

---

**PLAN 2016****ASIGNATURA: GESTION DE LA CALIDAD**  
**CARRERA: LICENCIATURA EN LOGISTICA Y GESTION DE TRANSPORTE****I. IDENTIFICACION**

1. Código	: 34 LT
2. Horas Semanales de Clase	: 4
2.1. Teóricas	: 2
2.2. Práctica	: 2
3. Crédito	: 3
4. Pre-Requisitos	: Investigación de Operaciones II/ Administración de Empresas

**II. JUSTIFICACIÓN**

Los esfuerzos por el logro y el mantenimiento de la competitividad de las empresas exigen elevados niveles de calidad de sus productos, sus servicios y su relacionamiento con sus clientes. Para ello es necesario que las organizaciones gestionen sus sistemas operativos y todos sus procesos, de manera a asegurar la calidad conforme a normas generalmente aceptadas.

La presente asignatura pretende dotar al estudiante de las herramientas necesarias para desempeñarse en actividades relacionadas con la implementación, el mantenimiento y la mejora de Sistemas de Gestión de la Calidad.

**III. OBJETIVOS****OBJETIVO GENERAL**

Aplicar las herramientas, técnicas, modelos de gestión y de aseguramiento de la calidad.

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS****IV. CONTENIDOS.****A. UNIDADES PROGRAMATICAS.**

## **B. DESARROLLO DE LAS UNIDADES PROGRAMATICAS.**

### **1. La Gestión de la Calidad Total.**

- 1.1. Evolución del concepto de Calidad.
- 1.2. Evolución histórica de la Calidad y su Gestión.
- 1.3. Los Grandes Gurús de la Calidad y su Gestión.
- 1.4. Características determinantes de la Calidad y su Gestión.
- 1.5. Costos de la Calidad y de la no-Calidad.
- 1.6. La gestión de los procesos orientados al cliente.
- 1.7. La calidad en los servicios. Características.
- 1.8. Diferencias entre la producción de servicios y la producción de productos.
- 1.9. Deficiencias en los servicios y sus causas.

### **1. La Gestión de la Calidad y su mejora.**

- 2.1. La Gestión de la Calidad Total.
- 2.2. Planificación, implantación y control de la calidad.
- 2.3. Mejoras resultantes de la implantación del TQM.
- 2.4. La mejora continua.
- 2.5. El Ciclo de Deming.
- 2.6. Las siete herramientas básicas de la calidad.
- 2.7. Otras herramientas de la calidad.
- 2.8. Círculos de calidad.
- 2.9. Benchmarking.

2.10. Reingeniería.

### **2. Planificación y diseño para la Calidad.**

### **3. Análisis Modal de Fallas y Efectos.**

**4. Implementación y Control de Procesos.**

- 5.1. La variabilidad de los procesos.
- 5.2. El Control Estadístico de Procesos.
- 5.3. Metodología del SPC.
- 5.4. La capacidad de los procesos.
- 5.5. Gráficos de control.

**5. Aseguramiento de la Calidad.**

**6. Sistemas de Gestión de Calidad.**

- 7.1. El camino hacia la implantación de un Sistema de Calidad y su certificación.
- 7.2. Implantación del Sistema de Calidad.
- 7.3. Los recursos humanos en los Sistemas de Calidad.
- 7.4. Los recursos tecnológicos.
- 7.5. Medios documentales.
- 7.6. Etapas del proceso de implantación del sistema.

**7. Auditoría y Certificación.**

- 7.1. Diagnóstico del Sistema de Calidad, auditoría y mantenimiento de los Sistemas de Calidad.
- 7.2. Calidad y Normalización.
- 7.3. Proceso de certificación de Sistemas de Calidad.

**8. Evaluación y mejora de la calidad de la información.**

**V. METODOLOGÍA**

- Exposición oral profesor a alumno.
- Consulta bibliográfica.
- Análisis de casos y prácticos grupales e individuales.

**VI. MEDIOS AUXILIARES**

- Textos, normas y otros materiales de consulta.
- Equipos multimedios de proyección.

**VII. EVALUACIÓN**

**VIII. BIBLIOGRAFÍA**

**BASICA**

Cuatrecasas, L. (2005). Gestión Integral de la Calidad (3ª. ed.). Editorial Gestión 2000. Ampliada, 374 páginas.

**COMPLEMENTARIA**

Juran J. M. y Gryna F. M. (1999). Análisis y Planeación de la Calidad. México: Editorial Mc Graw Hill. 631 páginas.

Gutiérrez Pulido, H. (2001). Calidad Total y Productividad. (1ª. ed.). Editorial Mc Graw Hill. México 403 páginas.

Juran y Blanton (2001). Manual de calidad Editorial. (5ª. ed.). Mc Graw Hill. Presentación en dos volúmenes.