



Nombre de la Asignatura: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD 0

a) Generalidades

| | | | | | |
|---------------------------|--------------|-------------------------|----------------------|---------------------------------------|-----------|
| | | Código: | ADC O | Duración del Ciclo en Semanas: | 16 |
| Prerrequisito (s): | APO 0 | Ciclo Académico: | VIII | Duración /Hora Clase - Minutos | 50 |
| | | Área: | Especializada | Número /Hora Clase por Ciclo: | 80 |
| | | U.V.: | 4 | Horas Teóricas/ Semanales: | 2 |
| | | | | Horas Prácticas/ Semanales: | 3 |

b) Descripción de la Asignatura:

Se refiere a los procesos y herramientas para planear, controlar y mejorar productos y/o servicios aplicando el principio de gestión por procesos y bajo un enfoque de la Norma ISO 9001:2008.

c) Objetivo General de la Asignatura:

Objetivos Cognitivos:

Analizar los elementos conceptuales, cualitativos y cuantitativos de la administración de la calidad aplicados en las organizaciones.

Objetivos Procedimentales:

Diseñar un sistema de gestión de la calidad para una organización.

Objetivos Actitudinales:

Valorar la necesidad de realizar cambios a fenómenos investigados, prácticas actuales de gestión y vida personal del alumno

d) Contenidos:

UNIDAD I CONCEPTOS Y GENERALIDADES DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD TOTAL.



Contenido:

- 1.1 Conceptos y Evolución de los enfoques de Calidad
 - 1.1.1 Diferentes conceptos
 - 1.1.2 Evolución histórica del concepto de calidad
 - 1.1.3 Tipos de calidad
 - 1.1.4 Factores que afectan la calidad
 - 1.1.5 Evolución de los enfoques de gestión de la calidad
 - 1.1.6 Principales autores de las teorías modernas de calidad
- 1.2 Enfoque a Procesos
 - 1.2.1 Elementos fundamentales de los procesos
 - 1.2.2 Enfoque a procesos
 - 1.2.3 Ciclo de mejora continua
 - 1.2.4 Niveles de los procesos
 - 1.2.5 Principios de gestión de la calidad

UNIDAD II CONTROL DE LA CALIDAD Y GENERACIÓN DE INFORMACIÓN OBJETIVA

Contenido:

- 2.1 Diagrama de Pareto
 - 2.1.1 Diagrama de primer nivel
 - 2.1.2 Diagrama de segundo nivel
- 2.2 Diagrama de Ishikawa
- 2.3 Histograma
- 2.4 Análisis Modal de Fallos y Efectos

UNIDAD III CALIDAD EN LOS SERVICIOS

Contenido:

- 3.1 Conceptos generales
- 3.2 Características básicas de los servicios
 - 3.2.1 Formación de expectativas
 - 3.2.2 Momento de verdad
- 3.3 Servicio al cliente
- 3.4 Elementos clave en la calidad de los servicios

UNIDAD IV MAPEO DE PROCESOS



Contenido:

- 4.1 Mapeo de Procesos
 - 4.1.2 Conceptos generales
 - 4.1.3 Objetivos del mapeo de procesos
 - 4.1.4 Beneficios del mapeo de procesos
 - 4.1.5 Diseño de procesos
 - 4.1.6 Conceptualización de indicadores
 - 4.1.7 Estructura documental
 - 4.1.8 Niveles de documentación
- 4.2 Indicadores de calidad
 - 4.2.1 Tipos de indicadores
 - 4.2.2 Construcción de indicadores
 - 4.2.2.1 Criterio
 - 4.2.2.2 Formulación
 - 4.2.2.3 Estándares
- 4.3 Caso práctico de mapeo de procesos

UNIDAD V NORMA ISO 9001:2008 Y AUDITORÍAS DE CALIDAD

Contenido:

- 5.1 Antecedentes de la Organización Internacional para la estandarización
 - 5.1.1 Tipos de miembros de ISO
 - 5.1.2 Estructura general de la ISO
- 5.2 Reseña histórica de las normas ISO
- 5.3 Principales normas de la familia 9000
- 5.4 Norma ISO 9001:2008
 - 5.4.1 Sistema de gestión de la calidad
 - 5.4.2 Responsabilidad de la Dirección
 - 5.4.3 Gestión de los recursos
 - 5.4.4 Realización del producto
 - 5.4.5 Medición, Análisis y Mejora
- 5.5 Auditorías de Calidad
 - 5.5.1 Terminología técnica
 - 5.5.2 Principios de auditoría
 - 5.5.3 Gestión de un programa de auditoría
 - 5.5.4 Actividades de auditoría
 - 5.5.5 Competencia y evaluación de los auditores

e) Estrategia Metodológica:



El estudiante construirá su propio conocimiento a partir de los elementos otorgados por el docente, a través de las siguientes actividades de aprendizaje:

El 40% del total de horas, el docente guiará el aprendizaje a través de *clases magistrales* y *dialogadas*, donde se dé un intercambio de opiniones y argumentos sobre el tema que se desarrolla.

El otro 60% del total de horas, destinará tiempo para realizar actividades de aprendizaje, tales como:

- *Dinámicas de Grupo*: como actividad lúdica de aprendizaje para lograr una experiencia total en el que el saber y la teoría están conjuntados con la experiencia y la práctica, desarrollando en los alumnos habilidades gerenciales.
- *Mapas conceptuales*, en los cuales el alumno representará en forma de diagrama el significado de su conocimiento.
- *Proyecto*: Trabajo de investigación para conocer y analizar la aplicación de normas de calidad en la empresa salvadoreña.

Estas actividades quedan a consideración del catedrático, pudiendo utilizar otros métodos y técnicas alternativos que favorezcan el proceso de enseñanza - aprendizaje de acuerdo con el modelo educativo definido por la Universidad.

f) Bibliografía:

| Nombre de laObra | Autor | Casa editora | País | Año de edición | No. de ejemplares en biblioteca |
|-------------------------------|---------------------------|--|--------|----------------|---------------------------------|
| Norma ISO 9001:2008 | Comité Técnico 176 | Organización Internacional para la Estandarización | Suiza | 2008 | * |
| Norma ISO 19011:2002 | Comité Técnico 176 | Organización Internacional para la Estandarización | Suiza | 2011 | * |
| Calidad Total y Productividad | Humberto Gutiérrez Pulido | Mc Graw Hill | México | 2008 | 3 |

*En proceso de adquisición