



Programa de estudios por competencias
Licenciatura en Administración

1. IDENTIFICACIÓN DEL CURSO

Centro Universitario:

CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE

Departamento:

PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO TECNOLÓGICO

Academia:

EMPRENDIMIENTO Y DESARROLLO DE PROYECTOS

Nombre de la unidad aprendizaje:

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Clave de la materia:	Horas de Teoría:	Horas de practica:	Total de Horas:	Valor en créditos:
15097	40	40	80	8

Tipo de Curso:	Nivel en que se ubica:	Carrera:	Prerrequisitos:
CURSO-TALLER	LICENCIATURA	ADMINISTRACION	NINGUNO

Área de formación

BÁSICA PARTICULAR

Elaborado por:

LIC. EVA NOEMÍ GONZÁLEZ RIVAS

Fecha de última actualización:

8 DE SEPTIEMBRE DE 2017

2. PRESENTACIÓN

En la actualidad la calidad es la base para crecer y aumentar la productividad. A través de la historia se han desarrollado modelos que buscan la estandarización y la sistematización de los procesos.

La Gestión de la Calidad empieza a ser una herramienta de trabajo en todas las organizaciones, es por ellos que cada vez son más las empresas que aplican modelos normativos de acuerdo a sus necesidades. Un aspecto básico para que las empresas puedan ser competitivas es hacer de la calidad una ventaja, de ahí el enfoque que la asignatura siga lo establecido en el marco conceptual de la norma internacional de 9001:2008 que enfatiza el

concepto de gestión en la calidad, el cual se basa en el logro de resultados.

Partiendo de ello, esta unidad de aprendizaje pretende que los alumnos conozcan los principios de la gestión de calidad, herramientas, procesos de mejora e implementación de los sistemas de gestión de calidad.

3. UNIDAD DE COMPETENCIA

Descripción de la competencia global

Aplicar las herramientas, técnicas, procedimientos de mejora continua y los sistemas de gestión de calidad, apegado a las normas nacionales e internacionales de calidad.

Competencias específicas o elementos de competencia

- Identifica los conceptos y aportaciones de los autores relevantes de la calidad y su aplicación en las organizaciones.
- Analizar y aplica las herramientas, sistemas de calidad enfocados al cliente y los procesos de mejora para contribuir a la eficiencia de las organizaciones.
- Analiza el entorno dentro del cual se generaran las normas ISO y los organismos regulatorios nacionales e internacionales, así como la aplicación de un sistema de gestión de calidad en las organizaciones.
- Identifica los requisitos de los premios Nacionales de la calidad, más importantes otorgados en distintos países para medir la eficiencia de las organizaciones públicas y privadas.

4. SABERES

Saberes Teóricos	<ul style="list-style-type: none">- Conceptos de Calidad, Gestión y Gestión de la Calidad y su aplicación en las organizaciones.- Aportaciones de los diversos autores relevantes de la Calidad.- Características y uso de las herramientas de la calidad.- Sistemas de calidad enfocados al cliente y sus herramientas.- Normas ISO y organismos regulatorios nacionales e internacionales.- Sistemas de gestión de la calidad, nuevas y mejores prácticas de gestión y como lograr su implementación satisfactoria dentro de las organizaciones.- Técnicas de Justo a Tiempo, Reingeniería y Benchmarking.- Premios Nacionales de la calidad, otorgados en distintos países para las organizaciones públicas y privadas.
Saberes Prácticos	Tendrá la capacidad de realizar búsquedas de información efectiva, distinguir y aplicar los diferentes modelos y herramientas de la gestión de calidad, con la finalidad de mejorar los procesos dentro de una organización. Así como, adquirirá la capacidad de identificar problemas y buscar soluciones.
Saberes Formativos (actitudes y valores)	Responsabilidad, constancia, paciencia para lograr los objetivos y la mejora continua en cada actividad o proceso realizado. Desarrollar a través del estudio de la Gestión de la Calidad, los valores tales como el compromiso por la calidad, la responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo, tolerancia, respeto y justicia, sirviendo con eficacia y ética profesional.

5. CONTENIDOS

Unidad de competencia I Conceptos Generales

Unidad de competencia II Los Autores relevantes sobre la calidad y sus principales aportaciones

Unidad de competencia III Herramientas de la calidad

Unidad de competencia IV La gestión de la calidad y satisfacción del cliente

Unidad de competencia V Sistemas de Gestión de la calidad

Unidad de competencia VI Implementación de un sistema de calidad

Unidad de competencia VII Procesos de Mejora

Unidad de competencia VIII Premios a la Calidad

DESGLOSADO

Unidad de competencias I Conceptos Generales

Objetivo Particular de la unidad: El alumno identificara 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.

- 1.1. Concepto y definición de calidad.
- 1.2. Evolución de los enfoque del concepto de calidad.
- 1.3. Desarrollo de una cultura de calidad.

Unidad de competencias II Los autores relevantes sobre la calidad y sus principales aportaciones

Objetivo particular de la unidad: El alumno evaluara las principales aportaciones de los diversos autores relevantes de la calidad.

- 2.1 Filosofías de la calidad
 - 2.1.1 W.Edwards Deming
 - 2.1.2 Joseph M. Juran
 - 2.1.3 Philip B.Crosby
 - 2.1.4 Kauro Ishikawa
 - 2.1.5 Masaki Imai
 - 2.1.6 2.1.6Genichi Taguchi
 - 2.1.7 Shigeo Shingo
 - 2.1.8 Armand V. Feigenbaum
 - 2.1.9 Walter A. Shewhart

Unidad de competencias III Herramientas 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.

- 3.1 Herramientas para el control y Mejoras de la calidad:
 - 3.1.1 Histograma
 - 3.1.2 Diagrama de Pareto

- 3.1.3 Diagrama de causa y efecto de Ishikawa
- 3.1.4 Hoja de recopilación o verificación de datos etc.
- 3.2 Cualitativas
 - 3.2.1 Lluvia de ideas
 - 3.2.2 Cinco porqués.
 - 3.2.3 Diagrama de afinidad
 - 3.2.4 Análisis de campo de fuerzas
 - 3.2.5 Diagramas de interrelaciones
- 3.3 Cuantitativas
 - 3.3.1 Diagrama de distribución
 - 3.3.2 Graficas de comportamiento
 - 3.3.3 Costo de beneficio
- 3.4 Herramientas para la gestión y planificación de la calidad
 - 3.4.1 Diagrama de relaciones
 - 3.4.2 Diagrama de árbol
 - 3.4.3 Diagrama Matricial etc.

Unidad de competencias IV 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.

- 4.1 Satisfacción del cliente y calidad en el servicio
- 4.2 Sistema para atención y seguimiento al cliente CRM

Unidad de competencias V Modelos Normativos 10hrs.

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.

- 5.1 Introducción
- 5.2 Metodología, Normalización y evaluación de la conformidad
- 5.3 Organismos de normalización
- 5.4 Normatividad en México
- 5.5 Certificación y Verificación de Normas
- 5.6 Beneficios de la certificación del sistema de Gestión

Unidad VI Sistemas de gestión de la calidad.

Objetivo Particular de la unidad: El alumno Conocerá algunos aspectos relevantes de los sistema de gestión de la calidad, nuevas y mejores prácticas de gestión y como lograr su implementación satisfactoria dentro de las organizaciones.

6

- 6.1 Introducción
- 6.2 Sistema, gestión y calidad
- 6.3 Sistemas de gestión de la calidad
- 6.4 Diseño Evolutivo de los sistemas de gestión de la calidad
- 6.5 Implementación de un sistema de gestión de la calidad
- 6.6 Inducción a los sistemas de gestión de la calidad.

Unidad VII Procesos de mejora.

Objetivo Particular de la unidad: El alumno propondrá mejoras a un proceso mediante las técnicas de justo a tiempo, reingeniería y Benchmarking.

- 7.1 Justo tiempo
- 7.2 Reingeniería de procesos
- 7.3 Benchmarking
- 7.4 Justo a tiempo
- 7.5 Kaizen
- 7.6 5'S
- 7.7 Poka Yoke

Unidad VIII Premios a la Calidad.

Objetivo Particular de la unidad: El alumno analizará los requisitos para los premios Nacionales de la calidad más importantes otorgados en distintos países para las organizaciones públicas y privadas.

- 8.1 Premio Deming
- 8.2 Premio Nacional de calidad de México
- 8.3 Premio Malcolm Baldrige
- 8.4 Premio de la Fundación Europea a la calidad total
- 8.5 Premio Iberoamericano a la calidad.

6. ACTIVIDADES PRÁCTICAS

- Revisión de la literatura de los temas de gestión de calidad.
- Integrar los requisitos básicos de un ensayo (introducción, desarrollo, conclusión y bibliografía).
- Exposiciones teóricas en el aula, que contengan la información solicitada, se evaluará el fondo y la forma.
- Trabajos de campo (vinculación con la gestión de calidad en las organizaciones).
- Se entregará un portafolio de evidencia que contengan cada uno de las actividades realizadas, tanto en clase presencial como en la plataforma. Entrega del producto final de investigación.

7. METODOLOGÍA

- Los contenidos teóricos del curso se desarrollarán en clase presencial, los cuales se apoyarán en sesiones en línea, en plataforma Moodle, tales como: entrega de tareas, debates en foro, talleres, cuestionarios, etc.
- Los conocimientos y habilidades prácticos del curso serán aplicados en proyectos reales y prácticas de campo, supervisados por el profesor.
- Se propiciará el aprendizaje autogestivo y colaborativo en los alumnos proporcionándoles todas las herramientas e información necesarias para tal fin.

8. EVALUACIÓN

Actividades preliminares	5%
Actividades de aprendizaje	10%
Actividades integradoras	15%
Evaluaciones	30%
Participación	10%
Producto integrador	30%
Total	100%

9. PERFIL DEL PROFESOR

Licenciaturas en Ingeniería o Administración.

10. PROCESO DE ENSEÑANZA APRENDIZAJE

La asignatura impartida se transmitirá al alumno de las siguientes maneras:

- Actividades presenciales, mediante presentaciones en PowerPoint, exposiciones en grupo, debate entre los alumnos y lecturas de la diferente normatividad vista durante el curso.
- Apoyo en línea, mediante la plataforma Moodle, donde se propicia la discusión entre el grupo, envío de investigaciones y retroalimentación del profesor.
- Actividades de aprendizaje: investigación bibliográfica a cerca de las diferentes unidades de competencia del programa.
- Recursos didácticos: pintarrón, cañón, normatividad, lectura de publicaciones especializadas, casos publicados en internet, revistas etc.
- Métodos de enseñanza usados son: activo, deductivo, lógico y en equipos.

10. BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA BÁSICA

- Aldana De La Vega (2011). Administración por Calidad. Alfaomega No. Ed 1
- Evans & Lindsay (2014), Administración y Control de Calidad Cengage Learning No. Ed 9
- Gutiérrez Pulido, Humberto (2010). Calidad Total y Productividad. Ed. Mcgraw Hill No. Ed 3
- Marcelino Aranda Mariana Y Ram (2012). Administración De La Calidad Nuevas Perspectivas Grupo Editorial Patria No. Ed 1era.

Vo Bo

Vo. Bo

Mtro. Rodolfo Cabral Parra
PRESIDENTE DE ACADEMIA

Mtro. Diego Huízar Rubalcaba
PRESIDENTE DEL COLEGIO DEPARTAMENTAL