

	Contenidos Programáticos	Código	FGA-23 v.01
		Página	1 de 6

FACULTAD: CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES

PROGRAMA: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

DEPARTAMENTO DE: ADMINISTRACION

CURSO:	GESTION DE CALIDAD	CÓDIGO:	168004
ÁREA:	PROFESIONAL		
REQUISITOS:		CORREQUISITO:	
CRÉDITOS:	2	TIPO DE CURSO:	TEORICO

JUSTIFICACION

Una referencia mundial y esencial para las compañías de servicios y manufactureras durante estas ultimas tres décadas han sido la aplicación y la practica de la gestión total de la calidad. Esta practica mejor conocida hoy en día como T.Q.M. Total Quality Management desplegara de una manera eficiente la integración de todas sus herramientas como; ISO 9000, Benchamking, Stadistical Problem Solving, Function Deployment, Inspección y Testing, Medotos y Técnicas Taguchi entre otros, buscando encontrar dentro de una organización ya sea de manufactura o de servicios la satisfacción del cliente, la optimización y productividad en el mercado y la calidad del producto.

Conceptos claves y teoría:

Definición de la calidad, Medidas de la Calidad, Costos de la Calidad, Herramientas para la planeación de la calidad, QFD, Continuous Improvement, mejoramiento continuo a través de las herramientas estadísticas.

OBJETIVO GENERAL

Completando esta unidad, los estudiantes serán capaces de:

- Adquirir un ancho conocimiento y ruta del T.Q.M.
- Conocer y aplicar las básicas herramientas estadísticas de TQM
- Ganar un fuerte entendimiento de las consideraciones y requerimientos que se deben tener en cuenta para aplicar una Gestión Total de Calidad en una organización.

	Contenidos Programáticos	Código	FGA-23 v.01
		Página	2 de 6

COMPETENCIAS

PROFESIONALES

- Capacidad para describir la complejidad de las organizaciones y actuar en entornos dinámicos y complejos con el fin de alcanzar su desarrollo.
- Capacidad para el desarrollo del auto aprendizaje y actualización permanente como medio de crecimiento personal.
- Propicia el trabajo en equipo dentro de la organización para lograr la participación de los miembros en pos de un objetivo común.

UNIDAD I: LA CALIDAD, EVOLUCIÓN CONCEPTUAL Y ENFOQUES DE GESTIÓN.

TEMA	HORAS DE CONTACTO DIRECTO	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE DEL ESTUDIANTE.
Introducción a la Gestión de la Calidad Total (Total Quality Management TQM) Que es Calidad. Dimensiones que lo componen. Evolución de los enfoques de gestión de calidad. Trilogía de Juran. Calidad: Una revolución continúa. Los enfoques de gestión de la calidad: La gestión de la calidad total. Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige	6	12

	Contenidos Programáticos	Código	FGA-23 v.01
		Página	3 de 6

UNIDAD II: CONTROL DE CALIDAD DE PROCESOS.

TEMA	HORAS DE CONTACTO DIRECTO	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE DEL ESTUDIANTE.
Colección de datos y análisis. 7QC Kaizen Benchmarking COQ QFD Costo de la Calidad. Cartas de control de procesos. Causas Comunes de Variación. Las cartas de control X. Las cartas de Control “np” La carta de control “p” La carta de control “u”. Acceptance Sampling and Multiple Sampling Aplicación. Casos de Estudio.	6	12

UNIDAD III: IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.

TEMA	HORAS DE CONTACTO DIRECTO	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE DEL ESTUDIANTE.
Políticas de Calidad: ISO 9000 y ISO 14000. Implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad. Fases en la Implantación de un sistema de aseguramiento de la calidad. Formación. Certificación del sistema de calidad.	6	12

UNIDAD IV: LECTURA DE LAS CARTAS DE CONTROL USANDO MODELOS COMPUTACIONALES.

TEMA	HORAS DE CONTACTO DIRECTO	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE DEL ESTUDIANTE.
Cartas de control por atributos y variables. SPSS – QSB	6	6

	Contenidos Programáticos	Código	FGA-23 v.01
		Página	4 de 6

UNIDAD V: CONCEPTOS AVANZADOS PARA EL MEJORAMIENTO CONTINUO:

TEMA	HORAS DE CONTACTO DIRECTO	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE DEL ESTUDIANTE.
Taguchi's Loss Function. Taguchi's Design of Experiments (DOE). ANOVA. El sistema Shingo: diseño a prueba de fallas.	4	8

UNIDAD VI: OTRAS PRACTICAS DE GESTIÓN DE CALIDAD

TEMA	HORAS DE CONTACTO DIRECTO	HORAS DE TRABAJO INDEPENDIENTE DEL ESTUDIANTE.
BPM HACCAP	4	8

METODOLOGIA

Las horas de acompañamiento directo de los cursos se realizarán de manera presencial. Durante el desarrollo de la temática se aplicará actividades como:

- Método expositivo
- Método expositivo mixto
- Método aprendizaje basado en problemas
- Métodos de casos
- Métodos de proyectos.

SISTEMA DE EVALUACION

Según reglamentación vigente Universidad de Pamplona

De tipo cuantitativo. 1°, 2° y 3° Parciales programados por la Universidad para medir el cambio en el aprendizaje.

De tipo cualitativo: Se evaluará el interés y la disposición para trabajar en equipo.

De acuerdo a las disposiciones reglamentarias vigentes de la Universidad de Pamplona

1. Primer parcial
 - 1.1. Evaluación Escrita 20%
 - 1.2. Quices, trabajos 15%
2. Segundo parcial
 - 2.1 Evaluación Escrita 20%
 - 2.2 Quices, trabajos 15%
3. Tercer parcial
 - 3.1 Evaluación Escrita 20%
 - 3.2 Quices, trabajos 10%

	Contenidos Programáticos	Código	FGA-23 v.01
		Página	5 de 6

BIBLIOGRAFIA BASICA

BERRY, T. H. (1992). ***Cómo gerenciar la transformación hacia la calidad total.*** McGraw-Hill.

FEIGENBAUM, A. V. (1956). ***Total quality-control.*** Harvard Business Review, 34(6), 93-101.

OAKLAND, J. S., & PORTER, L. J. (1994). ***Cases in total quality management.*** Oxford: Butterworth-Heinemann.

LIBROS BASES Y SUGERIDOS EN INGLES

JURAN, J. M., & DE FEO, J. A. (2010). ***Juran's quality handbook: the complete guide to performance excellence.*** McGraw Hill

RAO, A. (Ed.). (1996). ***Total Quality Management: A cross functional perspective.*** John Wiley & Sons Incorporated.

BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTARIA

CASCIO, J., WOODSIDE, G., & MITCHELL, P. (1997). ***Guía ISO 14000: las nuevas normas internacionales para la administración ambiental.*** McGraw-Hill.

GUEVARA, G. (1998). ***Guía para implantar la norma ISO 9000: para empresas de todos tipos y tamaños.*** McGraw-Hill.

KELESSIDIS, V. (2000). ***Benchmarking.*** Thessaloniki Technology Park.

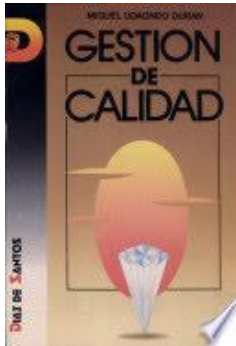
LUZÓN, M. D. M., BONET, F. J. P., & CRUZ, T. F. G. (2001). ***Gestión de la calidad y diseño de organizaciones: teoría y estudio de casos.*** Pearson Educación, SA.

PEKAR, J. (1995). ***Total Quality Management: Guiding Principles for Application.*** USA. American society for testing and materials.

QUALITY MANAGEMENT. (2005). ***Indian Standard. Quality management systems — fundamentals and vocabulary.*** India.

	Contenidos Programáticos	Código	FGA-23 v.01
		Página	6 de 6

SERVICIO DE COLECCIÓN DIGITAL



GESTIÓN DE CALIDAD
Miguel Udaondo Durán



GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001/2008
PUBLICACIONES VERTICES S.L.
ISBN: 978-84-9931-187-6

DIRECCIONES ELECTRONICAS DE APOYO AL CURSO

ISO 9000. (2015). Recuperado de (<http://iso.ch>)

The W. Edwards Deming Institute. (2015). Recuperado de (<http://www.deming.org>)

Asesores en la aplicación de TQM (1999). Recuperado de (<http://www.tqm.es>)

TQM Systems. (2012). USA. Recuperado de (<http://www.tqmsystems.com>)