

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA: Calidad total	CLAVE: CO6CT
LÍNEA DE FORMACIÓN: Tronco común	CRÉDITOS: 6
HORAS POR SEMANA: Teoría: 3 Práctica:	SEMESTRE:
REQUISITOS:	
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA: Obligatoria ()	Optativa (X)

Objetivo general del curso:

Proporcionar al alumno los conocimientos que le permitan detectar y controlar la variabilidad, la productividad y eficiencia de un proceso (producto o servicio) acorde con los requerimientos y especificaciones del mismo, y que satisfagan las necesidades del cliente o consumidor y que comprendan la importancia de esta información para alcanzar los objetivos estratégicos de la empresa.

Temas

		Tiempo aproximado de duración en horas
I	UNIDAD: Introducción a la calidad total	4
	Objetivo particular: Proporcionar al alumno un panorama general de la calidad total, sus inicios e importancia dentro de toda organización y los requerimientos de la persona como tal, para alcanzar el papel gerencial.	
	I.1. Productividad I.2. Competitividad	
II	UNIDAD: Gestión de la calidad e ISOs. Introducción a ISO-9001:2008	4
	Objetivo particular: Dar al alumno una breve introducción a la familia de normas ISO, y a los principios de Gestión de Calidad	
	II.1. Gestión de calidad. II.2. Introducción a ISO-9001:2008	
III	UNIDAD: La calidad y la variabilidad	6
	Objetivo particular: Involucrar al alumno en la importancia de la recolección y análisis de los datos en la toma de decisiones de un proceso.	
	III.1. Obtención y recopilación de datos III.2. La Variabilidad y el pensamiento estadístico III.3. Histograma y tabla de frecuencia III.4. Diagrama de Dispersión	
IV	UNIDAD: Proceso esbelto, reingeniería y la metodología de las 5's	6
	Objetivo particular: Proporcionar al alumno un panorama sobre las herramientas para la mejora de los procesos y reducción de la variabilidad y la dispersión en los mismos.	
	IV.1. Proceso esbelto (lean) IV.2. Introducción a la reingeniería de procesos	

	IV.3. Las 5'S (cinco eses) IV.4. Metodología de las 9'S	
V	UNIDAD: Trabajo en equipo y metodología para la solución de problemas	4
	Objetivo particular: Dar a conocer al alumno la importancia del trabajo en equipo en la mejora de los procesos.	
	V.1. Trabajo en equipo V.2. Metodología para la solución de problemas.	
VI	UNIDAD: Implementación de una estrategia de mejora y el cuadro de mando integral	5
	Objetivo particular: Proporcionar al alumno unas estrategias para la mejora en los procesos.	
	VI.1. Misión, valores y visión VI.2. Análisis FODA (fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas) VI.3. Cuadro de Mando Integral VI.4. Pasos para implementar una estrategia de mejora específica	
VII	UNIDAD: Índices de capacidad de procesos	3
	Objetivo particular: Dar a conocer al alumno la utilización de índices para la definición de la variabilidad en un proceso.	
	VII.1. Procesos con doble especificación. VII.2. Procesos con una sola especificación. VII.3. Estimación de los índices mediante una muestra.	
VIII	UNIDAD: Diagrama de Pareto y estratificación	3
	Objetivo particular: Proporcionar al alumno herramientas de análisis de variación de procesos y su importancia en el global de los mismos.	
	VIII.1. Estratificación. VIII.2. El diagrama de Pareto (DP)	
IX	UNIDAD: Diagrama de Ishikawa (causa y efecto)	4
	Objetivo particular: Dar a conocer al alumno una estrategia para el análisis de problemas dentro de un proceso; sus causas y efectos.	
	IX.1. Diagrama de causa-efecto. IX.2. Lluvia de ideas. IX.3. Diagrama de procesos.	
X	UNIDAD: Cartas o diagramas de control	6
	Objetivo particular: Dar a conocer al alumno la aplicación de las cartas de control para el análisis, detección y control de la variabilidad de un proceso.	
	X.1. Administración por reacción y las cartas de control X.2. Causas comunes y causas especiales de variación X.3. Elementos básicos de una carta de control X.4. Carta de control X-R X.5. Interpretación de las cartas de control y las causas de la inestabilidad X.6. Implementación y operación de una carta de control (ejemplo práctico)	
Total horas		

Bibliografía básica:

- Gutiérrez Pulido, H. (2010). **Calidad Total y Productividad**. MacGraw-Hill. México. P. 363 Bibliografía Complementaria:

Bibliografía complementaria:

- Ishikawa, Kaoru. (1989). **Introducción al Control de Calidad**. Diaz de Santos, S.A. España.

Evaluación:

Se aplicarán tres exámenes parciales, como se indica a continuación:

Primer examen parcial	Unidades I, II y III
Segundo examen parcial	Unidades IV, V y VI
Tercer examen parcial	Unidades VII, VIII, IX y X

La calificación final del alumno estará conformada de la siguiente forma:

Tipo de evaluación	Porcentaje de la calificación
Exámenes	75%
Tareas y trabajos	10%
Participación en clase	10%
Asistencia	5%

Considerando lo establecido en el Reglamento General de Exámenes de la UMSNH:

- Los exámenes ordinario, extraordinario y extraordinario de regularización, comprenderán los contenidos abordados durante todo el curso.
- El alumno quedará exento de presentar examen ordinario cuando obtuviere 8 (ocho) o más como promedio de calificación final y cubrir por lo menos el 75% de asistencia a clases.
- Para determinar la calificación de un examen ordinario, en primer término se promediarán: la calificación del profesor, después el resultado se sumará al promedio de los exámenes parciales; por último, la suma se dividirá entre dos y el cociente será la calificación definitiva.
- Para tener derecho a examen ordinario, el alumno deberá tener al menos 75% de asistencia a clases teóricas y de prácticas (si así fuere el caso); para tener derecho a examen extraordinario, al menos 50% de asistencias a clases teóricas y de un 60% a las prácticas (si así fuere el caso); y si tiene menos de 50% de asistencia a clases teóricas y prácticas, solamente podrá presentar el examen extraordinario de regularización.

Elaborado por:

Autorizado por (sello):

M.C. Héctor M. Sosa