

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

**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, San Quintín  
Facultad de Ingeniería y Negocios, Tecate  
Escuela de Ingeniería y Negocios, Cd. Guadalupe Victoria
2. Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)) Licenciado en Administración de Empresas 3. Vigencia del plan: 2009-2
4. Nombre de la Unidad de Aprendizaje Administración de la Calidad 5. Clave 12476
6. **HC:** 2      **HL:**      **HT:** 2      **HPC:**      **HCL:**      **HE:**      **CR:** 6
7. Ciclo Escolar: 2012-2      8. Etapa de formación a la que pertenece: Terminal
9. Carácter de la Unidad de Aprendizaje: Obligatoria       Optativa
10. Requisitos para cursar la Unidad de Aprendizaje: Ninguna

**I. DATOS DE IDENTIFICACIÓN (Continuación)**

Programa (s) de estudio: (Técnico, Licenciatura (s)) Licenciado en Administración de Empresas Vigencia del plan: 2009-2

Nombre de la Unidad de Aprendizaje: Administración de la Calidad Clave: 12476

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

**Firmas Homologadas**

Fecha de elaboración 28 Septiembre de 2011.

Formuló:

M.R.H. MARTHA ELENA VERDUGO SALDIVAR

M.A. ROBERTO CAÑEDO PRADO

Vo.. Bo.

Cargo: Subdirector Académico Mexicali

Vo.. Bo

. Cargo: Subdirector Académico Tijuana

Vo.. Bo.

Cargo: Subdirector Académico Ensenada

## **II. PROPÓSITO GENERAL DEL CURSO**

Este curso esta dirigido a los alumnos del área terminal de la carrera de Licenciado en administración de empresas y pretende que el estudiante analice las características de las organizaciones que requieren implementar un sistema de calidad, adecuando las filosofías de administración de la calidad, que se deben aplicar para lograr ser competitivo.

Para su realización este curso se ha dividido en cinco unidades de estudio, siendo la naturaleza del mismo teórico-práctico.

## **III. COMPETENCIA (S) DEL CURSO**

Crear una plataforma cultural adecuada al recurso humano y a la cultura organizacional de cada organización, analizando las características que requieren las personas de calidad, como son los valores morales, trabajo en equipo y actitud de servicio, para poder implementar sistemas de calidad que logren la competitividad de las organizaciones, con flexibilidad para adaptarse 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 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 los diferentes autores que dieron origen al enfoque de calidad total, identificando los principios de cada uno, evaluando su repercusión en las organizaciones, buscando cumplir con los planes estratégicos, con honestidad para reconocer la realidad de la entidad.

### Contenido

### Duración

#### UNIDAD I Origen del concepto actual de calidad

- 1.1 Enfoque de calidad, productividad y proceso competitivo de W.E. Deming.
- 1.2 La trilogía de la calidad según Juran.
- 1.3 La calidad no cuesta y el programa 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.

10 hrs.

## 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, implementando con éxito un proceso de calidad total, con responsabilidad y superación para una mejora continua.

### Contenido

### Duración

#### UNIDAD II Desarrollo de una cultura de calidad

2.1 Razones del cambio hacia una cultura de calidad.

14 hrs.

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 la organización.

2.4.2 Cultura de calidad personal.

2.4.3 Decálogo del desarrollo.

2.4.4 Las 5 S + 1

## 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

#### UNIDAD III Concepto de valor al cliente

14 hrs.

3.1 Cadena de valor.

3.2 Valor al cliente.

3.2.1 Identificación de los clientes.

3.2.2 Procesos 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

### UNIDAD IV Estrategias para implementar la calidad en la empresa

#### Competencia

Analizar las diferentes filosofías de calidad que se aplican actualmente en las organizaciones, aplicando la metodología de cada una según el tipo de organización y su problemática, para lograr estrategias que mejoren los productos y servicios para los clientes o usuarios finales, con integridad en el seguimiento del programa de calidad.

#### Contenido

#### Duración

### UNIDAD IV Estrategias para implementar la calidad en la empresa

#### 4.1 Kaisen (mejoramiento continuo)

4.1.1 Concepto, metodología y proceso de implementación.

#### 4.2 Sistema ISO-9000

4.2.1 Concepto, metodología y proceso de implementación.

#### 4.3 Sistema Six sigma

4.3.1 Concepto, metodología y proceso de implementación..

14 hrs.

## V. DESARROLLO POR UNIDADES

### Competencia

Desarrollar un modelo o sistema administrativo de negocios, basándose en principios de calidad total e interactuando con los subsistemas de planeación y dirección, permitiendo a las organizaciones ser más competitivas para el logro de su misión, con profesionalismo y en búsqueda de la excelencia.

### Contenido

### Duración

#### UNIDAD V Sistemas de gestión por calidad total

- 5.1 Visión sistemática de una organización.
- 5.2 La administración del cambio.
- 5.3 El diagnóstico operativo.
- 5.4 Selección de procedimientos y técnicas a implantar.
- 5.5 Preparación por tipo de trabajo.
- 5.6 Diseño del protocolo para la implantación y operación del programa TQM.
- 5.7 Responsabilidades del comité directivo de calidad y su coordinador.

12 hrs.



## VI. ESTRUCTURA DE LAS PRÁCTICAS

No. de Práctica	Competencia(s)	Descripción	Material de Apoyo	Duración
1	Identificar las similitudes y diferencias de los principales autores que dieron origen al nuevo concepto calidad total.	Elaborar un cuadro sinóptico indicando los diez principios similares que establecieron los primeros autores de la calidad total.	Pizarron.	2 horas.
2	Comparar la cultura de los empleados de sectores económicos diversos, identificando sus valores primordiales.	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.	Presentar en word.	2 horas.
3	Identificar las características del comportamiento de una persona de calidad, dentro de una organización.	Entrevistar en una empresa de servicios, a un empleado que la administración considere altamente colaborador.	Presentar en word.	2 horas.
4	Identificar la cadena de valor al cliente, en una organización privada.	Describir a criterio, las necesidades y expectativas de los consumidores, de una empresa de productos alimenticios, desarrollando sumisión, visión valores corporativos, estrategia de competitividad, estrategias específicas, políticas y objetivos de valor al cliente para los procesos de su cadena de valor.	Exponer con filminas o acetatos.	2 horas.
5	Diseñar un sistema administrativo para implementar la filosofía de calidad y su implantación en una organización.	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	Presentar en word y exponer en power point.	10 horas.

apoyará al programa de calidad.

## VII. METODOLOGÍA DE TRABAJO

### EXPERIENCIAS DE APRENDIZAJE

- 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) 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

- Aplicar dos exámenes parciales que retroalimenten la comprensión de la teoría tratada en clase, con un valor total del 40%
- Elaboración de la práctica final, consistente en la elaboración de un modelo organizacional para la implantación de un sistema de calidad, que integre la evidencia del desempeño, con un valor del 40%
- Entregar prácticas por cada unidad, para aplicar lo visto en clase, con un valor del 20%

Los alumnos que aprueben los dos exámenes parciales tendrán derecho a quedar exentos si su promedio es igual o mayor de ocho.

En caso de no quedar exento no se promediarán los exámenes parciales con el examen ordinario.

Se establecerá como requisito obligatorio entregar la evidencia del desempeño para los exámenes ordinario, extraordinario y regularización.

Todos los alumnos deberán cumplir con las asistencias establecidas en el reglamento: 80% para tener derecho a ordinario y 40% de asistencias para tener derecho al extraordinario y regularización.

## IX. BIBLIOGRAFÍA

### Básica

1. Calidad: modelo ISO 9001 versión 2000.  
Implantación, normalización, certificación, transición,  
auditoría y acreditación.  
Badia Jimenez, Albert.  
2da. Edición.
2. Desarrollo de una cultura de calidad.  
Cantú Delgado, Humberto.  
Editorial Mc Graw Hill.  
4ta. Edición 2011.  
ISBN 978-607-15-0572-9
3. Seis sigma: metodología y técnicas.  
Escalante Vázquez, Edgardo.  
1ra. Edición 2010.

### Complementaria

1. Administración y control de la calidad.  
James R. Evans, William Lindsay.  
Editorial Thomson.  
6ta. Edición 2010.

## **X. PERFIL DEL DOCENTE**

Licenciatura: Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniero Industrial o carrera afín.

Especialidad: Administración, Ingeniería, Calidad

Maestría: Administración, Administración Industrial, Recursos Humanos

Años de experiencia: dos años

Area de experiencia: Administración general, Producción, Recursos Humanos

## X. PERFIL DOCENTE

Se requiere Ing. Industrial o Lic. en Administración de Empresas, con Maestría en área afín, un mínimo de tres años de experiencia laboral, preferentemente en el área de Producción específicamente participando en la implementación de sistemas de calidad.

Debe ser INNOVADOR: Crear y trabajar con materiales educativos para desarrollar mejor los contenidos de la materia a impartir.

Debe ser FORMADOR: Guiar, orientar, aconsejar y enseñar valores con su ejemplo de vida, para transmitirla a sus alumnos y estos sepan responder de una manera asertiva a los problemas que se suscitan en la sociedad.

Debe ser INFORMADO: Manejar a la perfección los contenidos de su área y nivel, a la vez conocer las técnicas y estrategias para mejorar el aprendizaje en sus alumnos.

Debe ser ACTUALIZADO: Buscar constantemente adquirir más información de la ya conocida para estar al día en la preparación de sus clases, a la vez conoce las últimas técnicas e innovaciones pedagógicas que necesitan nuestros alumnos para el dúo enseñanza aprendizaje.

Debe ser PROACTIVO: Mostrar iniciativa en la ejecución de su clase, trabajo y de sus funciones como profesor. Ser independiente y autónomo.

Debe ser RESPETUOSO: Buen clima institucional, estableciendo relaciones con sus pares y la entidad educativa. Respetar ideas.

Debe ser ORGANIZADO: Realizar sus tareas docentes sincronizando tiempos y espacios que no afecten su desempeño laboral. Planificar su sesión de clase con tiempo.

Debe ser PARTICIPATIVO: Estar inmerso en las actividades, preguntar, dar ideas, opinar, sentirse parte del equipo de trabajo, identificarse con la institución, mejorar la imagen del colegio.

Debe ser RESPONSABLE: Reconocer el trabajo como acción que le ayuda en su desarrollo y realización personal. Poseer una formación básica para el trabajo, que le permita ser útil. Buscar siempre dar lo mejor de sí mismo, siendo eficiente y exigente consigo mismo, brindando servicios de calidad.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA  
DE BAJA CALIFORNIA



FACULTAD DE CONTADORÍA  
Y ADMINISTRACIÓN  
TIJUANA, B. C.