



PROGRAMA DEL CURSO
CONTROL TOTAL DE CALIDAD DE OPERACIONES
Código 10234

DESCRIPCIÓN DEL CURSO

Curso ubicado en el área de Administración de Operaciones, que se imparte a los estudiantes de la especialidad de Administración de Operaciones en el décimo semestre de la carrera de Administración de Empresas. Dentro de su contenido incluye los aspectos generales sobre el control total de la calidad como ventaja competitiva para las empresas que deben enfrentar el mercado globalizado. También se estudian los elementos del sistema de gestión de calidad, que son los pilares para crear las condiciones propicias que influyen directa o indirectamente en la satisfacción de las necesidades y superación de las expectativas de los clientes.

OBJETIVOS

Que el estudiante:

- Adopte una cultura de calidad y de trabajo en equipo, empleando herramientas de mejoramiento continuo para asegurar la calidad e impulsar la competitividad personal y de las organizaciones, mismas que le permitirán afrontar los retos que se le presenten en su desarrollo personal y profesional.
- Adquiera los conocimientos teóricos sobre la calidad y mejora continua y su aplicación en los procesos productivos, tanto en empresas industriales como de servicios.
- Adquiera los conocimientos de la gestión de calidad total, y sea capaz de desarrollar una ideología, una filosofía, métodos y acciones diseñados para satisfacer completamente a sus clientes en la empresa donde labora.
- Aprenda a resolver problemas actuales de calidad mediante la utilización de técnicas y herramientas apropiadas para la toma de decisiones, como factor importante para el futuro de su empresa o la empresa donde se desarrolla laboralmente; y aprenda el uso y aplicación de las herramientas que son requeridas para mejorar la calidad y el rendimiento de la producción, ya sea productos tangibles o intangibles.

Primera unidad CALIDAD, PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD

1. Fundamentos de la dirección
2. La eficacia de la persona
3. Definición de calidad y calidad total
4. Historia e importancia de la calidad
5. Competitividad y mejora de la calidad
6. Calidad y productividad
7. Costos de la calidad

Segunda unidad FILOSOFÍA DE LA CALIDAD

1. Datos biográficos de los principales gurúes de la calidad
2. Análisis de las filosofías de calidad
3. Comparación de las principales aportaciones de los gurúes

Tercera unidad

GESTION DE LA CALIDAD

Cuarta unidad

LA CALIDAD Y LA VARIABILIDAD

1. Introducción a ISO-9000
2. Introducción a ISO 9001:2008
3. Proceso esbelto y reingeniería
4. Metodología 9 S
5. Trabajo en equipo
6. Metodología para la solución de problemas (ciclo PHVA)
7. Benchmarking
8. Círculos de calidad
9. Liderazgo

Quinta unidad

HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS PARA LA CALIDAD

1. Obtención de datos
2. La variabilidad y el pensamiento estadístico
3. Histograma y tabla de frecuencia
4. Índice de capacidad de procesos

Sexta unidad

MUESTREO DE ACEPTACIÓN

1. Introducción al muestreo aleatorio
2. Muestreo de aceptación
 - a. Cuando aplicarlo
 - b. Tipos de planes de muestreo y selección de la muestra
 - c. Aspectos estadísticos: variabilidad y curva característica de operación
 - d. Índices para los planes de aceptación

BIBLIOGRAFÍA

1. Alexander Servat, Alberto G. Mejora Continua y Acción Correctiva. Editorial Prentice Hall.
2. Besterfeld, Dale H. Control de Calidad. Editorial Prentice Hall. Cuarta edición
3. Camisón César, Cruz Sonia, González Tomás. Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, S. A. 2007.
4. Cantú Delgado, Humberto. Desarrollo de una Cultura de Calidad. Editorial Mc. Graw Hill. Cuarta Edición. 2011.
5. Ciampa, Dan. Calidad Total. Guía para su implantación. Editorial Addison Wesley.
6. Climent Serrano, Salvador. Los Costes de Calidad como Estrategia Empresarial en las Empresas Certificadas con la Norma ISO 9000. Universidad de Valencia. Servicios de Publicaciones. Septiembre de 2003 Primera Edición.
7. Chase, Jacobs, Aquilano. Administración de la producción y operaciones. Editorial Mc Graw Hill. . Décima segunda edición. 2009.
8. Evans, James R y William Sinsay. Administración y control de la calidad. Editorial Thomson Internacional. Cuarta Edición.
9. Feigenbaum, Armand. V. Control total de la calidad. Grupo Editorial Patria. Tercera Edición. 2009.
10. Gutiérrez Pulido, Humberto. Calidad Total y Productividad. Editorial Mc. Graw Hill. Cuarta Edición. 2014.
11. Heizer Jay y Barry Render. Principios de Administración de Operaciones. Séptima Edición. Editorial Pearson Prentice Hall. 2009.
12. James, Paul. Gestión de la Calidad Total. Un texto introductorio. Editorial Prentice Hall. Quinta edición en español.
13. Sosa Pulido, Demetrio. Administración por Calidad. Un modelo de calidad para las empresas. Segunda edición. Editorial Limusa. 2006.

SISTEMA DE EVALUACIÓN

- Exámenes parciales
- Pruebas cortas y laboratorios
- Investigaciones y exposiciones en clase
- Examen final
- Participación en clase

INTEGRACIÓN DEL PUNTEO DEL CURSO

Zona 70 puntos

1	Examen parcial 1 (Unidades 1 y 2)	15 puntos
2	Examen parcial 2 (Unidades 3 y 4)	15 puntos
3	Proyecto de ejecución de las herramientas de calidad, en grupo	Primera fase
		10 puntos
		Segunda fase
4	Exposición salón de clase (tema asignado por grupo)	10 puntos
5	Laboratorios, pruebas cortas de las exposiciones y participación en clase	10 puntos
Total		70 puntos

Final 30 puntos

1	Presentación y entrega final del proyecto	5 puntos
2	Examen final	25 puntos
Total		30 puntos

Nota: es obligatorio presentarse al examen final

CALENDARIZACIÓN

Exámenes

1	Primer examen parcial	25 de agosto de 2016
2	Segundo examen parcial	11 de octubre de 2016
3	Examen final	10 de noviembre de 2016

Fechas de entrega del trabajo práctico

1	Informe proyecto de ejecución de las herramientas de calidad, en grupo	Primera fase: viernes 02 de septiembre de 2016
		Segunda fase: jueves 06 de octubre de 2016

Las fechas calendarizadas pueden variar por causas ajenas al desarrollo del curso.

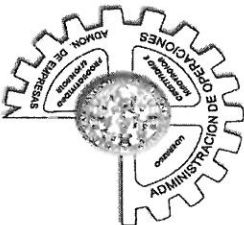
Profesores del Curso

Licda. Friné Salazar Hernández
controltotaldecalidadadope@gmail.com
[@fsalazar11](https://twitter.com/fsalazar11) (twitter)
 Auxiliar: Gabriela María Molina
controltotaldecalidadadope@gmail.com

Ubicación de la Coordinación del Curso

Oficina 212-A, Segundo Nivel, Edificio S-6
 Tel. 24188509

Julio/2016



CONTENIDO PARA ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE GRUPO EJECUCIÓN DE LAS HERRAMIENTAS DE CALIDAD: NUEVE ESSES

OBJETIVOS

- Identificar una unidad de análisis, que no tenga implementado nueve eses, en la cual puedan ejecutarse su investigación.
- Realizar un diagnóstico sobre nueve eses, documentándolo, sobre la situación actual relacionada con calidad total en la unidad de análisis.
- Desarrollar e implementar, en la medida de lo posible, la propuesta conveniente y adecuada para eliminar los problemas detectados. Y
- Poner en práctica los conocimientos adquiridos durante el desarrollo del curso.

CONTENIDO DEL INFORME I. MARCO TEÓRICO

Desarrollo de las variables de las nueve eses, información teórica.

II. DIAGNÓSTICO

1. Información general de la unidad de análisis: incluir los datos que permitan conocer la unidad de análisis, haciendo una descripción detallada de la misma (nombre, ubicación, giro del negocio, mercado en el que participa, cantidad de empleados, marco filosófico, estructura organizacional, instalaciones, etc.)
2. Investigar la problemática encontrada, valiéndose de entrevistas, fotografías, documentando procesos, evaluando productividad u otro indicador importante, relacionada a nueve eses.

III. PROPUESTA

Elaboración del documento que contenga el plan, manual o programa de implementación de nueve eses para resolver la problemática encontrada.

IV. PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN

Descripción detallada de las diferentes fases de la implementación de la propuesta. Deberá hacerse un comparativo entre la situación encontrada en el diagnóstico y la actual.

FECHAS DE ENTREGA

Primera fase: **viernes 02 de septiembre de 2016**

Documento que contenga: el marco teórico, diagnóstico de la unidad de análisis y el plan, manual o programa de implementación de la propuesta.

Segunda fase: **jueves 06 de octubre de 2016**

Documento presentado en la primera fase ya corregido, lo que implica que tendrá incorporadas las observaciones realizadas por los profesores del curso. También se incluye el informe de implementación de la propuesta, lo encontrado versus lo trabajado o implementado; deberán valerse de fotografías, opiniones de colaboradores de la empresa y de los investigadores.

IMPORTANTE

- Los documentos deben elaborarse según técnicas de investigación bibliográficas y de campo; que deben plasmarse en un informe escrito.
- No se recibirán trabajos después de la fecha de entrega establecida.
- Deberán adjuntar al informe, originales de la Ficha de Reporte de Visita, según cantidad de visitas que se hagan a la empresa unidad de análisis.