



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

**PROGRAMA DE ESTUDIO
CALIDAD TOTAL.**

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Nombre de la materia

CALIDAD TOTAL.

Clave de la materia:	Horas de teoría:	Horas de práctica:	Total de Horas:	Valor en créditos:
AD125	51	17	68	9

Tipo de curso: (Marque con una X)

C= curso	<input checked="" type="checkbox"/>	P= practica	<input checked="" type="checkbox"/>	CT = curso-taller	<input type="checkbox"/>	M= módulo	<input type="checkbox"/>	C= clínica	<input type="checkbox"/>	S= seminario	<input type="checkbox"/>
-----------------	-------------------------------------	--------------------	-------------------------------------	-------------------	--------------------------	-----------	--------------------------	------------	--------------------------	--------------	--------------------------

Nivel en que ubica: (Marque con una X)

L=Licenciatura	<input checked="" type="checkbox"/>	P=Posgrado	<input type="checkbox"/>
-----------------------	-------------------------------------	-------------------	--------------------------

Prerrequisitos formales (Materias previas establecidas en el Plan de Estudios)	Prerrequisitos recomendados (Materias sugeridas en la ruta académica aprobada)
AD120 Y AD126	ESTADÍSTICA Y PROCESOS ESTOCÁSTICOS

Departamento:

De Ciencias Exactas y Tecnológicas

Carrera:

Lic. en Sistemas de Información

Área de formación:

Área de formación básica común obligatoria.	<input checked="" type="checkbox"/>	Área de formación básica particular obligatoria.	<input type="checkbox"/>	Área de formación básica particular selectiva.	<input type="checkbox"/>	Área de formación especializante selectiva.	<input type="checkbox"/>	Área de formación optativa abierta.	<input type="checkbox"/>
---	-------------------------------------	--	--------------------------	--	--------------------------	---	--------------------------	-------------------------------------	--------------------------

Historial de revisiones:

Acción:	Fecha:	Responsable
Revisión, Elaboración		
Elaboración	04 DE JUNIO DE 2012	MARIO MAHO CAMPOS
Revisión		

Academia:

Lic. en Ing. en Administración Industrial.

Aval de la Academia:

JUNIO de 2012		
Nombre	Cargo Presidente, Secretario, Vocales	Firma
Efraín Marquez Montoya	Presidente	
Eva Montantes Martínez	Secretario	

2. PRESENTACIÓN

ES UNA ASIGNATURA BÁSICA DE LAS CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, QUE PROPORCIONA CRITERIOS QUE FUNDAMENTAN LAS ACCIONES QUE CONTRIBUYEN A LA FORMACIÓN DE UNA CULTURA DE CALIDAD Y PROPORCIONA CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y ADMINISTRATIVOS PARA IMPLEMENTAR PROCESOS DE CALIDAD EN ORGANIZACIONES PRIVADAS, PÚBLICAS Y SOCIALES, DE ACUERDO A SU PROBLEMÁTICA Y SUS NECESIDADES DE DESARROLLO Y COMPETITIVIDAD.

3. OBJETIVO GENERAL

ES INICIAR LA FORMACIÓN EN EL ALUMNO UNA CULTURA DE CALIDAD QUE LE PERMITAN EMPEZAR ADQUIRIR HABILIDADES PARA DISEÑAR E IMPLEMENTAR MODELOS DE GESTIÓN DE CALIDAD QUE RESPONDAN A LA PROBLEMÁTICA DE LAS ORGANIZACIONES PÚBLICAS, PRIVADAS Y SOCIALES.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

QUE EL ALUMNO CONOZCA LOS CONCEPTOS GENERALES DE CALIDAD. LOS PRINCIPALES MODELOS DE CALIDAD. DISEÑE, EVALÚE E IMPLEMENTE MODELOS DE CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES. IMPORTANCIA DE LA CALIDAD EN LAS ORGANIZACIONES. QUE ESTABLEZCA ESTÁNDARES DE CALIDAD. DESARROLLAR EL CONCEPTO DE CALIDAD COMO PLAN DE VIDA.

5. CONTENIDO

Temas y Subtemas
<ol style="list-style-type: none">1. ANTECEDENTES Y FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD.2. TEORÍA Y MODELOS SOBRE LA CALIDAD.3. FUNDAMENTOS SOBRE LA CALIDAD EN EL SERVICIO.4. ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD Y HERRAMIENTAS ESTADÍSTICAS.5. ISO 2000 Y PREMIOS DE CALIDAD.6. COMO DESARROLLAR UN MODELO DE CALIDAD.7. PROCESOS DE CALIDAD PROGRAMAS DE MEJORA.

7. TAREAS, ACCIONES Y/O PRÁCTICAS DE LABORATORIO

- Aprendizaje grupal y autogestivo.
- Diseño, planeación, conducción y evaluación de un eje temático, así como un ejercicio práctico en pequeños grupos.
- Integración del grupo en ejercicios y proyectos de aplicación práctica.

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

Métodos estadísticos Said infante
Probabilidad y estadística de Mc. Graw hill
Econometría Estephen J. Schmidt
Calidad total y productividad

Proceso de mejora continua de la calidad
--

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

10. CRITERIOS Y MECANISMOS PARA LA ACREDITACIÓN

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 60% de las asistencias.
De acuerdo con la normatividad se tienen la posibilidad de realizar exámenes extraordinarios.

11. EVALUACIÓN Y CALIFICACIÓN

Unidad de Competencia:	Porcentaje:
Examen Departamental	20%
Examen Ordinario	50%
Productos de Práctica	30%
Participación (Actitudes, Valores y Asistencia)	0%