


### ASIGNATURA DE CALIDAD

<b>1. Competencias</b>	<p>Proponer proyectos de inversión para nuevas unidades de producción y para empresas en marcha.</p> <p>Formular y evaluar proyectos y programas de inversión y/o mejora a través de un análisis estratégico del entorno y la aplicación de técnicas y métodos de mercado, técnico y financieros, para atender las necesidades de la organización y el desarrollo económico de la región.</p>
<b>2. Cuatrimestre</b>	Quinto
<b>3. Horas Teóricas</b>	23
<b>4. Horas Prácticas</b>	37
<b>5. Horas Totales</b>	60
<b>6. Horas Totales por Semana Cuatrimestre</b>	4
<b>7. Objetivo de Aprendizaje</b>	El alumno elaborará una propuesta de mejora a través del sistema de gestión de la calidad, para la eficiencia de los procesos en una organización.

Unidades de Aprendizaje	Horas		
	Teóricas	Prácticas	Totales
<b>I. Generalidades y fundamentos de la calidad</b>	5	6	11
<b>II. Administración de la calidad</b>	4	6	10
<b>III. Gestión de procesos para la calidad</b>	4	6	10
<b>IV. Control estadístico de procesos</b>	7	14	21
<b>V. Normalización y estándares de calidad</b>	3	5	8
<b>Totales</b>	<b>23</b>	<b>37</b>	<b>60</b>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>I. Generalidades y fundamentos de la calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	5
<b>3. Horas Prácticas</b>	6
<b>4. Horas Totales</b>	11
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno propondrá estrategias de calidad a partir de los conceptos básicos y corrientes filosóficas modernas para contribuir al desarrollo de la organización.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Corrientes filosóficas modernas de la calidad	Reconocer los antecedentes, corrientes filosóficas (Ishikawa, Juran, Crosby y Deming) e importancia de la calidad en las organizaciones.	Justificar la aplicación de las corrientes filosóficas de calidad en una organización.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Trabajo en equipo Capacidad analítica
La calidad total	Explicar la importancia de la calidad total y estrategias para el control de la calidad en la organización.	Proponer estrategias de calidad total en la organización.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Trabajo en equipo Capacidad analítica
Aseguramiento de la calidad	Reconocer los modelos estructurados del aseguramiento de la calidad y sus características.	Proponer acciones de aseguramiento de la calidad.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Trabajo en equipo Capacidad analítica

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso, elaborará un reporte que integre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Situación de la organización</li> <li>-Áreas de oportunidad</li> <li>-Estrategias de calidad y acciones de aseguramiento</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Comprender la importancia de la calidad en las organizaciones.</li> <li>2.- Diferenciar las corrientes filosóficas modernas de la calidad.</li> <li>3.- Identificar concepto de la calidad total y aseguramiento de calidad.</li> <li>4.- Analizar estrategias de calidad total y aseguramiento de la calidad.</li> <li>5.- Proponer estrategias de calidad y aseguramiento de la calidad acorde a las necesidades de la organización.</li> </ol>	<p>Lista de cotejo Estudio de caso</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tareas de investigación Estudio de caso	cañón internet pintarrón computadora impresos de casos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>II. Administración de la calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	4
<b>3. Horas Prácticas</b>	6
<b>4. Horas Totales</b>	10
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno establecerá las herramientas e instrumentos que permitan la administración de la calidad en una organización, para lograr la productividad reduciendo costos, a través de la mejora continua en los procesos.


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Productividad	Explicar la importancia de la relación calidad-productividad en las organizaciones, y los factores que intervienen.	Determinar los factores de calidad que impactan en la productividad.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Liderazgo
El proceso de mejora continúa	Identificar los elementos del proceso de mejora continua en las organizaciones.	Proponer un proceso de mejora continua.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Empatía Trabajo en equipo
Costos de la Calidad	Identificar los costos que inciden en la calidad y no calidad en los procesos.	Comparar los costos de la calidad y la no calidad.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Comunicación efectiva
Círculos de Calidad	Explicar la estructura, los beneficios y aportaciones de los círculos de calidad.	Proponer círculos de calidad en las organizaciones.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Negociación Manejo de grupo

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso, elaborará una propuesta de mejora para una organización que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores que intervienen en la productividad.</li> <li>- Comparativo de Costos de la calidad vs. no calidad.</li> <li>- Los elementos clave del proceso de mejora continua.</li> <li>- Propuesta de implementación de Círculos de calidad.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Comprender los conceptos de calidad, productividad, costos de calidad, mejora continua y círculos de calidad.</li> <li>2.- Identificar los elementos que determinan la productividad con Calidad.</li> <li>3.- Integrar los conceptos de Calidad y productividad para proponer acciones de mejora.</li> <li>4.- Integrar los costos de la Calidad y su efecto financiero y operativo en la organización.</li> <li>5.- Comprender la estructura de los círculos de calidad</li> </ol>	<p>Lista de cotejo Estudio de Caso</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	


# CALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tareas de investigación Estudio de Casos	cañón internet pintarrón computadora impresos de casos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE


<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>III. Gestión de procesos para la calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	4
<b>3. Horas Prácticas</b>	6
<b>4. Horas Totales</b>	10
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno propondrá un modelo de gestión de procesos, mediante el uso de herramientas de calidad para dar seguimiento a los procesos establecidos.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Proceso	Explicar los conceptos generales de proceso en las organizaciones.	Proponer los procesos internos.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Liderazgo
Control del proceso	Identificar la importancia y herramientas para la medición del desempeño que contribuya al control del proceso en las organizaciones.	Determinar estándares de medición del desempeño que ayuden al control del proceso.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Comunicación efectiva Negociación Manejo de grupo
Gestión y prevención de errores.	Identificar mecanismos de seguimiento y gestión en la prevención de errores, así como su importancia.	Proponer acciones y mecanismos de seguimiento y gestión para la prevención de errores.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Negociación Manejo de grupo

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	




<b>Temas</b>	<b>Saber</b>	<b>Saber hacer</b>	<b>Ser</b>
Gráfica de Gantt.	Reconocer la importancia de la Grafica de Gantt, para el control del proceso.	Diseñar gráficas de Gantt donde desarrolle procesos de control de calidad.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Toma de decisiones. Capacidad de planificar y gestionar.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>Elaborará un informe a partir de un estudio de caso donde desarrolle:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Diagramas de proceso</li><li>- Análisis-beneficio de la prevención</li><li>- Gráfica de Gantt; para identificar áreas de oportunidad.</li><li>- proponer acciones de gestión y prevención de error.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Reconocer conceptos relacionados a procesos.</li><li>2.- Comprender el control del proceso mediante el uso de diagramas Gantt.</li><li>3.- Analizar los beneficios que se obtienen de la prevención en las organizaciones.</li><li>4. Comprender acciones de gestión y prevención de error.</li></ol>	<p>Lista de cotejo Estudio de casos</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	


# CALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tareas de investigación Solución de casos	cañón internet pintarrón computadora impresos de casos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD


## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>IV. Control estadístico de procesos</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	7
<b>3. Horas Prácticas</b>	14
<b>4. Horas Totales</b>	21
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno propondrá un sistema de control de calidad, a través de las herramientas estadísticas, para contribuir al aseguramiento de la calidad y la mejora continua.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Histograma	Reconocer un histograma para seguimiento y control del proceso calidad.	Dar seguimiento a un proceso de calidad, a través de un histograma.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Capacidad de análisis y síntesis
Análisis por estratificación	Definir el concepto del Análisis por Estratificación e identificar el procedimiento de las técnicas del muestreo Estratificado.	Desarrollar el muestreo de estratificación, usos y aplicaciones del análisis por estratificación.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Habilidades de gestión e la información (habilidad para buscar y analizar información de fuentes diversas).
Gráfica de control.	Identificar la Gráfica de Control Estadístico.	Elaborar gráficos de control a partir del análisis de los resultados obtenidos.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Habilidades de gestión de la información (habilidad para buscar y analizar información de fuentes diversas).

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	


Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Hoja de control / verificación.	Identificar la Hoja de Control Estadístico para el control de la calidad.	Registrar actividades de un proceso, a través de una hoja de verificación.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Capacidad de planificar y gestionar. Auto aprendizaje
Diagrama de Pareto.	Identificar el Diagrama de Pareto para el control de la calidad.	Determinar las principales causas que originan un problema mediante un diagrama de Pareto.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Toma de decisiones.
Diagrama de causa y efecto	Identificar el Diagrama Causa y Efecto para el control de la calidad.	Determinar problemáticas y posibles soluciones a través del diagrama Causa / efecto.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Resolución de problemas. Toma de decisiones.
Diagrama de dispersión	Identificar Diagrama de Dispersión para el control de la calidad.	Determinar la relación de dos variables, a partir del diagrama de dispersión.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Proactivo Toma de decisiones.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
<p>A partir de un caso dado, elaborará una propuesta de sistema de control calidad en el que utilice y justifique las siguientes herramientas:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Histograma</li><li>- Análisis por estratificación</li><li>- Gráfica de Control</li><li>- Hoja de Control</li><li>- Diagrama de Pareto</li><li>- Diagrama de Causa y Efecto</li><li>- Diagrama de Dispersión</li><li>- Análisis de resultados y propuestas de acciones.</li></ul>	<ol style="list-style-type: none"><li>1.- Identificar las herramientas estadísticas para el control y mejora de la calidad.</li><li>2.- Comprender los procedimientos para utilizar las herramientas estadísticas.</li><li>3.- Analizar la información obtenida de las herramientas estadísticas.</li></ol>	<p>Lista de cotejo Estudio de Caso</p>

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	


# CALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Ejercicios prácticos Tareas de investigación Solución de casos	cañón internet pintarrón impresos de casos

### ESPACIO FORMATIVO

Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
	X	


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## UNIDADES DE APRENDIZAJE

<b>1. Unidad de Aprendizaje</b>	<b>V. Normalización y estándares de calidad</b>
<b>2. Horas Teóricas</b>	3
<b>3. Horas Prácticas</b>	5
<b>4. Horas Totales</b>	8
<b>5. Objetivo de la Unidad de Aprendizaje</b>	El alumno interpretará las normas oficiales de los procesos de certificación, mediante su análisis como requisitos, para el proceso e implantación de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones.

Temas	Saber	Saber hacer	Ser
Normas obligatorias y voluntarias	Definir la normalización para la calidad y sus objetivos.  Reconocer las Normas Obligatorias de acuerdo al tipo de organización, producto o servicio.	Justificar la observancia de las normas nacionales e internacionales en la organización.  Seleccionar las normas aplicables acordes a la organización.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Capacidad de análisis Proactivo Trabajo en equipo
Estandarización	Definir la estandarización para la calidad y sus objetivos.	Justificar la observancia de la estandarización.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Capacidad de análisis Proactivo Trabajo en equipo
Certificación en los sistemas de gestión de la Calidad	Identificar el Modelo de Gestión de Calidad ISO.  Reconocer la familia ISO  Describir los requisitos para la implantación del ISO en una organización.	Seleccionar los requisitos establecidos bajo la norma ISO acordes a la organización.	Ética Puntualidad Responsabilidad Creatividad Capacidad de análisis proactivo Manejo de grupo


<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	



# CALIDAD

## PROCESO DE EVALUACIÓN

Resultado de aprendizaje	Secuencia de aprendizaje	Instrumentos y tipos de reactivos
A partir de un caso, elaborará un reporte que contenga los siguientes elementos: -generalidades de la organización. -procesos internos. -normas aplicables para certificar su sistema de gestión.	1. Comprender el concepto de normalización y estandarización.  2. Identificar las Normas Obligatorias y Voluntarias aplicables al ámbito organizacional.  3. Comprender el proceso para la certificación bajo la Norma ISO aplicable.	Lista de cotejo Estudio de Caso

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	


# CALIDAD

## PROCESO ENSEÑANZA APRENDIZAJE

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos
Equipos colaborativos Tareas de investigación estudio de casos	cañón internet pintarrón computadora impresión de material

### ESPACIO FORMATIVO


Aula	Laboratorio / Taller	Empresa
X		

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

## CALIDAD

### CAPACIDADES DERIVADAS DE LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES A LAS QUE CONTRIBUYE LA ASIGNATURA

Capacidad	Criterios de Desempeño
Realizar un diagnóstico situacional de la organización considerando aspectos administrativos, de mercado, técnicos, financieros, organizacionales, entre otros que permitan la integración del documento de trabajo.	Elabora de manera electrónica e impresa un reporte de la situación actual, el cual deberá incluir las fuentes de información consultadas y los instrumentos de recopilación, que en su caso haya aplicado, cuyo contenido mínimo deberá contemplar los siguientes aspectos: administrativos, de mercado, técnicos, tecnológicos, financieros, organizacionales, y de capital humano que permitan la integración del documento de trabajo Determina áreas de oportunidad para el desarrollo de proyectos de mejora y/o nuevas inversiones.
Determinar los posibles proyectos de inversión analizando la información obtenida en el diagnóstico para la generación de un catalogo de proyectos que impacten en el desarrollo de la empresa.	Genera de manera electrónica e impresa un listado de los proyectos de mejora y/o nuevas inversiones del negocio, clasificándolos por área funcional de la empresa, (mercado, producción, tecnología, financieros, organizacional, y capital humano.
Recomendar acciones preventivas y/o de mejora considerando los resultados de la evaluación, para contribuir al éxito del proyecto.	Elabora en electrónico e impreso un reporte ejecutivo que contenga las conclusiones de: - estudio de mercado, - estudio técnico, - estudio financiero, - aspectos organizacionales - aspectos normativos, - impacto ambiental - recomendaciones
Supervisar la ejecución de las actividades programadas a través de herramientas administrativas, estadísticas y software especializado para la correcta ejecución del programa.	Elabora en electrónico e impreso un reporte de los indicadores de desempeño del proyecto donde se contrastan los tiempos y costos programados contra los reales, y propone acciones correctivas para la optimización del proyecto.

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	

# CALIDAD

## FUENTES BIBLIOGRÁFICAS

Autor	Año	Título del Documento	Ciudad	País	Editorial
Crosby, P.	(1993)	<i>Hablemos de Calidad</i>	D.F.	México	McGraw Hill
Drummond, H.	(2000)	<i>La calidad total: el movimiento de la calidad</i>	Bilbao	España	Deusto
Galloway, M.	(2001)	<i>DIANNE "Mejora Continua de Procesos"</i>	Barcelona	España	Gestión
Gutiérrez, M.	(2001)	<i>Administrar para la Calidad: Conceptos Administrativos del Control Total de Calidad</i>	D.F.	México	Limusa Noriega
IMNC	(2008)	<i>NMX-CC-9001-IMNC-2008 (Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos)</i>	D.F.	México	INMC
Juran, J.	(1990)	<i>El Liderazgo para la Calidad</i>	Madrid	España	Díaz de Santos
Peiró, J. y González, V.	(1993)	<i>Círculos de calidad</i>	D.F.	México	Eudema

<b>ELABORÓ:</b>	Comité de Directores de la Carrera de TSU en Administración	<b>REVISÓ:</b>	Subdirección de Programas Educativos	
<b>APROBÓ:</b>	C. G. U. T.	<b>FECHA DE ENTRADA EN VIGOR:</b>	Septiembre de 2009	