

[Regresar...](#)

Gestión de la Calidad

Datos Generales

1. Nombre de la Asignatura	2. Nivel de formación	3. Clave de la Asignatura	
Gestión de la Calidad	Licenciatura	I5097	
4. Prerrequisitos	5. Area de Formación	6. Departamento	
Ninguno	Básica Particular	Departamento de Administración	
7. Academia	8. Modalidad	9. Tipo de Asignatura	
Administración Aplicada	Presencial enriquecida	Curso-Taller	
10. Carga Horaria			
Teoría	Práctica	Total	Créditos
40	40	80	8
12. Trayectoria de la asignatura			
Administración I, Administración II, Estadística.			

Contenido del Programa

13. Presentación

Los cambios en las organizaciones para hacerlas más competitivas requieren nuevos enfoques basados en hacerlas más competitivas. Un aspecto básico para que las empresas puedan ser competitivas es hacer de la calidad una ventaja competitiva, de ahí que ahora el enfoque de la asignatura siga lo establecido en el marco conceptual de la norma internacional de calidad ISO 9000: 2008 que enfatiza el concepto de gestión en la calidad, el cual se basa en el logro de resultados. De ahí que esta asignatura ahora adopte este nuevo enfoque para ofrecer nuevas metodologías y nuevas herramientas.

14.- Objetivos del programa

Objetivo General

Hacer de las organizaciones más competitivas tomando como base la calidad con la visión de la gestión.

Como segundo objetivo, se pretende crear en los alumnos una cultura de calidad que les permita tomar el rol de agente de cambio en las organizaciones para que transmitan esta cultura.

También se busca que el estudiante aprenda las técnicas de gestión para implementar este proceso de calidad.

El Alumno elaborará propuestas de mejora de los procesos empleando las Herramientas y Técnicas básicas de calidad y normatividad para contribuir a la satisfacción de los Clientes Internos y Externos.

15.-Contenido

Contenido temático

Temático

- Unidad I Conceptos Generales
- Unidad II Los Autores relevantes sobre la calidad y sus principales aportaciones
- Unidad III Herramientas de la Calidad
- Unidad IV La Gestión de la Calidad y Satisfacción del Cliente
- Unidad V Sistemas de Gestión de la Calidad
- Unidad VI Implementación de un sistema de calidad
- Unidad VII Procesos de mejora
- Unidad VIII Premios a la calidad

Contenido desarrollado

Desglosado**Unidad I Conceptos Generales 10 hrs.**

Objetivo particular de la Unidad: El Alumno Identificará el contexto en el que se han venido desarrollando los conceptos de Calidad, Gestión y Gestión de la Calidad y su aplicación en las organizaciones

- 1.1. Evolución Histórica de la Calidad
- 1.2. Calidad
- 1.3. Gestión
- 1.4. Gestión de la Calidad

Unidad II Los Autores relevantes sobre la calidad y sus principales aportaciones 10 hrs.

Objetivo particular de la Unidad: El Alumno evaluará las principales aportaciones de los diversos autores relevantes de la Calidad.

- 2.1. Filosofías de la calidad
 - 2.1.1. W. Edwards Deming
 - 2.1.2. Joseph M. Juran
 - 2.1.3. Phillip B. Crosby
 - 2.1.4. Kauro Ishikawa
 - 2.1.5. Masaki Imai
 - 2.1.6. Genichi Taguchi
 - 2.1.7. Shigeo Shingo
 - 2.1.8. Armand V. Feigenbaum
 - 2.1.9. Walter A. Shewhart

Unidad III Herramientas de la Calidad 10 hrs.

Objetivo particular de la Unidad: El Alumno establecerá las características y uso de las herramientas de la calidad para contribuir a la eficiencia de los procesos de las Organizaciones.

- 3.1 .Herramientas para el Control y la Mejora de Calidad:
 - 3.1.1. Histrograma
 - 3.1.2. Diagrama de Pareto
 - 3.1.3. Diagrama de Causa y Efecto Ishikawa
 - 3.1.4. Hoja de Verificación o Recopilación de datos,etc.
- 3.2. Cualitativas:
 - 3.2.1. Lluvia de ideas
 - 3.2.2. Cinco porqués
 - 3.2.3. Diagrama de Afinidad
 - 3.2.4. Analisis del campo de fuerzas
 - 3.2.5. Diagrama de interrelaciones, etc.
- 3.3. Cuantitativas:

- 3.3.1. Diagrama de Distribución
- 3.3.2. Gráfica de Comportamiento
- 3.3.3. Costo beneficio, etc.
- 3.4. Herramientas para la Gestión y Planificación de la Calidad.
 - 3.4.1. Diagrama de Relaciones
 - 3.4.2. Diagrama de Arbol
 - 3.4.3. Diagrama Matricial, etc.

Unidad IV La Gestión de la Calidad y Satisfacción del Cliente 10 hrs.

Objetivo particular de la Unidad: Revisar los sistemas de calidad enfocados al cliente y sus herramientas

- 4.1. Satisfacción del cliente y calidad en el servicio
- 4.2. Sistemas para atención y seguimiento al cliente CRM

Unidad V Modelos Normativos 10 hrs.

Objetivo particular de la Unidad: El Alumno describirá el entorno dentro del cual se generaran las normas ISO y los organismos regulatorios nacionales e internacionales en una genealogía expedita de las fuentes de donde emanan los principios y requisitos para un sistema de gestión de la calidad.

- 5.1. Introducción
- 5.2. Metrología, Normalización y evaluación de la conformidad
- 5.3. Organismos de Normalización
- 5.4. Normatividad en México
- 5.5. Certificación Verificación de Normas.
- 5.6. Beneficios de la Certificación de Sistemas de Gestión
- 5.7. Sistema de Gestión de la Calidad

Unidad VI Sistemas de Gestión de La Calidad 10 hrs.

Objetivo particular de la Unidad: El Alumno conocerá algunos aspectos relevantes de los sistemas de gestión de la calidad, nuevas y mejores prácticas de gestión y cómo lograr su implementación satisfactoria dentro de las organizaciones.

- 6.1. Introducción
- 6.2. Sistema, Gestión y Calidad
- 6.3. Sistema de Gestión de la Calidad
- 6.4. Diseño Evolutivo de los Sistemas de Gestión de la Calidad
- 6.5. Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad
- 6.6. Inducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad en la práctica

Unidad VII Procesos de Mejora 10 hrs.

Objetivo particular de la Unidad: El Alumno propondrá mejoras a un proceso mediante las técnicas de Justo a Tiempo, Reingeniería y Benchmarking.

- 6.1. Justo a tiempo
- 6.2. Reingeniería
- 6.3. Benchmarking

Unidad VIII Premios a la calidad 10 hrs.

Objetivo particular de la Unidad: El Alumno analizará los requisitos para los premios Nacionales de la calidad más importantes otorgados en distintos países para las organizaciones públicas y privadas

- 8.1. Premio Deming
- 8.2. Premio Nacional de Calidad de México
- 8.3. Premio Malcom Bandrige
- 8.4. Premio de la Fundación Europea a la Calidad Total
- 8.5. Premio Iberoamericano a la Calidad

16. Actividades Prácticas

Durante este curso taller, el estudiante estudiará casos prácticos con los temas estudiados en clase. igualmente, formará un equipo de trabajo para aplicar los conocimientos del curso a alguna empresa de la ZMG como parte de su aprendizaje práctico. Se invitará a personal del

área calidad o dirección de empresas de la ZMG para conocer la forma en que han desarrollado su sistema de calidad y hacer un análisis crítico del mismo.

17.- Metodología

La metodología del curso será a través de sesiones de exposición del maestro seguidas por formación de mesas de trabajo en las que se analizarán los temas estudiados, mismos que el estudiante deberá estudiar por anticipado, luego participar en clase, y hacer una propuesta metodológica o un análisis crítico.

18.- Evaluación

La evaluación será:

20% Participación en clase a través de las mesas de discusión

10% Asistencia

40% Trabajo final de aplicación

20% Exámenes parciales

10% Reportes de avance e investigación de temas de clase

19.- Bibliografía

Libros / Revistas Libro: ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD
Evans & Lindsay (2014) Ed. Cengage Learning No. Ed 9

ISBN: 13:978-1-285-06946-3

Libro: ADMINISTRACION POR CONTROL DE CALIDAD
Oakland, John S. (2009) Grupo editorial Patria No. Ed 3o.

ISBN: 9780071547673

Libro: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD
Summers, Donna (2006) Pearson/Prentice Hall No. Ed 1

ISBN: 970-26-0813-9

Libro: ADMINISTRACION POR CALIDAD
Aldana de la Vega (2011) Alfaomega No. Ed 1

ISBN: 978-958-682-7980

Libro: DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD
Cantu Delgado, Humberto (2011) Ed. McGraw Hill No. Ed 4

ISBN: 978-607-15-0572-9

Libro: CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD
Gutierrez Pulido, Humberto (2010) Ed. McGraw Hill No. Ed 3

ISBN: 978-607-15-0315-2

Libro: Administración de la Calidad Nuevas perspectivas
Marcelino Aranda Mariana y Ram (2012) Grupo Editorial Patria No. Ed 1era.

ISBN: 978-607-438-475-8

Libro: Calidad y Mejora Continua

Munch Lourdes (2005) Trillas, S.A. de C.V. No. Ed 1era.

ISBN: 968-24-7368-3

Otros materiales

20.- Perfil del profesor

Escolaridad: Licenciaturas en Ingeniería o Administración, preferentemente con posgrado en estas áreas. Experiencia requerida: * En docencia, a nivel licenciatura * En asesoría en los temas de la materia * En investigación relacionada con diseño, cambio y desarrollo en las organizaciones, * En actividades laborales afines a las áreas de conocimiento del curso. Tener Capacidad para * Apoyar y asesorar a los alumnos (tutoría), * Participar en el trabajo colegiado, de acuerdo con las indicaciones del departamento. * Elaborar material didáctico * Desarrollar procesos de calidad total en organizaciones.

21.- Nombre de los profesores que imparten la materia

Código:

Aguilar Pérez Pedro

Código: 2101017

Aparicio Padilla Dulce María

Código: 9118829

Cordero Beltrán Israel

Código: 2944586

Franco García Rita Guadalupe

Código: 9107509

Gutiérrez Carrillo Carlos Salvador

Código: 2210436

Huerta Franco María del Corazón de Jesús

Código: 9014417

Lara Orozco Rolando

Código: 2953824

Vergara Ochoa Arturo

Código: 7903545

Villaseñor Guardado Juan José

Código: 9319719

22.- Lugar y fecha de su aprobación

Zapopan, Jalisco, 11 de octubre de 2016

23.- Instancias que aprobaron el programa

Firmas de las personas que participaron y aprobaron el programa, así como el sello del departamento que lo avala

Arturo Vergara Ochoa

Pedro Aguilar Pérez

Juan José Villaseñor Guardado

Carlos Salvador Gutiérrez Carrillo

Rolando Lara Orozco

Israel Cordero Beltrán

Dulce María Aparicio Padilla

María del Corazón de Jesús Huerta Franco

Rita Guadalupe Franco García

24.- Archivo (Documento Firmado)

[PROGRAMA GESTION DE LA CALIDAD 2016.pdf](#)

Imprimir 

[Regresar...](#)