

**GOBIERNO CONSTITUCIONAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE OAXACA**  
**INSTITUTO ESTATAL DE EDUCACIÓN PÚBLICA DE OAXACA**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE PLANEACIÓN EDUCATIVA**  
**COORDINACIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN MEDIA SUPERIOR Y SUPERIOR**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS**

NOMBRE DE LA ASIGNATURA	<b>ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD</b>
-------------------------	-------------------------------------

CICLO DÉCIMO SEMESTRE	CLAVE DE LA ASIGNATURA 1421012	TOTAL DE HORAS 80
--------------------------	-----------------------------------	----------------------

**OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA**

Otorgar al estudiante conocimientos, técnicas, herramientas y habilidades necesarias para obtener mayores beneficios al integrar a la organización el concepto de calidad como parte de la cultura corporativa e inducir a la gestión de la calidad con una nueva perspectiva enfocada en actitud global de servicio a cada persona dentro de las compañías para el logro de una administración más eficiente de los recursos de la organización en un contexto de competitividad orientando a la satisfacción del cliente.

**TEMAS Y SUBTEMAS**

**1. Conceptos básicos y filosofías de calidad**

- 1.1. Conceptos y definiciones básicas de la calidad
- 1.2. Principios absolutos de la calidad
- 1.3. Calidad y la ventaja competitiva para la empresa
  - 1.3.1. Calidad en la empresa
  - 1.3.2. Calidad en sistema de producción y operaciones
- 1.4. La evolución de la calidad
- 1.5. Filosofías orientales y occidentales de calidad
  - 1.5.1. Edward Deming
  - 1.5.2. Joseph Juran
  - 1.5.3. Phillip B. Crosby
  - 1.5.4. Kaoru Ishikawa
  - 1.5.5. Genichi Taguchi
  - 1.5.6. Otros gurús de la calidad
- 1.6. Cómo influye la calidad en el nivel de vida de la sociedad
- 1.7. La calidad y productividad en las empresas
- 1.8. Calidad de Vida de la persona
- 1.9. Costos de calidad.
  - 1.9.1. ¿Por qué medir la calidad?
  - 1.9.2. Clasificación de los diferentes costos y sus situaciones
- 1.10. Comprensión del concepto de cero defectos
  - 1.10.1. Estándares de realización
  - 1.10.2. Uso de estándares convencionales
    - 1.10.2.1. Cero defectos un compromiso personal
- 1.11. Introducción a los orígenes de las normas ISO
  - 1.11.1. Enfoque de procesos de negocio exitosos
  - 1.11.2. Terminología y definiciones principales
- 1.12. Administración de la calidad
  - 1.12.1. Estrategias de calidad para las funciones de la empresa
  - 1.12.2. Métodos y técnicas de medición de la calidad en las empresas
  - 1.12.3. Calidad en la administración de la información estratégica

**2. Gestión del sistema de calidad total**

- 2.1. Introducción a la Normalización.
- 2.2. Normas de calidad nacionales e internacionales
  - 2.2.1. Normatividad y certificaciones sobre calidad
  - 2.2.2. Normatividad ecológica
- 2.3. La documentación clave de la calidad
  - 2.3.1. Manual de la calidad
  - 2.3.2. La Certificación
    - 2.3.2.1. Requisitos
    - 2.3.2.2. Impacto en el mercado
    - 2.3.2.3. Instituciones que regulan la certificación
    - 2.3.2.4. Principios de administración de la calidad
      - 2.3.2.4.1. Responsabilidades de la dirección

- 2.3.2.4.2.Administración de recursos empresariales (ERM/SCM/SMS)
- 2.3.2.4.3.Administración de procesos de negocio (BPM)
- 2.3.2.4.4.Administración de productos del negocio (BPM)
- 2.3.2.4.5.Administración del mejoramiento y la evaluación (EVA / KAIZEN)
- 2.4. Nuevas Corrientes de Calidad

### **3. Herramientas de control de calidad y mejora continua**

- 3.1. la importancia de la medición
- 3.2. ¿Qué medir y por que medir?
- 3.3. Herramientas de control de calidad
  - 3.3.1. Histograma
  - 3.3.2. Dispersión
  - 3.3.3. Estratificación
  - 3.3.4. Hoja de verificación
  - 3.3.5. Gráficas de control
  - 3.3.6. Diagrama causa - efecto
  - 3.3.7. Cartas o diagramas de control
  - 3.3.8. Gráfica de corrida
  - 3.3.9. Diagrama de procesos
- 3.4. Herramientas de mejora continua
  - 3.4.1. Administración Transversal
  - 3.4.2. Proceso de mejora continúa
  - 3.4.3. Hoshin Kano
  - 3.4.4. Equipos de alto rendimiento
  - 3.4.5. Círculos de calidad
  - 3.4.6. QFD y Metodología Taguchi
  - 3.4.7. Justo a tiempo
    - 3.4.7.1. Push-Pull
    - 3.4.7.2. Kan ban
    - 3.4.7.3. Diseño de una célula de trabajo en forma enunciativa: arreglo físico
  - 3.4.8. 5 's hasta 9 's
  - 3.4.9. Poka Yoke
  - 3.4.10.Jidoka
  - 3.4.11.Andon
  - 3.4.12.Kaizen
  - 3.4.13.Blitz Kaisen
  - 3.4.14.SMED

### **4. Proceso de negocios ( Sigma)**

- 4.1. Conceptos: proceso, mejora y rediseño
- 4.2. Estructura de organización
- 4.3. Proceso de desarrollo: Definir, analizar, medir y controlar

### **5. F.O.D.A**

### **6. Elementos del sistema de calidad**

- 6.1. Sistema de aseguramiento de calidad
- 6.2. Liderazgo, compromiso y visión compartida Enfoque al cliente
- 6.3. Relación con Proveedores
- 6.4. Equipos de trabajo para la mejora continúa
- 6.5. Auditoria de calidad

### **ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

- Exposición de temas por parte del profesor con respuestas a preguntas y solución a problemas.
- Desarrollo de prácticas que muestren e ilustren los conceptos y teorías vistos en clase.
- Investigación extra clase por parte de los alumnos sobre temas que amplíen su conocimiento sobre la asignatura.
- Desarrollo de competencias como son: Pensamiento sistémico, Capacidad comunicacional, Creatividad, Desarrollo del ser, Capacidad de liderazgo, Trabajo en equipo, Capacidad de planear, Capacidad de organizar, Capacidad de dirigir, Capacidad de controlar.

### **CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACION Y ACREDITACION**

En términos de los artículos 23 incisos (a), (d), (e) y (f); del 47 al 50; 52 y 53 y del 57 al 60, del Reglamento de alumnos de licenciatura aprobado por el H. Consejo Académico el 21 de Febrero del 2012, los lineamientos que habrán de observarse en lo relativo a los criterios y procedimientos de evaluación y acreditación, son los que a continuación se enuncian:

- i) Al inicio del curso el profesor deberá indicar el procedimiento de evaluación que deberá comprender, al menos tres evaluaciones parciales que tendrán una equivalencia del 50% de la calificación final y un examen ordinario que equivaldrá al restante 50%.
- ii) Las evaluaciones podrán ser orales o escritas y cada una consta de un examen teórico, tareas y proyectos.
- iii) Además pueden ser consideradas otras actividades como: el trabajo extra clase, la participación durante las sesiones del curso y la asistencia a las asesorías.
- iv) El examen tendrá un valor mínimo de 50%; las tareas, proyectos y otras actividades, un valor máximo de 50%.

#### BIBLIOGRAFÍA

##### BÁSICO:

1. Administración y Control de la Calidad James R. Evans, William Lindsay Ed. Thomson editors
2. Más allá de la excelencia y de la calidad Lourdes Munch Galindo Ed. Trillas
3. Las herramientas para la mejora continua Vol. I y II Richard Y. Chang, Matthew E. Niedzwiecki Ed. Ediciones Granica
4. Gestión de la Calidad Angel Pola Maseda Ed. Alfaomega
5. Los Costos en la Calidad Barrie G. Dale, James J. Plunkett Ed. Iberoamericana
6. Administración y Calidad Cuauhtémoc Anda Ramírez Ed. Limusa (2009)
7. Gestión de la Calidad César Camisón, Celia Cruz Ed. Prentice Hall(2007)
8. Six Sigma, Control estadístico del proceso... Geoff Tennant Ed. Panorama 9.a Administración, Una perspectiva Global y empresarial, Harold Koontz, Heinz Weihrich Ed. McGraw Hill (2008)
9. Administración Stephen P. Robbins, Mary Coulter Ed. Pearson (2005)
10. Gutiérrez, M. (1989). Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de calidad. México. Ed. Limusa Noriega e ITESM
11. Horovitz, J. (1991) La calidad del servicio. A la conquista del cliente. México: McGraw Hill.

##### CONSULTA:

1. Levin I. Richard. Estadística para Administradores Prentice may.
2. Mendenhall. Estadística para Administradores Grupo editorial Iberoamericana.
3. Hellriegel y Slocum Administración Thompson 1998 7a ed.
4. Koontz y Weihrich Administración, una perspectiva global. McGraw Hill 2003 12a ed.
5. Plunkett, Lorne Administración Preactiva. Noriega Limusa.
6. Boyett Joseph y Boyett Jaime Hablan los gurús Norma.
7. Sosa Pulido Administración por calidad Limusa 2ª. ed.
8. Gutiérrez Pulido Humberto Calidad total y productividad McGraw Hill 2ª. ed.
9. Crosby B. Philip Calidad sin lágrimas CECSA
10. Crosby B. Philip La calidad no cuesta CECSA
11. Crosby associates Manual sistema de educación en calidad

#### PERFIL PROFESIONAL DEL DOCENTE

Licenciatura en Economía y/o Administración y/o Ingeniería Industrial, con estudios de maestría y/o doctorado.