

Universidad Autónoma de Coahuila

ADMINISTRACIÓN DE LA CALIDAD



Introducción a la Materia

INTRODUCCIÓN A LA MATERIA

En el mercado global y altamente competitivo de nuestros días, las compañías que sobresalen son aquellas que tienen un interés continuo por identificar cuáles son los factores más importantes para sus clientes, se enfocan en ellos y mejoran sus procesos para ofrecer el producto o servicio con la más alta calidad posible, si bien no es una tarea sencilla, las organizaciones cuentan con una diversidad de estrategias que pueden utilizar para mejorar su posición en el mercado, por ejemplo: formación de equipos, aseguramiento de la calidad, justo a tiempo, administración de la calidad total, entre varias más.

Actualmente, la calidad es la clave de la productividad y de la rentabilidad de una organización. Consiste en dar a la sociedad productos y servicios que satisfagan las expectativas de los consumidores. Se llega al éxito cuando los gerentes de alto nivel se responsabilizan y guían las actividades de la calidad centradas en el cliente.

Para poder sobresalir y dar pelea en los mercados internacionales, es necesario apoyarse en la mejora continua de la calidad, la alta dirección, el capital humano y el gobierno.

El control de calidad es fundamental para lograr el liderazgo en los procesos de los que dependen los productos y los servicios.

Esta materia te dará las bases para comprender que la calidad va más allá de un producto o servicio de calidad, estos deben proporcionar un valor mayor al esfuerzo que significa adquirirlos.

En la materia encontrarás que la satisfacción de un cliente no solo se traduce en una solicitud continua de bienes y servicios, con la debida transferencia monetaria al proveedor que cumple con sus deseos y expectativas; la satisfacción interna de una persona que sabe que ha servido con calidad, junto con el agradecimiento recibido, son también parte de la recompensa para el proveedor.

Introducción a la Materia

Hoy en día, una actitud de servicio es una virtud esencial de toda persona u organización para entender y atender lo que el cliente quiere, necesita y espera de ellos.

Dentro de las organizaciones, se puede considerar a los clientes como uno de los recursos más importantes con los que puede contar una empresa. Los esfuerzos de todos los integrantes de la organización deben enfocarse en la satisfacción y el cumplimiento de las expectativas de los clientes, con lo cual, como resultado, la organización se verá favorecida con su compra constante.

La lealtad incondicional en los clientes no existe; son leales mientras estén satisfechos con los productos y servicios que adquieren, pues cuando encuentran una opción que les ofrezca mayor valor cambiarán. En la actualidad, las condiciones de precio, calidad, tiempo de entrega y servicio son determinantes para los consumidores.

PRESENTACIÓN DE LA MATERIA

La Universidad Autónoma de Coahuila, a través de la Coordinación General de Educación a Distancia, te da la más cordial bienvenida al curso de Administración de la Calidad. Esta es una alternativa que responde a la demanda creciente de educación superior en la que tú puedes aprender y organizar tus actividades escolares de acuerdo con tu ritmo y necesidades, sobre todo cuando no puedes estudiar en un sistema presencial.

Actualmente, con la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación, se fortalece y consolida el modelo educativo centrado en el estudiante y su aprendizaje autónomo, haciendo la instrucción más cómoda y práctica.

El curso de Administración de la Calidad tiene como objetivo principal brindarte un panorama general de la importancia de la calidad dentro y fuera de las organizaciones. Te

Introducción a la Materia

lanza una invitación a realizar un proceso de mejoramiento continuo en todo lo que emprendes: comportamiento, educación, gobierno, organizaciones, metas.

Un compromiso con la calidad debe ser cómo nos relacionamos con nuestra comunidad, otro muy simple es elaborar todo lo que se nos pide (laboral, social o familiar) de la mejor forma, con profesionalismo y calidad. El mejoramiento continuo debe ser una realidad en todos los aspectos de la vida.

Es de suma importancia que realices todos los ejercicios, foros y actividades, ya que han sido diseñados para que adquieras no solo conocimientos teóricos, sino que también desarrolles habilidades muy específicas que deberás ejercer como futuro administrador de empresas y negociador.

OBJETIVO DE LA MATERIA

El alumno será capaz de entender la importancia de la Administración de la Calidad en las organizaciones, tanto para sus servicios y productos como para saber cómo se desarrolla la organización internamente en aspectos tan fundamentales como es la producción, planeación, control, dirección, entre otros.

Dar a conocer al alumno temas de importancia y relevancia como son: evolución de la calidad, autores importantes de la calidad, calidad total, gurús de la calidad, el control de calidad, la reingeniería de procesos, trabajo en equipo, entre otros más.

Introducción a la Materia

CONTENIDO TEMÁTICO

- **UNIDAD I: Administración de la Calidad**
 - Razón de Ser de una Empresa.
 - Calidad, Eficiencia y Productividad.
 - Conceptos, Definiciones y Evolución de los Enfoques de la Calidad.
 - Calidad Total como Estrategia Competitiva.
 - Principales Maestros de la Calidad.

- **UNIDAD II: Cultura de Calidad y Trabajo en Equipo**
 - Cultura de Calidad.
 - Cultura Organizacional.
 - Calidad Personal.
 - Trabajo en Equipo.
 - Equipo de Calidad.

- **UNIDAD III: Valor del Cliente y Calidad del Producto y Servicio**
 - Cadena de Valor.
 - Valor Cliente.
 - El Servicio y la Calidad.
 - Satisfacción de las Necesidades y Expectativas del Cliente.
 - Rediseño y Calidad Total.

- **UNIDAD IV: Mejoramiento de la Calidad: Técnicas, Modelos y Sistemas**
 - Mejoramiento Continuo.
 - Reingeniería de Procesos.
 - Puesta en Práctica de las Metas de Calidad.
 - Las Siete Herramientas Básicas para el Análisis de Datos.
 - Las Nuevas Siete Herramientas Administrativas.

Introducción a la Materia

EVALUACIÓN GENERAL

Para reportar tu **calificación** final, obtenida de la suma de porcentajes de unidad, deberás haber cumplido de forma obligatoria con la realización o entrega de lo siguiente:

- Desarrollo de las lecciones.
- Responder a todos los cuestionarios de evaluación por unidad.
- Realizar y entregar dentro del tiempo establecido el Proyecto Final.
- Responder a la Evaluación Final.

La falta de cualquiera de estos requerimientos causará la **no** acreditación del curso.

En caso de **no** acreditar el curso en periodo ordinario con una calificación igual o mayor a **70**, tendrás que presentar una evaluación extraordinaria integrada por: un examen de conocimiento y un proyecto, dando como total 100 Puntos de la calificación del curso; en caso de no obtener una calificación aprobatoria tendrás que inscribirte para recurrar la materia.

RECUERDA QUE LA CALIFICACIÓN MÍNIMA APROBATORIA ES 70

EVALUACIÓN	PUNTOS
UNIDAD 1	15
UNIDAD 2	15
UNIDAD 3	15
UNIDAD 4	15
PROYECTO FINAL	20
EVALUACIÓN DEL CONOCIMIENTO	20
TOTAL	100

Introducción a la Materia

PROYECTO FINAL

Hemos llegado al final de la materia, ahora tienes los conocimientos sobre administración de calidad que te ayudarán en tu vida profesional y familiar.

Existen temas más profundos sobre la calidad que no tocamos o tocamos muy brevemente. Uno de ellos son las normas y certificaciones de calidad.

Este Proyecto te ayudará a enriquecer tus conocimientos sobre las certificaciones y normas de calidad. Consta de investigar en diversas bibliografías (con valor académico y científico) las Normas ISO, que son normas internacionales que ocupan las organizaciones para certificarse.

Existen varias, investiga seis de las más comunes y las que tienen mayor impacto en las organizaciones.

Dentro de la investigación, tendrás que describir con tus propias palabras cada una de ellas, incluir las fuentes bibliográficas (APA) y nombrar ejemplos de organizaciones que las utilizan.

Es decir, para la presentación de tu Proyecto Final, debes incluir los siguientes apartados (en un documento de Word):

1. Portada con datos institucionales y personales del alumno.
2. Índice.
3. Introducción.
4. Describir el objetivo principal de la norma.
5. Menciona en qué área de la industria se utiliza: construcción, restaurantes, empresas de servicios, entre otras.
6. Con tus propias palabras describe de qué trata la norma y para qué sirve.
7. Conclusiones (de la investigación realizada).
8. Referencias bibliográficas (Formato APA).

Introducción a la Materia

Para facilitar el trabajo, estas son algunas de las más usadas:

ISO 9001

ISO 9000

ISO 9004

ISO 19011

ISO 14000

ISO 14001

ISO 14004

ISO 18000

ISO 18001 (OSHAS)

OHSAS 18003

ISO 17001

ISO 27001

ISO 170001

ISO 22000

ISO 16949

ISO 166000

ISO 31000

ISO 26000

ISO 28000

Introducción a la Materia

IMPORTANTE: Recuerda que somos universitarios, realiza tu trabajo con el profesionalismo y calidad que merece. El compromiso y la persona a superar eres tú. ¡Mucho éxito!

Lista de Cotejo

Elementos
Cumple con la estructura solicitada.
Investiga en sitios académicos y de valor científico.
Incluye Introducción al tema.
Describe seis propuestas de ISO.
Incluye áreas de aplicación.
Incluye conclusión.
Fuentes de consulta adecuadamente registradas.
TOTAL 20 PUNTOS

Envíalo a través de la Plataforma Virtual.

Recuerda que el archivo debe ser nombrado:

Apellido Paterno_Primer Nombre_Proyecto_Final

Introducción a la Materia

BIBLIOGRAFÍA RECOMENDADA

- Alexander, A. G. (1994). La Mala Calidad y su Costo. Wilmington, Delaware, Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana, S.A.
- Amat, O. (1992). Costes de Calidad y de no Calidad. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000, S.A.
- Campanella, J. (1992). Principios de los Costos de Calidad. España: Días de Santos. S.A.
- Cantú, D. H. (2001). Desarrollo de una Cultura de Calidad (Segunda edición). México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chase B. Richard., Jacobs F. Robert., & Aquílano J. Nicholas. (2005). Administración de la Producción y Operaciones para una Ventaja Competitiva. España: McGraw-Hill Interamericana.
- Cooper, R., & Kaplan, R. S. (1991). Profit Priorities from Activity Based Costing. Harvard Business Review, volumen 69 (no. 3).
- Crosby, P. B. (1989). La Calidad no Cuesta: El arte de Asegurar la Calidad. México: CIA, Editorial Continental, S.A. de C.V.
- Crosby, P. B. (1994). Calidad Total para el Siglo XXI. México: McGraw-Hill Interamericana, S.A. de C.V.
- Dale, P. B, & Plunkett, J. J. (1991). La Calidad no Cuesta. México: Editorial Iberoamérica.
- Dale, P. B, & Plunkett, J. J. (1993). Los Costos en la Calidad. México: Editorial Iberoamericana.

Introducción a la Materia

- Gutiérrez, H. (1996). Calidad Total y Productividad. México: McGraw-Hill.
- Gutiérrez, H., & De la Vara Salazar, R. (2004). Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma. México: McGraw Hill.
- Harrington, H. J. (1990). El Coste de la Mala Calidad. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Plotkin, Hal. (2003). Six Sigma, Qué Es y Cómo Utilizarlo. Harvard Business Review, Management Herald (mayo).
- **Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal**
- **Sistema de Información Científica**
- <http://www.redalyc.org/>

DINÁMICA DE TRABAJO

Cada unidad consta de los siguientes elementos:

- Contenido Temático: presentación y análisis de conceptos, fundamentos teóricos, implicaciones y aplicaciones del tema al que se refiere la unidad correspondiente.
- Controles de Lectura: cuestionamientos específicos acerca de las lecturas realizadas bajo un sistema de opción múltiple o relacionar, los cuales permitirán comprobar que has revisado y leído cada una de las lecturas que te han sido asignadas. Recuerda que pueden tener valor en tu evaluación.
- Actividades: aplicación de los conocimientos teóricos adquiridos. Son evaluables bajo listas de cotejo específicas y adquieren una ponderación en la evaluación.
- Ejercicios: prácticas que ayudan a reforzar el conocimiento para un mejor resultado en las evaluaciones.
- Evaluación por unidad: consta de una serie de reactivos que se evalúan para comprobar el conocimiento adquirido dentro de la unidad.
- Antes de terminar tu materia deberás responder una evaluación final que comprende los contenidos de toda la materia.