



UAEM | Universidad Autónoma
del Estado de México

SD
Secretaría de Docencia



Universidad Autónoma del Estado de México • Secretaría de Docencia • Dirección de Estudios Profesionales

Universidad Autónoma del Estado de México

Licenciatura en Administración 2003

Programa de Estudios:

Calidad y Certificación



I. Datos de identificación

Licenciatura **Administración 2003**

Unidad de aprendizaje **Calidad y Certificación** Clave **L30074**

Carga académica
Horas teóricas Horas prácticas Total de horas Créditos

Período escolar en que se ubica

Seriación
UA Antecedente UA Consecuente

Tipo de Unidad de Aprendizaje

Curso Curso taller
Seminario Taller
Laboratorio Práctica profesional
Otro tipo (especificar)

Modalidad educativa

Escolarizada. Sistema rígido No escolarizada. Sistema virtual
Escolarizada. Sistema flexible No escolarizada. Sistema a distancia
No escolarizada. Sistema abierto Mixta (especificar)

Formación común

Contaduría 2003 Informática Administrativa 2003
Mercadotecnia 2010

Formación equivalente

Unidad de Aprendizaje

Contaduría 2003
Informática Administrativa 2003
Mercadotecnia 2010



II. Presentación

Cuando al recibir un servicio o comprar un producto comprendemos que detrás de él existe un gran trabajo de dedicación esfuerzo, disciplina, constancia, etc., que determinará si lo adquirimos, si seguimos comprándolo o si en definitiva ya no interesa, podemos pensar que la calidad en sí es un concepto relativo a quien lo percibe. En la vida vamos a encontrar gente que ve las cosas de distinta manera a la nuestra, tiene gustos y necesidades distintas, precisamente es esa distinción la que hace que la calidad sea relativa.

Sabemos que esto ocurre de forma cotidiana, pero existe un elemento en común para poder calificar a algo como de calidad. Este elemento en común es la satisfacción de necesidades y expectativas que cubran hasta el más mínimo requerimiento, y que a través de él, se puede lograr la calidad para las personas.

Pero el elemento de satisfacción no lo determina todo. Vayamos más a fondo. Se dice que para que algo tenga calidad debe estar bien hecho, debe hacerse bien desde la primera vez, debe tener cero errores, debe de contar con las características solicitadas por quien lo adquiere o consume, y debe estar bien planeado. Todas estas afirmaciones tienen relación con la calidad, pero la pregunta que debemos hacernos es: ¿Cómo obtener todas esas afirmaciones? La respuesta a esta interrogante, aunque pareciera muy complicada no lo es, y antes que tener procesos dedicados a cumplir con todas esas expectativas de calidad se requiere del principal ingrediente que soportará el sabor de toda la receta, las personas de calidad.

Nos remontamos entonces al punto central y primario de toda actividad que nos llevará a la calidad, el ser humano. Nada puede ser logrado con calidad si la materia prima de que disponemos no se encuentra en la misma forma, es decir, necesitamos tener personas de calidad para que puedan realizar un trabajo de igual forma y obtener actividades, servicios y productos de calidad.

Pero el tener personas de calidad para llevar a cabo las actividades que nos permitirán obtener calidad en lo que hacemos, es un reto que involucra los aspectos cultural y educativo en una sociedad donde se ha puesto mayor énfasis en los resultados y no en el desarrollo de las personas para llegar a ellos. Una persona de calidad se forma en el seno de un ambiente educativo y cultural capaz de orientar el pensamiento, la comprensión y la forma de actuar hacia la calidad comenzando desde el interés por satisfacer necesidades básicas como las fisiológicas hasta desarrollar una serie de características que permitan un desarrollo personal (sentido de los valores, disciplina, responsabilidad, empatía, confianza en sí mismo, etc.).

La calidad entonces implica que podamos tener personas que primeramente lleven su vida hacia la calidad convirtiéndose esto en un aspecto cultural y



educativo inalienable capaz de rebasar las barreras de la costumbre, la desidia, el miedo para poder, posteriormente, realizar un trabajo que pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los demás. En otras palabras, debemos ser una persona de calidad para poder ofrecer algo con calidad.

En ese sentido, y haciendo alusión a la frase de Carlos Llano, un exitoso empresario mexicano: “La Calidad no esta en las cosas que hace el hombre, sino en el hombre que hace las cosas”, concluimos que la calidad depende mucho de contar con personas de calidad enfocadas en su forma de ser y pensamiento hacia ese objetivo.

El desarrollo de una cultura de calidad personal y profesional en el ser humano garantiza que las sociedades fortalezcan su valores éticos, morales, técnicos y educativos enfocados en al crecimiento de las personas, y por ende, al de las organizaciones.

III. Ubicación de la unidad de aprendizaje en el mapa curricular

Núcleo de formación:	Sustantivo
Área Curricular:	Producción y Operaciones
Carácter de la UA:	Obligatoria

IV. Objetivos de la formación profesional.

Objetivos del programa educativo:

Formar profesionales éticos con capacidad para enfrentar los retos y cambios de las nuevas tendencias en el campo de la administración con una visión estratégica, sentido humanista y aplicando las técnicas y herramientas administrativas bajo un enfoque sistemático en el manejo de recursos, con especial énfasis en el ser humano y su entorno.

Al término de la carrera el alumno:

Poseerá nuevos paradigmas de la ciencia administrativa como liderazgo participativo, trabajo en equipos interdisciplinarios y cultura de calidad.

Dispondrá de una formación que incluya conocimientos en disciplinas relacionadas con la administración, como informática, economía, ciencias sociales y el dominio de al menos un idioma extranjero, lo que le permitirá desarrollarse profesionalmente con una visión más amplia.

Manifestara un interés emprendedor para el diseño, creación y desarrollo de empresas.



Hará uso de sistemas de información para la toma de decisiones, apoyándose en tecnología informativa.

Visualizará la unidad productora de bienes y servicios como elemento básico del desarrollo económico, analizando las relaciones concretas entre los sistemas productivos y su entorno.

Poseerá valores éticos y humanísticos, vocación de servicio y sensibilidad a la sociedad y sensibilidad para detectar y proponer soluciones interdisciplinarias a los problemas económicos y sociales relacionados con su campo profesional.

Tendrá los conocimientos necesarios de su disciplina para desarrollarse en el entorno económico cada día más competitivo y globalizado.

Desarrollará la habilidad de autoaprendizaje y superación constante.

Objetivos del núcleo de formación:

Introducir y formar a los estudiantes en las ciencias y las disciplinas del conocimiento en donde se ubica la profesión de la administración.

Objetivos del área curricular o disciplinaria:

Emplear los elementos teóricos y prácticos que permitan un adecuado manejo de los procesos productivos y la combinación de todos los recursos de la empresa, con el propósito de coadyuvar e incrementar su productividad.

V. Objetivos de la unidad de aprendizaje.

Desarrollar una Cultura de Calidad personal, laboral y profesional que fortalezca sus valores éticos, morales y humanos; así como sus habilidades técnicas y de interacción, a fin de contribuir al desarrollo social y, a la mejora y productividad de las organizaciones aplicando los conceptos, herramientas y normatividad de la Calidad.

VI. Contenidos de la unidad de aprendizaje y su organización

Unidad 1. Significados e identificación de características de calidad

Objetivo: El alumno conocerá y aplicará los diferentes significados de la calidad, y en específico su significado como estándar internacional; así como la identificación de cualidades, propiedades y características de calidad de los productos y servicios.

1.1 Definición de calidad según ISO



1.1.1 Antecedentes de ISO

1.1.2 ¿Qué es ISO?

1.1.3 ¿Cuál es el objetivo de ISO?

1.1.4 ¿Qué es la estandarización?

1.1.5 La calidad según ISO

1.1.6 ¿Qué es un requisito?

1.1.7 ¿Qué implica la calidad?

1.2 Identificación de características de calidad en productos y servicios

1.2.1 ¿Qué es una característica?

1.2.2 Características de calidad

Unidad 2. Historia, evolución y teóricos de la calidad

Objetivo: El alumno estudiará y analizará la historia y evolución de la calidad a través de los años, y las filosofías de calidad de los principales autores que han participado en dicha evolución, para comprender su aplicación en las diferentes organizaciones.

2.1 Historia y evolución de la calidad

2.1.1 Calidad en la época artesanal

2.1.2 Calidad en la época industrial

2.1.3 Década de los treinta

2.1.4 Década de los cincuenta

2.1.5 Década de los noventa, siglo XXI

2.2 Teóricos de la Calidad

2.2.1 Deming

2.2.2 Juran

2.2.3 Feigenbaum

2.2.4 Crosby

2.2.5 Ishikawa

Unidad 3. Filosofía, cultura y principios de la calidad

Objetivo: El alumno desarrollará una Cultura de Calidad en base a la formación de una filosofía y principios que le permitirán obtener ciertas características



indispensables para la toma de decisiones y el logro de los objetivos personales y organizacionales.

3.1 Formación de una cultura de calidad

3.1.1 ¿Qué es la cultura?

3.1.2 Proceso de socialización

3.1.3 Instrucción directa

3.1.4 Imitación Social

3.1.5 El Reforzamiento

3.2 Filosofía de calidad

3.2.1 ¿Qué es una filosofía?

3.2.2 ¿Qué es la filosofía de calidad?

3.2.3 Necesidades según Maslow

3.2.4 Características de una persona de calidad

3.3 Principios de la filosofía de calidad

3.3.1 Enfoque al cliente

3.3.2 Prevención

3.3.3 Trabajo en equipo

3.3.4 Medición

3.3.5 Mejora continua

Unidad 4. Sistemas y premios de la calidad

Objetivo: El alumno aprenderá como se crean y mantienen los Sistemas de Calidad en las organizaciones para el correcto funcionamiento de los procesos, en base a los estándares internacionales correspondientes. Además, conocerá los principales premios de calidad a nivel nacional e internacional y sus criterios de aceptación de los mismos.

4.1 Sistemas de calidad

4.1.1 Sistema de Calidad ISO 9000

4.1.2 ¿Qué es la Norma ISO 9001:2000

4.1.3 ¿Qué es un sistema?

4.1.4 ¿Qué es un Sistema de Gestión de la Calidad?

4.1.5 Enfoque de sistemas de gestión de la calidad



4.1.6 Elementos del Sistema de Gestión de la Calidad

4.1.7 Sistema de calidad QS 9000

4.1.8 ¿Qué es la Norma QS 9000?

4.1.9 Estructura QS 9000

4.1.10 Sistema de calidad VDA

4.2 Premios de calidad

4.2.1 Premio Nacional de Calidad

4.2.2 Premio Gobierno y Gestión Local

4.2.3 Premio Deming

4.2.4 Premio Malcom Baldrige

4.2.5 Premio de la Fundación Europea para la Calidad Total

4.2.6 Premio Iberoamericano de Calidad.

Unidad 5. Planeación estratégica y herramientas de la calidad

Objetivo: El alumno aprenderá y pondrá en práctica las principales herramientas de calidad para elaborar una planeación estratégica que permita a las organizaciones realizar sus procesos de una manera eficaz para el logro de las metas y objetivos planteados, así como para la mejora permanente de los mismos.

5.1 Planeación estratégica de la calidad

5.1.2 Entorno de la empresa

5.1.3 ¿Qué es una estrategia empresarial?

5.1.4 ¿Qué es un análisis del entorno?

5.1.4.1 Elementos del análisis del entorno

5.1.4.2 Sociedad

5.1.4.3 Competencia

5.2 Herramientas básicas de la calidad

5.2.1 Mejora continua

5.2.2 Reingeniería de procesos

5.2.2.1 Objetivos de la reingeniería de procesos

5.2.2.2 Metodología para el rediseño de procesos

5.2.3 Benchmarking

5.2.3.1 Objetivos del benchmarking



5.2.3.2 Desencadenantes del benchmarking

5.2.3.3 Proceso del benchmarking

Unidad 6. Acreditación y certificación de la calidad

Objetivo: El alumno conocerá los diferentes conceptos de acreditación y certificación, así como los procesos que se llevan a cabo a través de auditorías internas y externas de calidad. Aprenderá a realizar dichos procesos dentro de una organización manejando estándares nacionales e internacionales de acreditación y certificación.

6.1 Certificación y acreditación

6.1.2 ¿Qué es certificar?

6.1.2 Tipos de certificación

6.1.3 Organismos certificadores y acreditadores

6.2 Proceso de certificación y de acreditación

6.2.1 Proceso de acreditación

6.2.2 Proceso de certificación

6.3 Auditorías de calidad

6.3.1 ¿Qué es una auditoría?

6.3.2 ¿Qué son las evidencias de auditoría?

6.3.3 ¿Qué son los criterios de auditoría?

6.3.4 Tipos de auditorías

6.4 Principios de auditoría de calidad

6.4.1 Principios del auditor

6.4.2 Principios de la auditoría

6.4.3 Actividades del proceso de auditoría

VII. Sistema de Evaluación



VIII. Acervo Bibliográfico

1. Alvear, Contreras, Flores y Guajardo, "Nuevoleoneses del siglo XXI. Principios básicos de calidad", Segundo Bloque, Gobierno del estado de Nuevo León, Secretaría de Educación, México, 1994.
2. Alvear Sevilla, Celina, "Calidad Total. Conceptos y herramientas prácticas", Ed. Limusa, México, 2004.
3. Cantú, Humberto, "Desarrollo de una cultura de calidad", Ed. Mc Graw Hill, México, 2007.
4. Crosby, Philip, "La Calidad la hacemos todos", Compañía Editorial Mexicana, México, 1997.
5. Crosby, Philip, "Quality is Free", Ed, McGraw Hill, 1979.
6. Deming, Edward, "Calidad, Productividad y Competitividad", Ed. Díaz de Santos, Madrid, 1989.
7. Imai, Masaki, "Kaisen, The Key to Japan's Competitive Success", Ed. The Kaizen Institute, 1986.
8. Ishikawa, Kaouro, "¿Qué es el Control Total de Calidad? La modalidad Japonesa", Ed. Norma, Colombia, 1988.
9. Ishikawa, Kaouro, "¿Qué es el Control Total de Calidad?", Ed. Norma, Colombia, 1986.
10. Jurán y Godfrey. "Manual de Calidad", Ed. Mc Graw Hill, Vol. I, España, 2001.
11. Jurán y Gryna. "Manual de Control de Calidad", Ed. Mc Graw Hill, Vol. I, España, 1999.
12. Juran, J.M. "Entrenamiento de Juran para la Calidad", edición mimeográfica del Jran Institute, 1984.
13. Juran, Joseph, "Juran y la calidad por el diseño", Ed. Díaz de Santos, España, 1996.
14. Jurán, Joseph. "Manual de Calidad", Ed. Mc Graw Hill, Vol. I, España, 2001.
15. Juran, Joseph, "Manual de Calidad", 5º Edición, Ed. Mc Graw Hill, España, 2001.
16. Tena, Joaquín. "El entorno de la empresa", Ed. EADAGestión, España, 1992.
17. Castañeda, Luis, "La Calidad la hacemos todos", México, 1997.
18. Garvin, David, "Managing Quality", Ed. The Free Press, 1988.
19. Gutiérrez, Mario, "Administrar para la Calidad: Conceptos administrativos del control total de calidad", Ed. Limusa,



México, 2003.

20. Gutiérrez, Mario, “Nociones de Calidad Total”, Ed. Limusa, México, 1993.
21. Lloréns y Fuentes, “Calidad Total. Fundamentos e implantación”, Ed. Pirámide, España, 2001.
22. Margulies y Wallas, “El cambio organizacional. Técnicas y aplicaciones”, Ed. Trillas, México, 1985.
23. Nussbaum y Sen. “La Calidad de Vida”, Ed. FCE, México, 1996.
24. Real Academia Española. “Diccionario de la Lengua Española”, Vigésima Segunda Edición, España, 2001.
25. Salvendy, Gavriel. “Manual de Ingeniería Industrial”, Ed. Limusa, Vol. II, México, 1991.
26. Scherkenback, William, “The Deming Route to Quality and Productivity”, Ed. Mercury Press, 1986.

FUENTES Y DOCUMENTOS

1. Norma ISO 9000:2000
2. Norma ISO 9001:2008
3. Norma ISO 9001:2000
4. Norma ISO 19011:2002
5. <http://www.pnc.org.mx/>
6. <http://www.premiomunicipal.org.mx>
7. <http://www.efqm.or>
8. <http://www.funfibeq.org>
9. <http://www.iso.org>