



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
ACADEMIA DE ADMINISTRACIÓN
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVO - CONTABLES

PROGRAMA DE CURSO							
I	NOMBRE DE LA MATERIA	GESTION DE LA CALIDAD					
	TIPO DE ASIGNATURA	CURSO-TALLER		CLAVE	I5097		
II	CARRERA	LIC. EN ADMINISTRACIÓN, LIC. EN TURISMO					
	AREA DE FORMACIÓN	BASICA COMUN OBLIGATORIA					
III	PRERREQUISITOS						
IV	CARGA GLOBAL TOTAL	80	TEORÍA	40	PRÁCTICA	40	
V	VALOR EN CRÉDITOS	08					
FECHA DE CREACIÓN	FEBRERO 2014	FECHA DE MODIFICACIÓN	FEBRERO 2015	FECHA DE EVALUACIÓN	JULIO 2015		

VI. FUNDAMENTACION

LA FUNDAMENTACION DE ESTA MATERIA RADICA EN QUE EN EL SIGLO XXI LA CALIDAD SE HA CONVERTIDO EN PRINCIPAL HERRAMIENTA DE LAS ORGANIZACIONES PARA SOBREVIVIR EN UN MERCADO SUMAMENTE COMPETITIVO Y CAMBIANTE, ADOPTANDOLA A SU VEZ COMO VENTAJA COMPETITIVA, TODO ESTO CON EL FIN DE LOGRAR SU RENTABILIDAD Y UNA LARGA VIDA DENTRO DE MERCADO; SIN EMBARGO, EL SIMPLE HECHO DE ARGUMENTAR QUE SE CUENTA CON CALIDAD NO LO ES TODO, SINO QUE ÉSTA DEBE SER DICTADA POR EL CLIENTE, QUIEN HOY EN DÍA EXIGE DEMOSTRACIÓN Y CERTIFICACION DE LOS BIENES Y SERVICIOS QUE LA EMPRESA OFRECE. POR TANTO LA MATERIA LE APORTA AL ESTUDIANTE EN FORMACIÓN ASPECTOS TEÓRICOS RELACIONADOS CON EL TERMINO "GESTION DE LA CALIDAD" Y CÓMO UN CLIENTE SATISFECHO CON SEGURIDAD RECOMENDARÁ LOS PRODUCTOS O SERVICIOS OFRECIDOS, HACIENDO QUE LA ORGANIZACIÓN SOBREVIVA DURANTE UN LARGO PERÍODO.

VII. OBJETIVO GENERAL:

EL OBJETIVO GENERAL ES PREPARAR AL ALUMNO COMO FUTURO GESTOR DEL CAMBIO HACIA LA CALIDAD, SIENDO CAPAZ DE DISEÑAR E IMPLEMENTAR UN MODELO DE GETION DE CALIDAD EN SU ORGANIZACIÓN.

OBJETIVOS PARTICULARES:

1. EL ALUMNO SERÁ CAPAZ DE COMPRENDER LOS CONCEPTOS GENERALES LIGADOS A LA GESTIÓN DE LA CALIDAD.
2. EL ALUMNO TENDRÁ A SU ALCANCE DIVERSOS MODELOS CLÁSICOS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PARA QUE PUEDA COMPARAR Y QUE LE SERVIRÁN DE APOYO PARA CONFORMAR EL MÁS ADECUADO A SU TIPO DE ORGANIZACIÓN.
3. EL ALUMNO CONOCERÁ DIVERSAS HERRAMIENTAS PARA LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD, DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE Y TÉCNICAS DE ACERCAMIENTO AL CLIENTE PARA CONOCER ESTA INFORMACIÓN.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVO - CONTABLES

VIII. CONTENIDO TEMÁTICO DESARROLLADO:

UNIDAD I CONCEPTOS GENERALES (5 HRS)

OBJETIVO PARTICULAR DE LA UNIDAD: IDENTIFICAR LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA CALIDAD Y SU APLICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES

- 1.1. CALIDAD
- 1.2. GESTIÓN
- 1.3. GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 1.4. CULTURA DE CALIDAD

UNIDAD II EVOLUCIÓN HISTÓRICA (10 HRS)

OBJETIVO PARTICULAR DE LA UNIDAD: CONOCER LA EVOLUCIÓN DE LOS MODELOS DE CALIDAD A TRAVÉS DE LA HISTORIA

- 2.1. EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD
- 2.2. PROGRAMAS DE CALIDAD
- 2.3. FILOSOFÍAS DE LA CALIDAD
 - 2.2.1. W. EDWARDS DEMING
 - 2.2.2. JOSEPH M. JURANS
 - 2.2.3. PHILLIP B. CROSBY
 - 2.2.4. KAURO ISHIKAWA
 - 2.2.5. MASAKI IMAI
 - 2.2.6. GENICHI TAGUCHI
 - 2.2.7. SHIGEO SHINGO
 - 2.2.8. ARMAND V. FEIGENBAUM
 - 2.2.9. WALTER SHEWHART

UNIDAD III HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD (15 HRS)

OBJETIVO PARTICULAR DE LA UNIDAD: ESTABLECER LAS CARACTERÍSTICAS Y USO DE LAS HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD

- 3.1 BÁSICAS:
 - 3.1.1. LISTA DE VERIFICACIÓN
 - 3.1.2. HISTOGRAMA
 - 3.1.3. DIAGRAMA DE PARETO
 - 3.1.4. DIAGRAMA DE ISHIKAWA

- 3.2. CUALITATIVAS:
 - 3.2.1. LLUVIA DE IDEAS
 - 3.2.2. CINCO PORQUÉS
 - 3.2.3. AFINIDAD
 - 3.2.4. ANALISIS DE FUERZAS
 - 3.2.5. DIAGRAMA DE INTERACCIÓN, ETC.

- 3.3. CUANTITATIVAS:
 - 3.3.1. DISTRIBUCIÓN
 - 3.3.2. COMPORTAMIENTO
 - 3.3.3. COSTO BENEFICIO, ETC.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVO - CONTABLES

UNIDAD IV LA GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (15 HRS)

OBJETIVO PARTICULAR DE LA UNIDAD: REVISAR LOS SISTEMAS DE CALIDAD ENFOCADOS AL CLIENTE Y SUS HERRAMIENTAS

- 4.1. CALIDAD EN EL PRODUCTO
- 4.2. CALIDAD EN EL SERVICIO
- 4.3. DETECCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL CLIENTE
- 4.4. NIVELES DE SATISFACCIÓN
- 4.5. ACERCAMIENTO AL CLIENTE
- 4.6. MEDICIÓN DE CALIDAD EN LOS PRODUCTOS/SERVICIOS
- 4.7. DISEÑO DEL PRODUCTO/SERVICIO
- 4.8. SISTEMAS PARA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO AL CLIENTE CRM

UNIDAD V DESARROLLO DE UN MODELO O SISTEMA DE CALIDAD (20 HRS)

OBJETIVO PARTICULAR DE LA UNIDAD: REVISAR LOS ANTECEDENTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

- 5.1. EL CAMBIO CORPORATIVO HACIA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD
- 5.2. MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS DE LA ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA
- 5.3. DIAGNÓSTICO
- 5.4. PLANEACIÓN
- 5.5. IMPLEMENTACIÓN
- 5.6. EVALUACIÓN
- 5.7. SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DEL PROYECTO

UNIDAD VI PROCESOS DE MEJORA (10 HRS)

OBJETIVO PARTICULAR DE LA UNIDAD: ANALIZAR LOS ANTECEDENTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD

- 6.1. JUSTO A TIEMPO
- 6.2. REINGENIERÍA
- 6.3. BENCHMARKING

UNIDAD VII PREMIOS A LA CALIDAD (5 HRS)

OBJETIVO PARTICULAR DE LA UNIDAD: INTERPRETAR LOS REQUISITOS PARA LOS PREMIOS DE CALIDAD PARA LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS Y PRIVADAS

- 7.1. PREMIO DEMING
- 7.2. PREMIO NACIONAL DE CALIDAD DE MÉXICO
- 7.3. PREMIO MALCOM BANDRIGE
- 7.5. PREMIO DE LA FUNDACIÓN EUROPEA A LA CALIDAD TOTAL
- 7.6. PREMIO IBEROAMERICANO A LA CALIDAD
- 7.7. NORMAS INTERNACIONALES ISO 9000



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVOS- CONTABLES

IX. MODALIDAD DEL PROCESO DE ENSEÑANZA- APRENDIZAJE:

ES PRESENCIAL BASADO EN MÉTODOS DE APRENDIZAJE COMO EL: DEDUCTIVO, ANALÍTICO, SINTÉTICO, DESCRIPTIVO, EXPLICATIVO, REFLEXIVO. ESTUDIO DE CASOS, TRABAJOS GRUPALES E INDIVIDUALES, TALLERES E INTERNET. LECTURAS PREVIAS DE TEMAS, DISCUSIÓN DE LOS TEMAS, RESOLUCIÓN DE EJERCICIOS, TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN, PELÍCULAS, AUDIOVISUALES, LIBROS DE TEXTO, FORMULACIÓN DE ENSAYOS, EXPOSICIÓN DEL MAESTRO, EXPOSICIÓN DEL ALUMNO.

X. PERFIL DEL PROFESOR

EL PERFIL QUE DEBE POSEER EL DOCENTE QUE IMPARTA LA ASIGNATURA ES CONTAR CON LICENCIATURA EN CUALQUIER DISCIPLINA DE LAS CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS Y/O MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN Y POSEER EXPERIENCIA DE ÍDOLE ADMINISTRATIVA EN EL CAMPO PROFESIONAL Y DOCENTE.

XI. BIBILOGRAFÍA BÁSICA:

ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD

EVANS & LINDSAY (2011) ED. CENGAGE LEARNING NO. ED 7

ADMINISTRACION POR CONTROL DE CALIDAD

OAKLAND, JOHN S. (2009) GRUPO EDITORIAL PATRIA NO. ED

ADMINISTRACION DE LA CALIDAD

SUMMERS, DONNA (2006) PEARSON/PRENTICE HALL NO. ED

ADMINISTRACION POR CALIDAD

ALDANA DE LA VEGA (2010) ALFAOMEGA NO. ED

DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD

CANTU DELGADO, H. (2011) ED. MCGRAW HILL NO. ED 4

CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD

GUTIERREZ PULIDO, H (2010) ED. MCGRAW HILL NO. ED 3

XII. CONOCIMIENTOS, APTITUDES, ACTITUDES, VALORES, CAPACIDADES Y HABILIDADES QUE EL ALUMNO DEBE ADQUIRIR:

- 1) ACTITUD DE APERTURA AL CAMBIO
- 2) HABILIDAD PARA DISUADIR DE LAS NECESIDADES DE CAMBIO
- 3) HABILIDAD PARA CAMBIAR CONDUCTAS HACIA LA CALIDAD
- 4) ÉTICA PROFESIONAL Y AMBIENTAL
- 5) CONOCIMIENTO DE NORMAS DE CERTIFICACIÓN EN CALIDAD
- 6) CONOCIMIENTO DE MODELOS Y HERRAMIENTAS DE LA CALIDAD
- 7) RELACIONES HUMANAS
- 8) HABILIDAD PARA MANEJAR EQUIPOS DE TRABAJO E INDIVIDUOS
- 9) HABILIDAD PARA GESTIONAR DENTRO Y FUERA DE SU ORGANIZACIÓN
- 10) TOMA DE DECISIONES



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA

DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /

DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVO - CONTABLES

XIII. CAMPO DE APLICACIÓN PROFESIONAL:

CUALQUIER TIPO Y TAMAÑO DE ORGANIZACIÓN, DESDE CUALQUIER ÁREA FUNCIONAL DE LA MISMA DONDE SE DETECTE UNA NECESIDAD DE CAMBIO.

XIV. EVALUACIÓN:

1) ASPECTOS A EVALUAR Y % DE C/U DE LOS CRITERIOS

- a) PARTICIPACIÓN 10%
- b) TAREAS 10%
- c) EXÁMENES (2) 40%
- d) TRABAJO FINAL 40%

2) MEDIOS DE EVALUACIÓN

- a) EXÁMENES
- b) TRABAJOS

2) MOMENTOS DE EVALUACIÓN

- a) PRIMER EXAMEN PARCIAL AL CONCLUIR UNIDAD 3
- b) SEGUNDO EXAMEN PARCIAL AL CONCLUIR UNIDAD 6
- c) EXPOSICIÓN DE TRABAJO FINAL AL CONCLUIR EL CURSO

XV. MAESTROS QUE IMPARTEN LA MATERIA:

MTRA. CLAUDIA GAUTHIEZ GONZALEZ

MTRA. ALMA LILIA PADILLA SPILLER

XVI. PROFESORES PARTICIPANTES:

MTRA. CLAUDIA GAUTHIEZ GONZALEZ

XVII. PROFESORES QUE PARTICIPARON EN LA CREACION DEL PROGRAMA:

MTRA. CLAUDIA GAUTHIEZ GONZALEZ



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA
DIVISIÓN DE ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS /
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ADMINISTRATIVO - CONTABLES

A handwritten signature in black ink.

**DR. MANUEL ERNESTO BECERRA
BIZARRON**

PRESIDENTE DE LA ACADEMIA DE
ADMINISTRACIÓN

A handwritten signature in black ink.

DR. RODRIGO ESPINOZA SÁNCHEZ

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE
ESTUDIOS ADMINISTRATIVO -
CONTABLES

A handwritten signature in black ink.

DR. EDMUNDO ANDRADE ROMO

DIRECTOR DE LA DIVISIÓN DE
ESTUDIOS SOCIALES Y ECONÓMICOS