



**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**SECRETARÍA ACADÉMICA**  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**PROGRAMA SINTÉTICO**

**CARRERA:** Ingeniería Aeronáutica

**ASIGNATURA:** Sistemas de Calidad

**SEMESTRE:** Octavo

**OBJETIVO GENERAL:**

Desarrollar en el alumno las habilidades, actitudes y valores fundamentados en principios de calidad, para incorporarlos mediante el uso de prácticas y herramientas de mejoramiento continuo en su actuar diario, contribuyendo a afrontar los retos de la competitividad que se le presenten en su vida profesional y personal.

**CONTENIDO SINTÉTICO:**

- I. Cambios de Paradigma y Calidad desde un Punto de Vista en México.
- II. Maestros de la Calidad; una Síntesis.
- III. Desarrollo de una Cultura de Calidad.
- IV. Trabajo en Equipo.
- V. Conceptos de Valor al Cliente.
- VI. Calidad del Producto y Servicio al Cliente.
- VII. Técnicas, Modelos y Sistemas para el Mejoramiento de la Calidad.

**METODOLOGÍA:**

El curso se desarrollará bajo la forma de taller, esto es, partiendo de la teoría se pasará a la aplicación de la misma, y así sucesivamente, con la asesoría permanente del profesor; el trabajo fundamental se llevará a cabo en equipo e investigación documental.

**EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN:**

Se basará en los siguientes criterios:

Investigación documental, trabajo en equipos, exposiciones, aplicación de conocimientos, desarrollo del proyecto y reporte final.

**BIBLIOGRAFÍA:**

Brocka, Bruce; Brocka Suzanne. Implementing the Best Ideas of the Masters. Edit. Irwin.

Cantú, Humberto. Cultura de la Calidad. McGraw Hill.

Crosby, Philip. Quality is Free. Warner Books.

Deming, Edwards. Quality, Productivity and Competitive. Edit. MIT Press.

Ishikawa, Kaoru. What is Total Quality Control? The Japanese Way. Prentice Hall.

Juran, Joseph M. Quality Control Handbook. McGraw Hill.

Millar, Lawrence M. Administración de la Calidad a Través de Equipos. Edit. The Millar Consulting Group Inc.

Scholes, Peter. El manual del Equipo. Como Usar Equipos Para Mejorar la Calidad. Edit. Joiner Associates.