



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA  
PROGRAMA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

## 1. INFORMACIÓN DEL CURSO

### Datos generales

<b>Nombre de la asignatura:</b> Gestión de la Calidad		<b>Clave:</b> I5097	<b>NRC:</b> 156066
<b>Nombre del profesor:</b> CHISTIAN IVAN CHAVEZ JUAREZ			
<b>Tipo:</b> CURSO - TALLER	<b>Nivel de formación:</b> LICENCIATURA	<b>Academia:</b> Administración Aplicada	
<b>Area de formación:</b> Básica Particular	<b>Obligatorio</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Optativo</b> <input type="checkbox"/>	<b>Prerrequisitos:</b> NINGUNO	
<b>Horas:</b> 40 Teoría; 40 Práctica; 80Totales			<b>Créditos. 8</b>
<b>Instancias que aprobaron el programa:</b> Este programa fue aprobado por los miembros de la Academia y del Colegio Departamental, en cumplimiento a lo establecido en la fracción IV del artículo 65 de la Ley Orgánica, fracción I del artículo 82 del Estatuto Orgánico del CUCEA y el artículo 8 del Reglamento General de Evaluación y Promoción de Alumnos.		<b>Lugar y fecha de actualización o elaboración:</b> Zapopan, Jalisco; al 15 de julio del 2019	
<b>Perfil del profesor que imparte la materia:</b> Profesionista con grado de maestría en las disciplinas de las ciencias económico administrativas, o bien, profesionista de las áreas económico administrativas con maestría en docencia, educación, metodología de la enseñanza o afín. Grado de doctor preferente. Indispensable contar con experiencia profesional ajena a la docencia en los sectores público, privado o social.			

## 2. DESCRIPCIÓN

### 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 elaborara propuestas de mejora de los procesos empleando las Herramientas y Técnicas basicas de calidad y normatividad para contribuir a la satisfacción de los Clientes Internos y Externos.

### Objetivos parciales (si los hay)

### Contenido temático sintético

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



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA  
PROGRAMA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

**Estructura conceptual** (asociación mediante formas del contenido de la unidad de aprendizaje)

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



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA  
PROGRAMA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

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.



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA  
PROGRAMA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

- 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

**Modalidades del proceso enseñanza aprendizaje**

PRESENCIAL

**Competencia(s) que el alumno deberá adquirir**

Relación con el perfil de egreso

**Campo de aplicación profesional de los conocimientos promovidos en la Unidad**

**Modalidad de evaluación y factores de ponderación**

La evaluación será:

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

10% Asistencia



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA  
PROGRAMA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

40% Trabajo final de aplicación

20% Exámenes parciales

10% Reportes de avance e investigación de temas de clase

Nota: solo serán consideradas con valor a calificación la participación en las actividades de vinculación relativas al Congreso Internacional de Ciencias de la Administración, o bien, a las actividades de carácter institucional que se realicen o autoricen por el Departamento.

### 3. BIBLIOGRAFÍA

#### a) Básica:

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

#### b) Complementaria, y



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE LA COSTA SUR  
DEPARTAMENTO DE CONTADURIA  
PROGRAMA UNIDAD DE APRENDIZAJE:

c) Materiales de apoyo académico

--