



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLÁN
LICENCIATURA: ADMINISTRACIÓN**

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA DE:					
TEORÍA DE LA CALIDAD					
IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA					
MODALIDAD: Curso		Área: Básica			
TIPO DE ASIGNATURA:		Teórica			
SEMESTRE EN QUE SE IMPARTE: Quinto					
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA: Obligatoria					
NÚMERO DE CRÉDITOS:		8		Clave:1530	
HORAS DE CLASE A LA SEMANA:	4	Teóricas:	4	Prácticas:	0
		Semanas de clase:	16	TOTAL DE HORAS:	64
SERIACIÓN OBLIGATORIA ENTECEDENTE: Ninguna					
SERIACIÓN OBLIGATORIA SUBSECUENTE: Ninguna					

OBJETIVO GENERAL

El alumno conocerá y analizará las diferentes corrientes de calidad, sus elementos y herramientas de aplicación dentro de las organizaciones.

ÍNDICE TEMÁTICO			
UNIDAD	TEMAS	Horas Teóricas	Horas Prácticas
1	Antecedentes de la Calidad	12	0
2	Precusores de la Calidad	12	0
3	Herramientas para el Desarrollo de la Calidad	12	0
4	La Calidad como Estrategia Competitiva de las Empresas	12	0
5	Costos de Calidad	6	0
6	Estrategias para Mantener y Fomentar la Calidad	10	0
Total de Horas Teóricas		64	
Total de Horas Prácticas			0
Total de Horas		64	

CONTENIDO TEMÁTICO

1. ANTECEDENTES DE LA CALIDAD

- 1.1. Antecedentes.
- 1.2. Evolución de la calidad.

2. PRECURSORES DE LA CALIDAD

- 2.1. W. Edwards Deming y sus aportaciones.
- 2.2. Joseph M Juran y sus aportaciones.
- 2.3. Kaouro Ishikawa y sus aportaciones.
- 2.4. Philip B. Crosby y sus aportaciones.
- 2.5. Armand V. Feigenbaum y sus aportaciones.

3. HERRAMIENTAS PARA EL DESARROLLO DE LA CALIDAD

- 3.1. Inspección.
- 3.2. Control estadístico.
- 3.3. Gráficas de control.
- 3.4. Aseguramiento de la calidad.
- 3.5. Auditorias de calidad.
- 3.6. Diagrama causa – efecto.
- 3.7. Calidad Total.
- 3.8. Seis Sigma.
- 3.9. Kaizen.

4. LA CALIDAD COMO ESTRATEGIA COMPETITIVA DE LAS EMPRESAS

- 4.1. Competitividad.
- 4.2. Identificación de los clientes.
- 4.3. Información sobre los clientes.
- 4.4. Satisfacción del cliente.
- 4.5. Medición de la calidad.

5. COSTOS DE CALIDAD

- 5.1. Costos de fallas internas.
- 5.2. Costos de fallas externas.
- 5.3. Costos de calidad ocultos.
- 5.4. Análisis de los costos de calidad.
- 5.5. Costos de baja calidad.

6. ESTRATEGIAS PARA MANTENER Y FOMENTAR LA CALIDAD

- 6.1. Planeación estratégica de la calidad.
- 6.2. Comunicación.
- 6.3. Trabajo en equipo.
- 6.4. Liderazgo.
- 6.5. Calidad de vida.
- 6.6. Cultura de la calidad.
- 6.7. Mejora continua.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Anda, Gutiérrez, Cuauhtémoc, *Administración y Calidad*, México, Editorial Limusa Willey, 2004.
- Cantú, Delgado, Humberto, *Desarrollo de una Cultura de Calidad*, México, Editorial Mc Graw Hill, 2005.
- Crosby, Philip B., *La Calidad No Cuesta*, México, Editorial Continental, 2004.
- Evans, James R. / Mlindsay William, *Administración y Control de Calidad*, México, Editorial Thomson, 2007.
- Gutiérrez, Pulido, Humberto, *Calidad Total y Productividad*, México, Editorial Mc Graw Hill, 2005.
- Munich, Galindo, Lourdes, *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total*, México, Editorial Trillas, 2004.
- Ramírez, Casanova, César, *Administrando la Calidad para el Cambio*, México, Editorial Limusa Willey, 2005 ,
- Sosa, Pulido, Demetrio, *Administración por Calidad*, México, Editorial Limusa Willey, 2004.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Crosby, Philip B., *Calidad sin Lágrimas*, México, Editorial CECSA, 2005.
- Harrington, *Costos de No Calidad*, México, Editorial Díaz Santos, 2005.
- Ishikawa, Kaouru, *¿Qué es el Control de la Calidad?*, Colombia, Editorial Norma, 2005.
- Juran, Joseph, *El Liderazgo para la Calidad*, México, Madrid Díaz Santos, 2003.
- Morris y Brandon, *Reingeniería*, México, Editorial Mc Graw Hill, 2004.

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS RECOMENDADAS PARA IMPARTIR LA ASIGNATURA

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS	UTILIZACIÓN EN EL CURSO
Exposición oral	✓
Exposición audiovisual	✓
Ejercicios dentro de clase	✓
Ejercicios fuera del aula	
Seminarios	
Lecturas obligatorias	✓
Trabajo de investigación documental	✓
Prácticas de taller o laboratorio	
Prácticas de campo	
Otras	

MECANISMOS DE EVALUACIÓN

ELEMENTOS UTILIZADOS PARA EVALUAR EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	UTILIZACIÓN EN EL CURSO
Exámenes parciales	✓
Examen final	✓
Trabajos y tareas fuera del aula	
Prácticas de Laboratorio	
Exposición de seminarios por los alumnos	
Participación en clase	✓
Asistencia	✓
Otras	

PERFIL PROFESIOGRÁFICO REQUERIDO PARA IMPARTIR LA ASIGNATURA			
LICENCIATURA	POSGRADO	ÁREA INDISPENSABLE	ÁREA DESEABLE
En Administración o, en Administración de Proyectos	Maestría en Administración	Producción	Administración de Operaciones, Recursos Humanos