UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

CENTRO UNIVERSITARIO DE LOS ALTOS
DIVISIÓN DE ESTUDIOS EN FORMACIONES SOCIALES
DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS ORGANIZACIONALES

LICENCIATURA EN
INGENIERÍA EN SISTEMAS PECUARIOS

Unidad de Aprendizaje

CALIDAD TOTAL

DRA. EDITH GUADALUPE BALTAZAR DÍAZ
Presidente de la Academia de Administración y Recursos Humanos

DR. ROGELIO MARTINEZ CARDENAS
Jefe del Departamento de Estudios Organizacionales

MTRA. GLORIA VIDRIO LLAMAS
Profesor

UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

FORMATO GENERAL
PROGRAMA DE ASIGNATURA

NOMBRE DE MATERIA	CALIDAD TOTAL
CÓDIGO DE MATERIA	AG 187
DEPARTAMENTO	ESTUDIOS ORGANIZACIONALES
ÁREA DE FORMACIÓN	ÁREA DE FORMACIÓN OPTATIVA ABIERTA
CENTRO UNIVERSITARIO	CENTRO UNIVERSITARIO DE LOS ALTOS
CARGA HORARIA TEORÍA	80
CARGA HORARIA PRÁCTICA	0
CARGA HORARIA TOTAL	80
CRÉDITOS	11
TIPO DE CURSO	CURSO
NIVEL DE FORMACIÓN PROFESIONAL	LICENCIATURA
PREREQUISITOS	NINGUNO
ACTUALIZÓ	ACADEMIA DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS, ENERO 2012
APROBO	ACADEMIA DE ADMINISTRACIÓN Y RECURSOS HUMANOS

OBJETIVO GENERAL

Conocer conceptualmente la aplicación eficiente de los cambios programáticos en la calidad total, identificando la trascendencia del binomio proveedor y usuario, a través de los múltiples modelos desarrollados por diversos teóricos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Comprender los alcances y perspectivas de la calidad total.
- Estudiar los diferentes modelos para la calidad total, aportados por Feigenbaum, Deming, Juran, Imai, Ishikawa.
- Comprender la importancia de los círculos de calidad, la norma ISO, las herramientas estadísticas y el benchmarking para el control de la calidad.
- Diseñar un modelo de calidad total al proceso de administración estratégica.

CONTENIDO TEMÁTICO SINTÉTICO

CALIDAD TOTAL

UNIDAD 1 GENERALIDADES Y FUNDAMENTOS SOBRE LA CALIDAD TOTAL

1.1 Conceptos de calidad total
1.2 Panorámica de la calidad total
1.3 El reto de calidad total y los cambios
1.4 Calidad en el producto
1.5 Calidad en el servicio
1.6 Detección de las necesidades
1.7 Niveles de satisfacción
1.8 Acercamiento al cliente
1.9 Participación de los proveedores en los proyectos de mejora
1.10 Cambio en la cultura

UNIDAD 2 MODELOS DE CALIDAD TOTAL

2.1 Feigenbaum
2.2 Deming
2.3 Juran
2.4 Imai
2.5 Crosby
2.6 Ishikawa
2.7 Justo a tiempo

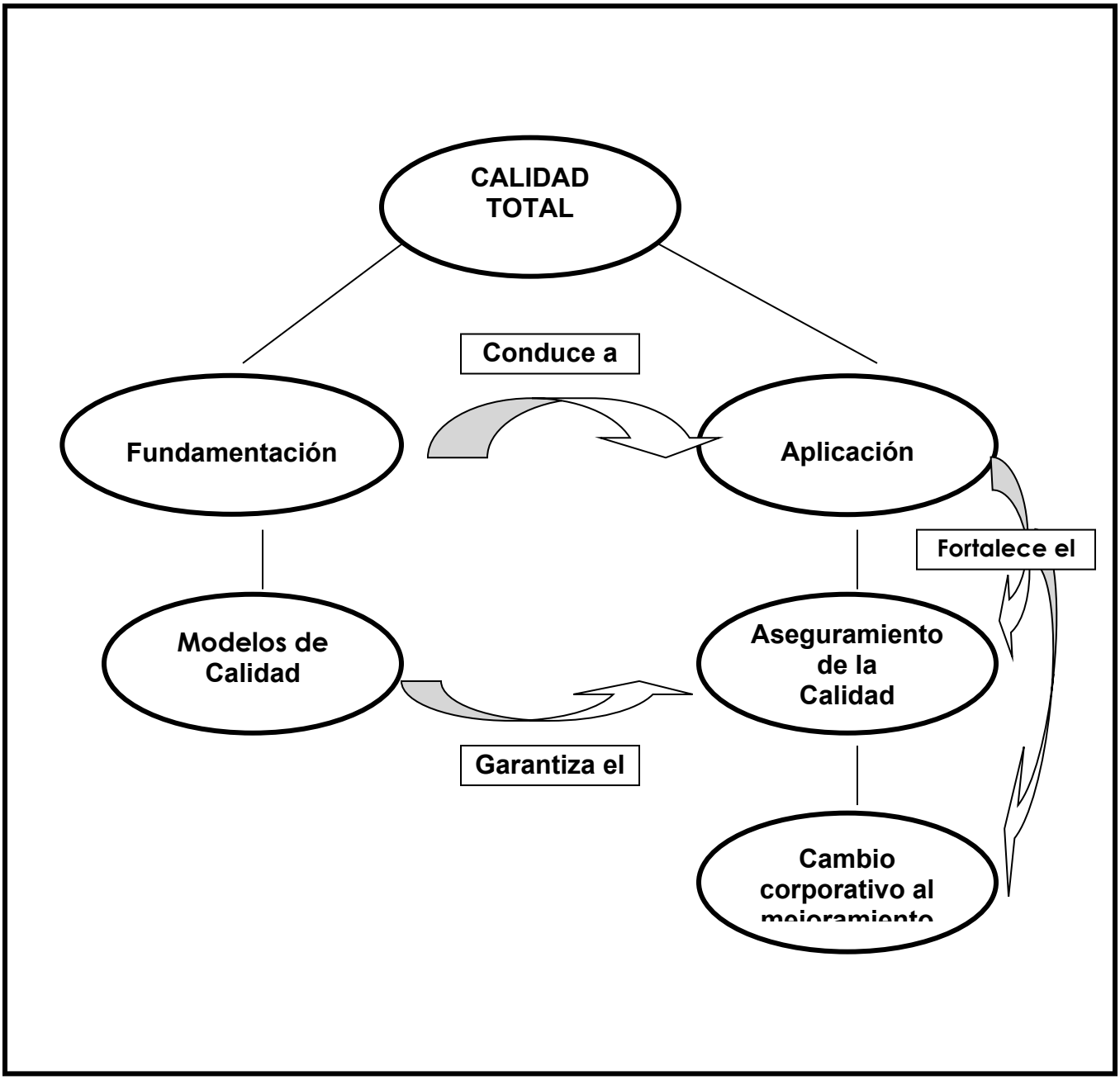
UNIDAD 3. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD A TRAVÉS DE HERRAMIENTAS Y OTRAS ESTRATEGIAS DE LOS PROGRAMAS DE CT

3.1 Herramientas estadísticas (generalidades)
3.2 NOMCC ISO
3.3 Premio Nacional de Calidad vs Malcom Baldrige
3.4 Benchmarking
3.5 Reingeniería de Procesos
3.6 La quinta disciplina

UNIDAD 4. UN CAMBIO CORPORATIVO HACIA LA CALIDAD TOTAL

4.1 El cambio corporativo hacia la calidad total
4.2 La misión, visión y objetivos base de la administración estratégica
4.3 Exposición de trabajo

ESTRUCTURA CONCEPTUAL



BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

~ CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD
Gutiérrez Pulido Humberto
Mc Graw Hill, 2005-2010

~ ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD
Evans James R. William M. Lindsay
Internacional Thomson Editores, México 2008
DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD
Cantú Delgado Humberto
Mc Graw Hill México 2006

~ CALIDAD TOTAL Y PRODUCTIVIDAD
Gutiérrez Pulido Humberto
Mc Graw Hill, México 2005

~ ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE CALIDAD, EVANS JAMES R. WILLIAM M. LINDSAY, INTERNATIONAL T
Thompson Editores 2005

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

Justo A Tiempo Y Calidad Total
Gutiérrez Garza, Gustavo
Castillo. Monterrey, N. L., 2000

Administración Estratégica
Thompson
Mc Graw Hill. México, 2001

Administración Estratégica
Hitt Michael
Cengage. México, 2008

~ DESARROLLO DE UNA CULTURA DE CALIDAD
Cantu Delgado Humberto
Mc Graw Hill México 2001

ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

El proceso educativo, estará sustentado en una estrecha relación entre el Docente y el alumno, convirtiéndose aquel en el asesor y facilitador de la aprehensión conceptual y su adecuada interpretación.

CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN PROFESIONAL DE LA ASIGNATURA

La preparación disciplinar – profesional obtenida por el educando, permite concebir las condiciones procesales administrativas, con lo que se faculta para la implementación de mecanismos metodológicos tendientes a mejorar la calidad de los bienes y servicios

CONOCIMIENTOS, APTITUDES, VALORES, ETC.

La formación profesional del egresado – profesionista, conformada con elementos de ética laboral, lo capacita a interpretar y aplicar el conocimiento, bajo el rigor científico y tecnológico, además del humanista, conduciéndolo a optimizar la calidad real y auténtica de los bienes y servicios, generados en los procesos productivos.

PERFIL DEL DOCENTE

El docente debe ser un profesionista competente en las áreas económico administrativas, además deberá contar con experiencia suficiente en el campo docente, empresarial y principalmente en el área de administración y recursos humanos.

MODALIDADES DE EVALUACIÓN

~ Examen departamental	20 pts.
~ Exámenes	30 pts.
~ Investigación (documentales, método de casos y de campo, etc.)	20 pts.
~ Productos de aprendizaje (reportes de lectura, prácticas, tareas, etc.)	30 pts.
TOTAL	100 pts.