

# “UNIVERSIDAD EMILIANO ZAPATA”

<b>OBJETIVO DE LA MATERIA</b>	El estudiante aplicará los principios básicos de calidad, estableciendo relación entre las diferentes filosofías de calidad y las principales herramientas de calidad empleadas en procesos o servicios en un ambiente internacional, con el objeto de buscar la mejora continua en la empresa a través de: los Conceptos básicos de calidad total, las Filosofías de calidad, Herramientas de calidad, Definición de variables críticas y Mapeo del proceso.
-------------------------------	---

<b>INGENIERÍA EN</b>		<b>DISEÑO INDUSTRIAL E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA</b>					
<b>MATERIA</b>		<b>Gestión de la Calidad</b>	<b>LINEA CURRICULAR</b>		<b>TECNOLOGICA E INNOVACIÓN</b>		
<b>TETRAMESTRE</b>		<b>OCTAVO</b>	<b>CLAVE</b>	<b>IIT-1113</b>	<b>SERIACION</b>	<b>IIT-109</b>	
<b>HFD</b>	<b>3</b>	<b>HEI</b>	<b>4</b>	<b>THS</b>	<b>7</b>	<b>CREDITOS</b>	<b>6</b>

<b>UNIDAD TEMATICA</b>	<b>OBJETIVO DE LA UNIDAD</b>	<b>CONTENIDOS</b>	<b>RECURSOS BIBLIOGRAFICOS</b>
<b>1.-CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD</b>	1.- El estudiante identificará los elementos personales y organizacionales de la calidad en productos y servicios, con el fin de explicarlos en el campo de la ingeniería industrial y de sistemas.	1.1. Definición de calidad según ISO. 1.2. El proceso de calidad total. 1.3. Calidad, costos y productividad.	<b>BÁSICA:</b> Berterfield, Dale H. (2007). Quality Control. USA: Ed. Prentice Hall. Jacka, J. Mike. (2008) Business Process Mapping: Improving Customer Satisfaction. EUA: John Wiley & Sons. Montgomery, Douglas C. (2008). Introduction to Statistical Quality Control. New York: John Wiley & Sons. <b>COMPLEMENTARIA:</b> Banks, Jerry. (2009). Principles of statistical quality control, Wiley. Madu, Christian N. House of Quality (QFD) in a Minute. Chi Publishers; Moran John W., Talbot Richard P. Benson Russell. (2006). A Guide to Graphical Problem-Solving
<b>2.- FILOSOFÍAS DE CALIDAD.</b>	2. -El estudiante describirá los antecedentes y los elementos principales que conforman las filosofías de calidad, con el fin de explicar la evolución de la misma en el contexto internacional a través de las generaciones.	2.1 Filosofías Orientales 2.1.1. Joseph Duran 2.1.2. Kaoru Ishikawa 2.2. Filosofías Occidentales 2.2.1. Edward Deming (Círculo Deming) 2.2.2. Philip Crosby (Costos de Calidad) 2.2.3. Feigenbaum.	
<b>3.- HERRAMIENTAS DE CALIDAD.</b>	3. El estudiante aplicará las herramientas básicas de calidad empleadas en procesos productivos o de servicios, con el fin de organizar las funciones de la empresa en	3.1. Hojas de Inspección. 3.2. Gráfico de Pareto. 3.3. Diagrama de causa y efecto. 3.4. Diagrama de Dispersión.	



- Investigación de conceptos básicos y aplicaciones.
- Resolución de ejercicios teóricos y de aplicación a distintas áreas, en forma individual y grupal
- Trabajo realizado en el aula.
- Examen.

**RECURSOS DIDÁCTICOS:** Pizarrón, infocus, laptop.

**EVALUACIÓN:** Tres evaluaciones (Parcial al finalizar el mes) que equivalen al 25%, cada una, de la evaluaciones; Exámenes Rápidos que equivalen al 10% de la evaluación final y los Trabajos Individual y en Equipo que equivalen al 15% de la evaluación final cada uno.