



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE  
DEL ÉXITO**

# Guía del Curso

## Gestión de la Calidad en Pequeños Negocios o Microempresas

---

Modalidad de realización del curso: [Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

---

### OBJETIVOS

La implantación de sistemas de calidad y su gestión, así como el desarrollo de modelos de gestión de la calidad y planificación de la calidad, según la ISO 9001, en el ámbito profesional hoy en día es importante para cualquier negocio o empresa. Este curso ofrece una formación básica en gestión de la calidad en pequeños negocios o microempresas.

### CONTENIDOS

#### MÓDULO 1. GESTIÓN DE LA CALIDAD EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS

##### UNIDAD DIDÁCTICA 1. POR QUÉ LA CALIDAD.

1. Conceptos generales.
2. Definiciones de "calidad".
3. Evolución de la calidad.
4. Cuánta calidad ofrecer.
5. Costes de calidad.

6. Ocho principios de la gestión de calidad.
7. Círculos de control de calidad.
8. Qué es un sistema de gestión de la calidad.

## UNIDAD DIDÁCTICA 2. LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN.

1. Introducción.
2. Beneficios de un sistema de gestión de la calidad.
3. Contenido de la UNE-EN-ISO 9001:2008.
4. Ciclo de calidad para una empresa productora de bienes.
5. Ciclo de calidad para una empresa productora de servicios.
6. Pasos para integrar a los colaboradores del sistema de gestión de la calidad en la empresa.
7. Factores clave para llevar a cabo una buena gestión de la calidad.
8. Casos prácticos de gestión de la calidad.

## UNIDAD DIDÁCTICA 3. LA CALIDAD Y SUS INSTRUMENTOS.

1. Lluvia de ideas.
2. Análisis de afinidad.
3. Cinco por qué.
4. Diagrama causa-efecto.
5. Cuestionarios para definición de problemas.
6. Modelación de sistemas.
7. Diagrama de Pareto.
8. Priorización: toma de decisión entre distintas opciones.

## UNIDAD DIDÁCTICA 4. GESTIÓN DE LA CALIDAD Y RESPETO DEL MEDIO AMBIENTE EN PEQUEÑOS NEGOCIOS O MICROEMPRESAS.

1. La gestión de calidad y el respeto del medio ambiente en la prestación de servicios.

2. Los Sistemas de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente como estrategia competitiva.
3. Normativa y legislación aplicable.
4. Implantación de un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Etapas.
5. Gestión documental de los Sistemas de Gestión de Calidad y Medio Ambiente. Tipos y formatos.
6. Las herramientas informáticas y ofimáticas para el seguimiento, medición y control de procesos.



C/ San Lorenzo 2 - 2  
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476  
Fax: 951 987 941



[www.academiaintegral.com.es](http://www.academiaintegral.com.es)  
E-mail: [info@academiaintegral.com.es](mailto:info@academiaintegral.com.es)