

Programa de Estudios Modalidad Escolarizada

(1) NOMBRE DE LA ASIGNATURA: Calidad Total

(2) CICLO, AREA O MUDULO: Octavo Cuatrimestre **(3) CLAVE:** LAE0839

(4) OBJETIVO (S) GENERAL (ES) DE LA ASIGNATURA:

Al final del curso el alumno aplicará los conocimientos adquiridos diferenciando el control de calidad y la calidad total, encontrará el enlace de la filosofía de la calidad con la calidad en la productividad, sabrá como dirigirla y aplicará herramientas matemáticas y diversos sistemas para lograrlo.

(5) TEMAS Y SUBTEMAS:

- 1.- Control de Calidad y control de Calidad Total
 - 1.1. Concepto de calidad y control de calidad
 - 1.2. Evaluación del pensamiento de calidad y control estratégico para su administración
 - 1.3. Control de calidad en Japón y en el mundo occidental
 - 1.4. Concepto de calidad de calidad total
 - 1.5. Principales tecnologías de apoyo a la calidad
- 2.- Filosofía de la calidad
 - 2.1. Edward Deming
 - 2.2. M. Juran
 - 2.3. Phillip Crosby
 - 2.4. Kaouru Ishikawa
 - 2.5. A. Fergembaum
 - a) Auditoría
 - b) Contabilidad
 - c) Control
 - d) Fiscal R. Economía
- 3.- Relación de Calidad con la Productividad
 - 3.1. Concepto de productividad
 - 3.2. Calidad total y productividad total
 - 3.3. Calidad total y competitividad internacional
- 4.- Dirección Calidad
 - 4.1. Administración estratégica a nivel dirección
 - 4.2. Motivación para la calidad
 - 4.3. Reto de la dirección
 - 4.4. Control de calidad

(5) TEMAS Y SUBTEMAS:

5.- Estrategia Operativa y Funcional de la Calidad

- 5.1. Implementación de una estrategia de calidad
- 5.2. Garantía de calidad
- 5.3. Herramientas económicas en la administración de calidad
 - a) Costo de calidad
 - b) Mediciones directas de calidad
 - c) Análisis costo beneficio de la calidad
- 5.4. Capacitación para la calidad
- 5.5. Funciones de control del calidad

6.- Herramientas Matemáticas para el Control de Calidad

- 6.1. Hojas de comparación
- 6.2. Histograma
- 6.3. Diagrama causa
- 6.4. Ley del parto
- 6.5. Gráficas
- 6.6. Diagrama de correlación
- 6.7. Otras herramientas estadísticas
 - a) Objetivo
 - b) Distribución de frecuencia
 - c) Gráfica central
 - d) Tablas de muestreo
 - e) Métodos estadísticos
 - f) Predicción de confiabilidad

7.- Empleo de Sistemas de Calidad

- 7.1. Sistema de calidad total
 - a) Características
 - b) Significado
- 7.2. Ventajas del sistema de calidad total
- 7.3. Principios del sistema de calidad total
- 7.4. Actividades del sistema de calidad total
- 7.5. Retroalimentación del sistema
- 7.6. Administración de sistemas de calidad

8.- Círculos de Calidad

- 8.1. Actividades básicas de los C.C.
- 8.2. Capacitación de personal sobre C.C.
- 8.3. Evaluación de la actualización de los C.C.
- 8.4. Los C.C. en Japón y otros países del mundo

9.- Control de Calidad en Empresas de Servicios de Distribución

- 9.1. Problemas relacionados de control de calidad con correlación
- 9.2. Problemas relacionados con el control de calidad en empresas de servicios
- 9.3. Principios de control de calidad para la relación comprador vendedor

(5) TEMAS Y SUBTEMAS:

10.- Auditoría de la Calidad

10.1. Auditoría interna de calidad

10.2. Auditoría externa de calidad

(6) ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:

BAJO LA CONDUCCIÓN DEL DOCENTE

- Exposición de Temas por equipo
- Elaboración de cuadros comparativos de filosofías de la calidad
- Técnicas de profundización
 - De discusión y/o conclusión
 - Debate
 - Simposio
 - Mesa redonda

DE MANERA INDEPENDIENTE.

- Investigación bibliográfica y documental
- Elaboración de fichas y reportes
- Elaboración de ensayo

(7) EVALUACIÓN DEL CURSO:

Dos exámenes parciales	40%
Exposiciones	10%
Cuadros comparativos	10%
Investigaciones, fichas y reportes	10%
Ensayo	30%
	100%