

## Programa de estudios de la asignatura

**Productos, Servicios y las Normas Internacionales de Calidad**

Área de especialización:  
Mercadotecnia

Clave: CE484

**Objetivo general de la asignatura**

Al finalizar el curso, el alumno:

Analizará los elementos que intervienen en el cambio hacia la calidad y la mejora continua, evaluará procedimientos de la calidad total.

Temas y subtemas:

1. La empresa y la calidad total.
  - 1.1. Definiciones de calidad total.
  - 1.2. Aseguramiento de la calidad.
  - 1.3. Calidad total.
  - 1.4. Mejora continua.
  - 1.5. La relación hombre – calidad.
  - 1.6. Reacciones en cadena.
  - 1.7. Filosofía de la calidad.
  - 1.8. Gigantes de la calidad, principales pensadores y corrientes de la calidad.
2. Los recursos humanos vitales para la administración de la calidad total.
  - 2.1. Competencia de los recursos humanos.
  - 2.2. El proceso de capacitación.
3. Herramientas de la calidad total.
  - 3.1. El método del mejoramiento permanente.
  - 3.2. Eliminación de incumplimiento.
  - 3.3. Diagrama de flujo.
  - 3.4. Hoja de inspección.
  - 3.5. Gráfica de pareto.
  - 3.6. Diagrama causa – efecto.
  - 3.7. Diagrama de dispersión.
  - 3.8. Histogramas.
  - 3.9. Gráficas de control del trabajo.
  - 3.10. Estratificación.
4. Sistemas de costos de calidad total.
  - 4.1. Concepto de sistemas de costos de calidad.
  - 4.2. Objetivo del costo de la calidad.
  - 4.3. Costos de no calidad.

- 4.4. Catálogo de cuentas del costo de la calidad.
- 4.5. Diseño del sistema de los costos de la calidad.
- 4.6. Del control de la calidad de la calidad total.
- 5. Desarrollo de la función de calidad (QFD).
  - 5.1. Determinación de las necesidades y expectativas del cliente.
  - 5.2. Proceso del QFD.
- 6. Gestión de la calidad total organizacional.
  - 6.1. Planeación de la calidad departamental.
  - 6.2. Desarrollo de productos y procesos.
  - 6.3. Herramientas de optimización.
  - 6.4. Desarrollo tecnológico.