

**Programa de Estudios Modalidad Escolarizada**

**NOMBRE DE LA ASIGNATURA:** Calidad total

**CICLO:**

Tercer Cuatrimestre

**CLAVE:**

GRH0311

**OBJETIVO (S) GENERAL (ES) DE LA ASIGANTURA:**

El alumno desarrollará programas de calidad total para el logro de los objetivos empresariales haciendo uso de técnicas para la mejora continua de Calidad e implementando la reingeniería adecuada para los sistemas organizacionales.

**TEMAS Y SUBTEMAS:**

1. CULTURA DE CALIDAD
  - 1.1 Antecedentes históricos
  - 1.2 Razones de cambio (sensibilización y orientación)
  - 1.3 Conceptos (Certificación especializada, integrantes del comité de calidad)
  - 1.4 Estudios comparativos (Benchmarking)
  - 1.5 Calidad total
    - 1.5.1 Estrategia de competitividad para la empresa mexicana
    - 1.5.2 Planeación, implementación y control
2. CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD
  - 2.1 Herramientas principales
  - 2.2 Brainstorming
  - 2.3 Programas de círculos de calidad
    - 2.3.1 Pasos para los círculos de calidad
    - 2.3.2 Círculos de calidad eficientes
  - 2.4 Características de los programas
  - 2.5 Administración de recursos humanos y la calidad total
  - 2.6 Equipos autodirigidos
    - 2.6.1 Naturaleza
    - 2.6.2 Acción
3. TÉCNICAS PARA MEJORAR LA CALIDAD
  - 3.1 Mejora continua
  - 3.2 Siete herramientas básicas – Ciclo Deming
  - 3.3 Reingeniería de procesos
  - 3.4 Programas estándar para la calidad ( indicadores de productividad de la organización)
4. SISTEMAS DE ADMINISTRACIÓN POR CALIDAD TOTAL
  - 4.1 Sistemas Organizacionales (recursos humanos tecnológicos y medios documentales)

- 4.2 Diagnóstico Operativo del sistema
- 4.3 Selección a implantar
  - 4.3.1 Procedimientos (manuales, documentación relevante, formatos)
- 4.4 Responsabilidades del Comité Directivo de Calidad y su coordinador
  - 4.4.1 Programas de revisión
  - 4.4.2 Modificaciones propuestas
  - 4.4.3 Implementación de cambios al sistema

5. NORMAS ISO 9000

- 5.1 9000 (UNE 66 – 901)
- 5.2 9002 (UNE 66 – 902)
- 5.3 9003 (UNE 66 – 903)
- 5.4 9004 (UNE 66 – 904)
- 5.5 ISO 9004 – 2 (UNE en 9004 – 2)
- 5.6 ISO 8402 (UNE 66 – 001) Calidad y terminología

6. CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

- 6.1 Proceso de certificación
- 6.2 Cumplimiento de correlación de desviaciones
- 6.3 Calificación aprobatoria

**ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE:**

BAJO CONDUCCIÓN DOCENTE:

- Exposición en forma individual y por equipo
- Estudios comparativos de calidad
- Comunidad de diálogo donde exponga y debata la aplicación de las técnicas de calidad
- Proceso incidentes en la implementación de programas de calidad

DE MANERA INDEPENDIENTE:

- Investigación bibliográfica
- Elaboración de programas de calidad
- Proyecto de un sistema organizacional

**CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE LA EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN:**

Dos programas de calidad	25%
Proyecto de sistema organizacional	35%
Exposiciones	20%