

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

**I. Identificadores de la asignatura**

Instituto: ICSA	Modalidad: Presencial
Departamento: Ciencias Administrativas	Créditos: 8
	Examen
	Extraordinario: No
Materia: <b>Administración de la Calidad</b>	Ordinario: Si
Programa: Licenciatura en Administración de Empresas	Único: Si
Clave: <b>CIA160795</b>	Carácter: Obligatoria
Nivel: Intermedio	Tipo: Curso
Horas: 64 Totales	Teoría: 44 horas
	Práctica: 22 horas

**II. Ubicación**

**Antecedentes: Claves:**

Value and Supply Chain Management CIA 983414  
Requisito de un mínimo de 120 créditos

**Consecuentes: Claves:**

No aplica No aplica

**III. Antecedentes**

**Conocimientos:**

- Administración, Administración Estratégica, Administración de Sistemas y Administración de las Operaciones.

**Habilidades y destrezas:**

- Numéricas de razonamiento matemático.
- Habilidades para la investigación.
- Habilidades para el diseño gráfico.

**Actitudes y Valores:**

- Pensamiento crítico.
- Responsabilidad, honestidad académica, crítica y autocrítica.

#### IV. Propósitos Generales

El alumno 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, económica, social y financiero.

#### V. Compromisos Formativos

##### Conocimiento:

- Conocer y comprender los planteamientos teóricos y prácticos de las corrientes filosóficas de la calidad y el enfoque de una organización centrada en los clientes.

##### Habilidades:

- Aplicar las corrientes filosóficas de la calidad real y simultáneamente en la industria local, nacional e internacional. Motivar el ejercicio del pensamiento creativo permitiéndole que practique la innovación dentro de los marcos de referencia de la calidad actuales.

##### Actitudes y valores:

- Personales: Seguridad en sí mismo, Superación permanente (personal y profesional), Perspectiva de vida, Iniciativa Emprendedora, Crítica e Introspección, Aprendizaje Permanente.
- Sociales: Compromisos de Servicio, Orgullo por la Profesión y la Cultura Nacional, Fomento y Adaptación al Cambio.

##### Competencias Laborales:

- 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
			Mesas redondas, sillas y terminales eléctricas.
Población:	25 – 40 alumnos	Mobiliario:	Pizarrón, Cañón y computadora portátil.
		Material de uso frecuente:	
		Condiciones especiales:	N/A

VII. Contenidos y Tiempos Estimados			
TEMA	CONTENIDOS	ACTIVIDADES DEL ALUMNO	ACTIVIDADES DEL MAESTRO
<p><b>1</b></p> <p><b>INTRODUCCIÓN AL CONCEPTO DE CALIDAD</b></p> <p><b>(6 sesiones)</b> <b>Total 12 horas</b></p>	<p><b>Sesión 1 y 2: (4 horas)</b> -Introducción al curso: Administración de Calidad Total. -Perfiles de Calidad. -Definiciones de la Calidad: Cinco enfoques de la calidad. -Perspectivas sobre la calidad.</p> <p><b>Sesión 3 y 4: (4 horas)</b> -Presentación oral frente a grupo y foro de discusión de los enfoques de la calidad.</p> <p><b>Sesión 5: (2 horas)</b> -La calidad como marco de referencia para la administración. -Principios, prácticas y técnicas de Calidad Total.</p> <p><b>Sesión 6: (2 horas)</b> -La infraestructura de Calidad Total. -Calidad y la ventaja competitiva. -Los tres niveles de Calidad.</p>	<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> <p>-Presentaciones orales frente a grupo (Sesión 3 y 4). Dos a Tres grupos por sesión. Grupos de cuatro a cinco participantes.</p> <p>-Foros de discusión sobre los enfoques de la calidad después de cada presentación.</p>	<p><b>Actividades Pedagógicas</b> practicadas durante las sesiones: Orientaciones generales y presentación del curso. Mapa conceptual del curso. Actividades: -Promover las conversaciones privadas tanto como las grupales. -Requerir respuestas. -Utilizar tareas sencillas. -Solicitar contribuciones. -Resumir discusiones. -Escribir comentarios de enlace periódico. -Ser objetivo todo el tiempo. -Invitar visitantes expertos. -Presentar opiniones encontradas para fomentar la discusión. -Explicación del uso de la rúbrica.</p>
<p><b>2</b></p> <p><b>CALIDAD TOTAL EN LAS ORGANIZACIONES</b></p> <p><b>(3 sesiones)</b> <b>Total 6 horas</b></p>	<p><b>Sesión 7 y 8: (4 horas)</b> - Crecimiento de la gestión de calidad moderna. - Calidad y pensamientos de sistemas. - Calidad en la manufactura, y en los servicios. - Calidad en el cuidado de la salud. - Calidad en la educación. - Calidad en las pequeñas empresas. - Calidad en el sector público.</p>	<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> <p>- Foros de discusión sobre la calidad en las organizaciones del sector público vs. Sector privado.</p> <p>- Presentación de conclusiones en equipos pequeños.</p>	<p><b>Actividades Pedagógicas:</b> - Promover la participación sobre la lectura del material y láminas ppt. de las sesiones 7 y 8. - Resumir discusiones. - Solicitar contribuciones regulares sobre el tema 2. - Presentar opiniones encontradas. - Facilitar la interacción. - Utilizar apoyo didáctico (cañón)</p>

		<p>Lectura del Caso: Toyota Motor Company</p> <p>Asignación 02: TecSmart Electronics</p> <p><b>SESIÓN 9: (2 HORAS)</b> EXAMEN PARCIAL I – TEMAS I Y II</p>	<p>proyector, pizarrón, láminas ppt, videos, etc.).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conducir el foro de discusión.</li> </ul>
<p><b>3</b> <b>Filosofías y Marcos de Referencia</b></p> <p><b>(4 sesiones)</b> <b>Total 8 horas</b></p>	<p><b>Sesión 10 y 11: (4 horas)</b></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><b>Sesión 12 y 13: (4 horas)</b></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>Sesión 10: Mesa Redonda para discutir el Caso: The Missing Reservation</p> <p>Presentación oral frente a grupo de las filosofías de calidad, y la Norma ISO 9000: 2000</p>	<p><b>Actividades Pedagógicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover participación sobre la lectura del material y láminas ppt.</li> <li>- Resumir discusiones</li> <li>- Solicitar contribuciones regulares sobre el tema 3.</li> <li>- Ser objetivo todo el tiempo</li> <li>- Presentar material relevante.</li> <li>- Presentar opiniones encontradas.</li> <li>- Facilitar la interacción.</li> </ul>
<p><b>4</b> <b>ENFOQUE HACIA LOS CLIENTES</b></p> <p><b>(4 sesiones)</b> <b>Total 8 horas</b></p>	<p><b>Sesión 14 y 15: (4 horas)</b></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><b>Sesión 16 y 17: (4 horas)</b></p>	<p>Sesión 16. 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.</p>	<p><b>Actividades Pedagógicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover la participación en las mesas redondas y fomentar la discusión solicitando experiencias personales.</li> <li>- Resumir discusiones.</li> <li>- Solicitar contribuciones regulares sobre el tema 4</li> <li>- Ser objetivo todo el tiempo.</li> <li>- Presentar opiniones encontradas.</li> <li>- Facilitar la interacción.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultades para medir la satisfacción y lealtad de los clientes.</li> <li>- Ejercicio práctico.</li> </ul>		
<p style="text-align: center;"><b>5</b> <b>MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(5 sesiones)</b> <b>Total 10 horas</b></p>	<p><b>Sesión 18 y 19: (4 horas)</b></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><b>Sesión 20 y 21: (4 horas)</b></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 (sesión 18 y 19).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentaciones orales frente a grupo.</li> <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).</p> <p><b>SESIÓN 22: (2 HORAS)</b> EXAMEN PARCIAL II – TEMAS 3, 4 Y 5</p>	<p><b>Actividades Pedagógicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentar material relevante</li> <li>- Presentar opiniones encontradas.</li> <li>- Facilitar la interacción</li> <li>- Promover el aprendizaje de pares</li> <li>- Asesoría sobre las presentaciones orales frente a grupo.</li> <li>- Explicar la importancia y el uso de la Rúbrica.</li> <li>- Facilitar la interacción en los foros de discusión y los estudios de casos.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>6</b> <b>EL LIDERAZGO Y LA CALIDAD TOTAL</b></p> <p style="text-align: center;"><b>(4 sesiones)</b> <b>Total 8 horas</b></p>	<p><b>Sesión 23 y 24: (4 horas)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Teoría y Práctica del Liderazgo contemporáneo.</li> <li>- Liderazgo para la Calidad.</li> </ul> <p><b>Sesión 25 y 26: (4 horas)</b></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 23 y 24.</p> <p>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>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><b>Actividades Pedagógicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promover la participación sobre la lectura del material y láminas ppt de las sesiones 23 y 24.</li> <li>- Resumir discusiones.</li> <li>- Solicitar contribuciones regulares sobre este tema.</li> <li>- Facilitar la interacción en los foros de discusión y los estudios de casos.</li> <li>- Utilizar apoyo didáctico (cañón proyector, pizarrón, láminas ppt, videos, etc.)</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>7</b> <b>creación y</b></p>	<p><b>Sesión 27 y 28: (4 horas)</b></p>	<p>Participación activa durante cada clase.</p>	<p><b>Actividades Pedagógicas:</b></p>

<p><b>mantenimiento de organizaciones de calidad total</b></p> <p><b>(5 sesiones)</b> <b>Total 10 horas</b></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><b>- Sesión 29 y 30: (4 horas)</b></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>	<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><b>SESIÓN 31: (2 HORAS)</b> EXAMEN PARCIAL III – TEMAS 6 Y 7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar la interacción en los foros de discusión y los estudios de casos</li> <li>- Utilizar apoyo didáctico (cañón proyector, pizarrón, láminas ppt, videos, etc.)</li> </ul> <p>Preparación de guía de estudio para el examen parcial III.</p>
	<p><b>Sesión 32: (2 horas)</b> Preparación para examen final.</p>	<p>Preparación para examen final.</p>	<p>Preparación de guía de estudio para el examen final. Coaching final.</p>

## VIII. Metodología y Estrategias Didácticas

### Objetivo de cada sesión:

- Encuadrar el programa del seminario.
- Conceptualizar la terminología básica del campo de la administración de las operaciones.
- Contenido.
- Solicitar la experiencia educativa de los alumnos y demostrar los conceptos básicos en la enseñanza.

### Materiales:

- Material didáctico del seminario.
- Evaluación de diagnóstico.

### Actividades del Alumno:

- Formulación de conceptos básicos sobre la administración de operaciones, con base en experiencias y análisis grupal en un ambiente de respeto y apertura.
- Trabajo en equipo dentro y fuera de la clase.

### Actividades del Maestro:

- Presentación del programa general de la Administración de Operaciones e identificación de expectativas. Determinación de la forma de evaluación.
- Integración del grupo y los equipos de trabajo y el establecimiento de la metodología de trabajo. Facilitación y conducción de la participación, así como retroalimentación al grupo en general y a cada equipo de trabajo. Entrega y revisión del material mediante la técnica expositiva. Cierre de la sesión y establecimiento de la agenda para la siguiente sesión.

**Metodología Institucional:**

- Elaboración de ensayos, monografías e investigaciones (según el nivel) consultando fuentes bibliográficas, hemerográficas y en Internet.
- 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) Búsqueda, organización y recuperación de información.
- c) Comunicación horizontal.
- d) Descubrimiento.
- e) Ejecución-ejercitación.
- f) Elección y decisión.
- g) Evaluación y experimentación.
- h) Extrapolación y transferencia.
- i) Internalización.
- j) Investigación.
- k) Metas cognitivas.
- l) Planeación, previsión y anticipación.
- m) Problematización.
- n) Proceso de pensamiento lógico y crítico.
- o) Procesos de pensamiento creativo divergente y lateral.
- p) Procesamiento, apropiación-construcción.
- q) Significación generalización.
- r) Trabajo colaborativo.

**Institucional:**

Modelo constructivo- orientado al aprendizaje por descubrimiento; cognoscitivos; sociocultural y en colaboración.

**Estrategias:**

Integración del grupo y los equipos de trabajo y el establecimiento de la metodología de trabajo. Facilitación y conducción de la participación, así como retroalimentación al grupo en general y a cada equipo de trabajo.

**Actividades y Técnicas:**

Formulación de conceptos básicos sobre la administración de operaciones, con base en experiencias y análisis grupal en un ambiente de respeto y apertura. Trabajo en equipo dentro de la clase.

**Formas de Aprendizaje:**

Material didáctico del seminario. Evaluación de diagnóstico. Lecturas seleccionadas para cada tema; investigaciones y solución de casos.

**Aprendizaje:**

En cada sesión se utilizarán las estrategias, técnicas y actividades más adecuadas de las aquí enumeradas buscando que la forma de aprendizaje sea de acuerdo al modelo educativo institucional.



## IX. Criterios de evaluación y acreditación

### a) Institucionales de acreditación:

- Acreditación mínima de 80% de asistencia a las clases programadas.
- Entrega oportuna de trabajos.
- Pago de derechos.
- Calificación ordinaria mínima de 8.0 (Ocho puntos cero).

### b) Evaluación del curso:

Acreditación de los temas mediante los siguientes porcentajes:

- Exámenes parciales: 40% (Se aplicarán de acuerdo al calendario)
- Asignaciones: 30%
- Participación y Asistencia: 30%
- Total 100%

## X. Bibliografía

- 1) **The Management and Control of Quality:** James R. Evans & William M. Lindsey. SOUTH-WESTERN CENEAGE Learning. 8<sup>th</sup>. Edition, 2011.
- 2) **Administración de la Calidad.** Donna C.S. Summers. PEARSON Educación. 2006.
- 3) **Creating Quality:** Concepts, Systems, Strategies, and Tools. William J. Kolarik. McGraw-Hill. 1995.
- 4) **TQM: Text with Cases.** John S. Oakland. Butterworth Heinemann. Third edition. 2003.
- 5) **Control estadístico de calidad y Seis Sigma:** Humberto Gutiérrez Pulido y Román De la Vara Salazar. McGraw-Hill. 2004.
- 6) **Cómo administrar con el método Deming.** Mary Walton. Grupo Editorial NORMA. 1992.
- 7) **TOTAL QUALITY MANAGEMENT IN ACTION.** Howard S. Gitlow & Shelly J. Gitlow. Prentice Hall.
- 8) **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.
- 9) **Calidad Total y Productividad:** Humberto Gutiérrez Pulido. McGraw Hill. Segunda Edición. 2005.

## XI. Observaciones y Características Relevantes Del Curso

- Los esfuerzos de calidad están vivos y vigentes, quizás bajo estatutos diferentes en algunas organizaciones, y seguirán siendo parte importante de una búsqueda continua para mejorar el desempeño de cualquier tipo de organización, en cualquier parte del mundo. Este seminario de administración de la calidad total se enfoca principalmente en tres áreas fundamentales de la gestión de la calidad: los sistemas de calidad, el sistema de gestión de calidad y las técnicas y marcos de referencia para crear organizaciones competitivas.



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

- Académica: Ingeniero Industrial o Administrador de Empresas con Maestría en Administración de Empresas y además Maestría o Especialidad en Educación y Certificación Docente.
- Disciplinar: Área de operaciones.
- Profesional: Amplia experiencia en la Industria y de Servicios.

## **XIII. Institucionalización**

Responsable del Departamento: Mtra. Laura Estela Anguiano Herrera  
Coordinador/a del Programa: Dra. Josefa Melgar Bayardo  
Fecha de elaboración: 14 de septiembre, 2012  
Elaboró: Mtro. Luis Raúl Martínez Castillo  
Fecha de rediseño: octubre 2016  
Rediseño: Mtro. Ignacio Francisco. Romero Magaña