

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA 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
Facultad de Ciencias Administrativas y Sociales, Ensenada
Facultad de Ingeniería y Negocios, Tecate
Facultad de Ingeniería y Negocios, San Quintín
Escuela de Ingeniería y Negocios, Guadalupe Victoria

2. Programa(s) de estudio: Lic. en Administración de empresas 3. Vigencia del plan: 2009-2
(Técnico, Licenciatura (s))

4. Nombre de la Unidad de aprendizaje: Administración de la Calidad 5. Clave _12476

7. Ciclo Escolar: 2012-2

8. Etapa de formación a la que pertenece: Terminal



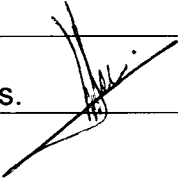
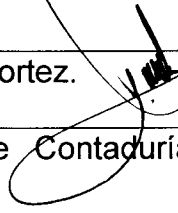
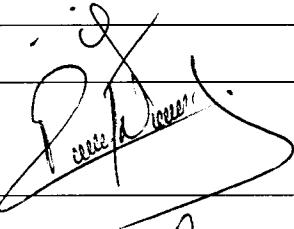
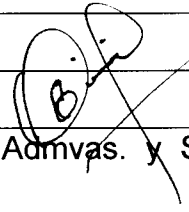
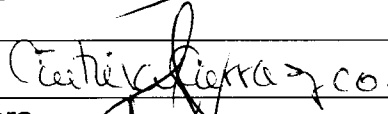

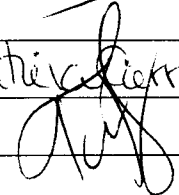
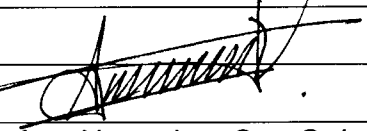
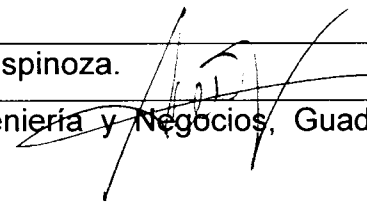
9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje Obligatoria X Optativa _____

10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje Ninguna

6. HC: 2 HL: _____ HT: 2 HPC: _____ HCL: _____ HE: _____ CR: 6

Firmas homologadas
 Fecha de elaboración: 25 de Enero del 2012.

Formuló:

M. R. H. Martha Elena Verdugo Saldívar. 	Vo. Bo. M.A. Ernesto Alonso Pérez Maldonado. 
M.A. Roberto Cañedo Prado.	Cargo: Subdirector Facultad de Ciencias Administrativas Mexicali.
M.A. María Marcela Solís Quinteros. 	Vo. Bo. M. A. José Raúl Robles Cortez. 
Lic. Jorge Salvador Berber Flores.	Cargo: Subdirector Facultad de Contaduría y Administración Tijuana.
M.A. Laura Lillian Estrada Terán. 	Vo. Bo. M.P. Eva Olivia Martínez Lucero. 
M.A. Rodolfo Novela Joya.	Cargo: Subdirectora Facultad de Ciencias Admvas. y Sociales Ensenada.
Dra. Cinthia Irene Carrasco Soto. 	Vo. Bo. Dra. Lourdes Evelyn Apodaca del Angel. 
M. A: Teresa de Jesús Plazola Rivera. 	Cargo: Subdirectora Facultad Ingeniería y Negocios, Tecate.
	Vo. Bo. M.C. Lizzette Velasco Aulcy. 
	Cargo: Subdirectora Facultad Ingeniería y Negocios, San Quintín.
	Vo. Bo. Dra. Ana María Vázquez Espinoza. 
	Cargo: Subdirectora Escuela Ingeniería y Negocios, Guadalupe Victoria.

II. PROPÓSITO GENERAL DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

El propósito de este curso es analizar las características de las organizaciones que requieren implementar un sistema de calidad, adecuando las filosofías de administración de la calidad y mejores prácticas 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.

III. COMPETENCIAS DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Crear una plataforma basada en la cultura organizacional analizando las características de las organizaciones para poder implementar sistemas de calidad que logren la competitividad de las mismas, manteniendo una actitud de servicio y trabajo en equipo.

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 un cuestionario diagnóstico para analizar las fuerzas y debilidades 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.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Analizar de manera crítica los diferentes enfoques de calidad, identificando los principios de cada uno y evaluando su repercusión en las organizaciones, para comprender la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente, con honestidad y responsabilidad.

Contenido

Duración: 10 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.
- 1.4. El enfoque japonés de la calidad según Ishikawa.
- 1.5. La calidad de acuerdo a los autores de México.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Analizar las diferencias culturales de los grupos sociales y países, comparando los enfoques del comportamiento organizacional, para proponer el cambio de cultura que se requiere en una organización, con responsabilidad y superación para una mejora continua.

Contenido

Duración: 14 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.
- 2.5 La calidad y la competitividad como estrategia corporativa.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Analizar los conceptos que se utilizan para dar valor al cliente, definiendo el enfoque sistemático que se requiere en cada organización al considerarlas como una cadena de valor, para determinar las estrategias o políticas de calidad que regulan la toma de decisiones operativa, con compromiso y respeto hacia las necesidades de los clientes.

Contenido

Duración: 14 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.
 - 3.5.1 El cliente e indicadores para medir la satisfacción del cliente.
 - 3.5.2 Kaizen y satisfacción al servicio del cliente.

V. DESARROLLO POR UNIDADES

Competencia

Analizar los diferentes enfoques de calidad que se aplican actualmente en las organizaciones, utilizando la metodología acorde al tipo de organización, proponiendo estrategias que mejoren los productos y servicios para los clientes o usuarios finales, con integridad en el seguimiento del programa de calidad.

Contenido

Duración: 14 horas

Unidad 4. Estrategias para implementar la calidad en la empresa

- 4.1 Kaisen (mejoramiento continuo).
- 4.2 Sistema de producción justo a tiempo.
- 4.3 Calidad en el servicio.
- 4.4 Sistema ISO-9000.
- 4.5 Modelo EFQM.
- 4.6 El modelo nacional de calidad y competitividad para empresas grandes y mipymes.
- 4.7 Six sigma.
 - 4.7.1 Lean Sigma.
- 4.8 Manufactura Esbelta o lean manufacturing.

VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS

No. de Práctica	Competencia(s)	Descripción	Material de Apoyo	Duración
1	<p>Analizar de manera crítica los diferentes enfoques de calidad, identificando los principios de cada uno y evaluando su repercusión en las organizaciones, para comprender la necesidad de ofrecer una mayor calidad del producto o servicio que se proporciona al cliente, con honestidad y responsabilidad.</p>	<p>El alumno llevará 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.</p>	<p>Se le proporcionará al alumno bibliografía de apoyo.</p>	4 horas
2	<p>Analizar las diferencias culturales de los grupos sociales y países, comparando los enfoques del comportamiento organizacional, para proponer el cambio de cultura que se requiere en una organización, con responsabilidad y superación para una mejora continua.</p>	<p>Investigar las características del estilo administrativo y la cultura de los empleados de dos sectores económicos del país: maquilador y automotriz, o construcción y financiero.</p>	<p>Utilización de herramientas informáticas.</p>	8 horas
3	<p>Analizar los conceptos que se utilizan para dar valor al cliente, definiendo el enfoque sistemático que se requiere en cada organización al considerarlas como una cadena de valor, para determinar las estrategias o políticas de calidad que regulan la toma de decisiones operativa, con compromiso y respeto hacia las necesidades de los clientes.</p>	<p>El alumno seleccionará una organización para analizar su cadena de valor e identificar aquellas actividades que le dan valor agregado</p>	<p>Power Point para su exposición en clase</p>	6 horas

4	<p>Analizar los diferentes enfoques de calidad que se aplican actualmente en las organizaciones, utilizando la metodología acorde al tipo de organización, proponiendo estrategias que mejoren los productos y servicios para los clientes o usuarios finales, con integridad en el seguimiento del programa de calidad.</p>	<p>Se le proporcionará al alumno una serie de casos para implementar las estrategias necesarias que sean orientadas a satisfacer las expectativas de los clientes. Describir a criterio, las necesidades y expectativas de los consumidores, de una empresa de productos o servicios, desarrollando su misión, visión valores corporativos, estrategia de competitividad, estrategias específicas, políticas y objetivos de valor al cliente para los procesos de su cadena de valor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de casos. • Utilización de herramientas informáticas. 	6 horas
5	<p>Desarrollar un modelo o sistema administrativo de negocios, basándose en principios de calidad total e interactuando con los subsistemas de planeación y dirección, para que las organizaciones sean más competitivas y logren su misión, con profesionalismo en búsqueda de la excelencia.</p>	<p>Realizar el procedimiento diagnóstico, determinar procesos a implantar, definir un protocolo de implantación del programa TQM, de acuerdo a las características culturales de la organización, así como definir la estructura organizacional que apoyará al programa de calidad.</p>	<p>Material visto en clase</p> <p>Revisar bibliografía de apoyo</p>	8 horas

VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

1. Lectura por anticipado de los temas, por parte de los alumnos, para iniciar la clase con preguntas sobre lo leído, con la posterior explicación por parte del maestro.
2. Elaborar prácticas y cuestionarios al finalizar cada unidad, con la posterior evaluación por parte del maestro.
3. Presentación de caso práctico.
4. Organización de dinámicas de clase por parte del maestro, que promuevan las habilidades de: integración, trabajo en equipo, creatividad, habilidad mental y toma de decisiones.

VIII CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Se establecerá como requisito obligatorio entregar la evidencia del desempeño.

1. Exámenes parciales 40%.
2. Presentación de proyecto sobre implantación de un sistema de calidad total en una organización 30%.
3. Metas de casos 20%.
4. Exposiciones 10%.

IX. BIBLIOGRAFÍA

Básica

Cantú, Guillermo
Desarrollo de una cultura de calidad
Edit. Mc. Graw Hill, 4ta. Edición
México (2011) ISBN 978-607-15-0572-9

Evans, James R.
Administración y control de la calidad.
7ma. Edición. Edit. Cengage Learning
México (2008) ISBN 978-970-686-836-7

Gutiérrez Pulido, Humberto
Calidad total y productividad
3ra. Edición Edit. Mc. Graw Hill
México (2010) ISBN 978-607-15-0315-2

Méndez Morales, Jorge Alberto.
Modelo de cultura de calidad y excelencia (recurso electrónico)
Edit. UABC
México (2009)

Complementaria

Banks, Jerry
Control de calidad
Edit. Limusa –Noriega
México (2005)

Cantú Delgado, Humberto
Calidad para la globalización
Edit. Mc. Graw Hill
México (2005)

Cianfrani, Charles A.
Guía práctica de ISO 9001:2000 para servicios
Edit. Panorama

Ruiz Canela López, José
La gestión por calidad total en la empresa moderna
Edit. Alfa Omega
México (2004) total

Gutiérrez Pulido, Humberto
Control estadístico de calidad y six sigma
Edit. Mc. Graw Hill
México (2004)

IX. BIBLIOGRAFÍA

Básica

Cantú, Guillermo
Desarrollo de una cultura de calidad
Edit. Mc. Graw Hill, 4ta. Edición
México (2011) ISBN 978-607-15-0572-9

Evans, James R.
Administración y control de la calidad.
7ma. Edición. Edit. Cengage Learning
México (2008) ISBN 978-970-686-836-7

Gutiérrez Pulido, Humberto
Calidad total y productividad
3ra. Edición Edit. Mc. Graw Hill
México (2010) ISBN 978-607-15-0315-2

Complementaria

Gutiérrez Pulido, Humberto
Control estadístico de calidad y six sigma
Edit. Mc. Graw Hill
México (2009) ISBN 978-701-069-12-7

Méndez Morales, Jorge Alberto.
Modelo de cultura de calidad y excelencia (recurso
electrónico)
Edit. UABC
México (2009)