

# Masters Profesionales

Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

INESEM BUSINESS SCHOOL

# Índice

Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC

1. Sobre Inesem
2. Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC

[Descripción](#) / [Para que te prepara](#) / [Salidas Laborales](#) / [Resumen](#) / [A quién va dirigido](#) /

[Objetivos](#)

3. Programa académico
4. Metodología de Enseñanza
5. ¿Porqué elegir Inesem?
6. Orientacion
7. Financiación y Becas

# SOBRE INESEM BUSINESS SCHOOL



INESEM Business School como Escuela de Negocios Online tiene por objetivo desde su nacimiento trabajar para fomentar y contribuir al desarrollo profesional y personal de sus alumnos. Promovemos ***una enseñanza multidisciplinar e integrada***, mediante la aplicación de ***metodologías innovadoras de aprendizaje*** que faciliten la interiorización de conocimientos para una aplicación práctica orientada al cumplimiento de los objetivos de nuestros itinerarios formativos.

En definitiva, en INESEM queremos ser el lugar donde te gustaría desarrollar y mejorar tu carrera profesional. ***Porque sabemos que la clave del éxito en el mercado es la "Formación Práctica" que permita superar los retos que deben de afrontar los profesionales del futuro.***



## Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC



DURACIÓN	1500
PRECIO	1795 €
MODALIDAD	Online

Entidad impartidora:



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

Programa de Becas / Financiación 100% Sin Intereses

## Titulación Masters Profesionales

- Titulación Expedida y Avalada por el Instituto Europeo de Estudios Empresariales. "Enseñanza No Oficial y No Conducente a la Obtención de un Título con Carácter Oficial o Certificado de Profesionalidad."

# Resumen

La implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad Total así como la aplicación de políticas de Responsabilidad Social Corporativa, permite a las empresas adquirir estándares de eficiencia, eficacia y de compromiso social, que la sitúan en una posición de ventaja en el mercado respecto a la competencia. Al finalizar nuestro Master en TQM, EFQM y RSC, podrás llevar a cabo el diseño y la implantación de Sistemas de Gestión de la Calidad y del correspondiente proceso de auditoría interna. Así mismo profundizarás en el campo de la Excelencia Empresarial y de la Responsabilidad Social Corporativa. Completa los conocimientos en materia de Calidad y RSC con este Máster, en el que contarás con el asesoramiento de profesionales que te acompañarán durante todo el proceso de estudio.

## A quién va dirigido

Los profesionales de área de la gestión de calidad, como Directivos, Jefes de Departamentos, entre otros, son los principales beneficiarios del Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC. De igual manera, cualquier persona con formación universitaria interesada en especializarse en este ámbito, podrá realizar este master.

# Objetivos

Con el Masters Profesionales **Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC** usted alcanzará los siguientes objetivos:

- Con el Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC, conseguirás conocer sus nuevas tendencias como el SEIS SIGMA.
- Implantar el Sistema de Gestión de la Calidad. ISO 9001:2015.
- Conocer los tipos de auditorías existentes y su comportamiento ético.
- Llevar a cabo procesos de realización de productos para el Sistema de Gestión ISO 66177.
- Conocer los criterios resultados y agentes del Modelo EFQM.
- Comprender los objetivos de la Responsabilidad Social Corporativa en las organizaciones.





¿Y, después?

### Para qué te prepara

El Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC, proporciona al alumnado los conocimientos necesarios para adentrarse en la gestión de la calidad total, por medio del desarrollo estratégico y el Sistema Seis Sigma. Igualmente, el alumno se introducirá en el Sistema ISO 900:2015 mediante sus principios y herramientas básicas, al tiempo en que integrará sistemas de gestión ISO 66177. Asimismo, estudiará el modelo de calidad EFQM y los valores de la RSC.

### Salidas Laborales

Tras la correcta finalización del Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC, los estudiantes podrán desempeñar su labor, realizando las funciones propias de un Experto en Calidad Total. Igualmente, conseguirán ocupar otros puestos como Supervisor de Calidad Mecánica, Supervisor de Calidad de Materiales, Supervisor de Calidad de Prueba, Gerente de Producción Industrial, etc.

# ¿Por qué elegir INESEM?



# PROGRAMA ACADÉMICO

Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y RSC

Módulo 1. **Gestión de la calidad total (tqm)**

Módulo 2. **Sistemas de gestión de la calidad iso 9001:2015**

Módulo 3. **Auditor de sistemas de gestión de la calidad (iso 19011)**

Módulo 4. **Integración de sistemas de gestión iso 66177**

Módulo 5. **Modelo de calidad efqm: gestión de la excelencia empresarial**

Módulo 6. **Responsabilidad social corporativa (i)**

Módulo 7. **Responsabilidad social corporativa (ii)**

Módulo 8. **Proyecto fin de máster**

### 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 principios básicos del Sistema de Gestión de la Calidad
2. Enfoque al cliente
3. Liderazgo
4. Participación del personal
5. Enfoque basado en procesos
6. Mejora
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 y OSHAS 18001
2. ISO 9001. Sistema de Gestión de la Calidad
3. ISO 14001. Sistema de Gestión Medioambiental
4. OSHAS 18001. 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
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 la Sistema de Gestión Integrado

## Unidad didáctica 6.

### Procesos de realización del producto

---

1. Procesos de Realización de Productos

# 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 Modelo 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. Esquema 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.

## Responsabilidad social corporativa (i)

### Unidad didáctica 1.

#### 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

### Unidad didáctica 2.

#### Los valores éticos de la rsc

---

1. La Empresa Responsable y Sostenible: sus Valores Éticos
2. Valores y principios de la empresa tradicional
3. Valores y principios de la empresa responsable y sostenible

### Unidad didáctica 3.

#### El nuevo modelo de empresa responsable sostenible

---

1. Fundamentos de la Empresa Socialmente Responsable
2. Características de la Empresas Socialmente Responsable
3. Creación de Valor

## Unidad didáctica 4.

### La dirección de empresas socialmente responsables

---

1. Dirección de la empresa responsable sostenible
2. El Gobierno Corporativo
3. Ética Directiva en la Empresa Responsable y Sostenible
4. Auditorías éticas y de RSC
5. El Diseño de un Programa de Actuación de RSC

## Unidad didáctica 5.

### Los objetivos y la gestión de la rsc en las organizaciones

---

1. Formulación de objetivos de RSC
2. Planificación y programación de las actividades de la RSC
3. Control y seguimiento de los avances en RSC
4. Metodología para Implantar un Proceso de Gestión de RSC

## Unidad didáctica 6.

### Los grupos de interés o stakeholders

---

1. Los Grupos de Interés
2. Concepto y Tipología de los stakeholders
3. Las Relaciones con los Grupos de Interés
4. La RSC y los distintos Grupos de Interés

# Módulo 7.

## Responsabilidad social corporativa (ii)

### Unidad didáctica 1.

#### La responsabilidad social corporativa en el mundo

---

1. La RSC en materia de Derechos humanos
2. La RSC en materia de Derechos laborales
3. La RSC en materia Medioambiental
4. La RSC en el ámbito de la Protección de Datos a nivel internacional
5. Otras Normas e Iniciativas Internacionales sobre RSC
6. Ventajas prácticas de la aplicación de la RSC en la empresa

### Unidad didáctica 2.

#### La responsabilidad social corporativa en europa

---

1. Instrumentos de RSC a nivel europeo
2. Antecedentes de la RSC en la Unión Europea
3. Estado de la RSC a nivel europeo

### Unidad didáctica 3.

#### La responsabilidad social corporativa en españa

---

1. Introducción a la RSC en España
2. La RSC en el ámbito de los Derechos Humanos
3. La RSC en el ámbito de los Derechos Laborales
4. La RSC en el ámbito de la igualdad efectiva entre mujeres y hombres
5. La RSC en el ámbito de la protección de datos

## Unidad didáctica 4.

### La normativa iso 26000

---

1. Introducción a la Norma ISO 26000
2. Antecedentes históricos
3. Propósitos de la Norma ISO 26000
4. Características de la Norma ISO 26000
5. Terminología aplicada a la Norma ISO 26000
6. Estructura y contenido de la Norma ISO 26000
7. Principales grupos de stakeholders que intervienen en la Norma ISO 26000
8. Actuaciones respecto a la Norma ISO 26000

## Unidad didáctica 5.

### Sistemas de gestión de la responsabilidad social modelo rs10

---

1. Introducción al modelo RS10
2. Concepto de auditoría
3. La Responsabilidad Social Corporativa según el modelo RS10
4. Auditorías en los sistemas de gestión según el modelo RS10
5. Sistemas de gestión de la Responsabilidad Social
6. Gestión de los recursos según el modelo RS10
7. Requisitos del sistema de gestión de la Responsabilidad Social ante los grupos de interés
8. Medición, análisis y mejora del sistema de gestión de la RS

## Unidad didáctica 6.

### La responsabilidad social corporativa y el marketing social

---

1. Introducción al Marketing Social
2. Características del Marketing Social
3. La Responsabilidad Social y la ética en el Marketing
4. Tipos de Marketing Social
5. Marketing social y Responsabilidad Social
6. La ampliación del concepto de marketing
7. Plan de Marketing Social
8. Resultados de la empresa con programas de Marketing Social Corporativo

## Unidad didáctica 7.

### El marketing social en españa

---

1. Antecedentes, causas, definición y elementos en discordia en la sociedad española
2. La controversia: el objetivo de un verdadero Marketing Social Corporativo
3. Análisis de la controversia
4. Actualidad sobre la RSC en España

## Unidad didáctica 8.

### La rsc y las organizaciones del tercer sector

---

1. RSC y los Objetivos de Desarrollo
2. La Acción Social
3. Patrocinio y Mecenazgo.
4. Desarrollo de negocios en la base de la pirámide (BDP)
5. La gestión del marketing social corporativo por una ONG

## Unidad didáctica 9.

### El código ético de la congde

---

1. El Código ético de la CONGDE

# Módulo 8.

## Proyecto fin de máster

# metodología de aprendizaje

La configuración del modelo pedagógico por el que apuesta INESEM, requiere del uso de herramientas que favorezcan la colaboración y divulgación de ideas, opiniones y la creación de redes de conocimiento más colaborativo y social donde los alumnos complementan la formación recibida a través de los canales formales establecidos.



Con nuestra metodología de aprendizaje online, el alumno comienza su andadura en INESEM Business School a través de un campus virtual diseñado exclusivamente para desarrollar el itinerario formativo con el objetivo de mejorar su perfil profesional. El alumno debe avanzar de manera autónoma a lo largo de las diferentes unidades didácticas así como realizar las actividades y autoevaluaciones correspondientes.

El 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.

Nuestro sistema de aprendizaje se fundamenta en *cinco pilares* que facilitan el estudio y el desarrollo de competencias y aptitudes de nuestros alumnos a través de los siguientes entornos:

## Secretaría

Sistema que comunica al alumno directamente con nuestro asistente virtual permitiendo realizar un seguimiento personal de todos sus trámites administrativos.

## Campus Virtual

Entorno Personal de Aprendizaje que permite gestionar al alumno su itinerario formativo, accediendo a multitud de recursos complementarios que enriquecen el proceso formativo así como la interiorización de conocimientos gracias a una formación práctica, social y colaborativa.

## Revista Digital

Espacio de actualidad donde encontrar publicaciones relacionadas con su área de formación. Un excelente grupo de colaboradores y redactores, tanto internos como externos, que aportan una dosis de su conocimiento y experiencia a esta red colaborativa de información.

## Webinars

Píldoras formativas mediante el formato audiovisual para complementar los itinerarios formativos y una práctica que acerca a nuestros alumnos a la realidad empresarial.

## Comunidad

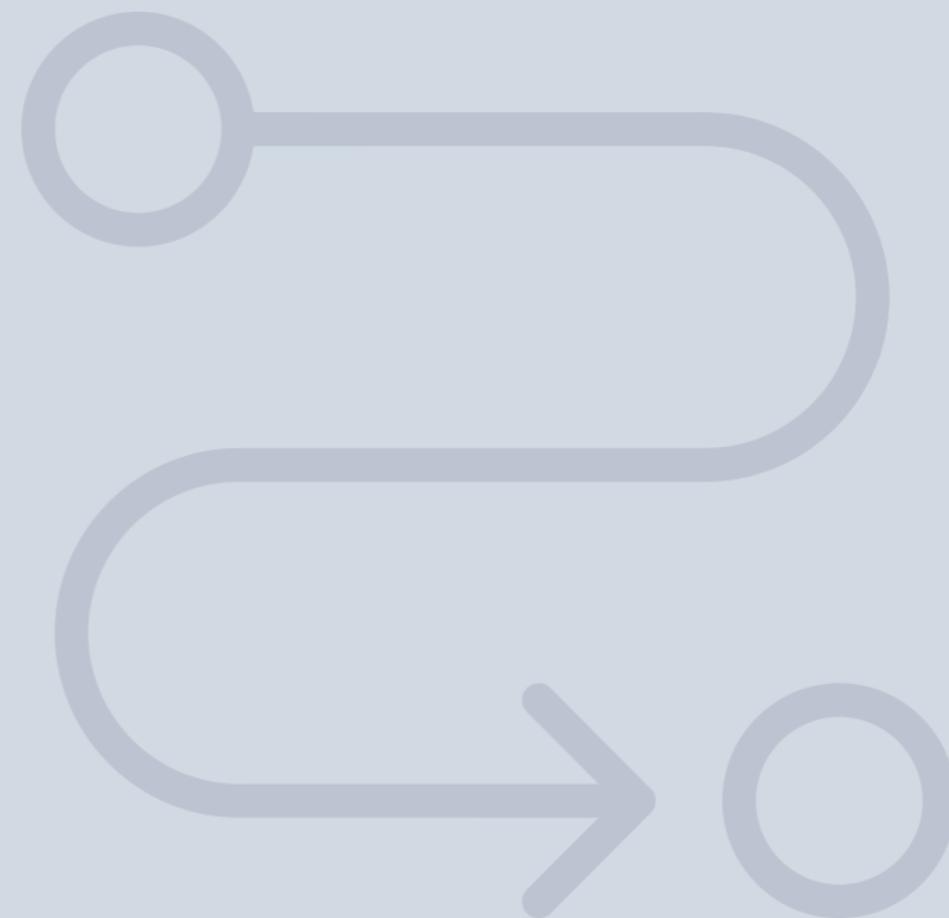
Espacio de encuentro que permite el contacto de alumnos del mismo campo para la creación de vínculos profesionales. Un punto de intercambio de información, sugerencias y experiencias de miles de usuarios.





## SERVICIO DE **Orientación** de Carrera

Nuestro objetivo es el asesoramiento para el desarrollo de tu carrera profesional. Pretendemos capacitar a nuestros alumnos para su adecuada adaptación al mercado de trabajo facilitándole su integración en el mismo. Somos el aliado ideal para tu crecimiento profesional, aportando las capacidades necesarias con las que afrontar los desafíos que se presenten en tu vida laboral y alcanzar el éxito profesional. Gracias a nuestro Departamento de Orientación de Carrera se gestionan más de 500 convenios con empresas, lo que nos permite contar con una plataforma propia de empleo que avala la continuidad de la formación y donde cada día surgen nuevas oportunidades de empleo. Nuestra bolsa de empleo te abre las puertas hacia tu futuro laboral.



# Financiación y becas

En INESEM

Ofrecemos a nuestros alumnos facilidades económicas y financieras para la realización del pago de matrículas,

todo ello  
**100%**  
sin intereses.

INESEM continúa ampliando su programa de becas para acercar y posibilitar el aprendizaje continuo al máximo número de personas. Con el fin de adaptarnos a las necesidades de todos los perfiles que componen nuestro alumnado.



20%	<b>Beca desempleo</b>	Para los que atraviesen un periodo de inactividad laboral y decidan que es el momento idóneo para invertir en la mejora de sus posibilidades futuras.
15%	<b>Beca emprende</b>	Nuestra apuesta por el fomento del emprendimiento y capacitación de los profesionales que se han aventurado en su propia iniciativa empresarial.
10%	<b>Beca alumnos</b>	Como premio a la fidelidad y confianza de los alumnos en el método INESEM, ofrecemos una beca a todos aquellos que hayan cursado alguna de nuestras acciones formativas en el pasado.

# Masters Profesionales

Master en Gestión de la Calidad Total. TQM, EFQM y  
RSC

*Impulsamos tu carrera profesional*



**INESEM**  
BUSINESS SCHOOL

[www.inesem.es](http://www.inesem.es)



958 05 02 05 [formacion@inesem.es](mailto:formacion@inesem.es)

Gestionamos acuerdos con más de 2000 empresas y tramitamos más de 500 ofertas profesionales al año.

Facilitamos la incorporación y el desarrollo de los alumnos en el mercado laboral a lo largo de toda su carrera profesional.