

UNIDAD 2: GESTIÓN DE CALIDAD EN ORGANIZACIONES

Bibliografía

- Evans – Lindsay. Cap. 1 Introducción a la Calidad. Pág. 26-30. Administración y Control de Calidad.
- Pablo Alcalde San Miguel. Cap. 2 Gestión de la Calidad en la empresa. Pág. 13-25. Calidad.
- Norma ISO 26.000:2010 Guía de Responsabilidad Social.

Guía de lectura

1. Defina Gestión de Calidad. ¿Cuáles son los factores para una gestión eficaz?
2. ¿En qué consiste una estrategia o ventaja competitiva? Mencione las seis características de una fuerte ventaja competitiva según Wheelwright.
3. ¿Cuáles son los factores de influencia en una organización?
4. Explique los fundamentos de Calidad en la organización: orientado al cliente; compromiso organizacional; prevención; aseguramiento de la calidad.
5. Defina en qué consiste cada una de las herramientas de medición: metrología; calibración; y trazabilidad.
6. Diferencie los conceptos de mejora continua e innovación ¿en qué consiste cada uno de ellos?
7. A partir de la Norma ISO 26.000:2010 Guía de Responsabilidad Social, responda:
 - a) ¿En qué consiste? ¿Quiénes se pueden beneficiar?
 - b) ¿Qué es la Responsabilidad Social? ¿Y por qué es importante?
 - c) Explique Responsabilidad Social y las partes interesadas.
 - d) ¿Qué beneficios se pueden lograr a través de la implementación de la Norma ISO 26000?
 - e) ¿Qué busca promover? ¿Se puede llevar a cabo la certificación?
 - f) ¿Cuáles son los siete temas centrales en los que se enfoca? Describa brevemente en cada uno de ellos.