

FORMATO 1. ASIGNATURA

Nombre de la asignatura: **Administración de la calidad**

Línea de trabajo: Planeación de empresas, calidad y competitividad

DOC: 46 TIS: 22 TPS: 100 Horas totales: 168 Créditos 6.

DOC: Docencia; TIS: Trabajo Independiente Significativo; TPS: Trabajo profesional supervisado

1. Historial de la asignatura.

Fecha revisión/ actualización	Participantes	Observaciones, cambios o justificación
La Paz B. C. S., agosto 2013	M.C. Carmen Julia Angulo Chinchillas Dr. Mario Cortés Larrinaga	Propuesta para la Maestría en Planificación de empresas y Desarrollo Regional

2. **Pre-requisitos y correquisitos:** Herramientas estadísticas de control de procesos.

3. Objetivo de la asignatura.

Adquirir el marco teórico y práctico, en función de los objetivos organizacionales, para el diseño, desarrollo e implementación de sistemas de gestión de la calidad que provean resultados satisfactorios para sus clientes y mejora que conduzca al liderazgo en toda la actividad productiva.

4. **Aportación al perfil del graduado.** El estudiante conocerá los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad para analizar la estructura de las Normas ISO relacionadas con la gestión de la calidad que le permitirán diseñar sistemas de gestión para la calidad y programas de auditorías basado en los estándares y guía de normas analizadas..

5.

6. Contenido temático.

Unidad	Temas	Subtemas
1	Introducción a los sistemas de gestión de la calidad 6 horas	1.1 Definiciones relacionadas con la gestión de la calidad 1.1.1 Calidad; gestión, planeación, control, aseguramiento y mejora de la calidad. 1.1.2 Productividad y competitividad 1.2 Principios de gestión de la calidad 1.3 Evolución hacia una cultura de la calidad 1.3.1 Principales exponentes de la teoría de la calidad: Walter A. Shewart, Armand V. Feigenbaum ,William Edward Deming, Joseph M.

		Juran, Kaoru Ishikawa, Genichi Taguchi, Philip B. Crosby 1.3.2 Desarrollo histórico del concepto de calidad 1.3.2 Elementos de la cultura para la calidad TIS: 3
2	Elementos del sistema de la calidad 8 horas	2.1 Conceptualización de sistema de gestión de la calidad. 2.1.1 Definición de sistemas de gestión de la calidad 2.1.2 Enfoque basado en procesos 2.1.3 Enfoque al cliente 2.2 Sistemas de gestión de la calidad 2.2.1 Identificación y secuencia de los procesos 2.2.2 Descripción de los procesos 2.2.3 Seguimiento y medición de los procesos 2.2.4 Control de los procesos. TIS: 2
3	Familia de las Normas ISO 8 horas	3.1 Normalización y calidad 3.2 Norma ISO 9000 3.3 Norma ISO 9001 3.4 Norma ISO 14000 TIS: 3 horas
4	Documentación de un sistema de gestión de la calidad 8 horas	4.1 Política de la calidad 4.2 Objetivos de la calidad 4.3 Manual de la calidad 4.4 Procedimientos 4.5 Registros TIS: 3 horas
5	Diseño de sistemas de la calidad 8 horas	5.1 Dimensiones de la calidad del producto 5.2 Estructura para la calidad 5.4 Proceso de implantación del sistema de gestión de la calidad TIS: 6 horas
6	Auditoría interna de la calidad 8 horas	6.1 Norma ISO 19011 6.2 Directrices para la auditoría de la calidad 6.3 Tipos de auditorías 6.4 Principios de auditoría TIS: 6 horas

7. Metodología de desarrollo del curso

El profesor, en el ejercicio de su libertad de cátedra, podrá escoger entre las siguientes estrategias y actividades sugeridas, las que considere funcionales y adecuadas para lograr el aprendizaje de los estudiantes.

- Exposición del profesor.
- Lecturas obligatorias y ensayos.
- Análisis, ejercicios, casos y elaboración de tareas.
- Investigación documental.
- Presentación y discusión de ensayos.
- Discusión de casos reales en grupo.
- Presentación de proyectos y casos prácticos.
- Conferencias con profesores invitados.
- Investigación de campo.
- Exámenes parciales y final.
- Cuestionarios de autodiagnóstico.
- Proyección de películas.
- Dinámicas grupales y análisis de ejercicios.
- Seminarios.
- Mesas redondas.
- Uso de bibliografía.

7. Sugerencias de evaluación.

Conceptos	Porcentajes
Investigación y exposición de temas	25%
Casos y tareas	50%
Exámenes	25%
Total	100 %

8. Bibliografía y Software de apoyo.

Bibliografía básica

- Eduardo Guajardo Garza: *“Administración de la Calidad Total”* Editorial Pax México, México, Cuarta Edición 2003.
- AENOR: *“Sistemas de Gestión”*, Editorial AENOR, México, 2011.
- David Hoyle: *“Gestión de la Calidad, ISO 9000 Quality Systems Handbook- Updated for the ISO 9001:2008 Standard* Editorial Butterwoth-Heinemann, Gran Bretaña, Sexta Edición 2009.
- David Hoyle: *“ISO 9000, Manual de Sistemas de Calidad”* Editorial Ediciones Parafino, S.A, Madrid, 1999.
- José Claudio Cenobio Méndez García, David Jaramillo Viguera, Idefonso Serrano Crespo: *“Gestión de la Calidad”*, Editorial Instituto Politécnico Nacional, México, 2006.
- Lourdes Münch: *“Calidad y Mejora Continua”* Editorial trillas, México, 2011.
- J. M Juran: *“Manual de Control de Calidad”* Editorial Reverte, Colombia, Tercera edición 1992.
- Thomas Pyzdek: *“Manual de Control de la Calidad en la Ingeniería”*, McGraw Hill, México 1996

- Eulàlia Griful Ponsati, Miguel Àngel Canela Campos, "Gestión de la Calidad" Ediciones UPC, España, 2005.

Bibliografía complementaria

- Gross j. y k. Mcinnis: "Kanban Made Simple: Demystifying and Applying Toyota's Legendary Manufacturing Process", AMACOM, USA 2003.
- Eckes G: "Six Sigma for Everyone", John Wiley & Sons, USA 2003.
- PANDE P et al: " The Six Sigma Way", MacGrar-Hill, USA 2000.
- Thomse: "Getting Started in Six Sigma", John Wiley & Sons, Inc., USA, 2005
- Likker J: "The Toyota Way: 14 Management Principles from the World's Greatest Manufacturer", McGraw-Hill, USA, 2004
- Schlickman J: "ISO 9001: 2000 Quality Management System Design", Artech House, USA, 2003.
- Stamatis D: "Six Sigma Fundamentals: A Complete Guide to the System, Methods and Tools", Productivity Press, USA, 2004.
- Hobbs D: "LEAN Manufacturing Implementation: A Complete Execution Manual for Any Size Manufacturer", J. Ross Publishing, USA, 2004

Documentos de referencia

- NB-ISO 9000:2005 Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.
- NB-ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad - Requisitos.
- NB-ISO 9004:2000 Sistemas de Gestión de la Calidad – Directrices para la mejora del desempeño.
- NB-ISO 19011:2002 Directrices para la auditoria de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental
- ASQ: "Quality Review", ASQ Press, USA 2000.
- IBNORCA: "Herramientas de la Gestión de la Calidad"
- IBNORCA: "Fundamentos de la Gestión de la Calidad"
- IBNORCA: Medición de la Satisfacción del cliente
- STANDARDS AUSTRALIA INTERNATIONAL: "The Small Business Handbook. Guide to ISO 9001:2000". 2001.

Sitios Web recomendados

- <http://www.iso.org>
- <http://www.tc176.org>
- <http://www.iso.org/tc176/sc2>
- <http://www.iso.org/tc176/ISO9001AuditingPracticesGroup>
- <http://ebookbrowse.com/iso-19011-directrices-para-auditar-sistemas-de-gestion-pdf-d331426643>

- http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_relaciones_mutuamente_beneficiosas_proveedor.html
- <http://ebookbrowse.com/iso-19011-directrices-para-auditar-sistemas-de-gestion-pdf-d331426643>
- http://www.buscarportal.com/articulos/iso_9001_relaciones_mutuamente_beneficiosas_proveedor.html
- http://www.iso.org/iso/resources/conformity_assessment.htm

9. Actividades propuestas

Unidad	Actividad
1	Presentación de un análisis cronológico del concepto de calidad.
2	Análisis de casos.
3	Identificación de los requisitos requeridos por las normas para certificación.
4	Diseño de documentación del sistema de gestión de la calidad.
5	Diseño de un sistema de gestión de la calidad.
6	Elaboración de programa de auditoría y papeles de trabajo.

10. Nombre y firma del catedrático responsable

M.C. CARMEN JULIA ANGULO CHNCHILLAS