

“UNIVERSIDAD EMILIANO ZAPATA”

OBJETIVO DE LA MATERIA	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.
-------------------------------	---

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

UNIDAD TEMATICA	OBJETIVO DE LA UNIDAD	CONTENIDOS	RECURSOS BIBLIOGRAFICOS
1.-CONCEPTOS BÁSICOS DE CALIDAD	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.	BÁSICA: 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. COMPLEMENTARIA: 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
2.- FILOSOFÍAS DE CALIDAD.	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.	
3.- HERRAMIENTAS DE CALIDAD.	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.