



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

PROGRAMA DE UNIDAD DE APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS

I. IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

UNIDAD ACADÉMICA: FAC e I, IPRO, IPRES								
PROGRAMA EDUCATIVO: Licenciatura en Administración.					AREA ACADÉMICA: Administración ETAPA FORMATIVA: Disciplinar SEMESTRE: 6°.			
FECHA DE APROBACIÓN POR H. CONSEJOS TÉCNICO: X COMITE ACADÉMICO DE ÁREA: X CONSEJO UNIVERSITARIO: X					PROGRAMA ELABORADO POR: Dr. Pablo Guerrero Sánchez			
UNIDAD DE APRENDIZAJE: Gestión de la calidad y certificaciones					FECHA DE ELABORACIÓN: 28 DE AGOSTO DE 2012 FECHA DE REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN: X			
Clave	Horas de Teoría	Horas de Práctica	Total de horas	Créditos	Tipo de Unidad de Aprendizaje	Carácter de la Unidad de aprendizaje	Área de conocimiento	Modalidad
A6GCC	2	3	5	7	Optativa	Curso Taller	Formativa	Presencial
Prerrequisitos: Competencias gerenciales y laborales			Unidad(es) de aprendizaje antecedente No aplica		Unidad (es) de aprendizaje consecuentes Administración hotelera y turística			
Programas Académicos en los que se imparte: Licenciatura en Administración. FAC e I, IPRO, IPRES								

II PRESENTACIÓN

Es necesario que en el mundo globalizado el administrador maneje técnicas de calidad, que conozca qué es, y cuál es su función en la empresa, las herramientas y las técnicas, así como los sistemas de gestión a partir de la calidad; la auditoría, la certificación y los modelos derivados de estos sistemas, para la mejora del servicio, la atención y el control de calidad para elevar la competitividad de una empresa.

III PROPÓSITO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Entender cuáles son los elementos constitutivos para construir elementos de calidad y evaluación de la calidad dentro de una empresa para poder certificarla

IV. COMPETENCIAS PROFESIONALES	V. CONTRIBUCIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE AL PERFIL DE EGRESO
<p>Gestionar modelos de calidad con herramientas estadísticas enmarcadas en los parámetros de los organismos certificadores para la mejora continua en las organizaciones.</p> <p>Diseñar e implementar estrategias para optimizar los procesos en las áreas funcionales de la organización (producción, ventas, mercadotecnia y publicidad, finanzas, capital humano, sistemas inteligentes de información), lo cual agregará valor a la entidad.</p>	<p>Diseña procesos administrativos emergentes e innovadores que permiten ajustarse a las nuevas formas de trabajo de las organizaciones para lograr su competitividad a través de la calidad en su gestión y evaluación y certificación.</p>

VI. AMBITOS DE DESEMPEÑO

Organizaciones públicas, privadas y sociales.

VII. ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

CONTENIDOS	SECUENCIA TEMÁTICA
1. Calidad: concepto, herramientas y técnicas	<p>1.1 Iniciación a la calidad, evolución del concepto de calidad,</p> <p>1.2 Historia de la relación calidad - coste – precio, los catorce puntos de DEMING</p> <p>1.3 Enfoque de la calidad en las empresas actuales, e con proveedores externos, en productos industriales, calidad operacional, calidad de diseño y calidad de conformidad</p> <p>1.4 Aplicabilidad de los sistemas de gestión de la calidad a las pequeñas y medianas empresas (PYMES)</p> <p>1.5 Herramientas prácticas: Herramientas y técnicas para la gestión de la calidad</p>
2. Sistemas de gestión de calidad iso 9000	<p>2.1 Políticas y estrategias de calidad</p> <p>2.2 La función de calidad, , principales componentes del sistema de calidad, el Manual de Calidad: contenidos del Manual de Calidad y correspondencia con la norma UNE–EN ISO 9001,</p> <p>2.3 NORMAS ISO 9000, Certificación ISO 9000 para Sistemas de Gestión de Calidad.</p>
3. Auditoria y certificación de sistemas de calidad iso 9000	<p>3.1 Objetivos de las auditorías de calidad, Ámbito de aplicación, principios básicos de las auditorías de calidad,</p> <p>3.2 Implantación de sistemas de calidad ISO 9000 Descripción general del proceso de certificación de sistemas de calidad ISO 9001, Introducción a la certificación de productos o servicios y de personas</p>
4. Calidad de servicio y atención al cliente	<p>4.1 Calidad de servicio: Concepto y caracterización; comportamiento de los clientes y calidad de servicio, componentes de la calidad de servicio, gestión y estrategia de la calidad de servicio, la medida de la satisfacción del cliente,.</p>
5. Control de calidad	<p>5.1 Enfoque, planteamiento, concepto y características; conceptos estadísticos básicos aplicables al control de calidad</p> <p>5.2 Introducción a la fiabilidad de los componentes, obtención de datos para el control de calidad.</p>

VIII. DESARROLLO DE CADA UNIDAD DE COMPETENCIA

UNIDAD DE COMPETENCIA I	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
<p>Calidad: concepto, herramientas y técnicas</p>	<p>Concepto de calidad, relación calidad - coste – precio, puntos de DEMING. Enfoque de la calidad en las empresas actuales, relación con proveedores externos, productos industriales, operatividad, diseño y conformidad, así como aplicación en PYMES.</p>	<p>Reflexión individual y grupal, y construcción del conocimiento colectivo y construcción y análisis de diagramas</p>	<p>Aptitud de mente abierta a la comprensión y a las ideas de los demás, de forma incluyente, analítica, así como tolerante, y aptitud de servicio.</p>
<p>PROPOSITO DE UNIDAD DE COMPETENCIA Al finalizar esta unidad el alumno será capaz de transferir los conceptos básicos de la calidad en casos reales</p>			
<p>Estrategias didácticas recomendadas: Diseño y análisis de diagramas.</p>	<p>Recursos didácticos requeridos: Textos básicos y proyector, sillas y mesas</p>		<p>Tiempo Destinado: 15 horas 5 Teóricas 10 Prácticas</p>
EVALUACIÓN			
Criterios de desempeño		Productos o Evidencias	
Elaboración e interpretación de diagramas		Diagramas elaborados	

UNIDAD DE COMPETENCIA II	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
Sistemas de gestión de calidad ISO 9000	Políticas y estrategias de calidad, manuales y normas	Interpretación de la normas estrategias de los manuales de calidad	Reflexión crítica e incluyente, y de servicio
PROPOSITO DE UNIDAD DE COMPETENCIA Al finalizar esta unidad el alumno deberá describir las políticas y estrategias adecuadas en cuanto a la calidad y el uso de sus manuales y normas			
Estrategias didácticas recomendadas: Desarrollo de ejemplos de uso de Manuales de Calidad ISO 9000, Ejemplos de Procedimientos de Calidad ISO 9000	Recursos didácticos requeridos: Textos, proyector, sillas y mesas	Tiempo Destinado: 15 horas 5 Teóricas 10 Prácticas	
EVALUACIÓN			
Criterios de desempeño		Productos o Evidencias	
Capacidad de identificación de los factores de normas y aplicación de manuales		Ensayo sobre el uso de los manuales y normas en casos reales	

UNIDAD DE COMPETENCIA III Auditoría y certificación de sistemas de calidad ISO 9000	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
PROPOSITO DE UNIDAD DE COMPETENCIA El alumno describirá la relación entre la auditoría y la certificación, así como las aplicaciones en la organización	Ámbito de aplicación, beneficios y errores más frecuentes de las auditorías de calidad, causas desencadenantes de una auditoría de calidad, principios básicos de las auditorías de calidad, tipos de auditorías de calidad, competencias, funciones y responsabilidades de los intervinientes, costes de una auditoría de calidad, fases de una auditoría de calidad; iniciación., preparación, ejecución, informe, acciones correctoras.	Interpretación de la aplicación de calidad en diferentes ámbitos	Reflexión crítica e incluyente, y construcción del conocimiento de manera colectiva
Estrategias didácticas recomendadas: Análisis de los textos referidos a casos donde se presenten la auditoría y la certificación	Recursos didácticos requeridos: Textos, proyector, sillas y mesas		Tiempo Destinado: 15 horas 5 Teóricas 10 Prácticas
EVALUACIÓN			
Criterios de desempeño		Productos o Evidencias	
El alumno sabrá entender los fundamentos de la auditoría y los elementos necesarios para certificar		Simulador de certificación	

UNIDAD DE COMPETENCIA IV	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
Calidad de servicio y atención al cliente	Comportamiento de los clientes y calidad de servicio, importancia de la calidad de servicio, los componentes de la calidad de servicio, gestión y estrategia de la calidad de servicio, la medida de la satisfacción del cliente, cuestionario resuelto sobre calidad de servicio, puntos esenciales a tener siempre presentes, elaboración de cuestionarios para medir la satisfacción del cliente, explotación de los datos recogidos en cuestionarios.	Cognitivas de interpretación de situaciones de calidad en el servicio	Reflexión crítica e incluyente, y construcción del conocimiento de manera colectiva
PROPOSITO DE UNIDAD DE COMPETENCIA Al finalizar la unidad el alumno describirá los diferentes tipos de servicio al cliente identificando cuál es el mejor tipo de atención que se puede brindar			
Estrategias didácticas recomendadas: Análisis de la atención al cliente, conflicto y tratamiento de objeciones, calidad de atención telefónica y evaluación de la satisfacción del cliente	Recursos didácticos requeridos: Textos, sillas, mesas, y proyector		Tiempo Destinado: 15 horas 5 Teóricas 10 Prácticas
EVALUACIÓN			
Criterios de desempeño		Productos o Evidencias	
Correcto uso de sistemas de atención al cliente basados en esquemas de calidad		Evaluaciones de satisfacción del cliente, (simulaciones)	

UNIDAD DE COMPETENCIA V	ELEMENTOS DE COMPETENCIA		
	Conocimientos	Habilidades	Actitudes y Valores
Control de calidad	Conceptos estadísticos básicos aplicables al control de calidad. Medidas estadísticas básicas, características no medibles de un lote, histogramas. curvas de distribución y distribución normal, aspectos básicos de la variabilidad de la calidad en los procesos.	Cognitivos de interpretación estadístico - matemática.	Reflexión crítica e incluyente, y construcción del conocimiento de manera colectiva, grupal e individual
PROPOSITO DE UNIDAD DE COMPETENCIA El alumno interpretará la calidad como un proceso que debe de ser evaluado de manera constante			
Estrategias didácticas recomendadas: Construcción de gráficos de control; gráficos de control por variables, construcción del índice de capacidad de un proceso, gráficos de control por atributos, y muestreo de aceptación	Recursos didácticos requeridos: Textos, sillas, mesas, TICS		Tiempo Destinado: 15 horas 5 Teóricas 10 Prácticas
EVALUACIÓN			
Criterios de desempeño		Productos o Evidencias	
Interpretación de gráficos de control de calidad, por variables, y construcción de índices de calidad		Uso de estadísticas para la evaluación de la calidad.	

IX. EVALUACIÓN Y ACREDITACIÓN RECOMENDADA

examen 90 % con respecto a los conocimientos de la calidad, y las formas de evaluación, tanto teórico como de elementos y casos prácticos, 10 % participación

X. PERFIL DEL DOCENTE.

Maestro o doctor en administración, con especialidad en gestión de la calidad y certificaciones

XI. BIBLIOGRAFÍA

BÁSICA	COMPLEMENTARÍA
<p><u>Lluis Cuatrecasas Arbós</u>, Gestión de la calidad total, <u>Díaz de Santos</u>, México, 2012</p> <p><u>Equipo Vértice</u>, GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO 9001/2008), Editorial Vértice, México, 2012</p> <p>http://www.uned.es/experto-gestion-calidad-y-certificacion-empresas/EXPERTO%20CALIDAD-TEXTOS%20DEL%20CURSO%20PARA%20EL%20ALUMNO.pdf</p> <p>http://segib.org/publicaciones/files/2010/07/Libro-Blanco-de-la-Certificacion-de-calidad-de-las-PYMES_4-Recuperado.pdf</p>	