

## Calidad y Productividad

**Campo: Ingeniería Industrial**

**Créditos: 6**

**Duración del curso**

**Semanas: 16**

**Horas: 48**

**Horas a la semana:**

**3**

### Objetivo

Que los participantes conozcan la filosofía, conceptos técnicas de la calidad total, para que los que apliquen en beneficio de las instituciones del aparato productivo y de la sociedad mexicana, en su conjunto.

### Temario

1. INTRODUCCIÓN
2. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD
3. CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD
4. CALIDAD: NUEVO PARADIGMA PARA LA COMPETITIVIDAD
5. CALIDAD TOTAL EN EL SECTOR SERVICIOS
6. CALIDAD TOTAL EN MÉXICO
7. PROYECTO FINAL

### Contenido Temático

1. INTRODUCCIÓN
  - 1.1 Evolución del Concepto Moderno de Calidad
  - 1.2 Enfoques: Deming, Juran, Crosby, Ishikawa
  - 1.3 Nuevo Concepto de Cliente o Usuario
2. ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD
  - 2.1 Costos de Calidad
  - 2.2 Planeación con y para la Calidad
3. CONTROL TOTAL DE LA CALIDAD
  - 3.1 Filosofía
  - 3.2 Herramientas/Control Estadístico de Procesos
  - 3.3 Círculos de Calidad
  - 3.4 Auditorías de Calidad

4. CALIDAD: NUEVO PARADIGMA PARA LA COMPETITIVIDAD

5. CALIDAD TOTAL EN EL SECTOR SERVICIOS

5.1 Producto vs. Servicio

5.2 Sistema de Calidad Total en una Institución de Servicios

6. CALIDAD TOTAL EN MÉXICO

6.1 Situación Actual

6.2 Retos/Oportunidades

7. PROYECTO FINAL

**Bibliografía**

- Ishikawa. What is Total Quality Control. Ed. Prentice-Hall
- Juran. Quality Planning and Analysis. McGraw Hill. 1990
- Kume. Statiscal Methods for Quality Improvement. Ed. AOTS
- Sherkenback. The Deming Route to Quality and Productivity. Ed. ASOC Quality Press. 1989