

## 1.- DATOS DE LA ASIGNATURA

Nombre de la asignatura: <b>Administración de la calidad</b>
Carrera: <b>Licenciatura en Administración</b>
Clave de la asignatura: <b>ADT-0401</b>
Horas teoría-horas práctica-créditos <b>2-3-7</b>

## 2.- HISTORIA DEL PROGRAMA

<b>Lugar y fecha de elaboración o revisión</b>	<b>Participantes</b>	<b>Observaciones (cambios y justificación)</b>
Instituto Tecnológico de Apizaco, del 29 de septiembre al 03 de octubre de 2003.	Representante de las academias de Administración de los Institutos Tecnológicos.	Reunión Nacional de Evaluación Curricular de la Carrera de la carrera de Licenciatura en Administración
Instituto Tecnológico de Veracruz de noviembre 2003 a febrero de 2004	Academia de ciencias económico-administrativas	Análisis y enriquecimiento de las propuestas de los programas diseñados en la reunión nacional de evaluación
Instituto Tecnológico de Nogales, del 29 de marzo al 02 de abril de 2004	Comité de Consolidación de la carrera de Licenciatura en Administración	Definición de los programas de estudio de la carrera de Licenciatura en Administración.

### 3.- UBICACIÓN DE LA ASIGNATURA

#### a). Relación con otras asignaturas del plan de estudio

Anteriores		Posteriores	
Asignaturas	Temas	Asignaturas	Temas
Administración I, II y III	Proceso Administrativo Función directiva (Desarrollo gerencial).	Formulación y Evaluación de Proyectos	Desarrollo del proyecto
Administración de la Producción	Indicadores de Productividad (Sistemas de producción)		
Matemáticas Administrativas	Funciones matemáticas y ecuaciones lineales.		
Estadística Administrativa I	Distribuciones de frecuencia. Muestreo y estimaciones. Control estadístico del proceso.		
Taller de Informática Administrativa I y II	Paquete computacional		
Métodos Cuantitativos en la administración	Teoría de la Decisión		
Administración del Capital Humano I	Integración del recurso humano (Proceso de dotación de personal)		
Entorno Macroeconómico de las Organizaciones	Medición del entorno. Integración económica (Medición de la macroeconomía)		

## b). Aportación de la asignatura al perfil del egresado

- Conocimiento de las necesidades de la organización.
- Gestiona sistemas de calidad en los negocios.
- Genera estrategias para mejora de procesos, productos y servicios de calidad.
- Integra diversos elementos que contribuyan a generar una cultura de calidad en las organizaciones.
- Propicia la excelencia y la calidad total en las actividades y operaciones de las organizaciones.
- Propicia calidad de vida.

## 4.- OBJETIVO(S) GENERAL(ES) DEL CURSO

Conocerá y Gestionará la implementación, las técnicas y herramientas de la calidad, para el lograr una administración más eficiente de los recursos de las organizaciones en un contexto de competitividad internacional

## 5. TEMARIO

Unidad	Temas	Subtemas
1	Conceptos básicos y filosofías de calidad	1.1 Conceptos y definiciones básicas. 1.2 Calidad y la ventaja competitiva 1.3 La evolución de la calidad 1.4 Filosofías orientales y occidentales 1.5 Cómo influye la calidad en el nivel de vida de la sociedad 1.6 La calidad y productividad en las empresas 1.7 Costos de calidad. 1.8 Calidad de Vida de la persona
2	Elementos del sistema de calidad	2.1 Sistema de aseguramiento de calidad 2.2 Liderazgo, compromiso y visión compartida 2.3 Enfoque al cliente 2.4 Relación con Proveedores 2.5 Equipos de trabajo para la mejora continua 2.6 Auditoria de calidad

Unidad	Temas	Subtemas
3	Herramientas de control de calidad y mejora continua	3.1 Histograma 3.2 Dispersión 3.3 Estratificación 3.4 Hoja de verificación 3.5 Gráficas de control 3.6 Diagrama causa - efecto 3.7 5's 3.8 Kaizen 3.9 Poka Yoka 3.10 Mantenimiento Productivo Total
4	Gestión del sistema de calidad total	4.1 Introducción a la Normalización. 4.1.1 Normas de calidad nacionales e internacionales 4.2 La documentación clave de la calidad 4.2.1 Manual de la calidad 4.3 La Certificación 4.3.1 Requisitos 4.3.2 Impacto en el mercado 4.3.3 Instituciones que regulan la certificación 4.4 Premios de Calidad 4.5 Nuevas Corrientes de Calidad

## 6.- APRENDIZAJES REQUERIDOS

- Dominar proceso administrativo
- La función directiva
- Conocimientos acerca de funciones matemáticas y ecuaciones lineales
- Distribuciones de frecuencia, muestreo y estimaciones control estadístico del proceso
- Manejo de paquetes computacionales
- Indicadores de productividad
- Integración del recurso humano
- Medición del entorno macroeconómico e integración económica.

## 7.- SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

- Realizar visitas Industriales a empresas que manejen la filosofía de calidad.
- Análisis en equipo de casos prácticos
- Asistencia a congresos y conferencias, presentar reportes.
- Realizar lecturas comentadas complementarias a los temas
- Realizar trabajo de campo.
- Manejo de material didáctico y equipo audiovisual para complementar las sesiones de clase.
- Exposiciones en clase por equipo de casos, investigaciones entre otros.
- Búsqueda en diversas fuentes de información (bibliografía, revistas, Internet): tópicos selectos de calidad.
- Propiciar en el estudiante una cultura de calidad y de excelencia en sus trabajos y de vida.
- Aplicar artículos en otro idioma de temas relacionados con la materia para su comprensión y análisis.

## 8.- SUGERENCIAS DE EVALUACIÓN

- Realizar Evaluación Escrita.
- Trabajos de Investigación documental por equipos.
- Exposición de temas.

## 9.- UNIDADES DE APRENDIZAJE

### Unidad 1: Conceptos básicos y filosofías de calidad

<b>Objetivo Educativo</b>	<b>Actividades de Aprendizaje</b>	<b>Fuentes de Información</b>
El estudiante conocerá y diferenciará las diversas filosofías de calidad y su impacto en la organización y en la persona.	<ul style="list-style-type: none"><li>• En equipos analizar y establecer las diferencias entre las filosofías occidentales y orientales</li><li>• Determinar cuales son los impactos sociales, empresariales y personales en la implementación de medidas de calidad</li><li>• Investigar y comentar en clase cuales son los costos de calidad para una organización</li><li>• Conocer los costos en los que se incurre al no cumplir con los requerimientos especificados de calidad por el cliente</li></ul>	1, 2, 3, 4, 5, 9, 11, 12, 13, 15, 21 y 29

## Unidad 2: Elementos del sistema de calidad

<b>Objetivo Educativo</b>	<b>Actividades de Aprendizaje</b>	<b>Fuentes de Información</b>
Conocerá y comprenderá la importancia de los elementos que componen el sistema de calidad en la relación cliente-empresa-proveedor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Analizar y comprender la importancia de las relaciones cliente-empresa-proveedor, para generar la gestión de calidad.</li><li>• Investigar e identificar el impacto del compromiso gerencial de compartir su enfoque de servicio al cliente</li><li>• Conocer los mecanismos por los cuales la empresa establece el aseguramiento de calidad en servicio al cliente</li></ul>	1, 3, 5, 12, 14, 15, 18, 19, 20, 21, 23, 24, 25, 28 y 29

## Unidad 3: Herramientas de control de calidad y mejora continua

<b>Objetivo Educativo</b>	<b>Actividades de Aprendizaje</b>	<b>Fuentes de Información</b>
Aplicará controles de calidad en la toma de decisiones para la mejora continua.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aplicar a casos concretos las herramientas administrativas y estadísticas de calidad.</li><li>• Determinar la importancia y ventajas de implementar una cultura de calidad en las organizaciones</li></ul>	4, 9, 11, 13, 15, 16, 17, 18, 25, 28 y 29

## Unidad 4: Gestión del sistema de calidad total

<b>Objetivo Educativo</b>	<b>Actividades de Aprendizaje</b>	<b>Fuentes de Información</b>
Identificará la normalización vigente, para gestión de certificación y participará en los premios de excelencia en calidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Describir el proceso que debe aplicarse para una certificación de calidad en su versión vigente.</li><li>• Tomar conciencia de la importancia que tiene para una empresa la implementación de un sistema de excelencia y de proyección a premios</li></ul>	2, 4, 6, 7, 11, 13, 14, 25, 27 y 29

## 10. FUENTES DE INFORMACIÓN

- 1.- Taguchi, Genichi. Introduction To Quality Engineering. Asian Productivity
- 2.- Ishikawa, Kaoru. Quality, Productivity, And Competitive Position. Mit Press (1989)
- 3.- J. M. Juran, F. M. Gryna. Análisis y planeación de la Calidad, Mc Graw Hill ,1955.  
ISBN: 970-10-0612-7
- 4.- Shigeru Mizuno. Company Wide Quality Control , Asian productility Organization 1992, ISBN: 92-833-1099-3
- 5.- John M. Ivanlevich. Management
- 6.- Peter Lorenzi, Steven J. Skinner, Philip B. Crosby. Quality and competitiveness. Irwin 1994 ISBN: 0-256-12453-1
- 7.- Ernst & Young Quality Improvement Consulting Group. Total Quality. An Executive's Guide for the 1990's. Illinois: Dow Jones-Irwin. (1990)
- 8.- Hayes, R.H., Wheelwright, S.C. y Clark, K.B.. Dynamic Manufacturing. Creating The Learning Organization. New York, The Free Press. (1988)
- 9- Ishikawa, K.¿Qué es el Control Total de la Calidad?. La Modalidad Japonesa. Colombia: Ed. Norma. (1986)
10. Walton, M.. Cómo Administrar con el Método Deming. Colombia: Editorial Norma. (1988)
- 11 Deming, W.E.. Calidad, Productividad y Competitividad. España: Díaz de Santos. (1989)
- 12.- Feigenbaum, A.V. Control Total de la Calidad. México: CECSA. (1986)
- 13- Gutiérrez, M. Administrar para la Calidad. Conceptos Administrativos del Control Total de Calidad. México: Limusa Noriega e ITESM. (1989)
- 14- Horovitz, J. La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. México: McGraw-Hill. (1991).
- 15.- Besterfield, Dale H. Control de Calidad. Prentice may.
- 16.- Levin I. Richard. Estadística para Administradores. Prentice may
- 17.- Mendenhall. Estadística para Administradores. Grupo Editorial Iberoamericana.
- 18.- Chase, Aquilano y Jacobs. Administración de Producción y de Operaciones. McGraw Hill.
- 19.- Hellriegel y Slocum. Administración. Thompson. 7ª ed. 1998
- 20.- Munich Galindo y García Martínez. Fundamentos de administración. Trillas. 2000.
- 21.- Koontz y Wehrich. Administración, una perspectiva global. McGraw Hill 2003 12ª ed.
- 22.- Hellrieger, Jackson y Slocum. Administración. Un enfoque basado en competencias. Thompson. 9ª ed. 2002
- 23.- Robles Valdés y Alcérreca Joaquín. Administración: Un enfoque interdisciplinario. Ed. Pearson 2000.
- 24.- Robins Stephens. Administración: Teoría y práctica. Ed. Prentice may

## **10. FUENTES DE INFORMACIÓN ( Continuación )**

- 25.- Bateman, Tomas S. Administración una ventaja competitiva. McGraw Hill, Cuarta Edición. 2004.
- 26.- Franklin Fincowsky, Enrique Benjamín Manuales administrativos, guía para su elaboración. F.C.A.-UNAM. México.
- 27.- Veciana Vergés. José María. Función directiva. Alfaomega. México.
- 28.- Plunkett, Lorne Administración Proactiva. Noriega Limusa.
- 29.- Boyett Joseph y Boyett Jimmie. Hablan los gurús. Norma.

## **11. PRÁCTICAS**

- Plantear una propuesta de un sistema de gestión de calidad donde se incluye los elementos que lo conforman.
- Aplicar los criterios y elementos del Premio Nacional de Calidad e Intragob, en un organismo.