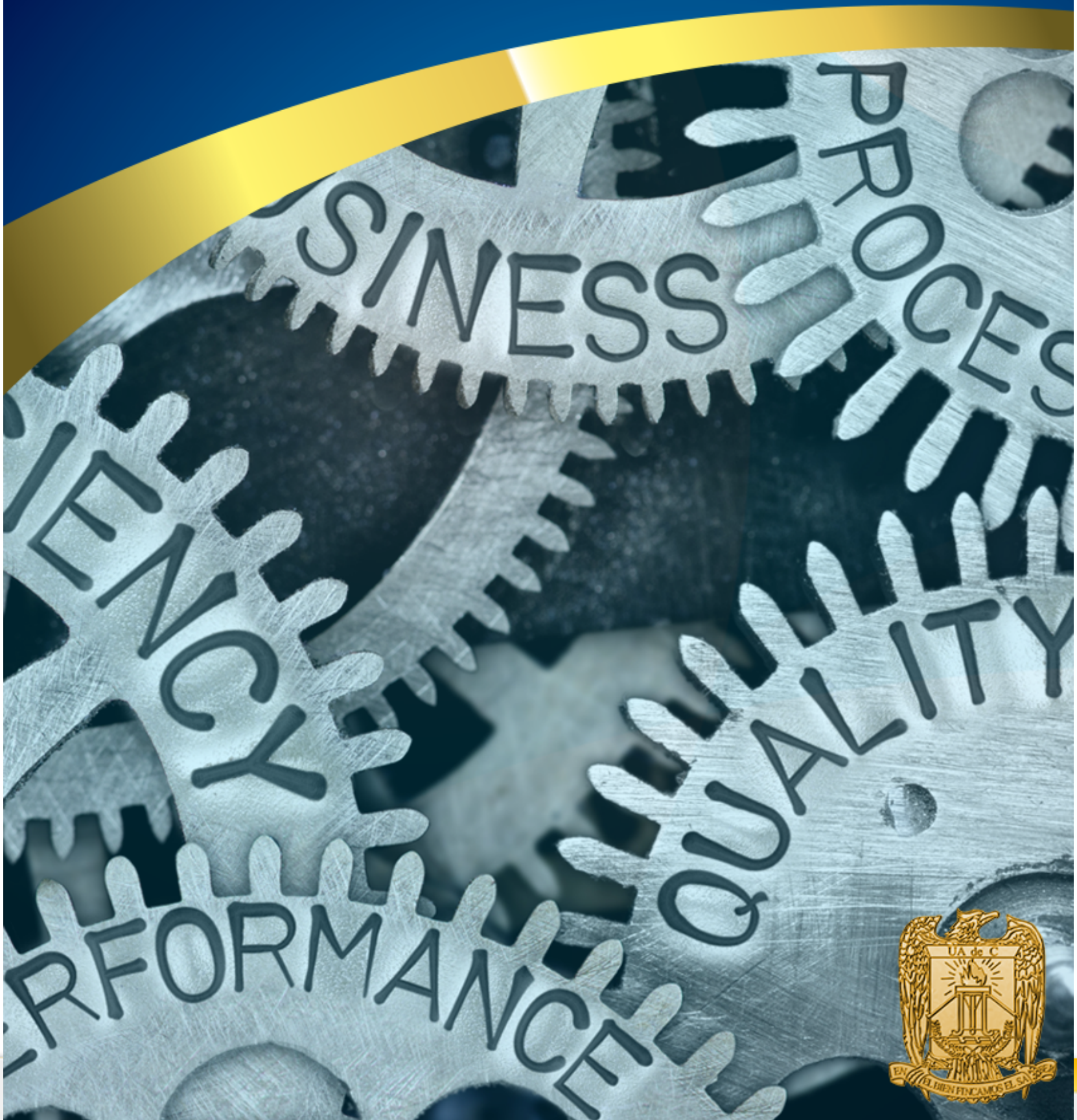


# Universidad Autónoma de Coahuila

## ADMINISTRACIÓN DE CALIDAD



# Introducción a la Materia

## **BIENVENIDA**

En el mercado global y altamente competitivo de nuestros días, las compañías que sobresalen son aquellas que tienen un interés continuo por identificar cuáles son los factores más importantes para sus clientes, se enfocan en ellos y mejoran sus procesos para ofrecer el producto o servicio con la más alta calidad posible; si bien no es una tarea sencilla, las organizaciones cuentan con una diversidad de estrategias que pueden utilizar para mejorar su posición en el mercado, por ejemplo: formación de equipos, aseguramiento de la calidad, justo a tiempo, administración de la calidad total, entre varias más.

Actualmente, la calidad es la clave de la productividad y de la rentabilidad de una organización. Consiste en dar a la sociedad productos y servicios que satisfagan las expectativas de los consumidores. Se llega al éxito cuando los gerentes de alto nivel se responsabilizan y guían las actividades de la calidad centradas en el cliente.

Para poder sobresalir y dar pelea en los mercados internacionales, es necesario apoyarse en la mejora continua de la calidad, la alta dirección, el capital humano y el gobierno.

El control de calidad es fundamental para lograr el liderazgo en los procesos de los que dependen los productos y los servicios.

Esta materia te dará las bases para comprender que la calidad va más allá de un producto o servicio de calidad, estos deben proporcionar un valor mayor al esfuerzo que significa adquirirlos.

En la materia encontrarás que la satisfacción de un cliente no solo se traduce en una solicitud continua de bienes y servicios, con la debida transferencia monetaria al proveedor que cumple con sus deseos y expectativas; la satisfacción interna de una persona que sabe que ha servido con calidad, junto con el agradecimiento recibido, son también parte de la recompensa para el proveedor.

Hoy en día, una actitud de servicio es una virtud esencial de toda persona u organización para entender y atender lo que el cliente quiere, necesita y espera de ellos.

Dentro de las organizaciones, se puede considerar a los clientes como uno de los recursos más importantes con los que puede contar una empresa. Los esfuerzos de todos los integrantes de la organización deben enfocarse en la satisfacción y el cumplimiento de las

# Introducción a la Materia

expectativas de los clientes, con lo cual, como resultado, la organización se verá favorecida con su compra constante.

La lealtad incondicional en los clientes no existe; son leales mientras estén satisfechos con los productos y servicios que adquieren, pues cuando encuentran una opción que les ofrezca mayor valor cambiarán. En la actualidad, las condiciones de precio, calidad, tiempo de entrega y servicio son determinantes para los consumidores.

## **PRESENTACIÓN DE LA MATERIA**

La Universidad Autónoma de Coahuila, a través de la Coordinación General de Educación a Distancia, te da la más cordial bienvenida al curso de Administración de la Calidad. Esta es una alternativa que responde a la demanda creciente de educación superior en la que tú puedes aprender y organizar tus actividades escolares de acuerdo con tu ritmo y necesidades, sobre todo cuando no puedes estudiar en un sistema presencial.

Actualmente, con la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación, se fortalece y consolida el modelo educativo centrado en el estudiante y su aprendizaje autónomo, haciendo la instrucción más cómoda y práctica.

El curso de Administración de la Calidad tiene como objetivo principal brindarte un panorama general de la importancia de la calidad dentro y fuera de las organizaciones. Te lanza una invitación a realizar un proceso de mejoramiento continuo en todo lo que emprendes: comportamiento, educación, gobierno, organizaciones, metas.

Un compromiso con la calidad debe ser cómo nos relacionamos con nuestra comunidad, otro muy simple es elaborar todo lo que se nos pide (laboral, social o familiar) de la mejor forma, con profesionalismo y calidad. El mejoramiento continuo debe ser una realidad en todos los aspectos de la vida.

Es de suma importancia que realices todos los ejercicios, foros y actividades, ya que han sido diseñados para que adquieras no solo conocimientos teóricos, sino que también desarrolles habilidades muy específicas que deberás ejercer como futuro administrador de empresas y negociador..

# Introducción a la Materia

## **OBJETIVO DE LA MATERIA**

El alumno será capaz de entender la importancia de la Administración de la Calidad en las organizaciones, tanto para sus servicios y productos como para saber cómo se desarrolla la organización internamente en aspectos tan fundamentales como es la producción, planeación, control, dirección, entre otros.

Dar a conocer al alumno temas de importancia y relevancia como son: evolución de la calidad, autores importantes de la calidad, calidad total, el control de calidad, la reingeniería de procesos, trabajo en equipo, entre otros más..

## **CONTENIDO TEMÁTICO**

**UNIDAD I: el paradigma de la calidad total y sus exponentes**

¿Qué es un paradigma?

La administración: sus enfoques, principios y procesos

### **1.1 Concepto de la calidad total**

Definición de Calidad

Etimología

Práctica Cotidiana

Organizacional

# Introducción a la Materia

## **1.2 Interacción entre el proceso de administración y calidad total**

- ¿Es la Calidad Total un Paradigma?
- ¿Qué es la Visión y cuál es su Poder?
- ¿Por qué la Visión es Necesaria Dentro de la Calidad?
- ¿En qué Consiste la Calidad de Vida Personal?

## **1.3 Aportaciones, planteamiento y filosofía de los principales expertos estadounidenses**

- Armand Feigenbaum
- Edward Deming
- Joseph Moses Juran
- Philip Crosby

## **1.4 Aportaciones, planteamiento y filosofía de los principales expertos japoneses**

- Kaoru Ishikawa
- Genichi Taguchi
- Masaaki Imai
- Taiichi Ohno
- Shigeo Shingo
- Los 14 Principios de Toyota

## **1.5 Aportaciones, planteamiento y filosofía de los principales expertos mexicanos**

- Manuel Aburto Jiménez

# Introducción a la Materia

-Alfredo Acle Tomasini

## UNIDAD 2. Cultura de calidad, control de procesos y mejora continua

### 2.1 Cultura de calidad

-¿En qué Consiste la Calidad?

-Principios de Calidad

-Cambio Organizacional

### 2.2 Cultura organizacional

-Empowerment y Vinculación con la Gestión de la Calidad

### 2.3 Control de procesos

-¿En qué Consiste un Sistema o Proceso de Mejoramiento?

-Control Estadístico de un Proceso

-Las 7 Herramientas Básicas de Control de Procesos y otras Herramientas

-¿Cómo Contribuyen las Herramientas Estadísticas en el Mejoramiento de Procesos?

### 2.4 Mejora continua

-¿Cuáles son los Elementos y Requerimientos para que Opere un Sistema de Mejoramiento Continuo?

-Círculos de la Calidad: Características y Métodos de Participación

# Introducción a la Materia

- Qué son los Grupos de Calidad, Características y Metodología de Participación
- Diferencias y Semejanzas entre Círculos y Grupos de Calidad
- Papel que Juegan los Grupos en Proceso de Mejoramiento Continuo

## UNIDAD III: ingeniería de servicios y benchmarking

### 3.1 Ingeniería de servicios

- ¿Cuál es la Diferencia con la Dirección de Servicios?
- Importancia del Cliente Dentro de la Ingeniería de Servicios

### 3.2 Valor agregado

#### Benchmarking

- ¿Qué es Benchmarking?
- Antecedentes del Benchmarking
- Tipos de Benchmarking
- Requisitos y Recursos del Benchmarking

### 3.3 Procesos de compra y venta

- Tipos de Benchmarking
- Requisitos y Recursos de Benchmarking

# Introducción a la Materia

## UNIDAD IV: Mejoramiento de la calidad: herramientas, modelos y sistemas

### 4.1 Justo a Tiempo: Conceptos y Características

- Proceso
- Vinculación con la Productividad
- Papel Dentro de la Calidad

### 4.2 DFC

- Concepto
- Aplicación
- Papel Dentro de la Calidad

### 4.3 Certificaciones

- NOM (Norma Oficial Mexicana)
- ISO 9000
- ISO 14000
- Vinculación con la Calidad



# Introducción a la Materia

## 4.4 Herramientas WCM

-5S's

-4M's

-5G's

## 4.5 Reingeniería de Procesos

-Antecedentes

-¿Qué es y qué no es?

-Diferencias entre la Calidad y Reingeniería de Proceso

## 4.6 Cadenas de Suministros

## **EVALUACIÓN GENERAL**

Para reportar tu *calificación* final obtenida de la suma de puntos de la unidad, deberás haber cumplido de forma obligatoria con la realización o entrega de lo siguiente:

- Desarrollo de las lecciones.
- Responder a todos los cuestionarios de evaluación por unidad.
- Realizar y entregar dentro del tiempo establecido el Proyecto Final.
- Responder a la Evaluación Final.

# Introducción a la Materia

La falta de cualquiera de estos requerimientos causará la **no** acreditación del curso.

En caso de **no** acreditar el curso en periodo ordinario con una calificación igual o mayor a **70**, tendrás que presentar una evaluación extraordinaria integrada por: un examen de conocimiento y un Proyecto, dando como total el 100% de la calificación del curso; en caso de no obtener una calificación aprobatoria tendrás que inscribirte para recurrar la materia.

**RECUERDA QUE LA CALIFICACIÓN MÍNIMA APROBATORIA ES 70**

EVALUACIÓN	PUNTOS
UNIDAD 1	15 puntos
UNIDAD 2	15 puntos
UNIDAD 3	15 puntos
UNIDAD 4	15 puntos
PROYECTO FINAL	20 puntos
EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO	20 puntos
<b>TOTAL</b>	<b>100 PUNTOS</b>

# Introducción a la Materia

## **BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA**

Alexander, A. G. (1994). *La Mala Calidad y su Costo*. Wilmington, Delaware, Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.

Amat, O. (1992). *Costes de Calidad y de no Calidad*. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A.

Campanella, J. (1992). *Principios de los Costos de Calidad*. España: Días de Santos. S.A.

Cantú, D. H. (2001). *Desarrollo de una Cultura de Calidad (Segunda edición)*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Chase B. Richard., Jacobs F. Robert., & Aquilano J. Nicholas. (2005). *Administración de la Producción y Operaciones para una Ventaja Competitiva*. España: McGraw-Hill Interamericana.

Cooper, R., & Kaplan, R. S. (1991). Profit Priorities from Activity Based Costing. *Harvard Business Review*, volumen 69 (no. 3).

Crosby, P. B. (1989). *La Calidad no Cuesta: El arte de Asegurar la Calidad*. México: CIA, Editorial Continental, S.A. de C.V.

Crosby, P. B. (1994). *Calidad Total para el Siglo XXI*. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A. de C.V.

# Introducción a la Materia

Dale, P. B, & Plunkett, J. J. (1991). La Calidad no Cuesta. México: Editorial Iberoamérica.

Dale, P. B, & Plunkett, J. J. (1993). Los Costos en la Calidad. México: Editorial Iberoamericana.

Gutiérrez, H. (1996). Calidad Total y Productividad. México: McGraw-Hill.

Gutiérrez, H., & De la Vara Salazar, R. (2004). Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma. México: McGraw Hill.

Harrington, H. J. (1990). El Coste de la Mala Calidad. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.

Plotkin, Hal. (2003). Six Sigma, Qué Es y Cómo Utilizarlo. Harvard Business Review, Management Herald (mayo).

**Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal**

**Sistema de Información Científica**

<http://www.redalyc.org/>

# Introducción a la Materia

## **DINÁMICA DE TRABAJO**

Cada unidad consta de los siguientes elementos:

- Contenido Temático: presentación y análisis de conceptos, fundamentos teóricos, implicaciones y aplicaciones del tema al que se refiere la unidad correspondiente.
- Controles de Lectura: cuestionamientos específicos acerca de las lecturas realizadas bajo un sistema de opción múltiple o relacionar, los cuales permitirán comprobar que has revisado y leído cada una de las lecturas que te han sido asignadas. Recuerda que pueden tener valor en tu evaluación.
- Actividades: aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos. Son evaluables bajo listas de cotejo específicas y adquieren una ponderación en la evaluación.
- Ejercicios: prácticas que ayudan a reforzar el conocimiento para un mejor resultado en las evaluaciones.
- Evaluación por unidad: consta de una serie de reactivos que se evalúan para comprobar el conocimiento adquirido dentro de la unidad.
- Antes de terminar tu materia deberás responder una evaluación final que comprende los contenidos de toda la materia.

## **PROYECTO FINAL**

Hemos llegado al final de la materia, ahora tienes los conocimientos sobre administración de calidad que te ayudarán en tu vida profesional. Existen temas más profundos sobre la calidad que no tocamos o tocamos muy brevemente. Uno de ellos son las normas y certificaciones de calidad.

Este Proyecto te ayudará a enriquecer tus conocimientos sobre las certificaciones y normas de calidad. Consta de investigar en diversas bibliografías (con valor académico y científico) las Normas ISO, que son normas internacionales que ocupan las organizaciones para certificarse.

# Introducción a la Materia

Existen varias, investiga seis de las más comunes y las que tienen mayor impacto en las organizaciones.

Dentro de la investigación, tendrás que describir con tus propias palabras cada una de ellas, incluir las fuentes bibliográficas (referenciadas con formato APA) y nombrar ejemplos de organizaciones que las utilizan.

Para la presentación de tu Proyecto Final, debes incluir los siguientes apartados (en un documento de Word):

1. Portada con datos institucionales y personales del alumno.
2. Índice.
3. Introducción.
4. Describir el objetivo principal de la norma.
5. Menciona en qué área de la industria se utiliza: construcción, restaurantera, empresas de servicios, entre otras.
6. Con tus propias palabras describe de qué trata la norma y para qué sirve.
7. Conclusiones (de la investigación realizada).
8. Hoja de referencias bibliográficas (siguiendo el formato APA, debe contener todas las fuentes citadas en el texto).

Para facilitar el trabajo, estas son algunas de las más usadas:

ISO 9001

ISO 9000

# Introducción a la Materia

ISO 9004

ISO 19011

ISO 14000

ISO 14001

ISO 14004

ISO 18000

ISO 18001 (OHSAS)

OHSAS 18003

ISO 17001

ISO 27001

ISO 170001

ISO 22000

ISO 16949

ISO 166000

ISO 31000

ISO 26000

ISO 28000

**IMPORTANTE:** Recuerda que somos universitarios, realiza tu trabajo con el profesionalismo y calidad que merece. El compromiso y la persona por superar eres tú.  
¡Mucho éxito!

# Introducción a la Materia

## LISTA DE COTEJO

<b>ELEMENTOS</b>
Cumple con la estructura solicitada.
Investiga en sitios académicos y de valor científico.
Incluye Introducción al tema.
Describe seis propuestas de ISO.
Incluye áreas de aplicación.
Incluye conclusión.
Fuentes de consulta adecuadamente registradas.
<b>Total 20 Puntos</b>