



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

**CENTRO UNIVERSITARIO DE
CIENCIAS ECONÓMICO ADMINISTRATIVAS**

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

PROGRAMA DE ASIGNATURA

1.- NOMBRE DE LA MATERIA

Sistemas de Calidad

2.- CLAVE DE LA MATERIA

D0860

3.- PRERREQUISITOS

Ninguno

4.- SERIACIÓN

No

5.- ÁREA DE FORMACIÓN

6.- DEPARTAMENTO

ADMINISTRACIÓN

7.- ACADEMIA

8.- MODALIDAD DE ASIGNATURA

Presencial

9.- TIPO DE ASIGNATURA

Curso

10.- CARGA HORARIA

HBCA	HAI	TOTAL
48	48	96 Hrs.

11.- CRÉDITOS

6

12.- NIVEL DE FORMACIÓN

Maestría

13.- PRESENTACIÓN

Se le proporcionará al estudiante, una perspectiva de lo que representan los sistemas de calidad como procesos de cambio en la cultura organizacional.

14.- PERFIL FORMATIVO DEL ESTUDIANTE

El programa capacita al maestrante para entender y en su caso implementar programas de calidad, así mismo se le proporcionan los elementos básicos para fomentar una cultura de mejora continua que contribuya a la competitividad de las organizaciones y les permita posicionarse en los mercados globalizados.

15.- OBJETIVOS DEL PROGRAMA

- ❑ Conocer y manejar los enfoques y elementos de los procesos de mejora continua y competitividad en las organizaciones.
- ❑ Formar agentes de cambio que ejerzan un liderazgo orientado a la calidad y a la eficiencia y eficacia.
- ❑ Destacar e impulsar la importancia de la calidad humana en los procesos de cambio estratégico
- ❑ Generar espacios participativos a través de la solución de casos

16.- CONTENIDO TEMÁTICO

UNIDAD I. LOS SISTEMAS DE CALIDAD

1. Generalidades
2. Modelos de calidad
3. Herramientas para la mejora continua
4. Visión estratégica de la calidad
5. El entorno competitivo y estratégico

UNIDAD II. TRABAJO EN EQUIPO

1. Círculos de la calidad
2. Grupos de mejora
3. Equipos facultados

UNIDAD III. ENFOQUES ACTUALES

1. Liderazgo
2. Motivación
3. Comunicación

UNIDAD IV. PREMIOS A LA CALIDAD

1. Premio nacional de calidad
2. Premio Malcolm Baldrige (USA)
3. Premio Deming (Japón)
4. Premio europeo a la calidad

UNIDAD V. CULTURA DE CALIDAD

1. Conceptos
2. Dirección por la calidad
3. Dirección participativa
4. Organizaciones de alta rendimiento

UNIDAD VI. CALIDAD EN EL SERVICIO

1. El cliente
2. El servicio
3. Diagnóstico de servicio
4. Matriz de determinación de estrategias
5. QFD

UNIDAD VI. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD

1. Normas ISO 9000
2. El proceso de certificación
3. Auditoría

UNIDAD VII. NUEVOS ENFOQUES PARA LA MEJORA CONTINUA

1. Reingeniería
2. Benchmarking

17.- BIBLIOGRAFÍA

Evans/ Lindsay, Administración y control de calidad \ Editorial Iberoamerica
Paul James: Gestión de la calidad total / Editorial Prentice Hall.
Vincent K. Omachme & Joel E. Ross: Principios de la calidad total / Editorial Diana.
Humberto Gutiérrez Pulido: Calidad total y productividad. / Editorial McGraw-Hill.
J. Raúl Martínez Tamariz: Manual de implantación de un proceso de mejoramiento de la calidad. / Editorial Panorama.
Howard S. Gitlow: Planificando para la calidad./ Editorial Ventura.
Mark Graham Brown: Como evaluar la calidad de su empresa. / Editorial Panorama.
T. Murakami: Estrategia para la creación / Editorial Panorama
Jean Paul Sallanave: La gerencia integral / Editorial Norma
George de Sainte-Marie: Dirigir una Pyme./ Editorial Paidós Empresa
Fred R. David: Conceptos de administración estratégica / Prentice Hall.
Dale H. Besterfield : Control de la calidad. / Editorial Prentice Hall.
Mary Walton: Como administrar con el metodo Deming. / Editorial Norma.
Edward Deming: Calidad, Productividad y Competitividad./ Ediciones Díaz de Santos.
Phillip B. Crosby: La calidad no cuesta./ Editorial CECSA
Joseph Juran: Juran's quality control handboock. / Editorial McGraw Hill.
Joseph Juran: Juran y el liderazgo para la calidad. / Editorial legis
Juran & F. M Gryna: Analisis y planeacion de la calidad McGraw Hill.
Kaouro Ishikawa: Que es control total de la calidad? / editorial Norma.

18.- APLICACIÓN PROFESIONAL

EL ALUMNO EJERCITARÁ ACTITUDES Y PRÁCTICAS DIRECTIVAS DE CALIDAD QUE REFLEJEN UNA VENTAJA COMPETITIVA EN LAS ORGANIZACIONES.

19.- PROFESORES QUE IMPARTEN LA MATERIA

Dr. Humberto Palos Delgadillo
Email: humpalos@cucea.udg.mx

20.- PERFIL DEL PROFESOR

Amplia experiencia en la implementación de sistemas de calidad en las organizaciones y poseer conocimientos en la planeación estratégica.

21.- PROCESO DE ENSEÑANZA-APRENDIZAJE

Durante el curso se aplicarán dos métodos de trabajo: el expositivo y el participativo. En el primero se realizará una exposición que sirva de marco de referencia para el trabajo grupal, por equipos e individual; y en el segundo, se facilitarán las dinámicas de grupo, los trabajos y participaciones de los estudiantes.

22.- ACTIVIDADES EXTRACURRICULARES

Visita a empresas seleccionadas de alta competitividad y que reflejen en sus colaboradores una cultura de calidad de vida.

23.- FORMULACIÓN, APROBACIÓN Y VALIDACIÓN

Profesores de asignatura, Consejo académico.

24.- EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE

Exposición del maestro
Exposición de los alumnos
Lecturas previas de los temas

Organización de paneles ó foros de discusión
Investigación por parte de los alumnos (casos y temas)
Organización de conferencias
Visitas a empresas
Presentación y discusión de casos
Presentación de películas y dinámicas
El curso supone una amplia labor de investigación de los temas que se incluye tanto personal como en equipo.

25.- EVALUACIÓN CURRICULAR

Profesores de asignatura, Consejo académico, revisión anual

26.- MAPA CURRICULAR

http://web.cucea.udg.mx/posgrados/tipo02.php?id=11&cont=plan_est

27.- PARTICIPANTES Y FECHA EN LA ELABORACION DEL PROGRAMA

Dr. Humberto Palos Delgadillo.

Agosto 2015