

UNIVERSIDAD AGRO-ALIMENTARIA DE MAO "IEES-UAAM"





I. DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura:	Gestión de Calidad
Clave de la asignatura:	IAC-550
Pre-requisito:	IAC-540
Co-requisito:	
Horas teóricas–Horas práctica–Créditos	2 – 3 – 4

II. PRESENTACIÓN:

Mediante la asignatura de Gestión de calidad, el estudiante dominara los conceptos fundamentales acerca de la gestión de la y sus principales características.

III. PROPÓSITOS GENERALES:

Al finalizar el curso, el alumno será capaz de:

- Obtener los conocimientos necesarios sobre la gestión de la calidad su evolución y sus políticas y principios.
- Dominar todo lo relacionado al concepto y las generalidades de la gestión de calidad, la calidad total, las normativas de la calidad y las herramientas y técnicas que tendremos a nuestra disposición.

IV. GUIAS APRENDIZAJE:

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD I.- Evolución del concepto de Calidad. Al finalizar esta unidad, el alumno dominara todo lo relacionado a la evolución del concepto de la Calidad, sus elementos básicos y los criterios de la calidad.

- Lección 1.1. Concepto de calidad.
 - Lección 1.2. Evolución histórica de calidad.
 - Lección 1.3. Definición y criterio acerca de la calidad.
 - Lección 1.4. Elementos básicos de la calidad.
 - Lección 1.5. La implementación.
 - Lección 1.6. El proceso de implementación.
 - Lección 1.7. Expertos en calidad.
 - Lección 1.8. Teorías de calidad: Deming, Feigembaum, Ishikawa, Juran, Peters.
 - Lección 1.9. Deming y Baldrige.
 - Chat.- Aportes y sugerencias de la Evolución del concepto de Calidad.
 - Tarea 1.- Investigar la definición y el criterio de calidad.
 - Tarea 2.- Analizar los elementos básicos de la calidad.
 - Tarea 3.- Investigar el proceso de implementación.
 - Tarea 4.- Analizar a los expertos de la calidad y sus teorías.
 - Foro.- Comentarios, opiniones, dudas, aportes y sugerencias acerca del evolución del concepto de Calidad.
- Prueba Guía # 1.



GUIA APRENDIZAJE UNIDAD II.- Políticas y Principios de la Gestión de la Calidad. Al término de esta unidad, el alumno entenderá todo lo relacionado a las Políticas y Principios de la Gestión de la Calidad.

- Lección 2.1. Principios y políticas.
 - Lección 2.2. Visión organizativa.
 - Lección 2.3. Eliminación de barreras.
 - Lección 2.4. Comunicación.
 - Lección 2.5. Evaluación permanente.
 - Lección 2.6. Mejoramiento continuo.
 - Lección 2.7. Relaciones cliente-vendedor.
 - Lección 2.8. Metodología Kaizen y de las 5 S.
 - Lección 2.9. Técnicas a nivel organizacional: Ciclo de Deming, Benchmarking.
 - Chat. - Análisis y comentarios sobre las políticas de la gestión de calidad.
 - Tarea 1.- Investigar los principios y políticas de la gestión de calidad.
 - Tarea 2.- Analizar la visión organizativa y la eliminación de barreras.
 - Tarea 3.- Investigar la metodología Kaizen y de las 5 S.
 - Tarea 4.- Analizar las técnicas a nivel organizacional: Deming, Benchmarking.
 - Foro.- Comentarios, opiniones, dudas, aportes y sugerencias sobre las Políticas y Principios de la Gestión de la Calidad.
- Prueba Guía # 2.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD III.- Calidad Total: Especificaciones y Tolerancias. Al concluir esta unidad, el alumno aprenderá todo lo relacionado a la Calidad total y a las especificaciones y tolerancias.

- Lección 3.1. Calidad total.
 - Lección 3.2. Aseguramiento de la calidad.
 - Lección 3.3. Concepto según Feigembbaum.
 - Lección 3.4. Planificación de la calidad.
 - Lección 3.5. Diagrama de flujo del proceso.
 - Lección 3.6. Puntos críticos.
 - Lección 3.7. Descripción del producto.
 - Lección 3.8. Especificaciones del proceso.
 - Lección 3.9. La inspección.
 - Chat.- Aportes y sugerencias sobre la calidad total.
 - Tarea 1.- Analizar la calidad total y el aseguramiento de la calidad.
 - Tarea 2.- Investigar la planeación de la calidad.
 - Tarea 3.- Analizar el diagrama de flujo del proceso y los puntos críticos.
 - Tarea 4.- Investigar la descripción del producto y las especificaciones.
 - Foro.- Comentarios, opiniones, dudas, aportes y sugerencias sobre la Calidad total y a las especificaciones y tolerancias.
- Prueba Guía # 3.



GUIA APRENDIZAJE UNIDAD IV.- Normativas de Calidad. Al concluir esta unidad, el alumno aprenderá todo lo relacionado a las principales Normativas de calidad.

- Lección 4.1. Normas de calidad.
 - Lección 4.2. Auditorias.
 - Lección 4.3. Normas relacionadas a productos alimenticios.
 - Lección 4.4. Normas ISO.
 - Lección 4.5. Control de calidad.
 - Lección 4.6. Normas nacionales.
 - Lección 4.7. Normas internacionales.
 - Chat.- Aportes y sugerencias acerca de las normas de calidad.
 - Tarea 1.- Analizar las normas de calidad y las auditorias.
 - Tarea 2.- Investigar las normas relacionadas a productos alimenticios.
 - Tarea 3.- Analizar las normas ISO.
 - Tarea 4.- Investigar las normas nacionales e internacionales de la calidad.
 - Foro.- Comentarios, opiniones, dudas, aportes y sugerencias sobre las normas de calidad nacional e internacional.
- Prueba Guía # 4.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD V.- Herramientas y Técnicas grupales. Al concluir esta unidad, el alumno aprenderá todo lo relacionado a las diferentes Herramientas y técnicas grupales.

- Lección 5.1. Herramientas para la toma de decisiones.
 - Lección 5.2. Diseño y preventiva para la creatividad.
 - Lección 5.3. Toma de datos o identificación del problema.

 - Lección 5.4. Diagrama de causa-efecto.
 - Lección 5.5. Diagrama de dispersión.
 - Lección 5.6. Fluxogramas.
 - Lección 5.7. Hojas de control.
 - Lección 5.8. Técnicas grupales.
 - Lección 5.9. Círculos de calidad.
 - Lección 5.10. Herramientas estadísticas.
 - Lección 5.11. Medidas y muestreos.
 - Lección 5.12. Gráficos de control.
 - Chat.- Aportes y sugerencias de herramientas y técnicas grupales.
 - Tarea 1.- Investigar las herramientas para la toma de decisiones.
 - Tarea 2.- Analizar el diagrama de dispersión y el de causa-efecto.
 - Tarea 3.- Investigar acerca de Fluxogramas y de la hoja de control.
 - Tarea 4.- Analizar las técnicas grupales y las herramientas estadísticas.
 - Foro.- Comentarios, opiniones, dudas, aportes y sugerencias sobre las herramientas y técnicas grupales.
- Prueba Guía # 5.



GUIA APRENDIZAJE UNIDAD VI.- Inspección de la Calidad-Muestreo. Al concluir esta unidad, el alumno aprenderá todo lo relacionado a la Inspección de la Calidad y el Muestreo.

- Lección 6.1. Muestreo.
 - Lección 6.2. Aceptación por muestreo.
 - Lección 6.3. Curvas OC.
 - Lección 6.4. Procedimientos de muestreo arbitrario.
 - Lección 6.5. Características de las Tablas de Muestreo estadístico.
 - Lección 6.6. Muestreo sencillo, doble y múltiple.
 - Lección 6.7. Inspección de la calidad.
 - Chat.- Aportes y sugerencias de la Inspección de la Calidad-Muestreo.
 - Tarea 1.- Analizar el muestreo y la aceptación por muestreo.
 - Tarea 2.- Investigar acerca de las curvas OC.
 - Tarea 3.- Analizar el muestreo sencillo, doble y múltiple.
 - Tarea 4.- Investigar la inspección de la calidad.
 - Foro.- Comentarios, opiniones, dudas, aportes y sugerencias sobre la Inspección de la Calidad y el Muestreo.
- Prueba Guía # 6.

GUIA APRENDIZAJE UNIDAD VII.- Costos de Calidad. Al concluir esta unidad, el alumno aprenderá todo lo relacionado al costo de calidad y sus principales características.

- Lección 7.1. Importancia de la relación Costos de la calidad.
 - Lección 7.2. Aplicación del programa de Gestión de la Calidad.
 - Lección 7.3. Beneficios del programa.
 - Lección 7.4. Reducción de costo.
 - Lección 7.5. Índice Costo-Calidad.

 - Lección 7.6. Costo por prevención.
 - Lección 7.7. Evaluación, por Fallas internas y por Fallas externas.
 - Chat.- Aportes y sugerencias acerca del costo de la calidad.
 - Tarea 1.- Analizar la importancia de la relación costos de calidad.
 - Tarea 2.- Investigar los beneficios del programa de gestión de calidad.

 - Tarea 3.- Analizar el índice Costo-Calidad.
 - Tarea 4.- Investigar el costo por prevención.
 - Foro.- Comentarios, opiniones, dudas, aportes y sugerencias sobre el costo de la calidad y la evaluación, por Fallas internas y por Fallas externas.
- Prueba Guía # 7.
Prueba Final.