



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

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA DE:					
SISTEMAS DE ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD					
IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA					
MODALIDAD: Curso			Área: Básica		
TIPO DE ASIGNATURA: Teórica – Práctica					
SEMESTRE EN QUE SE IMPARTE: Sexto					
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA: Obligatoria					
NÚMERO DE CRÉDITOS:			10		Clave:1629
HORAS DE CLASE A LA SEMANA:	6	Teóricas:	4	Prácticas:	2
				Semanas de clase:	16
				TOTAL DE HORAS:	96
ASIGNATURAS ANTECEDENTES OBLIGATORIAS: Ninguna					
ASIGNATURAS SUBSECUENTES OBLIGATORIAS: Ninguna					

OBJETIVO GENERAL

Que el alumno analice la importancia de los sistemas de calidad, la información para su administración, las diferentes normas internacionales de calidad y el proceso de implementación de la Norma ISO 9000-2000.

ÍNDICE TEMÁTICO			
UNIDAD	TEMAS	Horas Teóricas	Horas Prácticas
1	Calidad Total	12	0
2	Sistema de Calidad	12	0
3	Implementación del Sistema de Calidad	8	10
4	Administración del Producto y Proceso	8	4
5	Los Estándares de Calidad en las Organizaciones	8	4
6	Normas de Calidad	8	4
7	Norma ISO 9000-2000	8	10
Total de Horas Teóricas		64	
Total de Horas Prácticas			32
Total de Horas		96	

CONTENIDO TEMÁTICO

1. CALIDAD TOTAL

- 1.1. Concepto.
- 1.2. Alcance de la calidad total.
- 1.3. Requisitos de la calidad total.

2. SISTEMA DE CALIDAD

- 2.1. Concepto.
- 2.2. Elementos del sistema.
- 2.3. Desarrollo del sistema.
- 2.4. Funcionamiento del sistema.
- 2.5. Evaluación del sistema.

3. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE CALIDAD

- 3.1. Planeación.
- 3.2. Ejecución.
- 3.3. Evaluación.
- 3.4. Aplicaciones prácticas.

4. ADMINISTRACIÓN DEL PRODUCTO Y PROCESO

- 4.1. Necesidades de los clientes.
- 4.2. Diseño del producto.
- 4.3. Diseño del proceso.
- 4.4. Control del proceso.
- 4.5. Mejora del proceso.
- 4.6. Satisfacción total del cliente.
- 4.7. Aplicaciones prácticas.

5. LOS ESTANDARES DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES

- 5.1. Definición.
- 5.2. Características.
- 5.3. Normas internacionales.
- 5.4. Modelos de evaluación.
- 5.5. Modelo de Gestión de la Calidad: Malcon Bridge.
- 5.6. Modelo de Gestión de la Calidad: Premio Deming.
- 5.7. Fundación: European Foundation Quality Management of Excellence.
- 5.8. Premio Nacional de la Calidad
- 5.9. Aplicaciones prácticas.

6. NORMAS DE CALIDAD

- 6.1. Norma Oficial Mexicana: NOM.
- 6.2. American Society for Testing and Materials: ASTM.
- 6.3. Desarrollo Institucional Municipal: DIM.
- 6.4. Japan International Standard: JIS.
- 6.5. Instituto Británico de Normalización: BSI.
- 6.6. Aplicaciones prácticas.

7. Norma ISO – 9000-2000

- 7.1. Definición.
- 7.2. Clasificación.
- 7.3. Certificación.
- 7.4. Organismos de certificación.
- 7.5. Principios de la Norma ISO-9000.
- 7.6. Implementación.
- 7.7. Aplicaciones prácticas.

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. y 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 la Calidad Total*, México, Editorial Trillas, 2004.
- Ramírez, Casanova, César, *Administrando la Calidad para el Cambio*, México, Editorial Limusa Willey, 2004.
- Sosa, Pulido, Demetrio, *Administración por Calidad*, México, Editorial Limusa Willey, 2004.
- Gonzalez, Cruz, Camisón, *Gestión de Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Editorial Pearson, 2006.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- Austin, Money y Peters, Tom, *Pasión por la Excelencia*, México, Editorial Lasser Press, 2006.
- Gitlow S. Howards, *Como Mejorar la Calidad y Productividad con el Método Deming*, Colombia, Editorial Norma, 2003.
- Horovitz, Jacques, *La Calidad en el Servicio a la Conquista del Cliente*, México, Editorial Mc Graw Hill, 2003.

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	✓
Aplicaciones prácticas	✓
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	✓
Aplicaciones prácticas: diseño de un modelo de calidad para certificación de una organización	✓
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	Maestría en Administración	Producción y calidad	Administración de Operaciones