



## PROGRAMA DE ESTUDIOS: Licenciatura en Administración

### Misión:

Somos un programa educativo basado en un enfoque de aprendizaje en competencias que forma profesionistas y emprendedores competitivos en el campo de las ciencias administrativas, capaces de innovar y contribuir a la solución de problemas económicos, sociales, sustentables y tecnológicos de nuestro país con alto valor ético y responsabilidad social profesional, contribuyendo al desarrollo de la región.

### Perfil de egreso:

El perfil de egreso de la Licenciatura en Administración se caracterizará porque el profesionista:

- Poseerá los conocimientos teóricos, técnicos y metodológicos que le permitan aplicarlos en la gestión responsable, eficaz y eficiente de las organizaciones privadas, públicas y sociales.
- Será capaz de desarrollarse en el ámbito internacional de manera pertinente y eficaz, además desarrollará capacidades para la investigación que le permitan generar conocimiento y poseer información de calidad para el cambio organizacional.
- Tendrá las habilidades interpersonales y principios éticos para tomar decisiones, trabajar en equipo, negociar, dirigir y lograr los objetivos organizacionales con apego a las leyes, normas, principios y valores que rigen a la sociedad.
- Desarrollará el espíritu emprendedor para la innovación en los procesos organizacionales y la generación de nuevas oportunidades de negocio, incorporando nuevas tecnologías de la información y la comunicación, desde una perspectiva global y sustentable.
- Será analítico, crítico, reflexivo, capaz de ejercer como empresario, promotor, director, consultor, asesor e investigador; coadyuvando en la solución de problemas de las organizaciones y del entorno económico, político y social.

### A) IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA:

CICLO	CLAVE	TIPO	HRS. PRÁCTICA	HRS. TEORÍA	CREDITOS	REQUISITOS
2025B	I5097	CT	40	40	8	

1. **NOMBRE DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE:** Gestión de la Calidad

2. **ACADEMIA:** Recursos Humanos y Calidad

3. **ELABORADO POR:** Dr. Carlos Alberto Esparza González y Mtro. Fabricio Israel Corona Vizcarra

4. **FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:** 03 de Julio de 2025



**B) DATOS DE  
PROFESORA/PROFESOR:**

**1. NOMBRE:** Dr. Carlos Alberto Esparza González

**FORMACIÓN ACADÉMICA:** Licenciatura en Administración; Maestría en Mercadotecnia; Doctorado en Dirección y Mercadotecnia.

**EXPERIENCIA PROFESIONAL:** Dr. Carlos Esparza, Profesor docente adscrito al Departamento de Ciencias de la Administración del CUCSur desde el año 2000; Locutor y productor de Radio en Radio Costa, Fiesta Mexicana, y Espacio Universitario en el CUCSur; Precursor del proyecto Radio Universidad de Guadalajara en Autlán; Auxiliar administrativo de Bebidas Tecomates del Valle, S.A. de C.V., Sucursal Autlán; Jefe de promoción y difusión de la Caja Popular Cristóbal Colón, S.C. de R.L; Asesor comercial de la empresa HORFI, S.A. de C.V; Coordinador de la carrera de Licenciados en Administración del CUCSur; Evaluador de carreras por el CACECA (UNAM, ITESM, ITAM, LA SALLE, UNITEC, entre otras); Jefe de Becas e Intercambio Académico del CUCSur; Coordinador del Programa de Vinculación Empresa-Universidad del CUCSur; Coordinador del Programa de Incubación de Empresas del CUCSur; Jefe de unidad de Vinculación del CUCSur; Sub-Gerente General de la Cooperativa de Consumo El Grullo, S.C.L.; Emprendedor de “Tortillería Coeli” en El Grullo; Secretario Administrativo de la UNIVAG, A.C.; Machine Operator in San Pacific Company en Reedley, California-EUA; Actualmente, profesor adscrito al Departamento de Ciencias de la Administración, director del Centro de Emprendimiento e Innovación Costa Sur, director de la empresa “Esparza Consultoría”, consultor certificado por el estándar de competencias EC0249, y emprendedor del proyecto digital miplan.com.mx

**C) OBJETIVOS DEL PROGRAMA:**

**1. 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.

**2. 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 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 IV Herramientas y técnicas 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 V 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 VI Introducción a los 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 Premios a la calidad**

Objetivo específico de la Unidad: El alumno analizará los requisitos necesarios para obtener los premios nacionales de calidad más prestigiosos otorgados en diversos países a organizaciones públicas y privadas.

**D) ATRIBUTOS, SABERES Y COMPETENCIAS**

SABERES	CONTENIDOS
Teóricos (Conocimientos)	El alumno adquirirá los conocimientos generales sobre la gestión de la calidad, comprendiendo su relevancia como elemento clave para el desarrollo organizacional sostenible. Se familiarizará con las herramientas conceptuales necesarias para analizar y resolver problemas relacionados con la calidad, promoviendo enfoques estratégicos fundamentados en teorías contemporáneas. Asimismo, interiorizará los principios de la mejora continua y la satisfacción del cliente como pilares esenciales para la consolidación de sistemas de gestión eficientes y competitivos.
Metodológicos (Aptitudes, capacidades y habilidades)	El alumno desarrollará conocimientos metodológicos orientados a la creación de proyectos de gestión basados en el uso eficiente de habilidades informativas, vinculando teorías abordadas en el curso con la práctica organizacional. Utilizará tecnologías de la información y comunicación para diseñar estrategias de calidad que impulsen la eficiencia, innovación y desarrollo institucional. Además, fortalecerá una visión multidisciplinaria que le permita actuar con responsabilidad y criterio ante escenarios de contingencia, protegiendo la integridad humana. Finalmente, será capaz de formular estrategias de calidad sustentadas en el análisis riguroso de los procesos empresariales, con el fin de asegurar el éxito operativo y la plena satisfacción del cliente.
Formativos (Valores y actitudes alineados a los ODS)	El alumno comprenderá las bases para la creación de modelos de gestión de la calidad, reconociendo los elementos que integran un sistema eficaz orientado a la mejora continua. Adquirirá una visión estratégica de la industrialización inclusiva y sostenible, valorando la innovación y la infraestructura como motores para generar empleo y bienestar. Asimismo, analizará el papel de las ciudades y áreas metropolitanas en el crecimiento económico, identificando su potencial como centros dinámicos de desarrollo. A través de un enfoque ético y social, el alumno incorporará la igualdad de género como principio clave para



	alcanzar una sociedad pacífica y equitativa, y promoverá acciones responsables en favor del crecimiento sostenible y la preservación del medio ambiente.
Competencias	El alumno desarrollará competencias orientadas a la comprensión profunda de los fundamentos de la gestión de la calidad, valorando su impacto en la mejora continua de los procesos organizacionales. Será capaz de analizar y resolver problemas específicos de calidad mediante la aplicación de métodos, estándares y modelos pertinentes, lo que le permitirá diseñar estrategias efectivas basadas en el análisis de procesos empresariales. Además, integrará el uso de herramientas informáticas y tecnologías de la información y comunicación para optimizar la productividad y desempeño institucional. Finalmente, adquirirá habilidades para identificar, construir y adaptar modelos de gestión de calidad, fortaleciendo su visión estratégica y su capacidad para innovar dentro de entornos organizativos diversos.

#### E) CONTENIDO TEÓRICO – PRÁCTICO

OBJETIVO	UNIDADES Y TEMAS
<b>Objetivo 1.</b> 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.	<b>Unidad 1. Conceptos generales</b> 1.1. Concepto y Evolución Histórica de la Calidad 1.2. Principios fundamentales de la Calidad 1.3. Beneficios de la Gestión de la Calidad
<b>Objetivo 2.</b> El Alumno evaluará las principales aportaciones de los diversos autores relevantes de la Calidad.	<b>Unidad 2. Los autores relevantes sobre la calidad y sus principales aportaciones</b> 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 2.1.10 James P. Womack
Objetivo 3. El Alumno describirá el entorno dentro del cual se generarán las normas ISO y los organismos regulatorios nacionales e internacionales en una	<b>Unidad 3. Modelos Normativos</b> 3.1. Introducción 3.2. Metrología, Normalización y evaluación de la conformidad 3.3. Organismos de Normalización 3.4. Normatividad en México



OBJETIVO	UNIDADES Y TEMAS
genealogía expedita de las fuentes de donde emanan los principios y requisitos para un sistema de gestión de la calidad.	3.5. Certificación y Verificación de Normas. 3.6. Beneficios de la Certificación de Sistemas de Gestión 3.7. Sistema de Gestión de la Calidad
<b>Objetivo 4.</b> El Alumno establecerá las características y uso de las herramientas de la calidad para contribuir a la eficiencia de los procesos de las Organizaciones.	<b>Unidad 4. Herramientas y técnicas de la calidad</b> 4.1. Herramientas para el Control y la Mejora de Calidad: 4.1.1. Histograma 4.1.2. Diagrama de Pareto 4.1.3. Diagrama de Causa y Efecto Ishikawa 4.1.4. Hoja de Verificación o Recopilación de datos, etc. 4.2. Cualitativas: 4.2.1. Lluvia de ideas 4.2.2. Cinco porqué 4.2.3. Diagrama de Afinidad 4.2.4. Análisis del campo de fuerzas 4.2.5. Diagrama de interrelaciones, etc. 4.3. Cuantitativas: 4.3.1. Diagrama de Distribución 4.3.2. Gráfica de Comportamiento 4.3.3. Costo beneficio, etc. 4.4. Herramientas para la Gestión y Planificación de la Calidad. 4.4.1. Diagrama de Relaciones 4.4.2. Diagrama de Árbol 4.4.3. Diagrama Matricial, etc. 4.5. Técnicas de la calidad 4.5.1. Six Sigma 4.5.2. Lean 4.5.3. Kaizen
<b>Objetivo 5.</b> Revisar los sistemas de calidad enfocados al cliente y sus herramientas.	<b>Unidad 5. La Gestión de la Calidad, Satisfacción del Cliente y Procesos de Mejora</b> 5.1. Satisfacción del cliente y calidad en el servicio 5.2. Sistemas para atención y seguimiento al cliente CRM 5.3. Justo a tiempo 5.4. Reingeniería 5.5. Benchmarking
<b>Objetivo 6.</b> El Alumno conocerá algunos aspectos relevantes de los sistemas de gestión de la calidad, nuevas y mejores prácticas de gestión y cómo lograr su	<b>Unidad 6. Introducción a los sistemas de gestión de la calidad</b> 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



OBJETIVO	UNIDADES Y TEMAS
implementación satisfactoria en las organizaciones.	
<b>Objetivo 7.</b> El Alumno analizará los requisitos para los premios Nacionales de la calidad más importantes otorgados en distintos países para las organizaciones públicas y privadas.	<b>Unidad 7. Premios a la calidad</b> 7.1. Premio Deming 7.2. Premio Nacional de Calidad de México 7.3. Premio Malcom Bandrige 7.4. Premio de la Fundación Europea a la Calidad Total 7.5. Premio Iberoamericano a la Calidad

#### F) MODALIDADES DEL PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE (METODOLOGÍA)

**1. TÉCNICAS DE ENSEÑANZA:** El proceso de enseñanza se desarrollará mediante la exposición docente fundamentada en conocimientos teóricos y casos de estudio que fomenten la reflexión académica y el debate entre los estudiantes. Se promoverá el pensamiento crítico y analítico a través de actividades prácticas, colaborativas, dinámicas y de trabajo en equipo, favoreciendo el desarrollo de competencias transversales como la disciplina, el respeto, la tolerancia, la responsabilidad, la creatividad, la investigación, la ética profesional, la comunicación oral y escrita, así como el uso pertinente de las tecnologías de la información y la comunicación. La evaluación del aprendizaje se realizará mediante experiencias aplicadas, complementadas con rúbricas previamente aprobadas que permitirán valorar el desempeño integral del alumno.

**2. TAREAS O ACCIONES:**

Los estudiantes llevarán a cabo diversas tareas orientadas a fortalecer la vinculación con la práctica profesional, entre ellas la realización de visitas a empresas donde puedan observar y participar en procesos reales de gestión, producción y obtención de resultados. También se contempla su participación activa en eventos académicos institucionales, congresos y seminarios que les permitan establecer contacto con expertos y representantes de sectores productivos. Complementariamente, desarrollarán productos de investigación mediante la aplicación de técnicas de observación y diagnóstico organizacional, enfocándose en la identificación y solución de problemas tanto empresariales como de mercado.

#### G) ACREDITACIÓN:

De conformidad a lo que establece el Capítulo IV y V del Reglamento General de Evaluación y Promoción de la Universidad de Guadalajara.

<b>DE LA EVALUACIÓN CONTINUA DEL CURSO</b>	<b>Artículo 20.</b> Para que el alumno tenga derecho al registro del resultado final de la evaluación en el periodo ordinario, establecido en el calendario escolar aprobado por el H. Consejo General Universitario, se requiere: I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente, y
--	---



<b>CAPÍTULO V DE LA EVALUACIÓN EN PERÍODO EXTRAORDINARIO</b>	<p>II. Tener un mínimo de asistencia del 80% a clases y actividades registradas durante el curso.</p>
	<p><b>Artículo 24.</b> La evaluación en periodo extraordinario deberá versar sobre el contenido global de la materia, se realizará a través de los medios o instrumentos diseñados, aplicados y calificados por el profesor de la materia, bajo la supervisión de la academia correspondiente.</p> <p><b>Artículo 25.</b> La evaluación en periodo extraordinario se calificará atendiendo a los siguientes criterios:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>I. La calificación obtenida en periodo extraordinario, tendrá una ponderación del 80% para la calificación final;</li><li>II. La calificación obtenida por el alumno durante el periodo ordinario, tendrá una ponderación del 40% para la calificación en periodo extraordinario, y</li><li>III. La calificación final para la evaluación en periodo extraordinario será la que resulte de la suma de los puntos obtenidos en las fracciones anteriores.</li></ul> <p><b>Artículo 27.</b> Para que el alumno tenga derecho al registro de la calificación en el periodo extraordinario, se requiere:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>I. Estar inscrito en el plan de estudios y curso correspondiente.</li><li>II. Haber pagado el arancel y presentar el comprobante correspondiente.</li><li>III. Tener un mínimo de asistencia del 65% a clases y actividades registradas durante el curso.</li></ul>

#### H) PLAN DE EVALUACIÓN

CRITERIO	PORCENTAJE
Reportes de lectura	10%
Casos prácticos	15%
Evaluación por unidad	20%
Participación individual	15%
Trabajo en equipo	20%



Carátula del sistema de gestión de calidad	20%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

\*Nota: Los criterios son determinados por la academia correspondiente.

## I) BIBLIOGRAFÍA

### 1. BÁSICA

No.	TITULO COMPLETO	AUTOR	AÑO DE EDICIÓN	EDITORIAL
1	Administración y Control de la Calidad	Evans & Lindsay	2014	Ed. Cengage Learning
2	Administración por Control de Calidad	Oakland, John S.	2009	Grupo editorial Patria
3	Administración de la Calidad	Summers, Donna	2006	Pearson/Prentice Hall
4	Administración por Calidad	Aldana de la Vega	2011	Alfaomega
5	Desarrollo de una Cultura de Calidad	Cantú Delgado, Humberto	2011	Ed. McGraw Hill

### 2. COMPLEMENTARIA

No.	TITULO COMPLETO	EDICIÓN	AUTOR	AÑO DE EDICIÓN	EDITORIAL
1	Calidad Total y Productividad	3ra	Gutiérrez Pulido, Humberto	2010	Ed. McGraw Hill
2	Administración de la Calidad Nuevas perspectivas	1ra	Marcelino Aranda Mariana y Ram	2012	Grupo Editorial Patria
3	Calidad y Mejora Continua	1ra	Munch Lourdes	2005	Trillas, S.A. de C.V.

### 3. WEBS DE CONSULTA

No.	ENLACE	TEMA	OBJETO DE CONSULTA
1	<a href="https://www.bing.com/videos/search?q=normas+oficiales+mexicanas&amp;mid=739BDF52B4A0FB33B7D4739BDF52B4A0FB33B7D4&amp;FORM=VIRE">https://www.bing.com/videos/search?q=normas+oficiales+mexicanas&amp;mid=739BDF52B4A0FB33B7D4739BDF52B4A0FB33B7D4&amp;FORM=VIRE</a>	Guía Esencial de Normas Oficiales Mexicanas: Todo lo que Necesitas Saber	Identificar la naturaleza, propósito y aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas (NOM), comprendiendo su relevancia como instrumentos técnicos de observancia obligatoria.

Fecha de recibido:	
--------------------	--



<b>Firma del Presidente de Academia:</b>	
<b>Visto Bueno del Jefe de Departamento</b>	
<b>Nombre y firma de recibido, representante de grupo</b>	