

**CARTA DESCRIPTIVA (FORMATO MODELO EDUCATIVO UACJ VISIÓN 2020)**

**I. Identificadores de la asignatura:**

**Instituto:** Instituto de Ciencias Sociales y Administración  
**Departamento:** Departamento de Ciencias Administrativas **Créditos:** 8  
**Materia:** CIA 1607 95 Administración de la Calidad  
**Nivel:** Intermedio  
**Tipo:** Curso  
**Horas:** 64 horas **Teoría:** 100%. **Práctica:** 0%  
Totales

**II. Ubicación:**

**Antecedentes:**

CIA1000 Principios Básicos de Administración  
CIA 1202 Administración de la Producción  
CIA1202 Administración de Compras, Materiales e Inventarios

**Consecuentes:** ECO1207 Formulación y Evaluación de Proyectos  
CIA1209 Seminario de Administración y Desarrollo de Empresas

### III. Antecedentes

**Conocimientos:**

Administración, Administración Estratégica, Administración de Sistemas y Administración de la Producción.

**Habilidades y destrezas:**

Realizar ejercicios que les ayuden a desarrollar habilidades para hacer análisis de la calidad en las operaciones de los negocios.

**Actitudes y Valores:**

Conocer y observar el reglamento de los deberes, faltas y sanciones de los integrantes de la comunidad universitaria tratar a los estudiantes sin discriminaciones ni arbitrariedades. Tener valores como honestidad, respeto, puntualidad, responsabilidad, etc.

### IV. Propósitos generales

El estudiante comprenderá el desarrollo y la transformación de los modelos y conceptos de calidad. Estará capacitado para optimizar el uso de los recursos bajo un enfoque de calidad total, teniendo en cuenta la economía, a la sociedad y las finanzas.

### V. Compromisos formativos e informativos

**Intelectual:**

El estudiante aplicará conocimientos adquiridos en cursos antecedentes y en el mismo curso en la resolución de problemas usando estrategias y herramientas con el propósito de mejorar continuamente los procesos de los productos y/o servicios.

**Social:**

Compromisos de Servicio, Orgullo por la Profesión y la Cultura Nacional, Fomento y Adaptación al Cambio.

**Profesional:**

Uso proficiente de paquetes computacionales, así como programas para el análisis de herramientas de la calidad que se utilizan para la toma de decisiones.

## VI. Condiciones de operación

**Espacio:** Aula tradicional

**Laboratorio:** N/A

**Población:** 20-40

**Mobiliario:** Mesas, sillas, terminales eléctricas.

**Máximo:** 40

**Material de uso frecuente:**

- A) Pizarrón
- B) Marcador y borrador
- C) Computadora portátil
- D) Cañón
- E) Retroproyector de acetatos.

**Condiciones especiales:** N/A

<b>Tema</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Actividades</b>
<p>Tema No. 1 Introducción al concepto de Calidad  6 sesiones (10 horas)</p>	<p>Sesión 1 y 2</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Introducción a al curso: Administración de Calidad Total.</li><li>• Perfiles de Calidad.</li><li>• Definiciones de la Calidad: Cinco enfoques de la calidad.</li><li>• Perspectivas sobre la calidad.</li></ul> <p>Sesión 3 y 4</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentación oral frente a grupo y foro de discusión de los enfoques de la calidad.</li></ul> <p>Sesión 5</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La calidad como marco de referencia para la administración.</li><li>• Principios, prácticas y técnicas de Calidad Total.</li></ul> <p>Sesión 6</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• La infraestructura de</li></ul>	<p>Lecturas del Tema 1</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. La evolución de la calidad en Xerox.</li><li>2. Dando vida a los principios de la calidad total.</li></ol> <p>Asignación 01: Una historia sobre dos restaurantes</p> <p>Participación activa durante cada clase.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Presentaciones orales frente a grupo (Sesión 3 y 4). Dos a Tres grupos por sesión. Grupos de cuatro a cinco participantes. Aplicar la creatividad en las discusiones.</li><li>• Foros de discusión sobre los enfoques de la calidad después de cada presentación.</li></ul>

	<p>Calidad Total.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad y la ventaja competitiva.</li> <li>• Los tres niveles de Calidad.</li> </ul>	
<p>Tema No. 2 Calidad Total en las organizaciones</p> <p>2 sesiones (8 horas)</p>	<p>Sesión 7 y 8</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crecimiento de la gestión de calidad moderna.</li> <li>• Calidad y pensamientos de sistemas</li> <li>• Calidad en la manufactura, y en los servicios</li> <li>• Calidad en el cuidado de la salud</li> <li>• Calidad en la educación</li> <li>• Calidad en las pequeñas empresas</li> <li>• Calidad en el sector público</li> </ul>	<p>Lecturas del material y láminas Power Point de las sesiones 7 y 8.</p> <p>Discusión por parte de los alumnos y maestro sobre el material de las sesiones 7 y 8.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros de discusión sobre la calidad en las organizaciones del sector público vs. Sector privado.</li> <li>• Presentación de conclusiones en equipos pequeños. Aplicar la creatividad en las conclusiones.</li> </ul> <p>Lectura del Caso: Toyota Motor Company</p> <p>Asignación 02: TecSmart Electronics Realizar el examen parcial I sobre temas 1 y 2 abordados previamente</p>
		Examen Parcial I
<p>Tema No.3 Filosofías y Marcos de Referencia</p> <p>4 sesiones (8 horas)</p>	<p>Sesión 9 y 10</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación oral frente a grupo sobre las filosofías de calidad en grupos pequeños.</li> <li>• La filosofía de Deming.</li> <li>• La filosofía de Juran</li> <li>• La filosofía de Crosby</li> <li>• Comparaciones de las filosofías de calidad</li> <li>• Otros filósofos de la calidad</li> </ul> <p>Sesión 11 y 12</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Premios y marcos de referencia de la administración de calidad.</li> <li>• La Norma ISO 9000:2000</li> <li>• Premio Nacional a la Calidad Malcolm Baldrige.</li> <li>• Premio Nacional de calidad en México.</li> <li>• Calidad Seis Sigma</li> </ul>	<p>Lecturas del material y láminas ppt de las sesiones 10 y 11.</p> <p>Presentación oral frente a grupo de las filosofías de calidad, y la Norma ISO 9000: 2000</p>

<p style="text-align: center;">Tema No. 4 Enfoque hacia los Clientes</p> <p>4 sesiones (8 horas)</p>	<p>Sesión 13 y 14</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La importancia de la satisfacción y lealtad del cliente</li> <li>• Creación de clientes satisfechos y leales: Dimensiones de la calidad en productos y servicios</li> <li>• Administración de las relaciones con los clientes</li> <li>• ¿Cómo medir la satisfacción del cliente?</li> </ul> <p>Sesión 15 y 16</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dificultades para medir la satisfacción y lealtad de los clientes.</li> <li>• Ejercicio práctico</li> </ul>	<p>Lecturas del material y láminas Power Point de las sesiones 10 y 11</p> <p>Mesa Redonda para discutir el Caso: The Missing Reservation Aplicar la creatividad en las discusiones.</p> <p>En grupos pequeños hacer una matriz Producto / Servicio con las dimensiones de la calidad para un producto y un servicio seleccionado por cada grupo pequeño. Comentar con el resto del grupo sus conclusiones.</p> <p>Asignación 03: Hacer una investigación sobre la medición de la satisfacción del cliente en empresas (5) de servicio locales, de cualquier tamaño. Uso de Tecnologías de Información (TICs) para la elaboración de la investigación, así como la aplicación de creatividad en el contenido de la investigación.</p>
<p style="text-align: center;">Tema No. 5 Mejoramiento de la Calidad</p> <p>4 sesiones (8 horas)</p>	<p>Sesión 17 y 18</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El modelo económico tradicional de calidad de conformancia vs el modelo moderno</li> <li>• Tipos de problemas de calidad</li> <li>• Diferentes Tipos de Procesos sistemáticos de solución de problemas de calidad</li> </ul> <p>Sesión 19 y 20</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación frente a grupo del uso de las herramientas de la calidad</li> <li>• Las siete herramientas básicas del control de calidad</li> <li>• Las siete herramientas nuevas</li> </ul>	<p>Lecturas del material y láminas Power Point de las sesiones 18 y 19</p> <p>Participación activa durante cada clase. Presentaciones orales frente a grupo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros de discusión sobre los modelos económicos de la calidad.</li> </ul> <p>Presentación oral frente a grupo del uso práctico de las herramientas básicas y nuevas para el control de la calidad en grupos pequeños (sesión 20 y 21). Uso de Tecnologías de Información (TICs).</p> <p>Realizar el examen parcial II sobre temas 3, 4 y 5 abordados previamente</p>
		<p>Examen Parcial II</p>

<p style="text-align: center;">Tema No. 6 El Liderazgo y la Calidad</p> <p>4 sesiones (8 horas)</p>	<p>Sesión 21 y 22</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teoría y Práctica del Liderazgo contemporáneo</li> <li>• Liderazgo para la Calidad</li> </ul> <p>Sesión 23 y 24</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Creación de un sistema de liderazgo para la calidad total</li> <li>• El liderazgo en calidad y la Planeación estratégica</li> </ul>	<p>Lecturas del material y láminas Power Point de las sesiones 21 y 22. Participación activa durante cada clase.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Foros de discusión sobre los diferentes tipos de liderazgo (sesión 23).</li> <li>• Estudio de casos.</li> </ul> <p>Uso de Tecnologías de Información (TICs) para la elaboración de la de los casos así como la aplicación de creatividad.</p> <p>Asignación 04: Investigar la contribución de los criterios de los Premios de Calidad (Malcolm Baldrige, Premio Nacional de Calidad) sobre el liderazgo de una organización.</p>
<p style="text-align: center;">Tema No. 7 Creación y Mantenimiento de organizaciones de calidad total</p> <p>7 sesiones (14 horas)</p>	<p>Sesión 25 y 26</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cultura organizacional y calidad total</li> <li>• Cambio de Cultura organizacional a través del trabajo en equipo para la calidad. La necesidad del trabajo en equipo</li> </ul> <p>Sesión 27 y 28</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de la organización de calidad</li> <li>• Administración del cambio</li> <li>• Barreras para crear una cultura de calidad total</li> </ul>	<p>Participación activa durante cada clase.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discusión del papel que juega el trabajo en equipo para la mejora de la calidad (sesión 16).</li> <li>• Estudio de casos.</li> </ul> <p>Realizar el examen parcial III sobre temas 6 y 7 abordados previamente</p>
		Examen parcial III
	<p>Sesiones 29, 30 y 31 Preparación para examen final.</p>	<p>Preparación para examen final.</p>

## VIII. Metodología y estrategias didácticas

### Metodología Institucional:

- a) Elaboración de ensayos e investigaciones (según el nivel) consultando fuentes bibliográficas, hemerográficas y en Internet.
- b) Elaboración de reportes de lectura de artículos en lengua inglesa, actuales y relevantes.

### Estrategias del Modelo UACJ Visión 2020 recomendadas para el curso:

- a) aproximación empírica a la realidad
- b) comunicación horizontal
- c) elección, decisión
- d) internalización
- e) investigación
- f) proceso de pensamiento lógico y crítico
- g) trabajo colaborativo
- h) creatividad
- i) uso de las TIC's (Tecnologías de Información)

## IX. Criterios de evaluación y acreditación

### a) Institucionales de acreditación:

Acreditación mínima de 80 % de las clases programadas.

Entrega oportuna de trabajos

Pago de derechos

Calificación ordinaria mínima de 7.0

Permite examen de título: Si

### b) Evaluación del curso:

Exámenes parciales	40%
Asignaciones	30%
Asistencia y Participación	30 %
Total	100%

## **X. Bibliografía**

### **Obligatoria:**

The Management and Control of Quality: James R. Evans & William M. Lindsey. SOUTH-WESTERN CENEAGE Learning. 8<sup>th</sup>. Edition, 2011.

### **Complementaria:**

Administración de la Calidad. Donna C.S. Summers. PEARSON Educación. 2006.

Creating Quality: Concepts, Systems, Strategies, and Tools. William J. Kolarik. McGraw-Hill. 1995.

TQM: Text with Cases. John S. Oakland. Butterworth Heinemann. Third edition. 2003.

Control estadístico de calidad y Seis Sigma: Humberto Gutiérrez Pulido y Román De la Vara Salazar. McGraw-Hill. 2004.

Cómo administrar con el método Deming. Mary Walton. Grupo Editorial NORMA. 1992.

TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN ACTION. Howard S. Gitlow & Shelly J. Gitlow. Prentice Hall.

Gestión de la Calidad y Diseño de Organizaciones: Teoría y estudio de casos. María D. Moreno-Luzón, Fernando J. Peris y Tomás González. Prentice Hall. 2001.

Calidad Total y Productividad: Humberto Gutiérrez Pulido. McGraw Hill. Segunda Edición. 2005.

## **XII. Perfil deseable del docente**

Ingeniero Industrial o Administrador de Empresas con Maestría en Administración de Empresas y además Maestría ó Especialidad en Educación y Certificación Docente. Amplia experiencia en la Industria y de Servicios.

## **XI. Institucionalización**

**Responsable del Departamento:** Mtra. Laura Anguiano

**Coordinador/a del Programa:** Dr. Ricardo Melgoza Ramos

**Fecha de elaboración:** 14 de Septiembre, 2012

**Elaboró:** Mtro. Luis Raúl Martínez Castillo

**Rediseñó:**