

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Administración de la Calidad
Clave de la asignatura:	LAD-1001
SATCA¹:	2-3-5
Carrera:	Licenciatura en Administración

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

Esta asignatura aporta al perfil del Licenciado en Administración, una perspectiva holística sobre los procesos del comportamiento humano en los diferentes niveles de una organización.

La administración de la calidad es una asignatura que está diseñada para contribuir con la formación integral de los estudiantes de la Licenciatura en Administración, ya que le proporciona las competencias que requiere en el análisis y manejo de herramientas estadísticas básicas y de mejora para la toma de decisiones, así como las tendencias y enfoques que son aplicados a las organizaciones para producir bienes y servicios.

Intención didáctica

La asignatura está conformada por la introducción a la calidad, en donde se ubican los conceptos básicos, las filosofías y sus principales tendencias, identificando los procesos en las organizaciones, además se establece la calidad en los servicios, ubicando desde el concepto de servicio, los servicios como sistema y los componentes de la calidad en éstos.

También se abordan las herramientas de control de calidad para la toma de decisiones, establecidas por Ishikawa como métodos estadísticos, los cuales son: histograma, diagrama de dispersión, estratificación, hoja de verificación, gráficos de control, diagrama causa-efecto y diagrama de Pareto. Se desarrollan las herramientas de mejora continua, a efecto de que el sistema de calidad logre la eficiencia, siendo: Just Time, Kanban, Poka Yoke, Kaizen, Metodología de las 9's y seis sigma y la gestión del sistema de calidad total, considerando la normalización a través de las normas ISO (9000, 9001, 14001 y OHSAS 18001), así como dar a conocer los distintivos a los que pueden acceder las organizaciones de servicios, las normas oficiales mexicanas y los premios a la calidad a los que pueden acceder las organizaciones.

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Evento
<p>Instituto Tecnológico de Toluca del 18 al 22 de enero de 2010.</p>	<p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de:</p> <p>Acapulco, Apizaco, Boca del Río, Campeche, Cd. Juárez, Cerro Azul, Chihuahua, Comitán, Durango, El Llano de Aguascalientes, Ensenada, Mérida, Minatitlán, La Laguna, La Paz, Nuevo Laredo, Los Mochis, Parral, San Luis Potosí, Tijuana, Valle de Morelia, Veracruz, Zacatecas, Zacatepec.</p>	<p>Reunión de Información y Validación del Diseño Curricular por Competencias Profesionales de las carreras de Administración y Contaduría del SNEST</p>
<p>Instituto Tecnológico de Veracruz del 16 al 20 de agosto de 2010.</p>	<p>Representantes de los Institutos Tecnológicos de:</p> <p>Acapulco, Agua Prieta, Aguascalientes, Bahía de Banderas, Boca del Río, Campeche, Cancún, Cd. Cuauhtémoc, Celaya, Cerro Azul, Chetumal, Chihuahua, Colima, Comitán, Costa Grande, Durango, El Llano, Ensenada, Jiquilpan, La Laguna, La Paz, Lázaro Cárdenas, Los Mochis, Matamoros, Mérida, Minatitlán, Pachuca, Parral, Puebla, Reynosa, Saltillo, San Luis Potosí, Tepic, Tijuana, Tizimín, Tlaxiaco, Tuxtepec, Valle de Morelia, Veracruz, Villahermosa, Zacatecas, Zacatepec, Zitácuaro, Superior de Coacalco, Superior de Ixtapaluca, Superior de Jerez, Superior de</p>	<p>Reunión Nacional de Consolidación del Programa en Competencias Profesionales de la carrera de Licenciatura en Administración.</p>

	Jilotepec, Superior de La Huerta, Superior de Los Ríos, Superior de Puerto Peñasco, Superior de Tequila, Superior de San Andrés Tuxtla y Superior de Zacatecas Occidente.	
Instituto Tecnológico de la Nuevo León del 10 al 13 de septiembre de 2012.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Cd. Cuauhtémoc, Chetumal, Chihuahua II, Durango, La Laguna, Los Ríos, Minatitlán, Oaxaca, Tijuana, Valle de Morelia, Veracruz, Villahermosa y Zitácuaro.	Reunión Nacional de Seguimiento Curricular de los Programas en Competencias Profesionales de las Carreras de Ingeniería Gestión Empresarial, Ingeniería en Administración, Contador Público y Licenciatura en Administración.
Instituto Tecnológico de Toluca, del 10 al 13 de febrero de 2014.	Representantes de los Institutos Tecnológicos de: Agua Prieta, Bahía de Banderas, Cd. Cuauhtémoc, Cerro Azul, Chetumal, Chihuahua, Parral, San Luis Potosí, Valle de Morelia.	Reunión de Seguimiento Curricular de los Programas Educativos de Ingenierías, Licenciaturas y Asignaturas Comunes del SNIT.

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> • Aplica los conocimientos, habilidades y actitudes requeridas en la administración de la calidad que permita mejorar la eficacia y eficiencia de la organización, tanto en sus procesos como en sus servicios, utilizando herramientas de control estadístico y de mejora continua para la toma de decisiones.

5. Competencias previas

- Aplica el manejo de técnicas y herramientas que le permitan administrar los sistemas de información de mercadotecnia para generar, mediante la investigación, la toma de decisiones en los diversos ámbitos de las organizaciones.
- Aplica la fase dinámica procedimental del proceso administrativo para la integración, dirección y control en las organizaciones destacando las habilidades gerenciales
- Conoce y diferencia los sistemas productivos
- Domina herramientas estadísticas
- Capacidad de análisis, síntesis y deducción
- Comprende la función y los principios de las etapas del proceso administrativo
- Trabaja de manera individual y en equipos de trabajo.
- Conoce y utiliza las tecnologías de la información

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1.	Introducción a la administración de la calidad	1.1 Conceptos básicos y evolución de la calidad 1.2 Filosofías de la calidad (orientales y occidentales.) 1.3 Principales tendencias y enfoques de la calidad. 1.4 La calidad en el ambiente de los negocios y su competitividad. 1.5 Identificación de procesos de calidad en las organizaciones
2.	Calidad en los servicios	2.1. Concepto de servicio 2.2. Los servicios como sistema 2.3. Componentes de la calidad en el sistema de servicio
3.	Principales herramientas de control de calidad para la toma de decisiones	3.1. Histograma 3.2. Diagrama de Dispersión 3.3. Estratificación 3.4. Hoja de verificación 3.5. Gráficos de control 3.6. Diagrama causa – efecto 3.7. Diagrama de Pareto
4.	Herramientas de mejora continua	4.1. Just time 4.2. Kanban 4.3. Poka Yoke 4.4. Kaizen 4.5. Metodología de las 9's 4.6. Six Sigma

5.	Sistemas de gestión de calidad, ambiental, salud y seguridad, otras.	<p>5.1. Normalización</p> <p>5.1.1. Norma ISO 9000:2008</p> <p>5.1.2. Norma ISO 9001:2008</p> <p>5.1.3. Norma ISO 14001:2012</p> <p>5.1.4. OHSAS 18001-2007</p> <p>5.2. Distintivos a las organizaciones de servicios</p> <p>5.2.1. H – Higiene, confianza y seguridad en el manejo de alimentos</p> <p>5.2.2. M - Implementación del programa de calidad Moderniza</p> <p>5.2.3. Green Globe – Implementación ambiental y sustentabilidad.</p> <p>5.3. Normas Oficiales Mexicanas</p> <p>5.4. Premios a la calidad</p>
6.	Satisfacción del cliente	<p>6.1. Identificación de los clientes: producto/servicio</p> <p>6.2. Clasificación basada en la importancia</p> <p>6.3. Clasificación basada en el uso</p> <p>6.4. La importancia de la satisfacción del cliente</p> <p>6.5. Administración de las relaciones con el cliente.</p> <p>6.6. Medición de la satisfacción del cliente.</p>

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. Introducción a la Administración de la Calidad	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Conoce los elementos teóricos, enfoques y procesos de la calidad, así como su impacto en la organización para su aplicación.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Comunicación oral y escrita. Capacidad de análisis y síntesis. Habilidades interpersonales. Compromiso ético. Toma de decisiones. Habilidades de investigación. Liderazgo.</p>	<p>Comparar los conceptos básicos de la calidad y la evolución que ha tenido la calidad, elaborando un mapa mental.</p> <p>Desarrollar en un panel las filosofías de la calidad, estableciendo la aportación principal de cada una de ellas.</p> <p>Contrastar las principales tendencias y enfoques de la calidad, mediante la elaboración de un ensayo.</p> <p>Argumentar con un caso práctico la importancia de la calidad en la organización e identificando sus procesos para la toma de decisiones.</p>

2. Calidad en los servicios	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Determina la importancia de la calidad en los servicios que se ofrecen a los clientes para satisfacer sus necesidades.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Comunicación oral y escrita. Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Toma de decisiones. Capacidad crítica y autocrítica. Trabajo en equipo. Habilidades interpersonales. Aplicar los conocimientos en la práctica. Habilidades de investigación</p>	<p>Investigar el concepto de servicio incluyendo las actividades económicas cuyo resultado no es un producto y representarlas mediante un mapa conceptual.</p> <p>A través de un caso práctico, establecer los servicios como sistema y los componentes de la calidad en éste.</p>
3. Principales herramientas de control de calidad para la toma de decisiones	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Aplica las herramientas estadísticas básicas para la toma de decisiones y verificar el cumplimiento de los indicadores establecidos por la organización.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Capacidad de análisis y síntesis. Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Solución de problemas. Toma de decisiones. Capacidad crítica y autocrítica. Trabajo en equipo. Apreciación de la diversidad y multiculturalidad. Aplica los conocimientos en la práctica. Habilidades de investigación. Trabaja en forma integral. Habilidades de gestión de información</p>	<p>Investigar las características y aplicación de las herramientas estadísticas básicas establecidas por Ishikawa y en equipos de trabajo con los estudiantes desarrollarlas para su mejor comprensión.</p> <p>Cada equipo desarrollará una herramienta con el apoyo de material audiovisual y ejercicios: Histograma, Diagrama de Dispersión, Estratificación, Hoja de verificación, Gráficos de control, Diagrama causa – efecto, Diagrama de Pareto</p>

4. Herramientas de mejora continua

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Aplica las herramientas de mejora continua en la elaboración de proyectos, a efecto de lograr la eficacia y eficiencia del sistema de calidad de la organización</p> <p>Genéricas:</p> <p>Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Solución de problemas. Toma de decisiones. Capacidad crítica y autocrítica. Trabajo en equipo. Capacidad de escucha activa y proactiva. Aplicar los conocimientos en la práctica. Habilidades de investigación. Trabajar en forma integral. Habilidades de gestión de información</p>	<p>Investigar las características y aplicación de las herramientas de mejora continua y a través de caso práctico en organizaciones de la zona de influencia desarrollarlas, como apoyo de la teoría a la práctica.</p> <p>Cada equipo desarrollará una herramienta con el apoyo del maestro y entregará el producto (documento y puesta en práctica) a la organización elegida para tal fin.</p>

5. Sistemas de gestión de calidad, ambiental, salud y seguridad, otras

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Conoce y maneja las normas de calidad vigentes, así como los criterios utilizados para la obtención de distintivos y certificación de productos y/o servicios por parte de la organización</p> <p>Identifica los clientes de la organización a efecto de establecer lineamientos y realizar mediciones para lograr su satisfacción.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Capacidad de análisis y síntesis. Comunicación oral y escrita. Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Solución de problemas. Toma de decisiones. Capacidad crítica y autocrítica. Trabajo en equipo. Habilidades interpersonales. Apreciación de la diversidad y multiculturalidad. Compromiso ético. Aplicar los conocimientos en la práctica.</p>	<p>Conocer las normas ISO y OHSAS, que están inmersas en el Sistema de Calidad, ambiental y de salud y seguridad en el trabajo, de una organización, su terminología y requisitos de cumplimiento, y en equipo realizar juegos creativos para su manejo. Ejemplo: Maratón de conocimientos.</p> <p>Identificar los tipos de distintivo a los que pueden acceder las organizaciones del sector servicios y realizar una práctica en una organización de la localidad.</p> <p>Analizar las diferentes clases de normas oficiales mexicanas existentes, elaborando informe documental.</p> <p>Investigar los requisitos para acceder a los premios a la calidad que son otorgados por otros</p>

Habilidades de investigación. Liderazgo. Trabajar en forma integral. Habilidades de gestión de información	países y en México, desarrollando un debate en el salón de clases.
6. Satisfacción del cliente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s):</p> <p>Identifica los clientes de la organización a efecto de establecer lineamientos y realizar mediciones para lograr su satisfacción.</p> <p>Genéricas:</p> <p>Capacidad de análisis y síntesis. Habilidad para buscar y analizar información proveniente de fuentes diversas. Solución de problemas. Toma de decisiones. Capacidad crítica y autocrítica. Trabajo en equipo. Habilidades interpersonales. Apreciación de la diversidad y multiculturalidad. Aplicar los conocimientos en la práctica. Habilidades de investigación. Liderazgo. Trabajar en forma integral. Habilidades de gestión de información</p>	<p>Identificar los diferentes clientes de una organización (producto/servicio) y ubicarlos mediante un cuadro sinóptico.</p> <p>Comparar la clasificación basada en la importancia y la basada en el uso de una organización pública y una privada, y exponerlo en clase utilizando material audiovisual (diapositivas)</p> <p>Investigar la importancia de la satisfacción del cliente de acuerdo a sus necesidades y expectativas y entregar un informe escrito.</p> <p>Reconocer la administración de las relaciones con el cliente de una organización, a través de un caso práctico</p> <p>Realizar una medición de la satisfacción del cliente de una organización de la localidad y exponerlo en clase (caso real)</p>

8. Práctica(s)

- Llevar a cabo un debate, con respecto a la implementación de la calidad en la organización (costo/beneficio) con base a la tendencia y enfoques.
- Elaboración de un diagnóstico de los servicios que proporciona una organización y cómo se establecen los componentes de la calidad en éste.
- Realizar una visita a una organización de la localidad, e identificar la utilización de las herramientas estadísticas básicas para la obtención de resultados para la toma de decisiones.
- Desarrollar en una organización la aplicación en un caso práctico (problema presentado) la aplicación de alguna herramienta de mejora continua para su solución.
- Mediante un juego de simulación, poner en práctica las normas ISO para su mejor comprensión y manejo
- Elaboración de ensayo identificando los clientes de una organización, su administración y la medición de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

10. Evaluación por competencias

Para verificar el avance en las competencias específicas y genéricas del estudiante se sugiere solicitar:

INSTRUMENTOS:

- Mapa mental
- Panel
- Ensayo
- Caso práctico
- Ejercicios
- Juegos creativos (maratón)
- Informe documental - escrito
- Debate
- Cuadro sinóptico
- Exposición (medios audiovisuales)
- Coevaluación

HERRAMIENTAS:

- Rúbrica
- Lista de cotejo
- Escala de estimación
- Observación sistémica
- Diario de clase
- Auto-evaluación

Todas las evidencias deberán integrarse en un PORTAFOLIO ELECTRÓNICO

11. Fuentes de información

1. Alvear S.C. (2008) *Calidad Total. Conceptos y herramientas básicas*. México: Limusa.
2. Anda G.C. (2004) *Administración y calidad*. México: Limusa
3. Bund B. E. (2006) *De fuera hacia dentro. Cómo construir una organización basada en el cliente para obtener resultados decisivos*. México: Mc Graw-Hill
4. Castañeda M. L. (2005) *La calidad la hacemos todos*. 9ª. Reimpresión. México: Ediciones Poder.
5. De Feo J. A./Barnard W. (2004) *Más allá de seis sigma. Estrategias para generar valor*. Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana
6. Deming E./Nicolau M.J. (2008) *Calidad, productividad y competitividad*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
7. Escalante E./Escalante V.E. (2006) *Análisis y mejoramiento de la calidad*. México: Limusa.
8. Evans J.R./Lindsay W.M. (2008) *Administración y Control de la Calidad*. 7ª. Ed. México: CENGAGE Learning
9. Guajardo G.E. (2003) *Administración de la Calidad Total*. 5ª. Reimpresión. México: Pax México.
10. Gutiérrez M. (2004) *Administrar para la calidad*. 2ª. Ed. México: Limusa.
11. Gryna, F. M./Chua R. C/Defeo J.A. (2007) *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad*. México: Mc Graw-Hill
12. Izar L. J./González O. J. (2004) *Las 7 herramientas básicas de la calidad*. México: Universitaria Potosina
13. Juran J.M./Gryna F.M./Bingham R.S. (2005) *Manual de Control de la Calidad*. España: Mc Graw-Hill Interamericana
14. Liker J./Meier D. (2007) *El talento Toyota*. Madrid: Mc Graw-Hill Interamericana
15. Muñoz M.A. (2008) *La gestión de la Calidad Total en la Administración Pública*. España: Díaz de Santos, S.A.
16. Olcese S. A./Rodríguez M.A./Alfaro J. (2008) *Manual de la empresa responsable y sostenible*. México: Mc Graw-Hill
17. Summers D. (2006) *Administración de la Calidad*. México: Pearson