

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Unidad de Competencia				
Teorías y Aseguramiento de la Calidad				
Semestre	Fecha de elaboración			Área de formación
Quinto	DD	MM	AÑO	Específica general. Subárea Administración
	11	Abril	2016	
PERFIL DEL DOCENTE				
1. Estudios de licenciatura en administración, mercadotecnia, finanzas y posgrado en administración o finanzas.				
2. Doctorado en las áreas de administración, finanzas y mercadotecnia				
3. Experiencia laboral en las áreas de: administración y finanzas mínimo 3 años. Docente con especialidad en administración, mercadotecnia y finanzas				
4. Dominio del idioma inglés a nivel A2 del marco común europeo de referencia o su equivalente.				
5. Conocimientos y manejo de TIC				
HT	HP	THS	CR	ACADEMIA
2	2	64	6	Administración. Facultad de Contaduría y Administración C-I Administración. Facultad de Ciencias de la Administración, C-IV Administración. Escuelas de Ciencias Administrativas, C-VII Administración. Facultad de Ciencias Administrativas, C-VIII Cuerpo Colegiado. Escuela de Ciencias Administrativas Arriaga, C-IX Administración. Escuela de Ciencias Administrativas Istmo-Costa, C-IX Tonalá
Propósito general:				Presentación:
Al finalizar la unidad de competencia el estudiante tendrá la capacidad para aplica el sistema de aseguramiento de la calidad en organizaciones, tanto públicas como privadas.				Los escenarios modernos obligan día a día a las organizaciones a establecer ventajas competitivas que les permita responder a las exigencias de un entorno imprevisible, por lo que deben adoptar sistemas gerenciales con orientación a la calidad que favorezcan el logro de los objetivos. El aseguramiento de la calidad permitirá planear, organizar, dirigir y controlar la calidad no solo en un sistema de producción sino también en los servicios como una estrategia para competir. Esta unidad académica se relaciona con todas las unidades del plan de estudios.
Competencias				
Genéricas			Profesionales	
1. Contrae como suyo el compromiso con la calidad.			1. Modelar la organización a partir de sistemas de calidad de	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

2. Desarrolla el pensamiento crítico, creativo, sistémico y complejo en el cumplimiento de actividades.	vanguardia, considerando las teorías, paradigmas y tendencias que influyen en el desarrollo de la misma; aplicando herramientas administrativas en la toma de decisiones, tecnologías de información y comunicación, dentro del marco legal en el que se desarrollan local, nacional e internacionalmente las organizaciones públicas, privadas y sociales.
---	---

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Describe los principios, antecedentes y alcances de la noción de calidad y su aplicación a la administración.	Conocimientos: calidad, cultura y trabajo en equipo	Al terminar la unidad de subcompetencia el estudiante será competente para describir los conceptos básicos calidad, cultura y trabajo en equipo con capacidad de aprender por cuenta propia, pensamiento crítico y creatividad demostrando Iniciativa, compromiso, equilibrio, justicia, objetividad y respetuoso	1. Introducción a la calidad 1.1 Definiciones 1.2 Historia 1.3 Calidad total 1.4 Cultura de calidad 1.5 Trabajo en Equipo
	Habilidades: Capacidad de aprender por cuenta propia, pensamiento crítico y creatividad		
	Valores y actitudes profesionales: Iniciativa, compromiso, equilibrio, justicia, objetividad y respetuoso,		
Evidencias de desempeño			
Ensayo sobre la calidad total, mapa conceptual sobre la historia de la calidad			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Libro Apuntes Antologías Videos Lecturas selectas Diapositivas Casos práctico		Exposición del docente Trabajo de campo Trabajo escrito Discusión grupal Ensayo Mapa conceptual Investigación bibliográfica y por Internet.	

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Identifica los distintos modelos de calidad existentes y más	Conocimientos: Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, Masaki Imai, Feigenbaum, Shigeo Shingo y Taguchi -	Al terminar la unidad de subcompetencia el estudiante será competente para identificar	2. Modelos de calidad 2.1 Deming 2.2 Juran

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

reconocidos.	Mizuno	los modelos de calidad de Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, Masaki Imai, Feigenbaum, Shigeo Shingo y Taguchi – Mizuno con capacidad de análisis y autopercepción desarrollando Iniciativa, compromiso, equilibrio, justicia, objetividad y respetuoso,	2.3 Crosby 2.4 Ishikawa 2.5 Masaki Imai 2.6 Feigenbaum 2.7 Shigeo Shingo 2.8 Taguchi - Mizuno
	Habilidades: capacidad de análisis y autopercepción		
	Valores y actitudes profesionales: Iniciativa, compromiso, equilibrio, justicia, objetividad y respetuoso,		

Evidencias de desempeño

Integrar en un portafolio de evidencias ensayos, reporte de lectura e investigación sobre los modelos de calidad

Recursos didácticos

Libros
Apuntes
Antologías
Videos

Estrategias de aprendizaje

Exposición del docente
Trabajo de campo
Trabajo escrito
Discusión grupal
Ensayo
Elaborar un análisis grupal sobre los modelos de calidad

316

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Describe el ciclo administrativo de la calidad, la garantía de la calidad, los niveles de calidad, los principios, filosofía y características de los sistemas de calidad	Conocimiento: ciclo administrativo de la calidad, la garantía de la calidad, los niveles de calidad, los principios, filosofía y características de los sistemas de calidad	Al terminar la unidad de subcompetencia el estudiante será competente para describir el ciclo administrativo de la calidad, la garantía de la calidad, los niveles de calidad, los principios, filosofía y características de los sistemas de calidad con capacidad de aprender por cuenta propia, pensamiento crítico y creatividad demostrando	3. Administración de la calidad total 3.1. Ciclo administrativo de la calidad. 3.2. Organización para la calidad. 3.2.1. Administración de un programa de control estadístico de proceso. 3.2.2. Sistema de información. 3.3. Garantía de la calidad. 3.3.1. Identificación de cliente-
	Habilidades: Capacidad de aprender por cuenta propia, pensamiento crítico y creatividad		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

	Valores y actitudes profesionales: Iniciativa, compromiso, equilibrio, justicia, objetividad y respetuoso	Iniciativa, compromiso, equilibrio, justicia, objetividad y respetuoso	proveedor 3.4. Niveles de calidad. 3.5. Principios, filosofía, estructura y características de un sistema de calidad total. 3.6. Metodología para la implantación del sistema de calidad total
Evidencias de desempeño			
Ensayo sobre experiencias de empresas nacionales e internacionales en la implantación de un sistema de calidad total. Investigar las normas nacionales e internacionales de calidad, resolver caso práctico sobre la gestión de la calidad			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Libro Apuntes Antologías Videos Lecturas selectas Diapositivas Casos práctico		Exposición del docente Trabajo de campo Discusión grupal Ensayo Mapa conceptual Investigación bibliográfica y por Internet.	

317

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Identifica los elementos que conforman un sistema de gestión de la calidad en una institución o empresa certificada .	Conocimientos: Procedimiento, beneficios, etapas y espacios de la normalización, Normas Nacionales, Normas internacionales, Sistemas de Gestión de la Calidad, Auditoría de la calidad internas, externas y responsabilidad en la auditoría y Metrología y su clasificación	Al terminar la unidad de subcompetencia el estudiante será competente para aplicar los Procedimiento, beneficios, etapas y espacios de la normalización, Normas Nacionales, Normas internacionales, Sistemas de Gestión de la Calidad, Auditoría de la calidad internas, externas y responsabilidad en la auditoría y Metrología y su clasificación	4. Normalización y metrología 4.1 Procedimiento, beneficios, etapas y espacios de la normalización. 4.2 Normas Nacionales: Normas Oficiales Mexicanas y NMX. 4.3 Normas internacionales ISO 9000, 14000, 18 000 y 21 000 y Certificaciones 4.4 Sistemas de Gestión de la Calidad
	Habilidades: Asertividad, creatividad, pensamiento crítico, capacidad de análisis y autopercepción		

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

	Valores y actitudes profesionales: Iniciativa, voluntad, tenacidad, respeto, crítica constructiva, cultura de trabajo, compromiso con el desarrollo, atención al entorno y compromiso de actuar como agente de cambio	con asertividad, creatividad, pensamiento crítico, capacidad de análisis y autopercepción desarrollando Iniciativa, voluntad, tenacidad, respeto, crítica constructiva, cultura de trabajo, compromiso con el desarrollo, atención al entorno y compromiso de actuar como agente de cambio.	4.5 Auditoría de la calidad internas, externas y responsabilidad en la auditoría 4.6 Metrología y su clasificación
Evidencias de desempeño			
Investigar las normas nacionales e internacionales de calidad, resolver caso práctico sobre la gestión de la calidad			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Libros Presentaciones Antología Casos prácticos		Elaborar investigaciones documentales y de campo. Solucionar casos prácticos Exposición del docente	

318

Subcompetencia	Elementos de la subcompetencia	Subcompetencia integrada	Contenidos temáticos
Aplica el sistema de aseguramiento de la calidad en organizaciones públicas y privadas	Conocimientos: Control de Calidad, desarrollo de especificaciones ,aseguramiento de Calidad, manuales de calidad, Manuales de Aseguramiento de calidad ,buenas prácticas de manufactura, papel del Análisis de Riesgos y los Puntos Críticos de Control	Al terminar la unidad de subcompetencia el estudiante será competente para aplicar el Control de Calidad, desarrollo de especificaciones, aseguramiento de Calidad, manuales de calidad, Manuales de Aseguramiento de calidad ,buenas prácticas de manufactura, papel del Análisis de Riesgos y los Puntos Críticos	5. Sistema de aseguramiento de calidad 5.1. Introducción al Control de Calidad 5.2. Control de Calidad 5.3. Desarrollo de especificaciones 5.4. Aseguramiento de Calidad 5.5. Manuales de Calidad 5.6. Manuales de Aseguramiento de Calidad 5.7.

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

	Habilidades: Asertividad, creatividad, pensamiento crítico, capacidad de análisis y autopercepción	de Control con asertividad, creatividad, pensamiento crítico, capacidad de análisis y autopercepción desarrollando Iniciativa, voluntad, tenacidad, respeto, crítica constructiva, cultura de trabajo, compromiso con el desarrollo, atención al entorno y compromiso de actuar como agente de cambio.	Buenas Prácticas de Manufactura 5.8. Papel del Análisis de Riesgos y los Puntos Críticos de Control
	Valores y actitudes profesionales: Iniciativa, voluntad, tenacidad, respeto, crítica constructiva, cultura de trabajo, compromiso con el desarrollo, atención al entorno y compromiso de actuar como agente de cambio		
Evidencias de desempeño			
Generar un manual de aseguramiento de la calidad en organizaciones públicas y privadas			
Recursos didácticos		Estrategias de aprendizaje	
Libros Presentaciones Antología		Elaborar investigaciones documentales y de campo. Exposición del docente	
Estrategias de evaluación			Competencia que evidencia
Criterios	Instrumentos	%	
			%

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

Conocimientos	<p>Evaluación parcial de conocimientos (3)</p> <p>Caso práctico sobre la gestión de la calidad</p>	60	<p>Genérica</p> <p>Contrae como suyo el compromiso con la calidad. Desarrolla el pensamiento crítico, creativo, sistémico y complejo en el cumplimiento de actividades.</p> <p>Profesionales</p> <p>Modelar la organización a partir de sistemas de calidad de vanguardia, considerando las teorías, paradigmas y tendencias que influyen en el desarrollo de la misma; aplicando herramientas administrativas en la toma de decisiones, tecnologías de información y comunicación, dentro del marco legal en el que se desarrollan local, nacional e internacionalmente las organizaciones públicas, privadas y sociales.</p>	<p>30</p> <p>30</p> <p>40</p>
Habilidades	<p>Ensayo sobre la calidad total, mapa conceptual sobre la historia de la calidad</p> <p>Generar un manual de aseguramiento de la calidad en organizaciones públicas y privadas</p> <p>Ensayo sobre experiencias de empresas nacionales e internacionales en la implantación de un sistema de calidad total.</p>	20	<p>Genérica</p> <p>Contrae como suyo el compromiso con la calidad. Desarrolla el pensamiento crítico, creativo, sistémico y complejo en el cumplimiento de actividades.</p> <p>Profesionales</p> <p>Modelar la organización a partir de sistemas de calidad de vanguardia, considerando las teorías, paradigmas y tendencias que influyen en el desarrollo de la misma; aplicando herramientas administrativas en la toma de decisiones, tecnologías de información y comunicación, dentro del marco legal en el que se desarrollan local, nacional e internacionalmente las organizaciones</p>	<p>20</p> <p>20</p> <p>60</p>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

	Investigar las normas nacionales e internacionales de calidad,		públicas, privadas y sociales	
Actitudes y valores	Manejo de fuentes de información. Resultados de investigación. Coherencia de ideas. Redacción y ortografía. Trabajo en equipo.	20	<p>Genérica</p> <p>Contrae como suyo el compromiso con la calidad</p> <p>Desarrolla el pensamiento crítico, creativo, sistémico y complejo en el cumplimiento de actividades.</p> <p>Profesionales</p> <p>Modelar la organización a partir de sistemas de calidad de vanguardia, considerando las teorías, paradigmas y tendencias que influyen en el desarrollo de la misma; aplicando herramientas administrativas en la toma de decisiones, tecnologías de información y comunicación, dentro del marco legal en el que se desarrollan local, nacional e internacionalmente las organizaciones públicas, privadas y sociales</p>	<p>20</p> <p>20</p> <p>60</p>

321

Básicas:	Complementarias:
<p>Bibliográficas:</p> <p>Cantú Delgado Humberto (1998): Desarrollo de una Cultura de Calidad. McGraw Hill. México</p> <p>Guajardo Garza, Edmundo.(2008) Administración de la calidad total. Editorial Pax México 2008.</p> <p>James, Paul (1996): Gestión de la Calidad Total. Ed. Prentice Hall. México.</p> <p>Juran, J. M., Gryna, F. M. (1995) Análisis y Planeación de la Calidad. México: Mc Graw Hill.</p> <p>Miranda González Francisco Javier, Chamorro Mera Antonio, Rubio Lacoba Sergio (2007). Introducción a la Gestión a la Calidad. Editorial Delta</p> <p>Summers, C.S., Donna (2006): Administración de la Calidad. Ed. Pearson. México.</p>	<p>Bibliográficas:</p> <p>Atehortua Hurtado Federico Alonso , Bustamante Velez Ramón Elías, Valencia de los Rios Jorge Alberto (2008). Sistema de gestión integral. Una sola gestión, un solo equipo. Editorial Universidad de Antioquía</p>
Videos	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE CHIAPAS

LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN

<https://www.youtube.com/watch?v=WOqiltNqLC8>
<https://www.udemy.com/sistema-gestion-de-calidad>

Bases de Datos:
www.conricyt.mx
www.redalyc.org
www.springer.com
www.ebsco.com

