



**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE  
CHIHUAHUA**

Clave: 08MSU0017H

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y  
ADMINISTRACIÓN**

CLAVE: 08USU4054V

**PROGRAMA DEL CURSO:  
CALIDAD E INNOVACIÓN**

**DES:** Económico Administrativa

**Programa(s) Educativo(s):** LAF

**Tipo de materia:** Especifica Optativa

**Clave de la materia:** 908FO

**Semestre y Área en plan de estudios:** 9°.

**Créditos:** 3

**Total de Horas por Semana:** 3

- **Teoría:** 3
- **Taller:**
- **Laboratorio:**
- **Prácticas Complementarias:**
- **Trabajo extra-clase:**

**Total de horas en el Semestre:** 48

**Fecha de elaboración Curricular:** Mayo 2011

**Clave y Materia pre-requisito:**

**Perfil Académico:**

Licenciado en Contaduría Pública, Administración Pública, en Derecho o afín, con maestría deseable y mínimo 3 años de experiencia en desarrollo profesional y/o docente.

**Propósito del Curso:**

Desarrollar las habilidades teórico-prácticas enfocadas a la implementación de modelos de calidad y productividad en la actividad gubernamental bajo un esquema de innovación y creatividad

**Fundamentación del Programa Analítico:**

En la actualidad las empresas requieren egresados con conocimientos, competencias, habilidades, destrezas y valores desarrollados en las diferentes áreas funcionales de una organización. Este programa analítico se fundamenta en los resultados obtenidos del Rediseño Curricular (*ver documento integral del Rediseño Curricular*) y en el Modelo Educativo Basado en Competencias básicas, profesionales y específicas, a través del cual el egresado podrá incorporarse a mercado laboral con mayor facilidad y así contribuir de forma eficiente a las necesidades que la sociedad demande

COMPETENCIAS (Tipo y Nombre de las competencias)	CONTENIDOS (Unidades, temas y subtemas)	RESULTADOS DE APRENDIZAJE (Por unidad)
Competencias básicas:  <b>1. Solución de problemas</b> <b>2. Trabajo en equipo</b> <b>3. Comunicación</b> <b>4. Sociocultural</b>	<b>Objeto de Estudio 1</b> <b>1. Filosofías de la Calidad</b> 1.1 Principales corrientes filosóficas de la Calidad 1.2 Conceptos y terminología de la calidad 1.3 Aplicaciones en gestión	Identificar y definir los conceptos empleados en calidad.

<p><b>Competencias profesionales:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión Empresarial</li> <li>2. Uso de Información</li> <li>3. Manejo del entorno de la organización</li> </ol> <p><b>Competencias específicas:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auditoría y Fiscalización Gubernamental</li> </ol>	<p><b>Objeto de Estudio 2</b></p> <p><b>2. Calidad, productividad y competitividad.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 Relación entre calidad, productividad y competitividad</li> <li>2.2 Competitividad mexicana.</li> <li>2.3 Organismos nacionales e internacionales para la competitividad (IMCO, OCDE, ONU, etc.)</li> </ol> <p><b>Objeto de Estudio 3</b></p> <p><b>3. Control estadístico de calidad: herramientas y técnicas de la gestión de la calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 Ciclo PDCA</li> <li>3.2 Q7: las siete herramientas de la calidad</li> <li>3.3 M7: las siete nuevas herramientas</li> <li>3.4 Técnicas en planificación</li> <li>3.5 Técnicas en control</li> <li>3.6 Técnicas de calidad en los servicios</li> </ol> <p><b>Objeto de Estudio 4</b></p> <p><b>4. Sistemas de calidad</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 Gestión de la calidad <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1.1 Familia de normas para la calidad</li> <li>4.1.2 ISO 9000, 9001, 9004, 19011</li> <li>4.1.3 ISO 18091:2014 en gobiernos locales</li> </ol> </li> <li>4.2 Auditoría de calidad <ol style="list-style-type: none"> <li>4.2.1 Preparación, medición, análisis, mejora y controles a implementar.</li> </ol> </li> <li>4.3 Cero defectos</li> <li>4.4 Calidad total</li> <li>4.5 Círculos de calidad</li> <li>4.6 Modelo Six Sigma</li> </ol> <p><b>Objeto de Estudio 5</b></p> <p><b>5. Servicio al Cliente</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 El perfil del Servidor Público para la atención al cliente</li> <li>5.2 Calidad en el Servicio</li> <li>5.3 Momentos de Verdad en el Servicio</li> <li>5.4 Análisis de la Satisfacción del Cliente</li> <li>5.5 Manejo de Quejas</li> <li>5.6 Ventana del Servicio</li> </ol> <p><b>Objeto de estudio 6</b></p> <p><b>6. Mejora continua</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1 Método Taguchi</li> <li>6.2 Función de Pérdida de Calidad</li> <li>6.3 Modelo Kaizen</li> <li>6.4 Las 9'S (las nueve eses)</li> <li>6.5 Aplicación</li> <li>6.6 Balanced Scorecard</li> </ol>	<p>Solucionar problemas de calidad aplicando la estadística descriptiva e inferencial.</p> <p>Aplicar las siete herramientas de calidad para cuantificar los elementos de la variación con el propósito de controlar el proceso.</p> <p>Conocer los diferentes sistemas de Calidad y su aplicación.</p> <p>Conocer y aplicar la Normatividad de aplicable a un Sistemas de Gestión de la Calidad.</p> <p>Analizar el entorno del cliente (Momentos de Verdad) además adquirirá y analizará herramientas para la satisfacción del cliente y manejo efectivo de las quejas.</p>
--	--	---

	<p><b>Objeto de estudio 7</b></p> <p><b>7. La economía de la creatividad</b></p> <p>7.1 Conceptos generales</p> <p>7.2 Creatividad e Innovación</p> <p>7.3 Características de la economía de la creatividad</p> <p>7.4 Empresas y gobiernos creativos</p> <p>7.5 La creatividad y el desarrollo económico</p> <p><b>Objeto de estudio 8</b></p> <p><b>8. Cambio en organizaciones Gubernamentales</b></p> <p>8.1 La innovación y su contexto</p> <p>8.2 La innovación en procesos</p> <p>8.3 La innovación en la organización</p> <p>8.4 El proceso de la innovación</p> <p>8.5 Cambio e innovación organizacional</p> <p>8.6 Modelos de proceso de innovación</p> <p>8.7 Herramientas para la innovación</p> <p>8.8 Sistema de innovación</p> <p><b>Objeto de estudio 9</b></p> <p><b>9. Gestión del cambio y la innovación</b></p> <p>9.1 Gestión de innovación</p> <p>9.2 Gestión del cambio e intervención organizacional</p> <p>9.3 Modelos de cambio organizacional</p> <p>9.4 Herramientas para la gestión del cambio</p>	<p>Identificar y definir los conceptos empleados en la innovación y la importancia del patrimonio cultural y artístico del mundo como activador del crecimiento económico a través del impulso económico, la creación de empleos e inclusión social.</p> <p>Visualizar, distinguir, y argumentar los alcances de una perspectiva del cambio, compleja y dinámica, de las organizaciones gubernamentales</p> <p>Determinar la importancia de la innovación en las organizaciones.</p> <p>Establecer las características para la implementación del cambio en las organizaciones.</p>
--	--	---

FUENTES DE INFORMACIÓN (Bibliografía/Lecturas)	EVALUACION DE LOS APRENDIZAJES (Criterios y Evidencias integradoras del desempeño)
<p>Bibliografía Básica:</p> <p>Ponti, F. (2010) Los siete movimientos de la innovación Norma. No. Ed Primera.</p> <p>Pervaiz K. A., C.D. Shepherd, L. Ramos y C. Ramos (2012) Administración de la Innovación Pearson</p> <p>Calidad total y Productividad Humberto Gutiérrez Pulido Editorial: Mcgraw-Hill</p> <p>Administración de la innovación Pervaiz k. Ahmed Editorial: Pearson</p> <p>Instituto Mexicano para la Competitividad Publicaciones electrónicas</p>	<p><b>Continua:</b> Criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reportes y papeles de trabajo</li> <li>2. Participación en clase</li> <li>3. Miro Investigaciones</li> <li>4. Portafolios</li> <li>5. Redacción de escritos</li> <li>6. Presentaciones</li> </ol> <p><b>Reconocimientos Parciales:</b> Evidencias (Actividades integradoras): Criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis de casos</li> <li>2. Producción de escritos (ensayos y reportes)</li> <li>3. Presentaciones</li> <li>4. Exámenes escritos</li> </ol> <p><b>Reconocimiento Integrador Final:</b> Evidencias (Trabajo Integrador Final) Reporte de investigación Criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Redacción, así como exposiciones en las cuales demuestre el uso del lenguaje.</li> <li>2. Uso y manejo de programas computacionales para la presentación de sus trabajos escritos, así como de apoyo audiovisual en la exposición de temas.</li> <li>3. Preparación y presentación oral de sus trabajos apoyándose en materiales audiovisuales incluyendo conclusiones estadísticas cuando así lo requiera.</li> <li>4. Presentación de trabajos de redacción en los que demuestre el buen uso y manejo de la información.</li> <li>5. Identificación y análisis de diferentes problemas de investigación y la relación que tienen con la realidad.</li> </ol>
<p>ELABORACIÓN: M.A.R.H. Beatriz del Carmen Alvidres Ortiz</p>	<p>Fecha: Septiembre 2014</p>

## Avance programático

S e m a n a s

Unidades de aprendizaje	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
<b>Objeto de Estudio 1</b>																
<b>Objeto de Estudio 2</b>																
Reconocimiento Parcial 1																
<b>Objeto de Estudio 3</b>																
<b>Objeto de Estudio 4</b>																
Reconocimiento Parcial 2																
<b>Objeto de Estudio 5</b>																
<b>Objeto de Estudio 6</b>																
Reconocimiento Parcial 3																
<b>Objeto de Estudio 7</b>																
<b>Objeto de Estudio 8</b>																
<b>Objeto de Estudio 9</b>																
Reconocimiento Final																