



Ficha técnica de materias optativas

Nombre del curso: Productividad y Calidad Total
Docente: Ing. Francisco Javier Reynoso Marín
Días y horarios sugeridos: Lunes 14 a 15:30 hr Martes 13:30 a 15:30 hr Jueves 8 a 10 hr
Cupo máximo: 30 personas
Criterios de inscripción (si aplica): Ninguno
Conceptos básicos: Calidad total, productividad, histograma, medidas de dispersión, diagrama de Pareto, diagrama de Ishikawa, diagramas de control, reingeniería, cliente, consumidor, just in time y kanbans.
Justificación: La calidad es un concepto que las organizaciones han implementado desde la era de la industrialización, se ha mejorado y adecuado a cada una de las etapas de la producción. Con el desarrollo de las organizaciones y el involucramiento de cada una de las áreas de la organización, así como el de clientes y proveedores dentro de la cadena productiva de productos y servicios, el concepto de calidad ha pasado de ser concepto a ser un modelo de trabajo, una forma de pensar, una forma de actuar y sobre todo una característica intrínseca en nuestro actuar diario, siendo a su vez una variable muy importante para la toma de decisiones. Los conocimientos que se aprenderán en este curso ayudaran a la persona a analizar los fundamentos sobre los que debe girar una organización, para así generar mejores respuestas para un mundo cambiante, incluyendo aspectos relevantes en Sistemas de Gestión de Calidad y las herramientas estadísticas que facilitan la toma de decisiones en la solución de problemas. Además, las herramientas necesarias para poder entender la necesidad del cambio y mejoramiento continuo en las organizaciones.
Objetivo general: Generar capacidades para desarrollar y operar un sistema de calidad y programas de mejoramiento continuo que ayuden a mejorar eficiencia en las empresas.
Objetivos específicos:



Ficha técnica de materias optativas

1. Conocer el papel de la Calidad Total en los sectores claves de la economía: manufactura, servicios, cuidado de la salud, educación y sector público.
2. Analizar la Calidad Total como estrategia de competitividad para las empresas mexicanas.
3. El alumno conoce y aplica de manera efectiva las herramientas estadísticas y administrativas para la recopilación, interpretación y análisis de datos para la mejora continua.

Método de trabajo:

Se plantearán problemas de estudio en diferentes áreas para que los alumnos utilicen los conocimientos obtenidos en la resolución de prácticas, además que se discutirán los temas de forma colaborativa.

Criterios de evaluación:

Foros 20%
Prácticas 40%
Proyecto 40%

Temario:

I. LA IMPORTANCIA DE LA CALIDAD

II. CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD

- Enfoque del cliente
- Prevención
- Trabajo en equipo
- Medición
- Mejora continua
- Dinámica: Si el río cambia de cauce...

iii. TEORÍAS DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN DENTRO DE LA EMPRESA

i) Edwards Deming.

- El círculo Deming (planear, hacer, verificar, actuar).
- Los 14 puntos de Deming.
- Dinámica.

ii) Joseph M. Juran.

- La trilogía de la calidad.
- Control de calidad.
- Mejora de nivel o cambio significativo.
- Planeación de la calidad.

iii) Armand V. Feigenbaum.

- Control total de calidad.
- Costos de calidad.

iv) Phillip B. Crosby.

- Los 4 fundamentos de la calidad.
- Administración por calidad.

v) Kaoru Ishikawa.



Ficha técnica de materias optativas

- Control de calidad en toda la institución.
- Círculos de Calidad.
- Políticas de Calidad.
- Política de Calidad Primero.
- Política de Orientación al consumidor.
- Política: "El siguiente en el proceso es el consumidor".
- Política: "Primero verificar, luego confiar en los datos".
- Política de respeto al individuo por parte de la organización.
- Política "La administración de acuerdo a la función".
- vi.) Hammer y Champú.
 - Principios para el rediseño de procesos.
- vii.) Raymond L. Manganelly y Mark M. Klein.
 - Clasificación de actividades.
- viii.) Genichi Taguchi.
 - Diseño robusto.
 - Expectativas del cliente.
- ix) Shigeo Shingo.
 - "Just in Time".
 - "Kanbans".
 - Cero defectos.
- x) Jan Carlzon.
 - Momentos de la verdad.
 - Momentos de la verdad en acción (dinámica).

IV. ESTÁNDARES DE CALIDAD

V. HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD Y CÓMO APLICARLAS

- Lluvia de ideas.
- Análisis SWOT o FODA.
- Técnica de grupos nominales.
- Diagrama Ishikawa o causa - efecto.
- Histogramas.
- Pareto (¿qué deja mayores beneficios?).
- Diagrama de Pareto.
- Estratificación.
- Diagrama de dispersión.
- Gráficas de control.
- Ejercicios

VI. LAS NECESIDADES DEL CLIENTE Y LA CALIDAD

- La importancia de escuchar.
- Satisfacción de las necesidades del cliente.
- La calidad del servicio.

VII. CULTURA DE CALIDAD DENTRO DE LA EMPRESA

- La calidad: responsabilidad de toda la empresa.
- La calidad y el desarrollo de la institución.
- Relación entre administración y calidad.
- Calidad, productividad y competitividad.
- Los proveedores y el control de la calidad.
- Requisitos para lograr la calidad dentro de la organización.



Ficha técnica de materias optativas

- Estrategias para la calidad.
- Tácticas para la calidad.
- Gemba Kaizen.

VIII. REDISEÑO DE PROCESO

Bibliografía:

Gutiérrez Pulido, Humberto (2010). Calidad Total y Productividad, Ed. Mc Graw Hill, México.

James R. Evans, William M. (2008). Administración y Control de la Calidad, Ed. Cengage Learning, México.

Cantú Delgado, Humberto (2011). Desarrollo de una cultura de calidad, Ed. Mc Graw Hill, México.

Miranda, Francisto, y colaboradores. (2007). Introducción a la gestión de la calidad, Ed. Delta, Madrid.