



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTILÁN
LICENCIATURA: ADMINISTRACIÓN

PROGRAMA DE LA ASIGNATURA DE:				
ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD				
IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA				
MODALIDAD:	Curso	Área Optativa		
TIPO DE ASIGNATURA:	Teórico - Práctica			
SEMESTRE EN QUE SE IMPARTE:	7° a 9°			
CARÁCTER DE LA ASIGNATURA:	Optativa			
NÚMERO DE CRÉDITOS:	8	Clave: 1938		
HORAS DE CLASE A LA SEMANA:	6	Teóricas: 2	Prácticas: 4	Semanas de clase: 16
				TOTAL DE HORAS: 96
SERIACIÓN OBLIGATORIA ANTECEDENTE:	Ninguna			
SERIACIÓN OBLIGATORIA SUBSECUENTE:	Ninguna			

OBJETIVO GENERAL

El alumno conocerá la importancia del diseño y aplicación de la calidad en el servicio como una filosofía de dirección y optimización de recursos.

ÍNDICE TEMÁTICO			
UNIDAD	TEMAS	Horas Teóricas	Horas Prácticas
1	Calidad en el Servicio	6	12
2	Cultura Organizacional y de Servicios	6	12
3	Dimensiones de la Calidad en el Servicio	6	12
4	Métodos para Conocer las Expectativas de los Clientes	8	14
5	La Medición de la Calidad en el Servicio	6	14
	Total de Horas Teóricas	32	
	Total de Horas Prácticas		64
	Total de Horas	96	

CONTENIDO TEMÁTICO

1. CALIDAD EN EL SERVICIO

- 1.1. Importancia y Concepto.
- 1.2. El Cliente.
- 1.3. El Servicio.
- 1.4. El Producto.

2. CULTURA ORGANIZACIONAL Y DE SERVICIOS

- 2.1. Concepto.
- 2.2. Modelo de Cultura de Servicios.
- 2.3. Mejora Continua.

3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 3.1. Factores Influyentes en la Calidad del Servicio.
- 3.2. Limitaciones.

4. MÉTODOS PARA CONOCER LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES

- 4.1. Gestión Estratégicas de Reclamaciones.
- 4.2. Investigación de los Clientes Intermedios.
- 4.3. Estudios de Clientes Clave.
- 4.4. Estudios Globales de las Expectativas de los Clientes.

5. LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO

- 5.1. Evaluación de la Satisfacción del Cliente.
- 5.2. El Cliente Interno y la Calidad de Servicios.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Camisón, César, Cruz, Sonia, González, Tomas, *Gestión de la Calidad, Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*, México, Editorial Pearson, 2006.
- Mercado H. Salvador, *Administración y Calidad*, Publicaciones Administrativas, Contables y Jurídicas, S. A. de C. V., 2006.

BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA

- James Paul, *Gestión de la Calidad Total*, México, Editorial Prentice Hall, 2005.
- Besterfield Dale H., *Control de Calidad*, México, Editorial Prentice Hall, 2005.

CIBERGRAFÍA

- <http://dgbiblio.unam.mx> (librunam, tesiunam, bases de datos digitales)
- <http://google.com>
- <http://copernic.com>

**SUGERENCIAS DIDÁCTICAS RECOMENDADAS PARA IMPARTIR LA
ASIGNATURA**

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS	UTILIZACIÓN EN EL CURSO
Exposición oral	✓
Exposición audiovisual	
Ejercicios dentro de clase	✓
Ejercicios fuera del aula	✓
Lecturas obligatorias	✓
Trabajo de investigación	✓
Aplicaciones prácticas	✓
Prácticas de campo	
Otras	

MECANISMOS DE EVALUACIÓN

ELEMENTOS UTILIZADOS PARA EVALUAR EL PROCESO ENSEÑANZA-APRENDIZAJE	UTILIZACIÓN EN EL CURSO
Exámenes parciales	✓
Examen final	✓
Trabajos y tareas fuera del aula	✓
Participación en clase	✓
Asistencia	✓
Exposición de seminarios por los alumnos	

PERFIL PROFESIOGRÁFICO REQUERIDO PARA IMPARTIR LA ASIGNATURA			
LICENCIATURA	POSGRADO	ÁREA INDISPENSABL	ÁREA DESEABLE
En Administración o, en Relaciones Industriales	Maestría en Administración	Control de Calidad	Didáctica