

# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE BAJA CALIFORNIA

## COORDINACIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL

### PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE

#### I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

- 1. Unidad Académica:** Facultad de Ciencias Administrativas, Mexicali; Facultad de Contaduría y Administración, Tijuana
- 2. Programa Educativo:** Licenciado en Negocios Internacionales
- 3. Plan de Estudios:** 2022-2
- 4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje:** Administración de la Calidad y Certificación
- 5. Clave:** 41515
- 6. HC:** 02 **HT:** 02 **HL:** 00 **HPC:** 00 **HCL:** 00 **HE:** 02 **CR:** 06
- 7. Etapa de Formación a la que Pertenece:** Disciplinaria
- 8. Carácter de la Unidad de Aprendizaje:** Obligatoria
- 9. Requisitos para Cursar la Unidad de Aprendizaje:** Ninguna



#### Equipo de diseño de PUA

María Marcela Solís Quinteros  
Virginia Guadalupe López Torres  
Claudia Angélica Castro Olivas  
Zulema Córdova Ruíz

#### Vo.Bo. de subdirector(es) de Unidad(es) Académica(s)

Adelaida Figueroa Villanueva  
Esperanza Manrique Rojas

**Fecha:** 14 de abril de 2021

## **II. PROPÓSITO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE**

La unidad de aprendizaje de Administración de Calidad y Certificación tiene como propósito dotar al estudiante con los conocimientos y habilidades requeridas sobre calidad que le permitan aplicar las normas ISO 9000 en las distintas organizaciones a fin de que puedan acceder a la certificación y al mismo tiempo desarrollar una cultura de calidad soportada en procesos de mejora continua en el marco de un sistema de aseguramiento de la calidad con el objetivo de incrementar la productividad y competitividad de dicha organización. Esta unidad de aprendizaje opera en la etapa disciplinaria, es de carácter obligatoria y pertenece al área de conocimiento de Administración.

## **III. COMPETENCIA GENERAL DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE**

Desarrollar un sistema de aseguramiento de la calidad a partir de la norma ISO 9000, mediante el análisis de las características del ente económico para propiciar el incremento de la productividad y el desarrollo de su competitividad, con compromiso y responsabilidad social.

## **IV. EVIDENCIA(S) DE APRENDIZAJE**

Reporte técnico que aplique el sistema de calidad ISO 9000 en una organización, en el cual se desarrollen los instrumentos de diagnóstico que analicen el entorno interno y externo de la empresa, evalúe la situación operativa y administrativa de la misma; y seleccione los procedimientos y técnicas a implementar en uno de los puntos de la norma ISO 9000.

**V. DESARROLLO POR UNIDADES**  
**UNIDAD I. Desarrollo de una cultura de calidad**

**Competencia:**

Reconocer la importancia de la cultura de calidad, mediante el análisis de sus elementos, dimensiones y beneficios dentro de una organización; para establecer estrategias de posicionamiento en el mercado, con un enfoque objetivo y pragmático que prioriza la responsabilidad social.

**Contenido:**

**Duración:** 6 horas

- 1.1. Razones del cambio hacia una cultura de calidad.
- 1.2. Conceptos de cultura.
- 1.3. Cultura organizacional.
  - 1.3.1. Dimensiones de Hofstede: individualismo/colectivismo, distancia de poder, masculinidad/feminidad, evasión ante la incertidumbre y orientación a largo plazo.
- 1.4. Desarrollo de una cultura de la calidad
  - 1.4.1. Liderazgo para el cambio hacia una cultura de calidad

## UNIDAD II. Certificación de la calidad

**Competencia:**

Comprender el proceso y sistemas de certificación de la calidad, mediante la identificación de su alcance, tipos y normas que faciliten su obtención, con la finalidad de responder a las demandas del mercado con responsabilidad y enfoque global.

**Contenido:****Duración:** 6 horas

- 2.1. Certificación y calidad.
- 2.2. Procesos de certificación.
- 2.3. Sistemas de certificación.
  - 2.3.1. ISO 9000
  - 2.3.2. IATF16949
  - 2.3.3. ISO 22000 (HACCP)

## UNIDAD III. Modelos y normas de la calidad

**Competencia:**

Analizar los diferentes modelos y normas de calidad aplicables en las organizaciones, a través de la identificación de los factores y criterios para la mejora de procesos e inclusión de buenas prácticas en las empresas, con responsabilidad social y objetividad.

**Contenido:****Duración:** 7 horas

- 3.1. Modelos clásicos de la calidad
  - 3.1.1. Modelo EFQM
  - 3.1.2. Premio Malcolm Baldrige
  - 3.1.3. Premio Deming
  - 3.1.4. Premio Nacional de Calidad
- 3.2. Modelos contemporáneos de la calidad.
  - 3.2.1. Modelo de cuadro de mando (Balanced Scorecard)
- 3.3. Normas internacionales ISO, mejores prácticas.
  - 3.3.1. Aplicaciones de las normas internacionales en diferentes sectores

## UNIDAD IV. El sistema de calidad de las empresas

**Competencia:**

Analizar los sistemas de gestión de calidad de las áreas funcionales de la empresa, mediante la identificación de las características de los sistemas de calidad para comprender las implicaciones que tienen en la estructura organizacional, con objetividad y responsabilidad social.

**Contenido:****Duración:** 6 horas

- 4.1. Implicaciones de los sistemas de calidad en los niveles gerenciales.
- 4.2. Los sistemas de calidad en las áreas funcionales de la empresa.
- 4.3. Aplicaciones de los sistemas de calidad en áreas complementarias de una empresa.

## UNIDAD V. El aseguramiento de la calidad e implementación

### **Competencia:**

Especificar el proceso de desarrollo e implementación del aseguramiento de la calidad en las organizaciones, mediante la elaboración de la documentación requerida por la norma, para el logro de la mejora continua en los productos o servicios, con honestidad y responsabilidad.

### **Contenido:**

**Duración:** 7 horas

5.1. ¿Qué es el aseguramiento de la calidad?

5.1.1. Características y beneficios

5.1.2. Componentes del sistema de aseguramiento de la calidad

5.2. Sistemas y proceso para el aseguramiento de la calidad.

5.3. Implementación de los sistemas de calidad y su aseguramiento.

5.3.1. Proceso de desarrollo e implementación

## VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS DE TALLER

No.	Nombre de la Práctica	Procedimiento	Recursos de Apoyo	Duración
<b>UNIDAD I</b>				
1	Cultura de calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En equipo, seleccionan una empresa pequeña o mediana de su localidad, para realizar dos visitas como clientes-usuarios y observar el entorno y la operación.</li> <li>2. Diseñan una lista de verificación con base en el material teórico de cultura de calidad que les permita identificar y tipificar la cultura</li> <li>3. Cada miembro del equipo complementa la lista de verificación acorde a lo observado durante sus visitas</li> <li>4. Todos los miembros del equipo comentan lo observado y redactan un informe técnico que indique la existencia o no de una cultura de calidad y en su caso su tipificación.</li> <li>5. Entrega de reporte al docente</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de verificación</li> <li>• Lápiz</li> <li>• Computadora</li> <li>• Material de apoyo del docente</li> <li>• Procesador de texto</li> </ul>	6 horas
2	Hofstede	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El profesor entrega un estudio de caso a los estudiantes.</li> <li>2. Por equipo y con base en la información del estudio de caso, analizan la cultura de la calidad para cada una de las dimensiones de Hofstede.</li> <li>3. Elaboran un reporte técnico donde tipifiquen cada una de las dimensiones de Hofstede y</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de caso</li> <li>• Computadora</li> <li>• Procesador de texto</li> <li>• Internet</li> </ul>	4 horas



		plantean recomendaciones 4. Presentan en foro de discusión sus resultados.		
<b>UNIDAD II</b>				
3	ISO 9000	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El profesor proveerá un estudio de caso</li> <li>2. En equipo analizan la información de estudio de caso para determinar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La conveniencia de obtener una certificación bajo la norma ISO 9000</li> <li>• El sentido pragmático de la familia de normas ISO 9000, 9001, 9004 y 19011.</li> <li>• Las barreras de entrada al mundo de la certificación</li> </ul> </li> <li>3. Diseñan una propuesta para empresas medianas sobre la implementación de ISO 9000</li> <li>4. Desarrollan un diagrama de correlación, de la aplicación de las normas de la familia ISO 9000, con los diferentes tipos de organizaciones segmentadas por gran sector en la región.</li> <li>5. Entregan reporte técnico al docente.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estudio de caso proporcionado por el docente</li> <li>• Familia de normas</li> <li>• Computadora</li> <li>• Procesador de texto</li> </ul>	8 horas
<b>UNIDAD III</b>				

4	Modelo EFQM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En equipo, seleccionan una empresa pequeña o mediana de su localidad para tomarla como base del análisis.</li> <li>2. Desarrollan un análisis breve de la operación de la empresa.</li> <li>3. Tomando como base el modelo EFQM identificarán cada uno de los elementos y criterios que contempla este modelo en función de la empresa seleccionada.</li> <li>4. Entrega de análisis en formato ppt al docente.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Material de apoyo brindado por el docente</li> <li>• Internet</li> </ul>	6 horas
<b>UNIDAD IV</b>				
5	Análisis del sistema de gestión de calidad y sus implicaciones en la organización	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El docente proporcionará al estudiante un caso de estudio sobre las implicaciones organizativas al implantar un sistema de gestión de calidad.</li> <li>2. Analiza el caso de estudio y presenta un reporte acerca de la relación entre los sistemas de gestión de la calidad con los modelos organizativos de la empresa.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Caso de estudio</li> <li>• Procesador de texto</li> </ul>	2 horas
<b>UNIDAD V</b>				
6	Sistema de aseguramiento de la calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En equipo, seleccionan una empresa para conocer su sistema de aseguramiento de la calidad.</li> <li>2. Identifican cada uno de los componentes que forma parte del aseguramiento de calidad.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Procesador de texto</li> <li>• Internet</li> </ul>	2 horas

		3. Entregar reporte a docente		
7	Desarrollo e implementación del aseguramiento de la calidad	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El docente presenta información relacionada con el desarrollo e implementación del aseguramiento de la calidad</li> <li>2. En equipo y con base en el material de apoyo del docente, presentan la iconografía del proceso que se lleva a cabo en una organización.</li> <li>3. Exponen reporte en clase.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Computadora</li> <li>• Procesador de texto</li> <li>• Material de apoyo brindado por el docente</li> <li>• Internet</li> </ul>	4 horas

## VII. MÉTODO DE TRABAJO

**Encuadre:** El primer día de clase el docente debe establecer la forma de trabajo, criterios de evaluación, calidad de los trabajos académicos, derechos y obligaciones docente-alumno.

### **Estrategia de enseñanza (docente):**

- Técnica expositiva
- Instrucción guiada
- Análisis y estudios de caso
- Discusión grupal
- Presenta información sobre los conceptos básicos
- Retroalimentación individual y grupal
- Elabora y aplica evaluaciones

### **Estrategia de aprendizaje (alumno):**

- Investigación documental
- Resumen
- Síntesis
- Trabajo de campo
- Trabajo individual y colaborativo
- Elaboración de informes
- Exposiciones
- Participa activamente en clase
- Elabora y entrega actividades y prácticas en tiempo y forma

## VIII. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La evaluación será llevada a cabo de forma permanente durante el desarrollo de la unidad de aprendizaje de la siguiente manera:

### **Criterios de acreditación**

- Para tener derecho a examen ordinario y extraordinario, el estudiante debe cumplir con los porcentajes de asistencia que establece el Estatuto Escolar vigente.
- Calificación en escala del 0 al 100, con un mínimo aprobatorio de 60.

### **Criterios de evaluación**

- Evaluaciones parciales.....	20%
- Caso práctico (entrega de proyecto final).....	40%
- Entrega de actividades relacionadas con cada unidad de aprendizaje.....	40%
<b>Total.....</b>	<b>100%</b>

## IX. REFERENCIAS

Básicas	Complementarias
<p>Benzaquen de las Casas, J. (2019). <i>La dirección de la calidad y la administración</i> (1ª ed.). Cengage Learning. <a href="https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075267708">https://issuu.com/cengagelatam/docs/9786075267708</a></p> <p>Cantú, H. (2011). <i>Desarrollo de una cultura de calidad</i> (4ª ed.). McGraw Hill. [clásica].</p> <p>Doney, J. (2019). <i>Total Quality Management (TQM): Concepts, Implementation and applications</i>. Nova Science Publishers</p> <p>Evans, J. y William, L. (2020). <i>Administración y control de la calidad</i> (10ª ed.). Cengage Learning.</p> <p>Gutiérrez, H. (2014). <i>Calidad y Productividad</i> (4ª ed.). McGraw Hill. [clásica]</p> <p>Sartor, M. &amp; Orzes, G. (2019). <i>Quality management: Tools, methods and standards</i>. Emerald Publishing Limited.</p>	<p>Mauch, P. (2014). <i>Administración de la Calidad. Teoría y Aplicaciones</i>. (1ª ed.). Trillas. [clásica]</p>

## **X. PERFIL DEL DOCENTE**

El docente que imparta la unidad de aprendizaje Administración de la Calidad y Certificación debe contar con título de Licenciado en Negocios Internacionales, Ingeniería Industrial o área afín. Con experiencia mínima de dos años en la docencia y tres años de experiencia laboral, preferentemente en el área de producción, específicamente participando en la implementación de sistemas de calidad. Ser proactivo, analítico, que fomente el trabajo en equipo y la investigación.