

UNIDAD 1: FUNDAMENTOS DE CALIDAD

Bibliografía

- Evans – Lindsay. Cap. 1 Introducción a la Calidad. Pág. 3-30. Administración y Control de Calidad.
- Pablo Alcalde San Miguel. Cap. 1 Fundamentos y conceptos de la Calidad. Pág. 1-7. Calidad.

Guía de lectura

1. Realice una breve descripción de la Evolución Histórica de la Calidad, abarcando sus etapas: artesanal; revolución industrial; periodo durante guerras; periodo posguerras; revolución en Japón y EEUU; y actualidad.
2. ¿Qué es Calidad? Conceptualice desde los puntos de vista de los siguientes autores: Joseph, Juran; Karou, Ishikawa; Philip, Crosby; Williams, Deming.
3. Diferencie los conceptos de Calidad Subjetiva y Calidad Objetiva.
4. Defina Calidad desde las distintas perspectivas que podemos observarla: en base al juicio/trascendente, en el producto, en el cliente/usuario, en el valor, o en la manufactura/producción.
5. ¿Cómo se integran las diferentes perspectivas sobre la Calidad?
6. ¿En qué consisten las estrategias de Calidad? Describa la evolución de las estrategias o enfoques de gestión: inspección de calidad; control de calidad; aseguramiento de calidad; gestión de calidad total.
7. Calidad Total: describa las características de aplicar TQM.
8. ¿En qué consisten los tres principios fundamentales de Calidad Total?