



Centro Universitario de Tonalá

Nombre de la materia
Gestión de la Calidad
Departamento
Ciencias Económico Administrativas
Academia
Administración

Clave	Horas-teoría	Horas-práctica	Horas-AI	Total-horas	Créditos
I3787	60	20		80	9
Nivel	Carrera		Tipo	Prerrequisitos	
Licenciatura	Licenciatura en Administración de Negocios		Curso	S/P	

Área de formación
Área de Formación Básica Común Obligatoria
Objetivo general
El objetivo de la materia es que el estudiante pueda diseñar, implementar y evaluar proyectos y programas de calidad en organizaciones, tanto públicas como privadas.

Unidad 1 Introducción a la calidad
Objetivo particular
El estudiante conocerá los principios, antecedentes y alcances de la noción de calidad y su aplicación a la administración.
Contenido
1.1 Definiciones 1.2 Historia 1.3 Calidad total 1.4 Cultura de calidad 1.5 Trabajo en Equipo
Referencias a fuentes de información
EVANS, James R. Lindsay, William(2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008 -

**Centro Universitario de Tonalá**  
**Licenciatura en Administración de Negocios**

<b>Unidad 2 Modelos de calidad</b>
<b>Objetivo particular</b>
El alumno identificará los distintos modelos de calidad existentes y más reconocidos. Los puntos de convergencia entre estos y sus diferencias.
<b>Contenido</b>
2.1 DEMING 2.2 JURAN 2.3 CROSBY 2.4 ISHIKAWA 2.5 MASAKI IMAI 2.6 FEIGENBAUM 2.7 SHIGEO SHINGO 2.8 TAGUCHI - MIZUNO 2.9 SHEWART - HARRINGTON 2.10 T.OHNO -J. OAKLAND
<b>Referencias a fuentes de información</b>
EVANS, James R. Lindsay, William(2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008 -

<b>Unidad 3 Calidad en el Servicio</b>
<b>Objetivo particular</b>
El alumno conocerá y podrá aplicar la gestión de la calidad orientada a los servicios
<b>Contenido</b>
3.1 Concepto 3.2 Evaluación de la satisfacción 3.2 Rutinas del Servicio 3.3 Ciclo de servicio 3.4 Estrategias de servicio 3.5. Medición del Servicio
<b>Referencias a fuentes de información</b>
EVANS, James R. Lindsay, William(2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008 -

<b>Unidad 4 Herramientas estadísticas</b>
<b>Objetivo particular</b>
El alumno conocerá las herramientas estadísticas aplicadas a la calidad
<b>Contenido</b>
4.1 Check List 4.2 Diagrama Pareto 4.3 Estratificación 4.4 Diagrama de Causa y Efecto 4.5 Gráficas de Control 4.6 Diagrama de Correlación y De Flujo 4.7 Poke-Yoke y Six Sigma

**Centro Universitario de Tonalá**  
**Licenciatura en Administración de Negocios**

Referencias a fuentes de información
EVANS, James R. Lindsay, William(2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008 -

Unidad 5 Estándares ISO y Premios a la calidad
Objetivo particular
El alumno conocerá los modelos ISO 9000 y 14000, así como premios a la calidad.
Contenido
5.1 Historia 5.2 ISO 9000: 2008 e ISO 14000 5.3 Premios nacionales e internacionales a la calidad
Referencias a fuentes de información
EVANS, James R. Lindsay, William(2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008 -

Unidad 6 Desarrollo de modelos de calidad
Objetivo particular
El alumno pondrá en práctica algunas de las herramientas aprendidas durante el curso.
Contenido
6.1 Diagnóstico 6.2 Planeación 6.3 Implementación 6.4 Evaluación
Referencias a fuentes de información
EVANS, James R. Lindsay, William(2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008 -

Unidad 7 Programas de mejora
Objetivo particular
El alumno conocerá los avances más recientes en el tema de la calidad.
Contenido
7.1 Justo a tiempo 7.2 Reingeniería (TQM-TQS-TQC) 7.3 Benchmarking 7.4 Cinco S y/o Kaizen
Referencias a fuentes de información
EVANS, James R. Lindsay, William(2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008 -

**Centro Universitario de Tonalá**  
**Licenciatura en Administración de Negocios**

<b>Material de apoyo en línea</b>
<b>Bibliografía Básica</b>
EVANS, James R. Lindsay, William(2000): Administración y Control de Calidad. Thompson Editores. México. CERI: 658.562 EVA 2008 –
JAMES, Paul (1996): Gestión de la Calidad Total. Ed. Prentice Hall. México. CERI: 658.568.JAM
CANTU, Delgado Humberto (1998): Desarrollo de una Cultura de Calidad. McGraw Hill. México. CERI: 658.562 CAN -
SUMMERS, C.S., Donna (2006): Administración de la Calidad. Ed. Pearson. México. CERI: 658.562 SUM 2006 -
CANTU Delgado Humberto, Konntz, H. Weirich H, Lepely, M.; Gutiérrez Pulido, Humberto (2005): Calidad Para la Globalización. McGraw Hill. México. CERI: 658.4013 CAN
<b>Bibliografía complementaria</b>
MORENO Luzón (2001): Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones. Ed. Prentice Hall. México. CERI: 658.562 MOR -
SOSA Pulido (2002): Manual de Calidad Total para Operarios. Ed. Limusa Noriega. México. CERI: 658. 562 SOS

<b>Criterios de Evaluación (% por criterio)</b>
3 exámenes parciales 60%
Participaciones y reportes de lectura 20%
Presentación de proyecto 20%

<b>Participantes en la elaboración</b>	
<b>Código</b>	<b>Nombre</b>
2951415	Mtra. Karla Haydee Ortiz Palafox
2120275	Mtra. María Magdalena Huerta Villalobos
2634678	Mtra. Rosalinda Salazar Ávalos
2135752	Dr. José Conchas Carrillo
2948967	Mtro. Carlos E. Quintero Castellanos

<b>Fecha</b>			
<b>Elaboración</b>	<b>Aprobación por Academia</b>	<b>Autorización Colegio Departamental</b>	<b>Próxima revisión</b>
Noviembre de 2013	Noviembre 2013	Enero 2014	Enero 2016