



**Universidad Tecnológica de la Mixteca**  
**Clave DGP 200089**  
**Licenciatura en Ciencias Empresariales**

## Programa de Estudios

NOMBRE DE LA ASIGNATURA

### GESTIÓN DE LA CALIDAD

SEMESTRE	CLAVE DE LA ASIGNATURA	TOTAL DE HORAS
NOVENO	053092	85

OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DE LA ASIGNATURA

Licenciatura en Administración o posgrado en área afín. Experiencia deseable en puestos relacionados con la Administración, temas relativos a creatividad e innovación así como la implementación de nuevos enfoques administrativos.

TEMAS Y SUBTEMAS

#### 1. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD

- 1.1Definiciones
- 1.2Evolución Histórica de la Calidad
  - 1.2.1Calidad
  - 1.2.2Gestión
  - 1.2.3Gestión de la Calidad
- 1.3Cultura de Calidad

#### 2. PRINCIPALES TEORÍAS, FILOSOFÍAS Y MODELOS DE CALIDAD

- 2.1Filosofías de la Calidad
  - 2.1.1W. Edwards Deming
  - 2.1.2Joseph M. Jurán
  - 2.1.3Phillip B. Crosby
  - 2.1.4Kauro Ishikawa
  - 2.1.5Genichi Taguchi
  - 2.1.6Masaki Imai
  - 2.1.7Shigeo Shingo
  - 2.1.8Walter A Shewhart
  - 2.1.9Armand V. Feigenbaum
  - 2.1.10T Ohno-J.Oakland

#### 3. LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS Y SU IMPLICACIÓN EN LA CALIDAD

- 3.1Conceptos básicos
  - 3.1.1Objetivos, ventajas e importancia de los manuales administrativos
  - 3.1.2Implicación de los manuales administrativos en la Calidad organizacional
- 3.2Clasificación de los manuales administrativos
  - 3.2.1Por su contenido
  - 3.2.2Por función específica
- 3.3Contenido de manuales
- 3.4Diseño de manuales

#### 4. HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

- 4.1Herramientas cualitativas
  - 4.1.1Lluvia de ideas



- 4.1.2Cinco porqués
- 4.1.3Diagramas de afinidad
- 4.1.4Análisis del campo de fuerzas
- 4.1.5Diagramas de interrelaciones
- 4.2Herramientas cuantitativas
  - 4.2.1Diagramas de distribución
  - 4.2.2Gráficas de comportamiento
  - 4.2.3Gráficas de costo-beneficio
- 4.3Herramientas para el control y la mejora de la Calidad
  - 4.3.1Diagramas de relaciones
  - 4.3.2Diagramas de árbol
  - 4.3.3Diagrama matricial
  - 4.4Histograma
  - 4.5Diagrama de Pareto
    - 4.5.1Diagrama de causa y efecto Ishikawa
  - 4.6Check list
  - 4.7Estratificación
  - 4.8Poka Yoke y Six Sigma

## **5.CALIDAD EN EL SERVICIO, GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**

- 5.1Conceptos
- 5.2Satisfacción del cliente y calidad en el servicio
- 5.3Evaluación de la satisfacción
- 5.4Rutinas del servicio
- 5.5Ciclo de servicio
- 5.6Estrategias de servicio
- 5.7Medición del servicio
- 5.8Sistemas para atención y seguimiento al cliente CRM

## **6.MODELOS NORMATIVOS DE CALIDAD**

- 6.1Introducción
- 6.2Metrología, normalización y evaluación de la conformidad
- 6.3Organismos de normalización
- 6.4Normatividad en México
- 6.5Certificación y verificación de normas
- 6.6Beneficios de la Certificación de Sistemas de Gestión 6.7 ISO 9000:2008 e ISO 14000
- 6.8Principales premios nacionales e internacionales a la Calidad
  - 6.8.1Premio Deming
  - 6.8.2Premio Nacional de Calidad de México



### **ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE**

Exposición por parte del profesor y de los estudiantes, análisis de casos y control de lecturas.

### **CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS DE EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN**

Tres exámenes parciales y examen final a criterio del profesor y/o la realización de un proyecto.

**BIBLIOGRAFÍA (TIPO, TÍTULO, AUTOR, EDITORIAL Y AÑO)**

Básica:

1. Administración por calidad. Aldana de la Vega. Alfaomega. 2011.
2. Administración y Control de Calidad. Evans, James R. Lindsay, William. Thomson Editores. México. 2000.
3. Administración de la Calidad. Summers, C.S., Donna. Ed. Pearson. México. 2006.

Consulta:

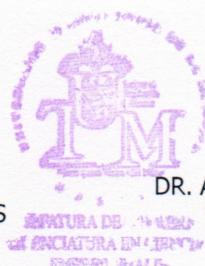
1. Desarrollo de una cultura de Calidad. Cantú, Delgado Humberto. Ed. McGraw Hill. México. 2011.
2. Calidad para la Globalización. Cantú, Delgado Humberto, Koontz, H. Weihrich H, Lepely, M.; Gutierrez Pulido, Humberto Ed. McGraw Hill. México. 2005.
3. Administración de la Calidad, Nuevas Perspectivas. Marcelino, Aranda Mariana y Ram. Grupo Editorial Patria. 2012.
4. Gestión de la Calidad y Diseño de las Organizaciones. MORENO, Luzón Ed. Prentice Hall. México. 2001.
5. Administración por Control de Calidad. Oakland, John S Grupo Editorial Patria. 2009.
6. Calidad Total y productividad. Pulido, Gutierrez Humberto. Ed. McGraw Hill. 2010.
7. Manual de Calidad Total para Operarios. Sosa, Pulido. Ed. Limusa Noriega. Méxic. 2002.

**PERFIL PROFESIONAL DEL DOCENTE**

Licenciatura en Ingeniería Industrial o área afín, preferentemente maestría o doctorado en el área de calidad.

Vo. Bo.

AUTORIZÓ



L.E. FRANCISCA A. SÁNCHEZ MEZA  
JEFA DE CARRERA DE LA LIC. EN CIENCIAS  
EMPRESARIALES

DR. AGUSTIN SANTIAGO ALVARADO  
VICE-RECTOR ACADÉMICO