrá hablar directamente con su tutor.

- **A través del Campus Virtual:** El alumno/a puede contactar y enviar sus consultas a través del mismo, pudiendo tener acceso a Secretaría, agilizando cualquier proceso administrativo así como disponer de toda su documentación



plazo de finalización

El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá de la misma duración del curso. Existe por tanto un calendario formativo con una fecha de inicio y una fecha de fin.

campus virtual online

especialmente dirigido a los alumnos matriculados en cursos de modalidad online, el campus virtual de ineseem ofrece contenidos multimedia de alta calidad y ejercicios interactivos.

comunidad

servicio gratuito que permitirá al alumno formar parte de una extensa comunidad virtual que ya disfruta de múltiples ventajas: becas, descuentos y promociones en formación, viajes al extranjero para aprender idiomas...

revista digital

el alumno podrá descargar artículos sobre e-learning, publicaciones sobre formación a distancia, artículos de opinión, noticias sobre convocatorias de oposiciones, concursos públicos de la administración, ferias sobre formación, etc.

secretaría

Este sistema comunica al alumno directamente con nuestros asistentes, agilizando todo el proceso de matriculación, envío de documentación y solución de cualquier incidencia.

Además, a través de nuestro gestor documental, el alumno puede disponer de todos sus documentos, controlar las fechas de envío, finalización de sus acciones formativas y todo lo relacionado con la parte administrativa de sus cursos, teniendo la posibilidad de realizar un seguimiento personal de todos sus trámites con INESEM

programa formativo

MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. FUNDAMENTOS DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- 1.Introducción al concepto de calidad
- 2.Definiciones de calidad
- 3.El papel de la calidad en las organizaciones
- 4.Costes de calidad
- 5.Beneficios de un sistema de gestión de calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 2. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD

- 1.Etapas de la Gestión de la Calidad
- 2.Etapas del Control de la Calidad
- 3.Autores del Concepto de Calidad Total

UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD TOTAL (TQM). DESARROLLO Y CONCEPTOS RELACIONADOS

- 1.Los tres niveles de la Calidad
- 2.La Dirección y la Gestión de la Calidad
- 3.Conceptos Relacionados con la Gestión de la Calidad
- 4.Diseño y Planificación de la Calidad
- 5.El Benchmarking y la Gestión de la Calidad
- 6.La Reingeniería de Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 4. LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD TOTAL (TQM)

- 1.La Calidad Total (TQM)
- 2.Los grandes modelos de Calidad Total
- 3.La Calidad Total en el Producto o Servicio
- 4.Elementos Clave de la Calidad Total
- 5.El Proceso de Mejora Permanente

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA CALIDAD TOTAL

- 1.Estrategias para la Calidad Total
- 2.Sistemas de Información para la Calidad Total
- 3.La Visión Estratégica de la Calidad Total
- 4.El proceso de aprendizaje de la Calidad Total

UNIDAD DIDÁCTICA 6. EL ENFOQUE POR PROCESOS Y LAS HERRAMIENTAS DE MEJORA DE LA CALIDAD

- 1.La Gestión por Procesos
- 2.Herramientas para la Calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 7. NUEVAS TENDENCIAS DE LA CALIDAD TOTAL: SISTEMA SEIS SIGMA

- 1.La Teoría del Seis Sigma
- 2.Principios del Sistema Seis Sigma
- 3.El Seis Sigma y la Calidad Total

MÓDULO 2. SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS CLAVE DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.Introducción a los Siete principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
- 2.Enfoque al cliente
- 3.Liderazgo
- 4.Compromiso del personal
- 5.Enfoque basado en procesos
- 6.Mejora Continua
- 7.Toma de Decisiones Basada en la Evidencia
- 8.Gestión de las Relaciones

UNIDAD DIDÁCTICA 2. HERRAMIENTAS BÁSICAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- 1.Ciclo PDCA (Plan/Do/Check/Act)

- 2.Tormenta de ideas
- 3.Diagrama Causa-Efecto
- 4.Diagrama de Pareto
- 5.Histograma de frecuencias
- 6.Modelos ISAMA para la mejora de procesos
- 7.Equipos de mejora
- 8.Círculos de Control de Calidad
- 9.El orden y la limpieza: las 5s
- 10.Seis SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. INTRODUCCIÓN A LA ISO 9001:2015

- 1.Las normas ISO 9000 y 9001
- 2.La Estructura de Alto Nivel
- 3.Principales factores de desarrollo de la ISO 9001:2015

UNIDAD DIDÁCTICA 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. ISO 9001:2015

- 1.Objeto y Campo de Aplicación
- 2.Referencias Normativas
- 3.Términos y Definiciones
- 4.Contexto de la Organización
- 5.Liderazgo
- 6.Planificación
- 7.Soporte
- 8.Operación
- 9.Evaluación del desempeño
- 10.Mejora

UNIDAD DIDÁCTICA 5. IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (SGC)

- 1.Documentación de un SGC
- 2.Hitos en la implantación de un SGC
- 3.Etapas en el desarrollo, implantación y certificación de un SGC
- 4.Metodología y puntos críticos de la implantación
- 5.El análisis DAFO
- 6.El proceso de acreditación
- 7.Pasos para integrar a los colaboradores del Sistema de Gestión de la Calidad en la empresa
- 8.Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad

MÓDULO 3. AUDITOR DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 19011)

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE AUDITORÍA

- 1.Origen y definición del concepto de Auditoría
- 2.Tipos de Auditorías
- 3.El comportamiento ético durante la Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 2. AUDITORÍA DEL SISTEMA DE GESTIÓN

- 1.Introducción a la Auditoría de los Sistemas de Gestión
- 2.Norma ISO 19011. Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión
- 3.Objetivos de la Auditoría de Sistemas de Gestión
- 4.Fuentes de Información
- 5.Independencia de los Auditores
- 6.Principios Profesionales
- 7.Riesgos en un Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ASPECTOS CONCEPTUALES DE LA ISO 19011

- 1.Introducción y contenido de la norma ISO 19011
- 2.Quién y en qué auditorías se debe usar la ISO 19011

3.Términos y definiciones aplicados a la auditoría de sistemas de gestión

4.Principios de la auditoría de Sistemas de Gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 4. PLANIFICACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA DE AUDITORÍA

1.Introducción a la creación del Programa de Auditoría

2.Establecimiento e implementación del programa de Auditoría

3.Objetivos y Alcance del Programa y de las Auditorías Individuales

4.Funciones, Responsabilidades y Competencias del Responsable del Programa

5.Evaluación de los Riesgos del Programa de Auditoría

6.Procedimientos y Métodos

7.Gestión de Recursos

8.Monitoreo, seguimiento y reajuste del Programa de Auditoría

9.Establecimiento y Mantenimiento de Registros y Administración de Resultados

UNIDAD DIDÁCTICA 5. PREPARACIÓN Y REALIZACIÓN DE AUDITORÍAS SEGÚN LA NORMA ISO 19011

1.Generalidades en la Realización de la Auditoría

2.Inicio de la Auditoría

3.Actividades Preliminares de la Auditoría

4.Actividades para llevar a cabo la auditoría

5.Preparación y Entrega del Informe Final

6.Finalización y Seguimiento de la Auditoría

7.Calidad en el Proceso de Auditoría

UNIDAD DIDÁCTICA 6. COMPETENCIA Y EVALUACIÓN DE AUDITORES

1.El Auditor de Sistemas de Gestión

2.Cualificación del Auditor

3.Independencia del Auditor

4.Funciones y Responsabilidades de los Auditores

UNIDAD DIDÁCTICA 7. AUDITORÍA DE SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD. APLICACIÓN PRÁCTICA 19011

1.Auditorías de Calidad

2.Sistemas de Calidad

3.Definiciones y conceptos asociados

4.La ISO 9001:2015 y la Interpretación de sus Requisitos

5.La Responsabilidad de la Dirección

6.La Gestión de los Recursos

7.La Realización del Producto

8.Medición, Análisis y Mejora

MÓDULO 4. INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN. ISO 66177

UNIDAD DIDÁCTICA 1. NORMAS INTERNACIONALES DE SISTEMAS DE GESTIÓN

1.Introducción a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 45001

2.ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad

3.ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental

4.ISO 45001. Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA INTEGRACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN (ISO 66177)

1.Introducción a los Sistemas Integrados de Gestión

2.La Integración de los Sistemas de Gestión

3.Beneficios de la Integración de los Sistemas de Gestión

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL PLAN DE INTEGRACIÓN

1.El Análisis del Entorno de la Organización

2.El Análisis DAFO

3.El Nivel y el Modo de Integración

4.Requisitos para la Integración de los Sistemas

5.El Plan de Integración

6.El Proceso de Implantación y Seguimiento

UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN POR PROCESOS

- 1.Introducción a la Gestión por Procesos
- 2.El enfoque basado en procesos Norma ISO 9001
- 3.Gestión Basada en Procesos para la Consecución de Objetivos
- 4.Beneficios de la Gestión por Procesos

UNIDAD DIDÁCTICA 5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

- 1.Introducción a la Documentación del Sistema de Gestión Integrado
- 2.Ejemplo práctico de un Manual para el Sistema de Gestión Integrado

UNIDAD DIDÁCTICA 6. PROCESOS DE REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

- 1.Procesos de Realización de Productos

UNIDAD DIDÁCTICA 7. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA Y LA EMPRESA SOSTENIBLE

- 1.Introducción a la RSC
- 2.Principios y Valores de la Ética
- 3.La Empresa Tradicional y el Cambio de Modelo
- 4.Concepto de Responsabilidad Social Corporativa
- 5.¿Qué elementos debe contener la RSC?
- 6.Implantación de la RSC: la peculiaridad de las PYMES
- 7.Análisis de la RSC en España

MÓDULO 5. MODELO DE CALIDAD EFQM: GESTIÓN DE LA EXCELENCIA EMPRESARIAL

UNIDAD DIDÁCTICA 1. PRINCIPIOS BÁSICOS DEL MODELO EFQM

- 1.Estructura del Modelo EFQM
- 2.La calidad total (TQM) y el Model EFQM
- 3.Principios Fundamentales de la Excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 2. CRITERIOS DE DIRECCIÓN DEL MODELO EFQM

- 1.Propósito, visión y estrategia
- 2.Cultura de la organización y liderazgo

UNIDAD DIDÁCTICA 3. CRITERIOS DE EJECUCIÓN DEL MODELO EFQM

- 1.Implicar a los grupos de interés
- 2.Crear valor sostenible
- 3.Gestionar el funcionamiento y la transformación

UNIDAD DIDÁCTICA 4. CRITERIOS RESULTADOS DEL MODELO EFQM

- 1.Percepción de los grupos de interés
- 2.Rendimiento estratégico y operativo

UNIDAD DIDÁCTICA 5. APLICACIÓN DE LA MEJORA CONTINUA A LA ORGANIZACIÓN

- 1.El concepto REDER
- 2.Aplicación de la metodología REDER a Dirección y Ejecución
- 3.Aplicación de la metodología REDER a Resultados
- 4.Matrices de análisis y puntuación
- 5.Eschema general del proceso de evaluación
- 6.Etapas clave del proceso de evaluación
- 7.Modelo adaptado
- 8.Últimas novedades del modelo EFQM de excelencia

UNIDAD DIDÁCTICA 6. RECONOCIMIENTOS BASADOS EN EL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

- 1.Visión general
- 2.El proceso del premio
- 3.Proceso del sello CGC
- 4.Convalidación con el reconocimiento de EFQM
- 5.El nuevo enfoque de evaluación de la EFQM

UNIDAD DIDÁCTICA 7. APLICACIONES PRÁCTICAS DEL MODELO EFQM DE EXCELENCIA

- 1.La importancia del cuestionario de autoevaluación
- 2.Herramienta de guía y soporte a la metodología de autoevaluación

MÓDULO 6. FILOSOFÍA LEAN

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN A LA FILOSOFÍA LEAN

- 1.¿Qué es el pensamiento Lean?
- 2.Los cimientos de la casa Lean, Kaizen
- 3.Filosofía a largo plazo
- 4.Lean thinking y los desperdicios

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FILOSOFÍA LEAN

- 1.Historia de la filosofía Lean: Toyota
- 2.Enfoque tradicional vs. Enfoque Lean

UNIDAD DIDÁCTICA 3. ESTRUCTURA DEL SISTEMA LEAN

- 1.Principios del Toyota Way
- 2.Estructura de la organización Lean
- 3.Focalización en el tiempo
- 4.Herramientas Lean básicas
- 5.Principio Lean de cero defectos
- 6.Diagrama de Ishikawa o de causa-efecto
- 7.Jidoka: autonomización de los defectos
- 8.Poka Yoke: eliminación automática de operaciones sin calidad

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MÉTODO DE LAS 5S Y ESTANDARIZACIÓN

- 1.Introducción y conceptos previos sobre 5S
- 2.Resistencia a la implantación de las 5S
- 3.SEIRI o Selección
- 4.SEITON u orden
- 5.SEISO o limpieza
- 6.SEIKETSU o estandarización
- 7.SHITSUKE, sostener, disciplina o seguir mejorando
- 8.Procedimiento general de implantación de las 5S

UNIDAD DIDÁCTICA 5. CONTEXTUALIZACIÓN DE LEAN

- 1.Lean en gestión de empresas, Lean Management
- 2.Lean en ingeniería software, Lean Software Development
- 3.Lean dentro de la industria, Lean Manufacturing
- 4.Lean y la empresa ágil, Lean Startup

MÓDULO 7. LEAN MANAGEMENT

UNIDAD DIDÁCTICA 1. LEAN OFFICE. COMO AYUDA LA FILOSOFÍA LEAN AL ENTORNO ADMINISTRATIVO

- 1.Beneficios de la metodología Lean en el entorno administrativo
- 2.Implantación del sistema lean en la oficina
- 3.Contenido práctico

UNIDAD DIDÁCTICA 2. LOS 7 DESPILFARROS DE LA OFICINA

- 1.Conceptos previos
- 2.Los despilfarros de la oficina
- 3.Programas S de orden y limpieza
- 4.Contenido práctico

UNIDAD DIDÁCTICA 3. VALOR PARA EL CLIENTE Y VALOR DE LAS PERSONAS

- 1.Identificar el valor para tu cliente
- 2.El valor de las personas
- 3.Contenido práctico

UNIDAD DIDÁCTICA 4. ESTANDARIZACIÓN DE PROCESOS Y GESTIÓN VISUAL DE LA OFICINA

- 1.Estandarización de procesos

- 2.La gestión visual de la oficina
- 3.Contenido práctico

UNIDAD DIDÁCTICA 5. TÉCNICAS DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS Y PLAN DE ACCIONES LEAN

- 1.Técnicas de resolución de problemas
- 2.Plan de acciones lean
- 3.Contenido práctico

MÓDULO 8. BLACK BELT SIX SIGMA

UNIDAD DIDÁCTICA 1. INTRODUCCIÓN AL SIX SIGMA

- 1.¿Qué es el Six Sigma?
- 2.Historia y Aplicación del Six Sigma
- 3.Otros Métodos de Mejora de los Procesos de Calidad
- 4.Conceptos de Lean
- 5.Conceptos Básicos de Six Sigma
- 6.Definición de los Problemas

UNIDAD DIDÁCTICA 2. PROYECTOS Y PROCESOS

- 1.¿Qué es un proceso?
- 2.La Gestión de la Calidad
- 3.Seleccionar los Proyectos Adecuados
- 4.Principios de Gestión Básica del Equipo Six Sigma
- 5.Introducción a los métodos DMAIC y DMADV

UNIDAD DIDÁCTICA 3. EL MÉTODO DMAIC

- 1.Definir
- 2.Medir
- 3.Analizar
- 4.Mejorar
- 5.Controlar

UNIDAD DIDÁCTICA 4. MÉTODOS DE ESTADÍSTICA BÁSICA APLICADA AL SIX SIGMA

- 1.Análisis Gráfico
- 2.Distribución Normal de la Probabilidad
- 3.Correlación y Regresión

UNIDAD DIDÁCTICA 5. MÉTODOS DE ESTADÍSTICA AVANZADA APLICADOS AL SIX SIGMA

- 1.Distribución No-Normal de la Probabilidad
- 2.Evaluación de la Hipótesis
- 3.El Tamaño de la Muestra
- 4.Gráficos de Control Avanzados
- 5.Estadística en Aplicaciones de Negocios a Través del Six Sigma

UNIDAD DIDÁCTICA 6. CONTROL AVANZADO

- 1.Introducción a Minitab
- 2.Gráficos y Herramientas de Calidad de Minitab
- 3.El Menú Estadísticas en Minitab

UNIDAD DIDÁCTICA 7. EXPERIMENTOS

- 1.Análisis de Varianza (ANOVA)
- 2.Diseño de Experimentos
- 3.Interacciones, Factores Multinivel y Creación de Experimentos

UNIDAD DIDÁCTICA 8. MINITAB

- 1.Tormenta de Ideas y otras Herramientas de Mejora de Procesos
- 2.Mapas de Procesos
- 3.Monitorio de la Cadena de Valor
- 4.Introducción
- 5.¿Por qué surgen las reclamaciones?
- 6.Directrices en el tratamiento de quejas y objeciones

7. ¿Qué hacer ante el cliente?
8. ¿Qué no hacer ante el cliente?
9. Actitud ante las quejas y reclamaciones
10. Tratamiento de dudas y objeciones
11. Atención telefónica en el tratamiento de quejas

UNIDAD DIDÁCTICA 9. SEGURIDAD E HIGIENE

1. Seguridad; los riesgos
2. Higiene y calidad del ambiente
3. Comfort y ambientes de trabajo
4. Métodos de conservación y manipulación de alimentos

UNIDAD DIDÁCTICA 10. ATENCIÓN AL CLIENTE EN EL SIGLO XXI

1. Las Nuevas Tendencias en la Atención al Cliente

MÓDULO 9. PROYECTO FIN DE MASTER