

Nombre de la materia	Gestión de calidad.
Clave	
Créditos	5
Horas por semana	3
Pre requisitos	Ninguno
Propósito	
Define y reconoce los diferentes conceptos relacionados con gestión de calidad con lo cual diagnostica, establece y mejora los sistemas de gestión de calidad, adaptándolos para su certificación y/o acreditación.	
Competencias a desarrollar	
<p>B1. Emplea la abstracción, el análisis y la síntesis y la creatividad en la solución de problemas y realización de proyectos.</p> <p>B5. Establece la crítica y la autocrítica para la mejora continua.</p> <p>B9. Establece la honorabilidad, veracidad, lealtad y responsabilidad, como normas de su conducta.</p> <p>G3. Contribuye con la mejora continua en el área del desempeño utilizando sus conocimientos y habilidades relacionados con gestión de calidad.</p> <p>G6. Capacita, empodera, motiva y conduce hacia logros de objetivos a sus colaboradores en beneficio del logro de la misión y visión empresarial, institucional o área de desempeño específica.</p>	
Resumen de contenidos	
<ol style="list-style-type: none"> Grandes maestros de la calidad (Gurús: Shewhart, Deming, Juran, Ishikawa, Crosby). Principios Generales (generaciones de la calidad, factores que modifican la calidad, tareas del control de calidad, resultados que persigue). Sistema Integral de Calidad y su documentación (principios del sistema, administración por procesos, manual de calidad, procedimientos normalizados o estandarizados, formatos y registros). Costos de Calidad y costos de la no calidad (modelos: prevención-evaluación-fallas PAF, costos ocultos, just no defect, ABC. Aplicación de los costos de calidad). Herramientas de control de calidad (Control estadístico de proceso: Elaboración de hojas de registro, diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, Histogramas, diagrama de dispersión, gráficas de control, diagramas de flujo). Herramientas administrativas en los sistemas de calidad (matriz de análisis de datos, teoría de las decisiones, diagramas de afinidad, diagramas de relación, diagrama de matriz, diagrama de flecha, diagrama de árbol). 5S's – 9 S's (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke, Shikari, Shiroshukoku, Seishoo y Seidi) Benchmarking Despliegue de la Función de Calidad (Quality Function Deployment QFD). Análisis de Modo y Efectos de Fallas (AMEF). KAIZEN (Mejora continua). POKA YOQUE (A prueba de errores). Six Sigma - Seis sigma. Certificaciones ISO (9001, 17025, 15189, 22000, QS, 14000). Acreditación EMA. 	
Metodología de la enseñanza	
Presentación por el docente 1 - 6, 14 y 15. Presentación por los alumnos 7 - 13.	
Evaluación de la materia	
Exámenes 60%. Tareas y presentaciones 20%. Proyecto del uso de herramientas de mejora de la calidad (7 - 12) 20%.	
Referencia bibliográfica	
Gutiérrez Pulido, Vara Salazar R., 2013. H. Control estadístico de la calidad y seis sigma.	

Editorial Mc. Graw Hill.

Gutiérrez Pulido. 2010. H. Calidad total y productividad. Segunda edición, Editorial Mc. Graw Hill.

EvansJ. R, Lindsay W. M. **2008.** Administración y control de calidad. Editorial C L L A.

Guajardo G. E., **2005.** Administración de la calidad total, conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad. Editorial Pax México.