

Curso: Administración de Sistemas de Calidad

Sigla: AQ-0040

Horas: 4 teoría

Créditos: 3

Requisitos: AQ.0030

Descripción:

Formar al estudiante en las técnicas y modelos para el control y mejoramiento de la calidad en una empresa. Además conocer los elementos que caracterizan una cultura empresarial de excelencia y de búsqueda permanente de mejora de procesos, para lograr competitividad de clase internacional.

Además es un curso que da a conocer los medios que permiten establecer una cultura que incentiva la calidad y la proyección a futuro en todos los niveles de la organización.

Contenido: (Primera parte)

Conceptos básicos:

1. Concepto moderno de calidad
2. La calidad como estrategia competitiva: Planificación estratégica de la calidad.
3. Organización para la calidad: El comité ejecutivo de calidad y equipos de mejora.
4. Liderazgo, esquemas participativos y calidad. Círculos de calidad.
5. Aseguramiento de la calidad
6. Administración y motivación del recurso humano
7. Principios de administración Japones y gerencia de calidad.

Enfoques y etapas de la calidad:

1. Epoca artesanal: relación artesano cliente.
2. Epoca industrial: calidad mediante inspección
3. Epoca industrial: control estadístico de la calidad
4. Epoca industrial: aseguramiento de la calidad
5. La era de la información: calidad como estrategia competitiva

Competitividad, el cliente y la calidad. Modelos de calidad.

1. La competencia: en el mercado, por el mercado y por referencia.
2. Modelo de Porter de las 5 fuerzas de la competencia.
3. El triángulo estratégico de Ohmae.
4. Los costos de la calidad
5. La calidad una estrategia para sobrevivir.

La reingeniería como herramienta de mejora de procesos

1. La mejora discontinua: su fundamento y aplicación.
2. Los procesos y el rediseño de procesos.

Contenido: (Segunda parte)

Gestión para el mejoramiento de la calidad: Programa de las 5 S

Herramientas basicas para el análisis de datos.

Sistemas de Calidad.

1. Familia de las normas ISO 9000:2000
2. Sistema Nacional de la Calidad (Ley 8279)
3. Control Metrológico
6. Auditorias del Sistema de Calidad.
7. Requisitos Generales para la competencia de laboratorios de ensayo y calibración (Norma INTE-ISO/IEC 17025:2000)

Metodología de trabajo:

Aplicación de trabajos teóricos y prácticos a los estudiantes. Es deber de los estudiantes traer leído el o los capítulos establecidos para cada clase. Habrá exámenes cortos y tareas.

Evaluación:

▪ PARCIALES	45%
▪ TRABAJO EN CLASE	20%
▪ QUICES	10%
▪ TAREAS e INVESTIGACIÓN	25%

Bibliografía:

1. Dale Barrie. **Los costos de la Calidad.** Editorial Iberoamericana, México, 1993.
2. Duncan, Achenson J. **Quality Control and industrial statistics.** 4th edición. Editorial Richard D, Illinois, 1974.
3. I.T.E.S.M. ⁹ **Ideas actuales sobre Control Total de Calidad.** Monterrey
4. México
5. Ishikawa, Kaoru. **Control Total de Calidad: Siete pasos para la Promoción.**
6. Juran, Joseph. **Planificación y análisis de calidad.** Editorial Reverté, Barcelona. 1981.
7. Manganelli-Klein. **Manual de Reingeniería.** Editorial Norma.