



**Universidad de Guadalajara
Centro Universitario de los Lagos**

**PROGRAMA DE ESTUDIO
FORMATO BASE**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Nombre de la materia

Gestión de Calidad

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de Horas:	Valor en créditos:
15097	40	40	80	8

Tipo de curso: (Marque con una X)

C= curso	P= practica	CT = curso-taller	X	M= módulo	C= clínica	S= seminario
----------	-------------	-------------------	---	-----------	------------	--------------

Nivel en que ubica: (Marque con una X)

L=Licenciatura	X	P=Posgrado
----------------	---	------------

Prerrequisitos formales (Materias previas establecidas en el Plan de Estudios)	Prerrequisitos recomendados (Materias sugeridas en la ruta académica aprobada)

Departamento:

Ciencias Sociales y del Desarrollo Económico

Carrera:

Licenciatura en Administración

Área de formación:

Área de formación básica común obligatoria.	Área de formación básica particular obligatoria.	X	Área de formación básica particular selectiva.	Área de formación especializada selectiva.	Área de formación optativa abierta.
---	--	---	--	--	-------------------------------------

Historial de revisiones:

Acción:	Fecha:	Responsable
Revisión, Elaboración		
Elaboración		
Revisión		
Revisión		
Revisión y Actualización		
Revisión		

Academia:

Disciplinas Informativas

Aval de la Academia:

Fecha:

2014 B – 2015 A

Nombre	Cargo: Presidente, Secretario, Vocales	Firma

2. 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

3. 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

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Unidad I Conceptos Generales

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

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

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

Unidad III Herramientas de la Calidad

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.

Unidad IV La Gestión de la Calidad y Satisfacción del Cliente

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

Unidad V Modelos Normativos

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.

Unidad VI Sistemas de Gestión de La Calidad

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.

Unidad VII Procesos de Mejora

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

Unidad VIII Premios a la calidad

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

5. CONTENIDO

Temas y Subtemas

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

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. Histograma
- 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

7. TAREAS, ACCIONES Y/O PRÁCTICAS DE LABORATORIO

--

8. BIBLIOGRAFÍA BÁSICA (Preferentemente ediciones recientes, 5 años)

1	Libros / Revistas Libro: ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD Evans & Lindsay (2014) Ed. Cengage Learning No. Ed 9
2	Libro: ADMINISTRACION POR CONTROL DE CALIDAD Oakland, John S. (2009) Grupo editorial Patria No. Ed 3o.
3	Libro: ADMINISTRACION DE LA CALIDAD Summers, Donna (2006) Pearson/Prentice Hall No. Ed 1
4	Libro: ADMINISTRACION POR CALIDAD Aldana de la Vega (2011) Alfaomega No. Ed 1
5	Libro: DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD Cantu Delgado, Humberto (2011) Ed. McGraw Hill No. Ed 4
	Libro: CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD Gutierrez Pulido, Humberto (2010) Ed. McGraw Hill No. Ed 3

9. BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA (Preferentemente ediciones recientes, 5 años)

1	Libro: Administración de la Calidad Nuevas perspectivas Marcelino Aranda Mariana y Ram (2012) Grupo Editorial Patria No. Ed 1era.
2	Libro: Calidad y Mejora Continua Munch Lourdes (2005) Trillas, S.A. de C.V. No. Ed 1era.
3	

10. CRITERIOS Y MECANISMOS PARA LA ACREDITACION

Acreditación: Para tener derecho a examen ordinario el alumno deberá cumplir con un 80% de las asistencias y para tener derecho a examen extraordinario el alumno deberá cumplir con el 65% de las asistencias.

11. ESQUEMA DE EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Unidad de Competencia:	Porcentaje:
Exámenes Parciales	20%
Evaluación Departamental	30%
Realización y entrega de practicas	20%

Trabajo colaborativo	10%
Trabajo Final	20%