

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE BAJA CALIFORNIA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL Y VINCULACIÓN UNIVERSITARIA
COORDINACIÓN DE FORMACIÓN BÁSICA
PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE HOMOLOGADA

I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

1. Unidad Académica (s): Facultad de Ciencias Administrativas Mexicali
Facultad de Contaduría y Administración Tijuana
2. Programa(s) de estudio: **Licenciatura en Negocios Internacionales** 3. Vigencia del plan: **2009-2**
4. Nombre de la Unidad de aprendizaje: Administración de la Calidad 5. Clave **11746**
6. HC: 3 HL: _____ HT: _____ HPC: _____ HCL: _____ HE: _____ CR: 6
7. Ciclo escolar: **2011-1**
8. Etapa de formación a la que pertenece **Disciplinaria**
9. Carácter de la unidad de aprendizaje Obligatoria X Optativa _____
10. Requisitos para cursar la unidad de aprendizaje **Ninguna**

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
TIJUANA, B.C

UNIVERSIDAD AUTONOMA DE B.C.



I. DATOS DE IDENTIFICACION (Continuación)

Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s) **Licenciado en Negocios Internacionales** Vigencia del plan: **2009-2**

Nombre de la unidad de aprendizaje: Administración de la calidad Clave: **11746**

HC: 3 HL: _____ HT: _____ HPC: _____ HCL: _____ HE: _____ CR: 6

Fecha de elaboración: **26 de agosto de 2010**

Formuló:

M.A. María Marcela Solís Quinteros
M.A. Rodolfo Martínez Gutiérrez
M.C. María Belén Murillo Pedraza
M.C. Gloria Alicia Nieves Bernal
M.A. Francisco Galicia Frías
M.A. Adelina Melgar Selvas

Vo.Bo. M.A. Ernesto Alonso Pérez Maldonado
Cargo: Subdirector FCA, Mexicali

Vo.Bo. M. A. José Raúl Robles Cortez
Cargo: Subdirector FCA, Tijuana

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
TIJUANA, B C

II. PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO

El propósito de este curso es estudiar los principales principios y prácticas de la gestión de la calidad y la integración de ellos a la estrategia y gestión de una empresa como un medio para ajustarse a los requerimientos de los mercados globales, así como para mejorar el desempeño y competitividad de la empresa en forma continua, fortaleciendo los valores individuales.

III. COMPETENCIAS DEL CURSO

Crear una plataforma para implementar un sistema de calidad, analizando las características de la organización para poder desarrollarlas logrando competitividad en las organizaciones así como la flexibilidad y capacidad de adaptación al cambio.

IV. EVIDENCIA (S) DE DESEMPEÑO

Diseñar un modelo organizacional que sirva como base para la implantación de un sistema de calidad total en una organización, aplicando instrumentos de diagnóstico para analizar el entorno interno y externo de la organización, evaluando la situación operativa y administrativa relativa a la calidad, seleccionando los procedimientos y técnicas a implantar y finalmente diseñando un protocolo para la implantación y operación del programa de calidad.



FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
TIJUANA, B. C.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Analizar de manera crítica los diferentes enfoques de calidad para comprender la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente responsablemente.

Contenido

Duración: 6 horas

Unidad 1 Origen del concepto actual de calidad

- 1.1 El enfoque de calidad, productividad y proceso competitivo de W.E. Deming
- 1.2 La trilogía de la calidad según J.M. Juran
- 1.3 La calidad no cuesta y el programa de cero defectos de acuerdo a Crosby
- 1.3 El enfoque japonés de la calidad según Ishikawa
- 1.6 La calidad de acuerdo a los autores de México

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
TIJUANA, B. C

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Evaluar la importancia de implementar una cultura de calidad a través de estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de la competitividad en las organizaciones de manera responsable.

Contenido

Duración: 6 horas

Unidad 2. Desarrollo de una cultura de calidad

2.1 Razones del cambio hacia una cultura de calidad

2.2 Conceptos sobre cultura

2.3 Cultura organizacional

2.3.1 Factores que afectan la cultura de una organización

2.4 Desarrollo de una cultura de calidad

2.4.1 Cultura de calidad en una organización

2.4.2 Cultura de calidad personal

2.4.3 Decálogo del desarrollo

2.4.4 Las 5 S + 1

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
TIJUANA, B.C.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Analizar las actividades de las empresas buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en su cadena de valor para maximizar el servicio al cliente de manera honesta, creativa y responsable.

Contenido

Duración: 10 horas

Unidad 3. Conceptos de valor al cliente

3.1 Cadena de valor

3.2 Valor al cliente

3.2.1 Identificación de los clientes

3.2.2 Proceso de valor al cliente

3.3 Naturaleza del servicio y la calidad

3.3.1 Los recursos humanos y el servicio

3.3.2 Los sistemas operativos y el servicio

3.4 Técnicas para medir el valor al cliente

3.4.1 Uso de los valores de medición del valor al cliente

3.4.2 Medidas de satisfacción e insatisfacción del cliente y su efecto en la economía de una organización

3.5 Calidad total en empresas de servicios



V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Implementar el sistema de calidad total basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados para la optimización de los recursos de manera objetiva.

Contenido

Duración: 14 horas

Unidad 4. Sistemas de gestión por calidad total

- 4.1 Visión sistemática de una organización
- 4.2 La administración del cambio
- 4.3 El diagnóstico operativo
- 4.4 Selección de procedimientos y técnicas a implantar
- 4.5 Preparación por tipo de trabajo
- 4.6 Diseño del protocolo para la implantación y operación del programa



V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Evaluar las diferentes estrategias de calidad a través de los diferentes modelos de calidad para tener claridad sobre sus características y plan de implantación, a fin de satisfacer las expectativas de los clientes manteniendo un compromiso total.

Contenido

Duración: 12 horas

Unidad 5: Estrategias para implementar la calidad en la empresa

- 5.1 Kaisen (mejoramiento continuo)
- 5.2 Sistema de producción justo a tiempo
- 5.3 Calidad en el servicio
- 5.4 Sistema ISO-9000
- 5.5 Sistema seis sigma

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
TIJUANA, B C

VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS

| No. de Práctica | Competencia(s) | Descripción | Material de Apoyo | Duración |
|-----------------|--|--|--|----------|
| 1 | Analizar de manera crítica los diferentes enfoques de calidad para comprender la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente responsablemente. | El alumno llevara a cabo una investigación documental de los diferentes enfoques de calidad haciendo un análisis crítico de cada uno de ellos para presentar un cuadro comparativo de los diferentes enfoques. | bibliografía Laptop Cañón Internet | 2 horas |
| 2 | Evaluar la importancia de implementar una cultura de calidad a través de estrategias que contribuyan al mejoramiento continuo de la competitividad en las organizaciones de manera responsable. | Investigar en dos organizaciones las características de su cultura de calidad que tengan implementado, identificando las estrategias básicas que les ha permitido ser competitivas. Elaborar matriz FODA | empresas Matriz FODA bibliografía Laptop Cañón Internet | 3 horas |
| 3 | Analizar las actividades de las empresas buscando identificar fuentes de ventaja competitiva en aquellas actividades generadoras de valor al cliente, para maximizar la creación de valor de manera honesta y creativa. | El alumno seleccionara una organización para analizar su cadena de valor e identificar aquellas actividades que le dan valor agregado | bibliografía Laptop Cañón Internet | 3 horas |
| 4 | Evaluar las diferentes estrategias de calidad a través de los diferentes modelos de calidad para tener claridad sobre sus características y plan de implantación, a fin de satisfacer las expectativas de los clientes manteniendo un compromiso total | Se le proporcionara al alumno una serie de casos prácticos para implementar las estrategias necesarias que sean orientadas a satisfacer las expectativas de los clientes. | Relación de casos prácticos | 4 horas |
| 5 | Implementar el sistema de calidad total basado en un procedimiento de calidad que involucra a todos los empleados para la optimización de los recursos de manera objetiva. | Aplicar las técnicas, estrategias y procedimientos necesarios para proponer un sistema de calidad en una organización. | Laptop Cañón Internet bibliografía | 6 horas |



VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

1. Exposición del maestro y alumnos
 2. Practicas por equipo y exposición.
 3. Participación
 4. Presentación de caso práctico.
 5. Visita a empresas
- Vincular teoría y práctica por medio de ejercicios

UNIVERSIDAD AUTONOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
TIJUANA, B. C.

VIII. CRITERIOS DE EVALUACION

1. Dos exámenes escritos 20%
2. Presentación de proyecto sobre modelo estratégico de operaciones 40%
3. Resolución de casos prácticos 20%
4. Exposiciones 20%

IX. BIBLIOGRAFÍA

Básica

1. Méndez Morales, Jorge Alberto.
Modelo de cultura de calidad y excelencia (recurso electrónico)
Edit. UABC
México (2009)
2. Evans, James R.
Administración y control de la calidad.
Edit. Cengage Learning
México (2008)
3. Cantú, Guillermo
Desarrollo de una cultura de calidad
Edit. Mc. Graw Hill, 3ra edición
México (2007)
4. Lourdes Munch Galindo
Calidad y mejora Continua
Edt. Trillas 1ra. Edición
México (2005)
5. Gutiérrez Pulido, Humberto
Calidad total y productividad
Edit. Mc. Graw Hill
México (2005)
6. Cantú Delgado, Humberto
Calidad para la globalización
Edit. Mc. Graw Hill
México (2005)
7. Banks, Jerry
Control de calidad
Edit. Limusa -Noriega
México (2005)

Complementaria

8. Gygi, Craig
Six Sigma for dummies
Edit. Wiley Pub
8. Ruiz Canela López, José
La gestión por calidad total en la empresa moderna
Edit. Alfa Omega
México (2004) total
9. Cianfrani, Charles A.
Guía práctica de ISO 9001:2000 para servicios
Edit. Panorama
10. Gutiérrez Pulido, Humberto
Control estadístico de calidad y six sigma
Edit. Mc. Graw Hill
México (2004)
11. Susana López Rey
Implantación de un sistema de calidad
Editorial Ideas propias
(2004)

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE B.C.
R E C I B I D O
JAN 14 2011
DEPARTAMENTO DE FORMACION
PROFESIONAL Y VINCULACION
CAMPUS TIJUANA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE BAJA CALIFORNIA



FACULTAD DE CONTADURIA
Y ADMINISTRACION
TIJUANA, B.C