

PROGRAMA DE CURSO

Nombre de la asignatura:

Gestión de la calidad

Clasificación:

Optativa

Área de disciplina:

Psicología Organizacional
y del Trabajo

Seriación:

Ninguna

Antecedentes Académicos:

Psicología organizacional I
y II

Duración

60 horas

No. de horas semanales

HT: 4 HP: 0 TH: 4

Créditos:

CT: 8 CP: 0 TC: 8

PROPÓSITO Y OBJETIVOS GENERALES DEL CURSO:**Propósito:**

Que el alumno conozca el campo de aplicación de la Gestión de la calidad, concibiendo la terminología, así como los diferentes enfoques, sistemas y procesos involucrados en las organizaciones que deciden adoptar la concepción de la gestión de calidad.

CONTENIDO DEL CURSO:

- I. Fundamentos de la gestión de la calidad
- II. Gestión de la calidad por procesos
- III. Gestión de la calidad en el servicio
- IV. Modelos normativos de la Gestión de Calidad
- V. Proceso para la implantación del Sistema de Gestión de la Calidad

Unidad I. Fundamentos de la gestión de la calidad

Propósito y objetivo general de la unidad:

Explicar términos básicos gestión de la calidad, organización, sistema, proceso, así como el desarrollo y las dimensiones de la calidad.

Contenido de la unidad:

- 1.1. Fundamentos de la psicología organizacional
 - 1.1.1 Definición de Organización
 - 1.1.2 Definición de sistema, proceso, cultura, equipo, grupos, diseño organizacional, etc.
 - 1.1.3 Gestión de la calidad

Referencias:

Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006) (23-26)
Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (50-67)
Collorette, y Delisle. (1988) (18-24)
Robbins, S. y Judge, T. (2009). (323-335, 519-529, 551-554)

- 1.2. El desarrollo de la calidad orientada hacia diferentes aspectos
 - 1.2.1 La calidad orientada a los procesos, productos, personas, prevención costo y cultura

Referencias:

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006) (74-125)

- 1.3. Las dimensiones de la calidad
 - 1.3.1 Calidad de diseño, de conformidad, de entrega, percibida, de servicios y de concepción

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (180-193)

Unidad II. Gestión de la calidad por procesos

Propósito y objetivo general de la unidad:

Explicar la forma en que se lleva a cabo la Gestión de la Calidad enfocada a los procesos organizacionales.

Contenido de la unidad:

- 2.1. Procesos

2.1.1. Tipos de procesos.

Referencias:

Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006) (p. 847)

2.2. Relación cliente-proveedor interno

2.2.1. Modelo de relación cliente-proveedor interno

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (p. 848-850)

2.3. Representación gráfica de los procesos

2.3.1. Descripción de procesos

2.3.2. Descripción de procedimientos

2.3.3. Descripción de una instrucción

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (p. 850-859)

2.4. La gestión de los procesos

2.4. 1. Etapas de la gestión de un proceso

2.4.2. Características de un proceso bien gestionado

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (p. 860-868)

Unidad III. Gestión de la Calidad en el servicio

Propósito y objetivo general de la unidad:

Explicar la importancia de proporcionar los servicios con calidad en un sistema de gestión de la calidad.

Contenido de la unidad:

3.1 La naturaleza y la calidad de los servicios.

3.1.1. Concepto de calidad y características

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (893-894)

3.2 Dimensiones de la calidad

3.2.1 Concepto de la calidad de servicio

3.2.2 Dimensiones de localidad de servicio

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (895-899)

3.3. La gestión de las deficiencias de la calidad de servicio

3.3.1. Deficiencias de la calidad de servicio

3.3.2. Causas de las deficiencias de la calidad de servicio

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (900-915)

Unidad VI. Modelos normativos de Gestión de la Calidad

Propósito y objetivo general de la unidad:

Explicar algunos modelos normativos de la Gestión de la calidad de las normas ISO 9000.

Contenido de la unidad:

4.1 Normatividad ISO 9000

4.1.1 Aspectos conceptuales

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (342-409)

4.2. Estructura del SGC según la Norma ISO 9001

4.2.1. Requisitos generales

4.2.2. Responsabilidad de la dirección

4.2.3. Gestión de los recursos

4.2.4. Realización del producto

4.2.5. Medición, análisis y mejora

4.2.6. Documentación

Referencias:

Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006) (23-26)

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (375-390)

4.3. Proceso de implantación de la Norma ISO 9001

- 4.3.1. Decisión por parte de la dirección
- 4.3.2. Planificación del proyecto
- 4.3.3. Autodiagnóstico preliminar
- 4.3.4. Información, sensibilización y formación
- 4.3.5. Diseño de la documentación
- 4.3.6. Implantación del SGC
- 4.3.7. Seguimiento y mejora del sistema
- 4.3.8. Factores claves del proceso

Referencias:

Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006) (23-26)

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (397-409)

Unidad V. Proceso para la implantación de la Gestión de la calidad

Propósito y objetivo general de la unidad:

Explicar la manera de implementar un Sistema de Gestión de Calidad en las organizaciones.

Contenido de la unidad:

5.1 El papel de la dirección en la implantación de un sistema de gestión de calidad

- 5.1.1. La función de la dirección
- 5.1.2 Cambio de rol de la dirección
- 5.1.3. El liderazgo como elemento clave

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (998-1005, 1019)

5.2. El diseño de la estructura organizacional desde la perspectiva del sistema de gestión de calidad

- 5.2.1 Repercusiones de la implantación de un SGC sobre la relación formalización-centralización

Referencias

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (1042 y 1059-1071)

5.3. Las políticas de Recursos Humanos respecto a la implantación del Sistema de Gestión de Calidad

- 5.3.1. Reclutamiento y selección
- 5.3.2. Capacitación
- 5.3.3. Sistemas de evaluación

5.3.4. Sistemas de incentivos

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (1113-1134)

5.4. El papel de los equipos en la implantación de un Sistema de Gestión de Calidad

5.4.1. Los grupos de trabajo

5.4.2. El papel de los equipos

5.4.3. Formación del personal para el trabajo en equipo

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (1155-1169)

5.5. La cultura organizacional en la implantación del Sistema de Gestión de Calidad

5.5.1. Elementos de la cultura organizacional

5.5.2. Funciones y efectos de la cultura organizacional

5.5.3. La cultura organizacional en el ámbito de la calidad

5.5.4. El cambio organizacional en la implantación del sistema de gestión de calidad

Referencias:

Camisón, C. , Cruz, S. y González, T. (2006) (1189-1211)

5.6. Herramientas de la calidad

5.6.1. Recogida de datos e de información, así como su clasificación y presentación.

Referencias:

Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006)

ACREDITACIÓN:

- | | |
|--|---------|
| ▪ Exámenes parciales (4) | 50 pts. |
| ▪ Participación (exposiciones, ejercicios y participación) | 30 pts. |
| ▪ Evaluación final | 20 pts. |

REFERENCIAS:

1. Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad: aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. España: Ideaspropias.

2. Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson.
3. Collorette y delisle (1988). *La planificación del cambio: estrategias de adaptación para las organizaciones*. México: Trillas.
4. Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.