



| | | | | |
|---|---------------------------------|-----------|-------------------------------|-------|
| UNIDAD | AZCAPOTZALCO | DIVISION | CIENCIAS BASICAS E INGENIERIA | 1 / 3 |
| NOMBRE DEL PLAN LICENCIATURA EN INGENIERIA EN COMPUTACION | | | | |
| CLAVE | UNIDAD DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE | | CRED. | 6 |
| 1154018 | ADMINISTRACION DE LA CALIDAD | | TIPO | OPT. |
| H.TEOR. | 3.0 | SERIACION | | |
| H.PRAC. | 0.0 | 1154042 | | |

OBJETIVO(S):

General:

Al final de la UEA el alumno será capaz de:

Comprender los principios y prácticas de la Administración de la Calidad y como las organizaciones pueden implementar estos principios para incrementar sus niveles de competitividad.

CONTENIDO SINTETICO:

1. Introducción a los principios de pensamiento de calidad y TQM (Total Quality Managment-Administración Total de la Calidad).
2. Administración de la Calidad Total en industrias de manufactura y servicios
3. Técnicas usadas en TQM
4. Benchmarking
5. Premios Nacionales e Internacionales a la Calidad

MODALIDADES DE CONDUCCION DEL PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE:

Clase teórico-práctica a cargo del profesor, con participación activa del alumno y el uso de medios audiovisuales.

Como parte de las modalidades de conducción del proceso de enseñanza-aprendizaje será requisito que los alumnos con apoyo del profesor, participen en la revisión y análisis de al menos un texto técnico, científico o de difusión escrito en idioma inglés y que contribuya a alcanzar los objetivos del programa de estudios.



APROBADO POR EL COLEGIO ACADEMICO
EN SU SESION NUM. 355

EL SECRETARIO DEL COLEGIO

| | | |
|-----------------|---|------------------------------|
| NOMBRE DEL PLAN | LICENCIATURA EN INGENIERIA EN COMPUTACION | 2/ 3 |
| CLAVE | 1154018 | ADMINISTRACION DE LA CALIDAD |

Se procurará que como parte de las modalidades de conducción del proceso de enseñanza-aprendizaje los alumnos participen en la presentación oral de sus trabajos, tareas u otras actividades académicas desarrolladas durante el curso.

MODALIDADES DE EVALUACION:

Evaluación Global:

Evaluaciones periódicas: al menos dos evaluaciones periódicas de resolución de problemas (70%), ejercicios o preguntas conceptuales (30%).

Evaluación terminal: elaboración y presentación de trabajos de aplicación como evaluación terminal, y evaluación de resolución de problemas, ejercicios o preguntas conceptuales.

Evaluación de recuperación:

Admite evaluación de recuperación, consiste en resolución de problemas, ejercicios o preguntas conceptuales.

No requiere inscripción previa.

BIBLIOGRAFIA NECESARIA O RECOMENDABLE:

1. Escalante Vázquez, E. J., "Análisis y mejoramiento de la calidad", Editorial Limusa, 1a Edición, México, 2006.
2. Gutiérrez Pulido H., De La Vara R., "Control estadístico de calidad y seis sigma", Editorial McGraw Hill, 1a Edición, México, 2004.
3. Evans J. R., Lindsay W., "Administración y Control Calidad", Soluciones empresariales, Thomson Editores, 4a. Edición, México, 1999.
4. James P., "Gestión de la Calidad Total", Prentice Hall, Primera Edición, España, 1997.
5. Noori H., Radford R., "Administración de Operaciones y Producción, Calidad Total y Respuesta Sensible Rápida", Mc Graw Hill, 1a. Edición, Colombia, 1999.
6. Camp R., "Benchmarking: The Search for Industry Best Practices That Lead to Superior Performance", Quality Press, United States, 1989.
7. Ryan M. J., "On Becoming Exceptional: SSM Health Care's Journey to



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

APROBADO POR EL COLEGIO ACADEMICO
EN SU SESION NUM. 355

EL SECRETARIO DEL COLEGIO

[Handwritten signature]

| | | |
|-----------------|---|------------------------------|
| NOMBRE DEL PLAN | LICENCIATURA EN INGENIERIA EN COMPUTACION | 3/ 3 |
| CLAVE | 1154018 | ADMINISTRACION DE LA CALIDAD |

Baldrige and Beyond", Quality Press, United States, 2007.

8. Blazey, "Insights to Performance Excellence 2011-2012: Understanding the Integrated Management System and Baldrige", Quality Press, United States, 2011.

9. Cliver Shearer, "Everyday Excellence: Creating a Better Workplace through Attitude, Action, and Appreciation", Quality Press, United States, 2000.

Revistas de divulgación, técnicas o científicas en inglés, relacionadas con el contenido de la UEA.



UNIVERSIDAD AUTONOMA METROPOLITANA

APROBADO POR EL COLEGIO ACADEMICO
EN SU SESION NUM. 355

EL SECRETARIO DEL COLEGIO