



Universidad Autónoma del Estado de México

Licenciatura en Administración



PROGRAMA DE ESTUDIOS

Calidad y Certificación

	Dr. Julio Álvarez Botello	Facultad de Contaduría y Administración
	MGE. Elder Higuera Vázquez	Facultad de Contaduría y Administración
Elaboró:	L.A. Fernando Montes de Oca López	Facultad de Contaduría y Administración
	M. en A. Jovanny Fernando Rueda Mijangos	Facultad de Contaduría y Administración

**Fecha de
aprobación:**

H. Consejo Académico

H. Consejo de Gobierno

17 de diciembre de 2020

17 de diciembre de 2020

Facultad de Contaduría y Administración





Índice

	Pág.
I. Datos de identificación	3
II. Presentación del programa de estudios	4
III. Ubicación de la unidad de aprendizaje en el mapa curricular	5
IV. Objetivos de la formación profesional	7
V. Objetivos de la unidad de aprendizaje	8
VI. Contenidos de la unidad de aprendizaje y su organización	9
VII. Acervo bibliográfico	14





I. Datos de identificación

Espacio académico donde se imparte **Facultad de Contaduría y Administración
 Centro Universitario UAEM Amecameca
 Centro Universitario UAEM Atlacomulco
 Centro Universitario UAEM Ecatepec
 Centro Universitario UAEM Texcoco
 Centro Universitario UAEM Valle de México
 Centro Universitario UAEM Zumpango
 Unidad Académica Profesional Teajupilco**

Estudios profesionales **Licenciatura en Administración, 2018**

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

Carga académica	2	2	4	6
	Horas teóricas	Horas prácticas	Total de horas	Créditos

Carácter **Obligatoria** Tipo **Curso-taller** Periodo escolar **Sexto**

Área curricular **Administración** Núcleo de formación **Sustantivo**

Seriación **Logística** **Ninguna**
 UA Antecedente UA Consecuente

Formación común

No presenta **X**





II. Presentación del programa de estudios

La calidad es un elemento básico en la producción de bienes y servicios. Hoy en día representa la apuesta más grande para ser competitivos en el mercado y ofrecer a los clientes los productos que satisfagan sus necesidades y superen sus expectativas.

Lo más importante de la calidad es satisfacer las necesidades y exceder las expectativas del cliente; sin embargo, representa un gran reto el poder obtener productos que cumplan con estos requerimientos. En ese sentido, se vuelve sumamente importante el poder desarrollar los procesos acordes para elaborar bienes que cumplan con las características deseadas, y servicios que ofrezcan la utilidad para el cumplimiento de dichos requerimientos.

Cada una de las organizaciones y empresas debe desarrollar un sistema que permita captar lo que el cliente quiere y diseñar los procesos necesarios para elaborar el producto correspondiente. Dicho sistema consta de varios elementos perfectamente diseñados y que interactúan para dicho fin. En resumen, lograr el Control de Calidad Total, que significa que todas las áreas de la empresa deben sumarse para el logro de la calidad.

Cada vez las exigencias del mercado son mayores y la competitividad representa una constante carrera para obtener la aceptación del mercado; para ello la calidad se torna como un mecanismo capaz de alcanzar los más altos estándares de productividad que nos harán ser competitivos y lograr la fidelidad de los clientes.





Proyecto curricular de la Licenciatura en Administración
Reestructuración, 2018
Secretaría de Docencia • Dirección de Estudios Profesionales



DISTRIBUCIÓN DE LAS UNIDADES DE APRENDIZAJE OPTATIVAS

	PERIODO 1	PERIODO 2	PERIODO 3	PERIODO 4	PERIODO 5	PERIODO 6	PERIODO 7	PERIODO 8	PERIODO 9
O P T A T I V A S						Investigación documental en Administración	Investigación de campo en Administración	Multiculturalidad organizacional I	
						Investigación de mercados	Ventas	Nuevas formas de organización en el trabajo	
						Valoración de empresas	Finanzas personales	Comunicación organizacional	
						Aprendizaje organizacional	Habilidades directivas	Gestión de negocios electrónicos	
						Tecnología de la Información y Comunicaciones Organizativas	Mercado de derivados	Cooperativismo	
						Administración de beneficios y compensaciones	Negociaciones colectivas		

SIMBOLOGÍA

Unidad de aprendizaje	HT: Horas Teóricas
	HP: Horas Prácticas
	TH: Total de Horas
	CR: Créditos

→ 10 líneas de texto.
Crédito mínimo 20 y máximo 45 por periodo escolar.
* Actividad Académica
** Horas de las actividades académicas
† UA que debe impartirse, cursarse y acreditarse en el idioma inglés.

■	Núcleo básico
■	Núcleo sustantivo
■	Núcleo integral obligatorio
■	Núcleo integral optativo

PARAMETROS DEL PLAN DE ESTUDIOS

Núcleo básico obligatorio: cursar y acreditar 15 UA	44 18 62 106
---	-----------------------

Total del núcleo básico: acreditar 15 UA para cubrir 106 créditos

Núcleo sustantivo obligatorio: cursar y acreditar 21 UA	81 27 88 139
---	-----------------------

Total del núcleo sustantivo: acreditar 21 UA para cubrir 149 créditos

Núcleo integral obligatorio: cursar y acreditar 7 UA + 2*	47 14 28 63
---	----------------------

Núcleo integral optativo: cursar y acreditar 5 UA	9 15 24 39
---	---------------------

Total del núcleo integral: acreditar 12 UA + 2* para cubrir 106 créditos

TOTAL DEL PLAN DE ESTUDIOS	
UA obligatorias:	43 + 2 Actividad Académica
UA optativas:	5
UA a acreditar:	48 + 2 Actividad Académica
Créditos:	365





IV. Objetivos de la formación profesional

Objetivos del programa educativo

Son objetivos de la licenciatura formar profesionales en Administración con alto sentido de responsabilidad, de ética y de servicio para coordinar recursos tangibles e intangibles, así como los esfuerzos del factor humano dentro de las organizaciones, para incrementar su desempeño y capacidad de enfrentar cambios en un entorno globalizado, para:

Generales

- Ampliar su universo cultural para mejorar la comprensión del mundo y del entorno en que vive, para cuidar de la naturaleza y potenciar sus expectativas.
- Asumir los principios y valores universitarios, y actuar en consecuencia.
- Cuidar su salud y desarrollar armoniosamente su cuerpo; ejercer responsablemente y de manera creativa el tiempo libre.
- Evaluar el progreso, integración e incertidumbre de las ciencias, ante la creciente complejidad de las profesiones.
- Participar activamente en su desarrollo académico para acrecentar su capacidad de aprendizaje y evolucionar como profesional con autonomía.
- Ejercer el diálogo y el respeto como principios de la convivencia con sus semejantes, y de apertura al mundo.
- Cuidar su salud y desarrollar armoniosamente su cuerpo; ejercer responsablemente y de manera creativa el tiempo libre.

Particulares

- Incorporar estrategias administrativas de trabajo, como Fortalezas Oportunidades-Debilidades Amenazas, Desarrollo Organizacional, rediseño estructural y de procesos, desvinculación programada para el personal, empoderamiento, subcontratación, manufactura delgada, entre otras, para llevar a cabo el diseño de un plan de acción dentro de una organización y así lograr sus objetivos y metas.
- Aplicar los principios de la administración (división del trabajo, autoridad, disciplina, unidad de comando, unidad de dirección, subordinación, remuneración, centralización, cadena escalonada, orden, acción, estabilidad, iniciativa) y metodologías administrativas (cuantitativas, cualitativas, comparativas, descriptivas y normativas, entre otras), para el análisis de datos e información de recursos tangibles e intangibles en las organizaciones.
- Intervenir en las organizaciones a través de la transformación del conjunto de recursos humanos, técnicos, monetarios, de tiempo y espacio en un proceso útil, eficiente y rentable para enfrentar retos y cambios de un entorno global.





Objetivos del núcleo de formación sustantivo

Desarrollará en el alumno el dominio teórico, metodológico y axiológico del campo de conocimiento donde se inserta la profesión.

Comprenderá unidades de aprendizaje sobre los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para dominar los procesos, métodos y técnicas de trabajo; los principios disciplinares y metodológicos subyacentes; y la elaboración o preparación del trabajo que permita la presentación de la evaluación profesional.

Objetivos del área curricular o disciplinaria:

Gestionar y utilizar diversos recursos organizacionales (humanos, materiales, financieros, informáticos y tecnológicos), en el marco del proceso administrativo (planear, organizar, dirigir y controlar), y mediante la aplicación de técnicas, procesos, datos e información pertinente, con la finalidad de contribuir al logro de metas y objetivos de manera innovadora y efectiva para las organizaciones.

V. Objetivos de la unidad de aprendizaje

Aplicar los sistemas actuales de control y aseguramiento de la calidad para garantizar que un bien o servicio cumpla las especificaciones y requerimientos preestablecidos por el cliente, incluyendo la posventa, a fin de monitorear el desempeño y dar lugar a la mejora continua.





VI. Contenidos de la unidad de aprendizaje y su organización

Unidad 1. Principios y evolución de la calidad.

Objetivo: Analizar las diferentes perspectivas y enfoques de la calidad, a través de la comprensión de sus diferentes conceptos y significados, las diferentes etapas en la evolución de la calidad, los principales adelantos a través de su historia; y los principales exponentes que formaron las bases de su desarrollo.

Temas:

- 1.1 ¿Qué es el producto?
 - 1.1.1 Las diferencias entre bienes y servicios.
 - 1.1.2 Servicios puros e impuros.
- 1.2 Perspectivas de la calidad.
 - 1.2.1 Perspectiva con base en el usuario.
 - 1.2.2 Perspectiva con base en el producto.
 - 1.2.3 Perspectiva con base en la manufactura.
 - 1.2.4 Perspectiva con base en el valor.
 - 1.2.5 Perspectiva con base en el juicio.
- 1.3 Enfoques de la calidad.
 - 1.3.1 Enfoque comercial.
 - 1.3.2 Enfoque competitivo.
 - 1.3.3 Enfoque funcional.
- 1.4 ¿Qué es la calidad?
 - 1.4.1 Conceptos de calidad.
 - 1.4.2 La calidad como estándar internacional.
 - 1.4.3 Calidad según ISO.
 - 1.4.4 ¿Quién determina la calidad?
- 1.5 Etapas de la historia de la calidad.
 - 1.5.1 Etapa de la inspección.
 - 1.5.2 Etapa del control estadístico.
 - 1.5.3 Etapa del aseguramiento de la calidad.
 - 1.5.4 Etapa de la administración de la calidad total.
 - 1.5.5 Etapa de reestructuración de las organizaciones y de mejora sistemática de procesos en la era de la información.
- 1.6 Maestros de la calidad.
 - 1.6.1 W. Edwards Deming.
 - 1.6.2 Joseph M. Juran.
 - 1.6.3 Philip B. Crosby.
 - Kaouro Ishikawa.





1.6.5 Armand V. Feigenbaum.
1.6.5.1 Peter M. Senge.

Unidad 2. Enfoques de gestión de la calidad.

Objetivo: Analizar los diferentes enfoques de gestión de la calidad que permitan a las organizaciones la planificación de sus procesos e interacciones para la determinación de los factores que podrían desviar los objetivos de la organización, con la finalidad de lograr un principio de prevención en la producción de bienes y servicios.

Temas:

2.1 Enfoque al cliente.

2.1.1 Investigación de las necesidades y expectativas del cliente.

2.1.2 Calidad en el servicio.

2.1.3 Evaluación (medición) de la satisfacción del cliente.

2.2 Enfoque a procesos.

2.2.1 ¿Qué es un proceso?

2.2.2 Tipos de procesos.

2.2.2.1 Procesos sustantivos.

2.2.2.2 Procesos adjetivos (de apoyo).

2.2.2.3 Procesos estratégicos.

2.2.3 Mapeo de procesos.

2.2.4 Estandarización de procesos.

2.2.5 Sistema de control de procesos.

2.2.6 Estandarización de procesos.

2.3 Gestión de riesgos.

2.3.1 ¿Qué es el riesgo?

2.3.2 Técnicas de gestión de riesgos (ISO 31000, versión vigente).

2.3.3 El enfoque de prevención.

2.4 Calidad Total.

2.4.1 El involucramiento de todas las áreas de la empresa en la calidad.

2.4.2 Liderazgo directivo para la calidad.

2.4.3 La calidad como ventaja competitiva.



Unidad 3. Control y aseguramiento de la calidad.

Objetivo: Desarrollar los conocimientos básicos de calidad a través de la operación del control en los procesos de una organización con la finalidad de asegurar la calidad en la producción de bienes y servicios.

Temas:

3.1 ¿Qué es el control de calidad?

3.1.1 Sistema de inspección en el proceso productivo.

3.1.2 Sistema de inspección de materias primas.

3.1.3 Planes de control de procesos de producción de bienes y servicios.

3.1.4 Herramientas estadísticas: diagrama de causa – efecto, flujograma, hojas de verificación, diagrama de Pareto, histogramas, diagrama de dispersión y gráfica de control.

3.2 ¿Qué es el aseguramiento de la calidad?

3.2.1 Sistema de gestión por procesos.

3.2.2 Sistema de auditoría del producto.

3.2.3 Sistemas de evaluación de la satisfacción del cliente.

3.2.4 Sistema de gestión de riesgos.

3.2.5 Sistema de participación de empleados.

3.2.6 Sistemas de mejora continua.

3.2.7 Sistemas integrados de gestión.



Unidad 4. Administración y gestión de la calidad.

Objetivo: Desarrollar los conocimientos básicos de la administración para la implementación de sistemas de gestión de la calidad a través de las diferentes normas aplicables.

Temas:

- 4.1 Estándares de gestión de la calidad.
 - 4.1.1 Familia de normas ISO 9000.
 - 4.1.2 Norma ISO 9000, Sistema de Gestión de la Calidad. Definiciones y fundamentos (versión vigente).
 - 4.1.3 Norma ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (versión vigente).
 - 4.1.4 Norma ISO 9004, Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño (versión vigente).
 - 4.1.5 Norma ISO 19011, Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad (versión vigente).
- 4.2 Otras normas específicas de calidad.
 - 4.2.1 Normas sector industrial.
 - 4.2.2 Normas sector servicios.
 - 4.2.3 Normas sector comercial.
- 4.3 Estructura e implementación de la Norma ISO 9001 (versión vigente).
 - 4.3.1 Objeto y campo de aplicación.
 - 4.3.2 Referencias normativas.
 - 4.3.3 Términos y definiciones.
 - 4.3.4 Contexto de la organización.
 - 4.3.5 Liderazgo.
 - 4.3.6 Planificación.
 - 4.3.7 Soporte.
 - 4.3.8 Operación.
 - 4.3.9 Evaluación del desempeño.
 - 4.3.10 Mejora.
- 4.4 Desarrollo de planes de la calidad (Norma ISO 10005, Directrices para planes de calidad, versión vigente).
 - 4.4.1 ¿Qué es un plan de la calidad?
 - 4.4.2 Utilidad del plan de la calidad.
 - 4.4.3 Elaboración del plan de la calidad.





Unidad 5. Acreditación y certificación de la calidad.

Objetivo: Analizar los procesos de acreditación y certificación de la calidad para las organizaciones; así como los procesos de evaluación a través de las auditorías de calidad.

Temas:

- 5.1 ¿Qué es la acreditación de calidad?
- 5.2 ¿Qué es la certificación de calidad?
- 5.3 Organismos certificadores y acreditadores de la calidad
- 5.4 Proceso de certificación de sistemas de calidad
 - 5.4.1 Alcance de la certificación.
 - 5.4.2 Definición e implantación del sistema.
 - 5.4.3 Solicitud de certificación.
 - 5.4.4 Revisión documental.
 - 5.4.5 Pre auditoría.
 - 5.4.6 Auditoría al sistema de calidad.
 - 5.4.7 Emisión de certificado de calidad.
 - 5.4.8 Auditorías de seguimiento.
 - 5.4.9 Auditorías de recertificación.
- 5.5 ¿Qué es una auditoría de calidad?
- 5.6 Tipos de auditoría.
 - 5.6.1 Auditorías internas (de primera parte).
 - 5.6.2 Auditorías externas (de segunda o de tercera parte).
- 5.7 El proceso de auditoría de calidad (norma ISO 19011, versión vigente).
 - 5.7.1 Inicio de la auditoría.
 - 5.7.3 Preparación de las actividades de auditoría.
 - 5.7.4 Realización de las actividades de auditoría (técnicas de auditoría).
 - 5.7.5 Preparación y distribución del reporte de auditoría.
 - 5.7.6 Finalización de auditoría.
 - 5.7.7 Realización de auditoría de seguimiento.
- 5.8 Evidencias y criterios de auditoría.
- 5.9 Tipos de hallazgos de auditoría.
 - 5.9.1 Conformidad.
 - 5.9.2 No conformidad.
 - 5.9.3 Observación.
 - 5.9.4 Oportunidad de mejora.
- 5.10 Otras auditorías específicas de calidad.





- 5.10.1 Auditorias sector industrial.
- 5.10.2 Auditorias sector servicios.
- 5.10.3 Auditorias sector comercial.

VII. Acervo bibliográfico

Básico:

- ♣ Alvear, C. (2004). Calidad total. Conceptos y herramientas básicas. México, D.F.: LIMUSA
- ♣ Alvear, C. (2005). Calidad total. Aseguramiento y mejora continua. México, D.F.: LIMUSA
- ♣ Allen, D. y Evans, J. (2019). Administración de operaciones. Ciudad de México, México: CENGAGE Learning
- ♣ Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2007). Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid, España: PEARSON
- ♣ Cantú, H. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. (ed. 4º). México, D.F.: McGrawHill
- ♣ Evans, J. y Lindsay, W. (2014). Administración y control de la calidad. (ed. 9º). Ciudad de México, México: CENGAGE Learning
- ♣ Gutiérrez, H. (2014). Calidad y productividad. (ed. 4º). Ciudad de México, México: McGrawHill
- ♣ Gutiérrez, H. y De La Vara, R. (2009). Control estadístico de calidad y Seis Sigma. (ed. 2º). México, D.F.: McGrawHill
- ♣ Gutiérrez, M. (2004). Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de calidad. (ed. 2º). México, D.F.: LIMUSA
- ♣ Lerma, A. (2017). Desarrollo de productos. Una visión integral. (ed. 5º). México, D.F.: CENGAGE Learning
- ♣ Louffat, E. (2017). Diseño organizacional basado en procesos. México, D.F.: CENGAGE Learning
- ♣ Pérez, J. (2010). Gestión por procesos. (ed. 4º). Madrid, España: Alfaomega

Complementario:

- Norma ISO 9000, Sistema de Gestión de la Calidad. Definiciones y fundamentos (versión vigente)
- Norma ISO 9001, Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos (versión vigente)
- Norma ISO 9004, Sistema de Gestión de la Calidad. Directrices para la mejora del desempeño (versión vigente)
- Norma ISO 19011, Directrices para la auditoría ambiental y de la calidad (versión vigente)
- Norma ISO 10005. Directrices para planes de calidad (versión vigente).

