

HOJA DE ASIGNATURA CON DESGLOSE DE UNIDADES TEMÁTICAS  
INFORMACIÓN REQUERIDA POR ASIGNATURA

**CONTADURÍA**

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. NIVEL DEL SABER: BÁSICO
3. ÁREA DE CONOCIMIENTO: CONOCIMIENTOS TÉCNICOS
4. COMISIÓN ACADÉMICA: ÁREA ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA
5. NÚMERO CONSECUTIVO DE ASIGNATURA:
6. CUATRIMESTRE: QUINTO
7. HORAS PRÁCTICAS: 42
8. HORAS TEÓRICAS: 18
9. HORAS TOTALES: 60
10. HORAS TOTALES POR SEMANA CUATRIMESTRE: 4
11. CÓDIGO:
12. CRÉDITOS:
13. OBJETIVO DE LA ASIGNATURA:

Establecer en el alumno bases sólidas de conocimiento y desarrollo de una cultura de calidad, para el mejoramiento de los procesos productivos y administrativos, resaltando la importancia que tiene el ofrecimiento de servicios y productos de calidad a los consumidores o clientes, en el marco de la mejora continua del negocio.

UNIDADES TEMÁTICAS QUE INTEGRAN LA ASIGNATURA	HRS. PRÁCTICAS	HRS. TEÓRICAS	HRS. TOTALES
I. Introducción a la calidad	4	2	6
II. Herramientas básicas para el análisis de la información y toma de decisiones.	8	4	12
III. Gestión de la calidad.	8	4	12
IV. Modelos de calidad.	11	4	15
V. Monitoreo, análisis de la información y mejora	11	4	15
TOTAL	42	18	60

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE CONTADURÍA

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2004  
F-CADI-SA-03-PE-14

HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER  
INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA

**CONTADURIA**

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA I: INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD
3. HORAS PRÁCTICAS: 4
4. HORAS TEÓRICAS: 2
5. HORAS TOTALES: 6
6. OBJETIVO:

Dar al alumno una introducción de las bases de la calidad y definir los conceptos principales, así como su desarrollo histórico.

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
La Calidad	Identificar los fundamentos de la calidad.	1.0	Definición de calidad y fundamentos de la calidad. Sus características	0.25
Calidad interna y externa	Diferenciar entre cliente interno y externo.	1.0	Definir e Identificar al cliente interno y externo	0.25
Enfoque servicio - cliente	Enfocar la calidad hacia el cliente.	1.0	El perfil del consumidor final	0.25
Productividad y competitividad	Medir la productividad.	0.75	Cómo medir y elevar la productividad Relación entre competitividad y productividad	0.25
Desarrollo histórico de la calidad.	Identificar el movimiento mundial de la calidad.	0.25	Conocer las etapas de la evolución de la calidad (hasta la sexta generación)	1.0
TOTAL		4.0		2.0

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE CONTADURÍA

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2004  
F-CADI-SA-03-PE-14

HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER  
INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA

**CONTADURÍA**

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA II: HERRAMIENTAS BÁSICAS PARA EL ANÁLISIS DE INFORMACIÓN Y TOMA DE DECISIONES.
3. HORAS PRÁCTICAS: 8
4. HORAS TEÓRICAS: 4
5. HORAS TOTALES: 12
6. OBJETIVO:  
Conocer y aplicar las herramientas estadísticas y metodológicas que apoyan en el proceso de análisis de información y toma de decisiones en el proceso de gestión de la calidad y mejora continua.

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
Siete herramientas básicas	Aplicar las herramientas básicas de calidad para el análisis de procesos.	8.0	Principios fundamentales de cada una de las herramientas básicas  - Diagrama de Ishikawa. - Diagrama de Pareto. - Histograma. - Estratificación. - Diagramas de dispersión y correlación. - Hojas de verificación. - Expresiones cuantitativas de la distribución de datos.	4.0
TOTAL		8		4

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE CONTADURÍA

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2004  
F-CADI-SA-03-PE-14

HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER  
INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA

**CONTADURÍA**

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA III: GESTIÓN DE LA CALIDAD
3. HORAS PRÁCTICAS: 8
4. HORAS TEÓRICAS: 4
5. HORAS TOTALES: 12
6. OBJETIVO:

Identificar y explicar los elementos de la documentación necesaria para un sistema de gestión de la calidad, así como analizar la cultura laboral en la implantación del mismo.

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
El sistema de calidad, sus Políticas y estrategias	Identificar y aplicar las diferentes políticas y estrategias para la implantación de un sistema de calidad.	2.0	Definición de sistema de calidad, sus políticas y estrategias para su implantación.	1.0
Control de documentos y registros.	Identificar los elementos básicos para el control de documentos y registros en un sistema de calidad.	2.0	Conocer la estructura documental de un sistema de calidad.	1.0
Costos de calidad	Identificar y calcular los costos de calidad. Identificar la importancia de la realización de reportes en un sistema de costos de calidad.	2.0	Conocer los costos que impactan a la calidad. Metodología para la implantación de un sistema de reportes de costos de calidad.	1.0
5 s mas uno	Identificar la aplicación de las 5s en la implantación de un sistema de calidad y la vida personal	2.0	Conocer la filosofía de las 5S	1.0
TOTAL		8		4

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE CONTADURÍA

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2004  
F-CADI-SA-03-PE-14

HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER

INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA

**CONTADURÍA**

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA IV: MODELOS DE CALIDAD
3. HORAS PRÁCTICAS: 11
4. HORAS TEÓRICAS: 4
5. HORAS TOTALES: 15
6. OBJETIVO:

Reconocer los diferentes modelos de calidad desarrollados e identificar los elementos principales para la implantación de cada uno de ellos.

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
ISO 9000 (en vigencia)	Identificar los elementos principales para su implementación.	4.0	Puntos sobresalientes de la norma.	1.0
ISO 14000	Identificar el desarrollo del proceso de implantación.	3.0	Puntos que conforman la norma	1.0
Implantación de un sistema de gestión de la calidad.	Identificar las etapas del proceso de implantación y certificación de un Sistema de Calidad.	2.0	Elementos para la implantación y certificación.	1.0
Premios de calidad	Conocer las características de los principales premios de calidad.	2.0	Las características del Premio de calidad de México, Japón y Estados Unidos.	1.0
<b>TOTAL</b>		<b>11</b>		<b>4</b>

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE CONTADURÍA

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2004  
F-CADI-SA-03-PE-14

HOJA DE UNIDADES TEMÁTICAS CON DESGLOSE DE TEMAS, SABER HACER Y SABER  
INFORMACIÓN REQUERIDA POR UNIDAD TEMÁTICA

**CONTADURÍA**

1. NOMBRE DE LA ASIGNATURA: CALIDAD
2. UNIDAD TEMÁTICA V: MONITOREO, ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN Y MEJORA DE LOS PROCESOS
3. HORAS PRÁCTICAS: 11
4. HORAS TEÓRICAS: 4
5. HORAS TOTALES: 15
6. OBJETIVO:

Conocer los elementos y actividades involucradas en el monitoreo de un proceso y sugerir recomendaciones para mejora, analizando las causas potenciales y reales de problemas en los procesos y tomar acciones la respecto.

TEMAS	SABER HACER (PRÁCTICA)	HRS.	SABER (TEORÍA)	HRS.
Auditorias internas de calidad.	Diseñar y aplicar listas de verificación para auditorias de calidad.	3.0	Qué es una auditoria y sus características	1.0
Producto o servicio no conforme.	Identificar no conformidades en los bienes y servicios.	2.0	Qué es una no conformidad.	1.0
Acciones correctivas y preventivas.	Aplicación de acciones correctivas y preventivas para evitar las no conformidades.	3.0	Características de las acciones preventivas y correctivas.	1.0
Integración de equipos de mejora.	Entender la metodología de los equipos de mejora.	3.0	Qué es la mejora continua.	1.0
TOTAL		11		4

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA CARRERA DE CONTADURÍA

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2004  
F-CADI-SA-03-PE-14

## RECOMENDACIONES DIDÁCTICAS Y DE EVALUACIÓN PARA LA ASIGNATURA

Unidad I:

Examen teórico

Asistencia

Desarrollar un trabajo de investigación en una empresa identificando el giro, clientes internos y externos, enfoque de servicio al cliente, etc.

Unidad II:

Examen teórico

Asistencia

Analizar determinado proceso utilizando las siete herramientas básicas, presentando resultados y emitiendo recomendaciones.

Unidad III:

Examen teórico

Asistencia

Aplicar el programa de 5's en determinada empresa explicando punto por punto

Unidad IV:

Examen teórico

Asistencia

Seleccionar alguno de los modelos de calidad y mencionar las etapas y actividades a desarrollar para lograr su implantación en determinada empresa

Unidad V:

Examen teórico

Asistencia

Desarrollar una lista de verificación para desarrollar una auditoría interna de calidad

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA  
CARRERA DE CONTADURÍA

APROBÓ: C. G. U. T.

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL  
ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2004  
F-CADI-SA-03-PE-14

## BIBLIOGRAFÍA

### **Básica:**

Humberto Gutiérrez Pulido. **Calidad Total y Productividad**, Ed. Mc Graw Hill (México)

W. Edwards Deming. **Calidad, Productividad y Competitividad**, Ed. Díaz de Santos.

Manuel López de la Viña. **Requisitos de un Sistema de la Calidad**, Ediciones Díaz de Santos

David Mills. **Manual de Auditoría de la Calidad**, Ed. Gestión 2000 (Barcelona)

### **Complementaria:**

Pedro Grima Cintas - Javier Tort - Martorell Llabres **Técnicas para la gestión de la Calidad**. Ed. Díaz de Santos.

Alberto G. Alexander Servat., **Manual para documentar Sistemas de la Calidad**, Ed. Prentice Hall (México)

Alberto Galgano. **Calidad Total**, Ed. Díaz de Santos.

Robert W. Peach. **Manual de ISO 9000**, Ed. Mc Graw Hill.

Guillermo Tabla Guevara. **Guía para implantar la Norma ISO 9000**, Ed. Mc Graw Hill.

Kaoru Ishikawa. **Introducción al Control de Calidad**, Ed. Díaz de Santos.

Kaoru Ishikawa. **¿Qué es el Control Total de la Calidad?**, Grupo Editorial Norma.

ELABORÓ: COMITÉ DE DIRECTORES DE LA  
CARRERA DE CONTADURÍA

REVISÓ: COMISIÓN ACADÉMICA NACIONAL DEL  
ÁREA ECONÓMICO ADMINISTRATIVA

APROBÓ: C. G. U. T.

FECHA DE ENTRADA EN VIGOR: septiembre del 2004  
F-CADI-SA-03-PE-14