

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA AGRARIA ANTONIO NARRO  
DIVISIÓN DE CIENCIAS SOCIOECONÓMICAS  
DEPTO. DE ADMINISTRACIÓN AGROPECUARIA**

**PROGRAMA ANALÍTICO Y DE TRABAJO DE LA MATERIA CALIDAD Y  
COMPETITIVIDAD CLAVE ADM- 477**

**Programa elaborado y actualizado por:  
M.A.E Dulce Elizabeth Dávila Flores**

**Buenavista, Saltillo, Coah. Junio de 2003**

## PROGRAMA ANALÍTICO

**Fecha de elaboración:** Junio de 1997

**Actualización:** Junio de 1998

**2ª Actualización:** Junio de 2003

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN:

Nombre de la materia: Calidad y Competitividad

Clave: ADM-477

Depto. que la imparte: Administración Agropecuaria

Número de horas teoría: 3 (tres)

Número de horas práctica: 2 (dos)

Número de créditos: 8 (ocho)

Carrera(s) a la que se imparte: Lic. en Economía Agrícola y Agronegocios

Tipo de materia: Curricular

Requisitos: Ninguno

### METÁ:

Contribuir a la concientización de incorporar la filosofía de la calidad a todas las actividades del ser humano.

### OBJETIVO GENERAL:

Mostrar e involucrar activamente al alumno en la información que sustenta la filosofía de la calidad, poniendo especial énfasis en el tema de Gestión para la Calidad (planeación, control y mejora de la calidad).

Las habilidades de observación, planeación, organización y comunicación se verán estimuladas a través del diseño de un satisfactor con dos calidades distintas elegido por el propio alumno de tal manera que éste acuda a la creatividad, análisis, deducción y toma de decisiones.

Por otra parte, la materia muestra de manera introductoria, la certificación para la calidad nacional (NOM) e internacional (normatividad ISO 9000 y 14,000), la productividad y la competitividad.

La información aportada por esta materia puede aplicarse en cursos posteriores como Mercadotecnia, Investigación de Mercados y Proyección Empresarial.

### OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Indagar para diseñar o rediseñar un satisfactor con las calidades interna y externa que requiere el consumidor (planeación y mejora de la calidad).
2. Manejar las herramientas de control estadístico de proceso.
3. Diseñar un plan básico para disminuir los factores que afectan negativamente a la productividad de una empresa y aumentar su competitividad.
4. Aplicar la filosofía de calidad a la vida personal.

## **TEMARIO**

### **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN A LA CALIDAD**

- 1.1 Definiciones
- 1.2 Origen , importancia y aplicación
- 1.3 Precursores
- 1.4 Dimensiones

### **CAPÍTULO II. FUNDAMENTOS DE LA CALIDAD**

- 2.1 Filosofía de Deming. Jurán, Crosby e Ishikawa
- 2.2 Reacción en cadena de Deming
- 2.3 Los 14 Puntos de Deming
- 2.4 Factores que afectan a la calidad
- 2.5 Elementos de la calidad y su estructura
- 2.6 Las 7 “C” de la calidad
- 2.7 Las enfermedades mortales

### **CAPÍTULO III. GESTIÓN PARA LA CALIDAD (TRILOGÍA DE JURÁN)**

#### **3.1 Planeación de la calidad**

- 3.1.1 Definición
- 3.1.2 Proceso
- 3.1.3 Herramientas

#### **3.2 Control de la calidad**

- 3.2.1 Definición
- 3.2.2 Proceso
- 3.2.3 Herramientas estadísticas:
  - Hoja de datos y verificación
  - Histograma
  - Diagrama de Pareto
  - Diagrama Causa-Efecto
  - Diagrama de Dispersión
  - Estratificación
  - Gráfica de control
- 3.2.3 Control Total de Calidad

#### **3.3 Mejora de la calidad**

- 3.3.1 Definición
- 3.3.2 Proceso
- 3.3.3 Herramientas:
  - Círculos de calidad
  - Benchmarking
  - Reingeniería
  - Kaizen
  - Six sigma

### **CAPÍTULO IV. CERTIFICACIÓN PARA LA CALIDAD**

- 4.1 Definición
- 4.2 Origen, importancia y aplicación

- 4.3 Proceso
- 4.4 Certificación nacional (NOM)
- 4.5 Certificación internacional (normas ISO 9000 y 14,000)
- 4.6 Integración de ambas normas internacionales

## **CAPÍTULO V. INTRODUCCIÓN A LA PRODUCTIVIDAD**

- 5.1 Definiciones
- 5.2 Importancia y aplicación
- 5.3 Factores que la afectan
- 5.4 Medición de la productividad:
  - Criterios
  - Índices
  - Razones

## **CAPÍTULO VI. INTRODUCCIÓN A LA COMPETITIVIDAD**

- 6.1 Definiciones
- 6.2 Importancia y alcance
- 6.3 Características de las empresas altamente competitivas
- 6.4 Indicadores de las empresas competitivas
- 6.5 Problemática
- 6.6 Comparativo de la competitividad de 5 países
- 6.7 Calidad y competitividad en un entorno globalizado

## **CAPÍTULO VII. LA CALIDAD DE LOS PRODUCTOS AGROPECUARIOS MEXICANOS.**

- 7.1 Calidades para el mercado nacional
- 7.2 Calidades para el mercado internacional

## **CAPÍTULO VIII. CALIDAD PARA LA VIDA PERSONAL**

- 8.1 Reflexiones

### **PROCEDIMIENTOS DIDÁCTICOS:**

1. Expositivo
2. Discusión dirigida
3. Investigación experimental
4. Investigación documental
5. Dramatización
6. Práctico-teórico
7. Instrucción programada
8. Proyecto

### **EVALUACIÓN:**

Se sugieren los siguientes rubros:

*Actitud.....	20%
Reportes de prácticas.....	20%
Exposición.....	10%
Trabajo final.....	50%
	100%

\*incluye participación, iniciativa para la consulta, responsabilidad, respeto, permeabilidad y otras que el docente considere pertinentes.

### **BIBLIOGRAFÍA BÁSICA:**

Bain, D. Productividad. 1992. Primera edición. Editorial Mac Graw Hill. México.  
Crosby, B. La calidad no cuesta. 1990. Segunda edición. Editorial Prentice Hall. USA.  
Deming, E. Calidad, productividad y Competitividad para salir de la crisis. 1998. Segunda edición. Editorial Díaz Santos. España.  
Feigenbaum, V. Control total de la calidad. 1999. Novena reimpresión. Editorial Continental. México.  
Ishikawa, K. ¿Qué es el control total de la calidad?.1995. Primera edición. Editorial Nipub. USA.  
Jurán, M. Planificación de la calidad. 1990. Primera edición. Editorial Díaz Santos. España.

### **BIBLIOGRAFÍA COMPLEMENTARIA:**

Arrona, H.J. Liberación de problemas de calidad. 2002. Segunda edición. Editorial ICASA. México.  
Administración para la calidad total. 1996. Cuadernillos técnicos. ITESM.  
Clements, B.R. Guía completa de las normas ISO 14,000. 2001. Segunda edición. Editorial Gestión 2000. España.  
Herramientas para la administración de la calidad. 1998. Cuadernillos técnicos. ITESM.  
Rothery, B. ISO 9000 y 14,000. 2000. Séptima reimpresión. Editorial Panorama. México.

### **REVISTAS:**

- Contacto
- Mundo Ejecutivo
- Gestión

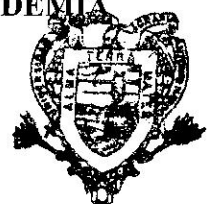
Diversa páginas web

### **PROGRAMA ANALÍTICO ELABORADO Y ACTUALIZADO POR:**

M.A.E. Dulce Elizabeth Dávila Flores  
Junio de 1997, Junio de 1998 y Junio de 2003

### **PROGRAMA APROBADO POR LA ACADEMIA DEPARTAMENTAL**

**FIRMA DEL JEFE DEL DEPTO. COMO PRESIDENTE DE LA ACADEMIA DEPARTAMENTAL**



DEPTO. DE ADMINISTRACION  
AGROPECUARIA