



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE
CHIHUAHUA

**UNIVERSIDAD AUTONOMA DE
CHIHUAHUA**

Clave: 08MSU0017H

**FACULTAD DE CONTADURÍA Y
ADMINISTRACIÓN**

CLAVE: 08USU4054V

**PROGRAMA DEL CURSO:
INNOVACIÓN Y CALIDAD EN EL
SECTOR PÚBLICO**

DES: Económico Administrativa

Programa(s) Educativo(s): LAG

Tipo de materia: Especifica Obligatoria

Clave de la materia: E705G

Semestre y Área en plan de estudios: 7°.

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: Derecho Financiero

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 al 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: 1. Solución de problemas 2. Trabajo en equipo 3. Comunicación 4. Sociocultural | Objeto de Estudio 1 1. Filosofías de la Calidad 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>Competencias profesionales:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Gestión Empresarial 2. Uso de Información 3. Manejo del entorno de la organización <p>Competencias específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Auditoría y Fiscalización Gubernamental | <p>Objeto de Estudio 2</p> <p>2. Calidad, productividad y competitividad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Relación entre calidad, productividad y competitividad 2.2 Competitividad mexicana. 2.3 Organismos nacionales e internacionales para la competitividad (IMCO, OCDE, ONU, etc.) <p>Objeto de Estudio 3</p> <p>3. Control estadístico de calidad: herramientas y técnicas de la gestión de la calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 3.1 Ciclo PDCA 3.2 Q7: las siete herramientas de la calidad 3.3 M7: las siete nuevas herramientas 3.4 Técnicas en planificación 3.5 Técnicas en control 3.6 Técnicas de calidad en los servicios <p>Objeto de Estudio 4</p> <p>4. Sistemas de calidad</p> <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Gestión de la calidad <ol style="list-style-type: none"> 4.1.1 Familia de normas para la calidad 4.1.2 ISO 9000, 9001, 9004, 19011 4.1.3 ISO 18091:2014 en gobiernos locales 4.2 Auditoría de calidad <ol style="list-style-type: none"> 4.2.1 Preparación, medición, análisis, mejora y controles a implementar. 4.3 Cero defectos 4.4 Calidad total 4.5 Círculos de calidad 4.6 Modelo Six Sigma <p>Objeto de Estudio 5</p> <p>5. Servicio al Cliente</p> <ol style="list-style-type: none"> 5.1 El perfil del Servidor Público para la atención al cliente 5.2 Calidad en el Servicio 5.3 Momentos de Verdad en el Servicio 5.4 Análisis de la Satisfacción del Cliente 5.5 Manejo de Quejas 5.6 Ventana del Servicio <p>Objeto de estudio 6</p> <p>6. Mejora continua</p> <ol style="list-style-type: none"> 6.1 Método Taguchi 6.2 Función de Pérdida de Calidad 6.3 Modelo Kaizen 6.4 Las 9'S (las nueve eses) 6.5 Aplicación 6.6 Balanced Scorecard | <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>Objeto de estudio 7 7. La economía de la creatividad 7.1 Conceptos generales 7.2 Creatividad e Innovación 7.3 Características de la economía de la creatividad 7.4 Empresas y gobiernos creativos 7.5 La creatividad y el desarrollo económico</p> <p>Objeto de estudio 8 8. Cambio en organizaciones Gubernamentales 8.1 La innovación y su contexto 8.2 La innovación en procesos 8.3 La innovación en la organización 8.4 El proceso de la innovación 8.5 Cambio e innovación organizacional 8.6 Modelos de proceso de innovación 8.7 Herramientas para la innovación 8.8 Sistema de innovación</p> <p>Objeto de estudio 9 9. Gestión del cambio y la innovación 9.1 Gestión de innovación 9.2 Gestión del cambio e intervención organizacional 9.3 Modelos de cambio organizacional 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>Continua:</p> <p>Criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes y papeles de trabajo 2. Participación en clase 3. Miro Investigaciones 4. Portafolios 5. Redacción de escritos 6. Presentaciones <p>Reconocimientos Parciales:</p> <p>Evidencias (Actividades integradoras):</p> <p>Criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Análisis de casos 2. Producción de escritos (ensayos y reportes) 3. Presentaciones 4. Exámenes escritos <p>Reconocimiento Integrador Final:</p> <p>Evidencias (Trabajo Integrador Final) Reporte de investigación</p> <p>Criterios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Redacción, así como exposiciones en las cuales demuestre el uso del lenguaje. 2. Uso y manejo de programas computacionales para la presentación de sus trabajos escritos, así como de apoyo audiovisual en la exposición de temas. 3. Preparación y presentación oral de sus trabajos apoyándose en materiales audiovisuales incluyendo conclusiones estadísticas cuando así lo requiera. 4. Presentación de trabajos de redacción en los que demuestre el buen uso y manejo de la información. 5. Identificación y análisis de diferentes problemas de investigación y la relación que tienen con la realidad. |
| <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 |
|----------------------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|
| Objeto de Estudio 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objeto de Estudio 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reconocimiento Parcial 1 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objeto de Estudio 3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objeto de Estudio 4 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reconocimiento Parcial 2 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objeto de Estudio 5 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objeto de Estudio 6 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reconocimiento Parcial 3 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objeto de Estudio 7 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objeto de Estudio 8 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Objeto de Estudio 9 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reconocimiento Final | | | | | | | | | | | | | | | | |