



Universidad Autónoma Chapingo
Subdirección de Planes y Programas de Estudio



Programa de asignatura

Administración de la Calidad

bajo el enfoque por competencias.

jueves, 04 de septiembre de 2014



I. Datos Generales de la Asignatura

Unidad Académica		Programa Educativo				Área Académica			Año - Semestre	
División de Ciencias Económico Administrativas (DICEA)		Licenciatura en Administración y Negocios(LAN) e Ingeniería en Economía Agrícola				Administración y Contabilidad			6° año- Segundo Semestre (LAN) 7° año- Segundo Semestre (INGEA)*	
Clave	Denominación de la Asignatura					Fecha de Elaboración	Fecha de Aprobación	Fecha de Revisión		
	Administración de la Calidad					Agosto, 2014				
Área de conocimiento		Administración y Contabilidad								
Responsable del Programa:										
Distribución de horas formativas										
Horas Semanales				Horas Semestrales				Créditos Totales		
Teoría	Práctica	Viaje de Estudios	Trabajo independiente	Teoría	Práctica	Totales				
3.0	1.5	0.0	2.25	48	24	72		6.75		
Nivel		Carácter		Tipo		Modalidad				
Medio Superior		()	Obligatoria	(X)	Teórico	()	Presencial		(X)	
Licenciatura		(X)	Optativa	(X)	Práctico	()	Mixto		()	
Posgrado		()	Electiva	()	Teórico-Práctico	(X)	En Línea		()	
Contextualización de la asignatura (módulo, disciplina, unidades de competencia):										

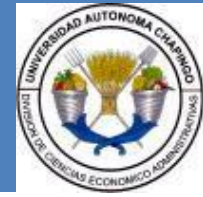


La comprensión del concepto de calidad es un nexo indisoluble de la administración de la misma ya que esto permite minimizar el margen de error a la par que ofrece un amplio margen de logro en cuanto a los resultados deseados; es decir, a partir de establecer y definir los objetivos claramente, las normas y el sistema.

Actualmente el entorno empresarial al que se enfrentan las personas es inestable y en cierto punto, caótico: la competencia por abarcar escenarios y clientes es afianzada en medida que se oferta y garantiza cierta calidad, motivo por el cual los estudiantes de la DICEA deberán ser formados con dicha visión y estándar de desempeño. Consecuentemente, la presente asignatura se ubica en el sexto año segundo semestre de la Licenciatura en Administración y Negocios (LAN) así como en el séptimo año segundo semestre de la Ingeniería en Economía Agrícola, pertenece al Área de conocimiento de Administración y Contabilidad y será abordada desde el aprendizaje basado en la solución de problemas, el aprendizaje por descubrimiento y el aprendizaje autogestivo.

Administración de la Calidad para la Licenciatura en Administración y Negocios, tiene relación horizontal con Planeación Estratégica, de manera vertical con Contabilidad, Contabilidad de Costos. Estadística y Probabilidad, Muestreo, Administración del Capital Humano, Evaluación de Procesos de Capacitación y Consultoría así como las asignaturas de la orientación de Agronegocios y Recursos Humanos, siendo estas: Análisis de sistemas agroindustriales, Proceso Exportador en los Agronegocios, Administración del Capital Humano II y Organización y Análisis del Trabajo para la Calidad. Para la Ingeniería en Economía Agrícola, tiene relación vertical con Contabilidad, Estadística y Probabilidad, Teoría del Muestreo,; así como la asignatura de la orientación de Fortalecimiento Empresarial, tal como: Administración y Desarrollo del Talento Humano.

*Es de carácter optativo para la Ingeniería en Economía Agrícola.



II. Propósito y Competencia (s) académica (s) de la asignatura

Propósito General

Gestionar el sistema calidad, mediante el análisis del control del mismo, para establecer estrategias administrativas que coadyuven al alcance de los estándares de satisfacción deseable en las organizaciones.

Competencias genéricas

- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica
- Capacidad para formular y gestionar proyectos
- Compromiso con la calidad

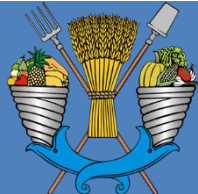
Competencias profesionales

- Evalúa el desempeño de la organización en relación con su contexto a través de la gestión de sistemas de control administrativo, con la finalidad de contribuir con su proceso de mejora continua, asumiendo una actitud proactiva y asertiva, con objetividad en los informes



III. Evidencias Generales de Desempeño

Productos o evidencias Generales	Estrategias y Criterios Generales de Evaluación del Desempeño
<p>PRODUCTO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Reportes de lectura• Problemas prototipo (proyecto integrador)• Análisis escritos• Lluvia de ideas• Técnicas de discusión• Organizadores gráficos visuales• Exposiciones• Investigación documental/campo reportada• Notas de clase• Análisis escrito de noticias económicas• Constancia de presentación de trabajos, visitas o participación en eventos científicos. <p>DESEMPEÑO:</p> <ul style="list-style-type: none">• Observaciones por parte del docente en la realización de las actividades• Autoapreciaciones respecto al propio desempeño	<p>ESTRATEGIAS:</p> <ul style="list-style-type: none">• Rubrica• Lista de cotejo• Participación• Análisis de caso• Aprendizaje Basado en la solución de Problemas• Reportes de las actividades realizadas <p>CRITERIOS:</p> <ul style="list-style-type: none">• FORMA: Estructura, coherencia, claridad, gramática, organización, los tiempos de entrega, seguimiento del formato establecido, creatividad, involucramiento y participación.• CONTENIDO (DE FONDO): calidad y organización de la información, establecimiento de los objetivos, los recursos utilizados, las propuestas de soluciones, el cronograma, la puntualidad, las destrezas sociales, las contribuciones, las fuentes de información utilizadas, la creatividad, las conclusiones, la correcta utilización de citas y referencias bibliográficas, la argumentación.



IV. Estructura Básica del programa

UNIDAD DE APRENDIZAJE No 1		INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD
Horas Teoría		9.0
Horas Práctica		3.0
Nombrar los principales atributos de la administración de la calidad a partir de revisar su evolución para aplicarlos adecuadamente en el contexto profesional		
Contenido de la Unidad de Aprendizaje		
Elementos de la Competencia		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes y valores
1.1 Definición de la calidad	Interpreta el concepto de calidad.	De manera crítica
1.2 Evolución de la calidad	Reconoce la evolución de la calidad.	A través de acciones responsables en el ámbito económico comercial
1.3 Calidad de productos y servicios: relación con el control de calidad	Relaciona el control de calidad de productos y servicios.	Aplica el conocimiento de manera honesta y conforme a las normas establecidas
1.4 El comprador, el productor y las nuevas demandas de calidad en el mercado	Determina nuevas demandas de calidad en el mercado.	Interactuando de manera ética con su entorno.
1.5 Factores que controlan la calidad	Determina los factores y tareas del control de calidad.	Con una visión emprendedora y respetuosa del contexto
1.6 Las tareas del control de calidad.	Analiza el sistema de calidad total.	



<p>1.7 Sistema de calidad total</p> <p>1.7.1 Principios básicos</p> <p>1.7.2 Características</p> <p>1.7.3 Funciones básicas y ventajas</p> <p>1.7.4 Áreas principales de medición del sistema de calidad total</p> <p>1.7.5 Asignación de responsabilidades</p> <p>1.7.6 Reconocimiento de un sistema de calidad total</p>		
Materiales y recursos a utilizar		
Didácticos	Tecnológicos, informáticos y de comunicación	
<p>Libros de texto, artículos, pintarrón, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.</p>	<p>Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.</p>	
Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje	
<p>Clases Magistrales Mediación en la realización de trabajos de investigación Análisis guiado de textos Organizadores gráficos visuales Lluvia de ideas</p>	<p>Toma de notas correspondiente a cada clase. Elaboración de organizadores gráficos visuales Trabajo colaborativo en equipo Participaciones Practica: exposición</p>	



Problema prototipo: introducción	Análisis de artículos o noticias y discusión
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	Criterios de Evaluación del Desempeño
Notas escritas Redacciones parciales de cada paso de la actividad Organizadores gráficos visuales escritos Reflexiones escritas	Entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral de la información así como involucramiento y participación.
Actividades Prácticas: Título de la Práctica: introducción al problema prototipo Propósito: Conceptualizar el problema planteado a partir de la estructuración colaborativa de la información por medio de los aportes del grupo Duración: 3.0	

UNIDAD DE APRENDIZAJE No 2		ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS PARA LA CALIDAD	
Horas Teoría		12.0	
Horas Práctica		4.5	
Propósitos específicos de la Unidad de Aprendizaje:			
Plantear los elementos básicos intervinientes en las estrategias administrativas a partir de los estándares de calidad para su correcto manejo en el ejercicio profesional			
Contenido de la Unidad de Aprendizaje			
Elementos de la Competencia			
Conocimientos		Habilidades	Actitudes y valores
2.1 Requisitos para la organización de		Identifica los requisitos para la	De manera crítica



<p>la calidad</p> <p>2.2 Responsabilidad de la gerencia general</p> <p>2.3 Estructuración de los componentes del control de calidad</p> <p>2.4 Responsabilidad total en la calidad</p> <p>2.5 Capacitación para el control de calidad</p> <p>2.6 Círculo de Deming para procesos</p> <p>2.7 Modelos de calidad</p> <p>2.7.1 Juran</p> <p>2.7.2 Garvin</p> <p>2.7.3 Crosby</p> <p>2.7.4 Ishikawa</p> <p>2.7.5 Feigenbaum</p> <p>2.7.6 Taguchi</p> <p>2.7.7 Masaki Imai</p> <p>2.7.8 T. Ohno.</p>	<p>organización de la calidad.</p> <p>Analiza la responsabilidad de la gerencia general sobre la calidad.</p> <p>Determina la estructura de los componentes de control de calidad.</p> <p>Distingue la responsabilidad total en la calidad.</p> <p>Diseña la capacitación para el control de calidad.</p> <p>Analiza el círculo Deming para los procesos.</p> <p>Determina los modelos de calidad y sus filosofías.</p>	<p>A través de acciones responsables en el ámbito económico comercial</p> <p>Aplica el conocimiento de manera honesta</p> <p>Conduciéndose conforme a las normas establecidas</p> <p>Interactuando de manera ética con su entorno.</p> <p>Con una visión emprendedora y respetuosa del contexto</p> <p>Respetando el contexto, usos y costumbres</p>
---	---	--



Materiales y recursos a utilizar	
Didácticos	Tecnológicos, informáticos y de comunicación
Libros de texto, artículos, pintarrón, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.
Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
Clases Magistrales Mediación en la realización del problema prototipo Análisis guiado de textos Organizadores gráficos visuales Lluvia de ideas	Toma de notas correspondiente a cada clase. Elaboración de organizadores gráficos visuales Lluvia de ideas Trabajo colaborativo en equipo Participaciones Análisis de noticia o artículo y discusión
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	Criterios de Evaluación del Desempeño
Notas escritas Redacciones parciales de cada paso de la actividad Organizadores gráficos visuales escritos Reflexiones escritas	Entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral de la información así como involucramiento y participación.
Actividades Prácticas: Título de la Práctica: Desarrollando el problema prototipo Propósito: Identificar que ideas y posibles soluciones hay a partir de identificar los puntos clave del problema para intervenir en el mismo Duración: 4.5	

UNIDAD DE APRENDIZAJE
No 3

GESTIÓN DE CALIDAD



Horas Teoría	6.0
Horas Práctica	4.5

Propósitos específicos de la Unidad de Aprendizaje:

Explicar los conceptos básicos de la gestión de la calidad para llevarlos a la práctica correctamente a partir de sus principales reglas de operación

Contenido de la Unidad de Aprendizaje

Elementos de la Competencia

Conocimientos	Habilidades	Actitudes y valores
3.1 Principios fundamentales de la gestión de calidad	Analiza los principios de la gestión de la calidad.	Desde un marco respetuoso del contexto
3.2 Función de la calidad como objeto de la dirección	Determina la función de la calidad como objeto de la dirección; así como su aseguramiento normativo.	Participando en el análisis y compartiendo sus ideas de manera respetuosa.
3.3 Aseguramiento normativo		
3.4 Enfoque para gestionar la calidad.	Distingue el enfoque gestionar la calidad.	Apegándose a la norma y respetándola
3.5 Procesos de gestión de la calidad	Examina procesos de gestión de la calidad.	Para adoptar una posición leal y ética

Materiales y recursos a utilizar

Didácticos	Tecnológicos, informáticos y de comunicación
Libros de texto, artículos, pintarrón, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.



Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
Clases Magistrales Mediación en la realización del problema prototipo Análisis guiado de textos Organizadores gráficos visuales Lluvia de ideas	Toma de notas correspondiente a cada clase. Elaboración de organizadores gráficos visuales Lluvia de ideas Trabajo colaborativo en equipo Participaciones Análisis de artículo o noticia y discusión Exposición Reporte de lectura
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	Criterios de Evaluación del Desempeño
Notas escritas Redacciones parciales de cada paso de la actividad Organizadores gráficos visuales escritos Reflexiones escritas Observaciones escritas sobre el trabajo final y exposición	Entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral de la información así como involucramiento y participación.
Actividades Prácticas: Título de la Práctica: Mejorando el problema prototipo Propósito: Recopilar información para evaluar los conocimientos y nutrir el trabajo así como las habilidades previas a partir de reelaborar las ideas desarrolladas Duración: 4.5	



Horas Teoría	12.0
Horas Práctica	4.5

Propósitos específicos de la Unidad de Aprendizaje:

Explicar las técnicas estadísticas para el control de calidad a través de sus elementos, sus características y nociones teóricas.

Contenido de la Unidad de Aprendizaje

Elementos de la Competencia

Conocimientos	Habilidades	Actitudes y valores
4.1 Descripción de una muestra: 4.1.1 Distribución de frecuencias 4.1.2 Métodos gráficos 4.1.3 Medidas descriptivas 4.1.4 Transformaciones lineales 4.2 Descripción conjunta de varias variables 4.2.1 Distribuciones de frecuencias bivariantes 4.2.2 Representación gráfica 4.2.3 Medidas de dependencia lineal 4.2.4 Recta de regresión	Identifica los diagramas de flujo y de proceso. Analiza las siete herramientas del círculo de calidad.	De manera correcta según las normas, contexto y tipo de indicador Valora la importancia de las tendencias y su impacto en el contexto



<p>4.3 Espacio muestra y sucesos</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.3.1 Álgebra de sucesos 4.3.2 Frecuencias 4.3.3 Probabilidad <p>4.4 Variables aleatorias</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.4.1 Función de distribución 4.4.2 Función de densidad 4.4.3 Modelos de probabilidad <p>4.5 Estimación</p> <ul style="list-style-type: none"> 4.5.1 Estimación puntual 4.5.2 Propiedad de los estimadores 4.5.3 Métodos de cálculo de los estimadores 4.5.4 Estimadores por intervalos de confianza 4.5.5 Precisión y tamaño de la muestra 		
Materiales y recursos a utilizar		
Didácticos	Tecnológicos, informáticos y de comunicación	
Libros de texto, artículos, pintarrón, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa	



necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	de asignatura así como la dinámica de grupo.
Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
Clases Magistrales Mediación en la realización de problema piloto Análisis guiado de textos Organizadores gráficos visuales	Toma de notas correspondiente a cada clase. Elaboración de organizadores gráficos visuales Trabajo colaborativo en equipo Participaciones Exposición Análisis de noticia o artículo y discusión
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	Criterios de Evaluación del Desempeño
Notas escritas Redacciones parciales de cada paso de la actividad Organizadores gráficos visuales escritos Reflexiones escritas	Entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral de la información así como involucramiento y participación.

UNIDAD DE APRENDIZAJE No 5		APLICACIONES DEL CONTROL DE CALIDAD EN LA COMPAÑÍA
Horas Teoría		9.0
Horas Práctica		3.0
Propósitos específicos de la Unidad de Aprendizaje:		
Explicar las aplicaciones del control de calidad en la compañía para proponer acciones acordes por medio de la reflexión y buenas prácticas.		
Contenido de la Unidad de Aprendizaje		



Elementos de la Competencia		
Conocimientos	Habilidades	Actitudes y valores
5.1 Costos del sistema de calidad	Determina los costos del sistema de calidad.	Buscando el máximo beneficio de la organización
5.2 Control de nuevos diseños	Analiza el control de calidad de nuevos diseños, materiales adquiridos y productos.	
5.3 Control de materiales adquiridos		Constata estudios de procesos especiales donde se incurre en el control de calidad.
5.4 Control de producto	Examina las auditorias del sistema de calidad.	
5.5 Estudios de procesos especiales		Determina la certificación de la calidad e inocuidad de alimentos.
5.6 Auditorias del sistema de calidad para el mejoramiento continuo	Apegándose a las normas y estándares vigentes	
5.7 Certificación de la calidad		
5.7.1 Modelo de aseguramiento de calidad ISO-9000:2000		
5.7.2 Inocuidad de alimentos		
Materiales y recursos a utilizar		
Didácticos		Tecnológicos, informáticos y de comunicación



Libros de texto, artículos, pintarrón, marcadores, borrador, libreta de notas, bolígrafos y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.	Laptop, cañón, videos, documentales, red Internet y algunos otros según las necesidades del propio programa de asignatura así como la dinámica de grupo.
Estrategias de enseñanza	Actividades de aprendizaje
Clases Magistrales Mediación en la realización del problema prototipo Análisis guiado de textos Organizadores gráficos visuales	Toma de notas correspondiente a cada clase. Elaboración de organizadores gráficos visuales Trabajo colaborativo en equipo Participaciones Exposición Análisis de noticias o artículo y discusión
Evidencias de Desempeño	
Productos o evidencias de desempeño	Criterios de Evaluación del Desempeño
Notas escritas Redacciones parciales de cada paso de la actividad Organizadores gráficos visuales escritos Reflexiones escritas	Entrega de trabajos en tiempo, gramática, estructura de la información y dominio del tema, creatividad, claridad, argumentación lógica, presentación oral de la información así como involucramiento y participación.
Actividades Prácticas: Título de la Práctica: Cierre del problema prototipo Propósito: Exponer la solución encontrada al problema presentado a partir de la construcción colaborativa de la infografía por medio de los aportes del grupo Duración: 3.0	



V. Evaluación y Acreditación.

Elaboración y/o presentación de:	Periodo o fechas	Unidades de aprendizaje y temas que abarca	Ponderación (%)
Reportes de lectura Análisis escritos noticia/artículo Lluvia de ideas Organizadores gráficos visuales Notas de clase	Acordados en el encuadre por el profesor y los estudiantes	Son actividades que se desarrollaran durante las cinco unidades	15
Técnicas de discusión Participaciones			20
Exposiciones			25
Investigación documental/campo reportada: problema prototipo			40
Constancia de presentación de trabajos, visitas o participación en eventos científicos.			Serán ponderadas de manera adicional a la calificación semestral con 05 décimas y se podrán presentar como máximo 2 en calidad de asistente o una con valor de 1.0 puntos en caso de ser ponente cuando guarden relación directa con los contenidos de la asignatura demostrándose a través de una redacción de una cuartilla que contenga una descripción puntual de lo aprendido, el programa del evento y la constancia o diploma que lo certifica.
TOTAL			100



VI. Bibliografía y Recursos Informáticos.

Bibliografía Básica

- Aldana, V.L. (2011). *Administración por calidad*. Colombia: Alfaomega Colombiana.
- Bellon, A.L. (2001). *Calidad total*. México: Panorama.
- Benavides, V.C.A., y Quintana, G.C. (2003). *Gestión del conocimiento y calidad total*. España: Díaz de Santos.
- Cuatracasas, A.L. (2005). *Gestión integral de la calidad*. España: Planea de Agostini.
- Cuatracasas, A.L. (2012). *Gestión de la calidad*. España: Díaz de Santos.
- Ferrando, S., y Granero. C.J. (2005). *Calidad total: modelo EFQM de excelencia*. España: Fundación confemetal.
- Nava, C.V.M. (2005). *¿Qué es calidad?: conceptos, gurús y modelos fundamentales*. México. Limusa.
- Verdoy, P.J. (2006). *Manual de control estadístico de calidad: teoría y aplicaciones*. España: Book Print Digital.