



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
 FACULTAD DE CONTADURÍA Y ADMINISTRACIÓN
 DIVISIÓN SISTEMA UNIVERSIDAD
 ABIERTA Y EDUCACIÓN A DISTANCIA
 PLAN DE ESTUDIOS DE LA LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
 Programa de la asignatura



Denominación: Auditoría de la Calidad

Clave:	Semestre: Entre 5° y 8°	Área o campo de conocimiento: Administración	No. Créditos: 8
Carácter: Optativa de elección profesionalizante	Horas	Horas por semana	Horas al semestre
Tipo: Teórica	Teoría: 4	Práctica: 0	64
	4		
Modalidad: Curso	Duración del programa: Semestral		

Seriación: Si () No (X) Obligatoria () Indicativa ()

Asignatura con seriación antecedente: Ninguna

Asignatura con seriación subsecuente: Ninguna

Objetivo general:

El alumno conocerá los principios y las etapas de la gestión de los programas y realización de las auditorías de sistemas de gestión de la calidad; así como los requisitos para que los organismos de certificación aseguren la certificación de los sistemas de gestión de la calidad de manera competente, coherente e imparcial, facilitando el reconocimiento de dichos organismos, y la aceptación de sus certificaciones, en el plano nacional e internacional.

Índice Temático

Unidad	Tema	Horas	
		Teóricas	Prácticas
I	Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión (ISO/IEC 17021)	16	0
II	Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental (ISO 19011)	16	0
III	Prácticas de auditoría de la calidad	32	0
Total de horas:		64	

Contenido Temático

Unidad 1. Requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión (ISO/IEC 17021)

Objetivo Específico: Identificar y explicar los requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión (ISO/IEC 17021).

Unidad 2. Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental (ISO 19011)

Objetivo Específico: Establecerá y definirá las directrices para la auditoría de los sistemas de gestión de la calidad y/o ambiental (ISO 19011).

Unidad 3. Prácticas de auditoría de la calidad

Objetivo Específico: Desarrollará prácticas de auditoría de la calidad.

Actividades de asesoría y tutoría

Consisten en la orientación, guía y acompañamiento que da el asesor al estudiante en su proceso de aprendizaje, a partir de tareas que fomentan el trabajo independiente y colaborativo. En la modalidad a distancia, la asesoría se da a través de un espacio virtual con el apoyo de las herramientas para la educación a distancia: chat, carpeta del estudiante, correo electrónico y foro de discusión. Y en el sistema abierto, los estudiantes acuden a las instalaciones del SUAYED a recibir asesoría personalizada de forma presencial; adicionalmente pueden interactuar entre ellos o con su asesor a través del correo electrónico y la plataforma educativa.

En el SUAYED, la asesoría se da en tres momentos: apertura, desarrollo y cierre.

Para la modalidad a distancia

Apertura. El proceso en la modalidad a distancia comienza con la entrada del estudiante y el asesor a la plataforma mediante una clave de ingreso. El estudiante trabajará la asignatura de acuerdo con el plan de trabajo establecido de antemano por el asesor, en el cual se dan las instrucciones detalladas sobre cómo debe preparar las unidades o temas, elaborar trabajos, actividades, prácticas, ejercicios, etcétera; requisitos para presentar el examen y otras sugerencias.

Desarrollo. La entrega de las actividades, casos prácticos, trabajos, cuestionarios, foros, etcétera, se llevará a cabo según las instrucciones y la calendarización programada al inicio del semestre. Asimismo, el alumno desarrollará trabajo colaborativo a través de blogs, wikis, etcétera. El asesor revisará y retroalimentará cada una de las actividades en un lapso no mayor a 48 horas.

Cierre. Al concluir el semestre, el asesor notificará al estudiante su calificación final, vía correo electrónico, y la asentará en actas en los periodos establecidos por la Secretaría de Servicios Escolares. Y el estudiante podrá corroborarla en su historia académica.

Para la modalidad abierta

Apertura. Las asesorías se ofrecerán durante el periodo establecido en el calendario escolar de la UNAM. La asistencia del estudiante al SUAYED es voluntaria, excepto en la primera sesión, a la cual es deseable que

acuda para presentarse con sus asesores, conocer y obtener el plan de trabajo de la asignatura (disponible también en la página del SUAYED al inicio de cada semestre), y recibir las instrucciones necesarias para realizar las actividades académicas.

Desarrollo. Las asesorías serán individuales y voluntarias; asimismo, el estudiante solicitará exámenes unidad por unidad, o sólo el global (final), previo acuerdo con el asesor, sin imposición de fechas específicas. El límite para entregar actividades o presentar exámenes parciales o globales será el último día de asesorías, según el calendario escolar y conforme al horario de cada asesor.

Cierre. Al concluir la asignatura, el asesor notificará al estudiante su calificación final (y firmará su reporte de calificaciones si lo solicita) y la asentará en actas en los periodos establecidos por la Secretaría de Servicios Escolares. Y el estudiante podrá corroborarla en su historia académica.

Materiales

Los materiales educativos en el SUAYED son diseñados ex profeso para los estudiantes que ingresan a estas modalidades. Se consideran la base del estudio independiente en tanto son una herramienta fundamental que les permite ponerse en contacto con el conocimiento.

En específico, el estudiante trabajará con una guía didáctica elaborada por docentes de la Facultad para cada una de las asignaturas, con bibliografía adicional que le permitirá ir a las fuentes de información originales. Esta ayuda comprende referencias esenciales sobre los temas y subtemas de cada unidad de la asignatura, y propicia que el estudiante se introduzca en el aprendizaje de los mismos, asimilándolos de lo concreto a lo abstracto y de lo sencillo a lo complejo, por medio de ejemplos, ejercicios y casos, u otras actividades que le permitan aplicarlos y vincularlos con la realidad laboral. Es decir, lo induce al “saber teórico” y al “saber hacer” de la asignatura, y lo conduce a encontrar respuestas a preguntas reflexivas que se formule acerca de los contenidos, su relación con otras asignaturas, utilidad y aplicación en el trabajo. Finalmente, pretende dotar al estudiante de la información suficiente para que pueda autoevaluarse sobre el conocimiento básico de una asignatura, motivarse a profundizarlo y ampliarlo con otras fuentes bibliográficas, y prepare adecuadamente sus exámenes.

La estructura de las guías didácticas contiene los siguientes apartados:

- Información general de la licenciatura (modalidad a distancia)
- Bienvenida (modalidad a distancia)
- Instrucciones generales
- Requisitos técnicos (modalidad a distancia)
- Introducción general a la asignatura
- Objetivo general de la asignatura
- Objetivo particular por unidad
- Temario oficial detallado
- Presentación o introducción general por unidad
- Contenidos
- Actividad integradora y actividades de aprendizaje
- Cuestionarios de reforzamiento por unidad
- Lecturas complementarias (en algunas asignaturas)
- Glosario de términos

- Resumen
- Exámenes de autoevaluación por tema
- Mesografía

Adicionalmente cuentan con repositorios de clases virtuales, videos, lecturas.

Recursos didácticos Modalidad abierta		Recursos didácticos Modalidad a distancia	
Lecturas obligatorias	(X)	Lecturas obligatorias	(X)
Trabajos de investigación	(X)	Trabajos de investigación	(X)
Clases virtuales (PPT)	(X)	Clases virtuales (PPT)	(X)
Elaboración de actividades de aprendizaje	(X)	Elaboración de actividades de aprendizaje	(X)
Software específico	(X)	Software específico	(X)
Procesadores de textos, hojas de cálculo y editores de presentación	(X)	Procesadores de textos, hojas de cálculo y editores de presentación	(X)
Videos	(X)	Videos	(X)
Graficadores	(X)	Graficadores	(X)
Programación computacional	(X)	Programación computacional	(X)
Plataforma educativa	(X)	Plataforma educativa	(X)
Foro electrónico	(X)	Foro electrónico	(X)
Chat	()	Chat	(X)
Lista de correos	()	Lista de correos	(X)
Correo electrónico	(X)	Correo electrónico	(X)
Tableros de anuncios	(X)	Tableros de anuncios	(X)
Sitios de internet	(X)	Sitios de internet	(X)
Plan de trabajo	(X)	Plan de trabajo	(X)

Actividades de autoevaluación

En el SUAYED, el alumno puede determinar con una autoevaluación qué tanto domina los temas, percatarse de las deficiencias en su aprendizaje y superarlas orientado por el asesor; o profundizar en su estudio según sus requerimientos.

El estudiante del SUAYED debe realizar dos tipos de autoevaluación:

Diagnóstica. Consiste en valorar el dominio de temas que son requisito para el aprendizaje de la asignatura en cuestión. Así identificará los conocimientos previos que posee sobre el contenido a cursar.

Del dominio o no dominio del conocimiento. Mediante la resolución de exámenes formativos al término del estudio de cada tema o unidad, el alumno sabrá qué tanto asimiló de los contenidos teóricos o prácticos revisados, y cuáles son sus logros y deficiencias en su aprendizaje.

Estrategias de enseñanza y aprendizaje

Las estrategias de enseñanza son aquellas de las cuales se vale el asesor para mediar, facilitar, promover y organizar los aprendizajes. En el SUAYED, el asesor las utiliza con diversos propósitos:

- Propiciar un acercamiento del estudiante con la realidad.
- Activar conocimientos previos.
- Solucionar problemas y abstraer contenidos conceptuales.
- Organizar información nueva.
- Relacionar conocimientos previos con nuevos.
- Conocer y dominar conceptos.
- Relacionar conceptos.
- Crear comunidades de aprendizaje.

Para ello puede aplicar las estrategias más propicias:

- Actividades introductorias
- Actividades integradoras
- Actividades de discusiones guiadas
- Actividades de resolución de problemas o situaciones
- Actividades de análisis y razonamiento
- Actividades de abstracción de modelos: gráficos, ilustraciones, tablas, diagramas
- Actividades de exploración (investigación)
- Resúmenes
- Organizadores gráficos, mapas conceptuales, mapas mentales, cuadros sinópticos
- Analogías y metáforas
- Ejercicios prácticos y problemas de aplicación
- Juegos computarizados
- Cuestionarios de autoevaluación y reforzamiento
- Trabajo colaborativo
- Glosario de términos

Criterios sugeridos de evaluación

CRITERIOS	PORCENTAJE	CONDICIONES
Actividades de aprendizaje	40%	
Foros	5%	
Trabajo colaborativo	10%	
Cuestionarios	10%	
Examen (exámenes)	35%	

Bibliografía básica:

1. BESTERFIELD, Dale. H., *Quality Control*, New Jersey, Pentice Hall, 6a edición, 2001, 471 pp.
2. CROSBY, Philip B, *Calidad no cuesta: el arte de cerciorarse de la calidad*, Grupo editorial Patria, México, 2009, 238 pp.
3. CUATRECASAS, Lluís, *Gestión integral de la calidad: implantación, control y certificación*, Profit,

- Barcelona, 2010, 384 pp.
4. DEMING, William E. *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*, Díaz de Santos, Madrid, 1989, 412 pp.
 5. DENTON, D. Keith, *Calidad en el servicio de los clientes*, Díaz de Santos, Madrid 1991, 216 pp.
 6. FREIRE, José, Roberto Alcover, Ignacio Zabala y Joaquín Rivera, *La Nueva ISO 9000:2000*, Editorial Fundación Confemetal, Madrid, 2001, 182 pp.
 7. GOETSCH, David L. and Stanley Davis, *Quality Management for Organizational Excellence: Introduction to Total*, Prentice Hall; 6 edition, 2009, 672 pp.
 8. HOYLE, David, *Quality Management Essentials*, Butterworth-Heinemann, 2007, 216 pp.
 9. MITRA, Amitava. *Fundamentals of quality control and improvement*. Edit. Prentice Hall. New Jersey, 1998. 123 pp.
 10. MONTGOMERY, Douglas, C. *Introduction to statistical quality control*. Edit. John Wiley. Estados Unidos, 1998. 734 pp.
 11. NAVA CARBELLIDO, Víctor Manuel, *ISO 9001 - 2008: Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua*, Limusa, México, 2009, 153 pp
 12. ROSELL, James. *Contabilidad de costos: un enfoque administrativo*. Edit. Interamericana. México, 2000. [s.p.]
 13. SUMMERS, Donna C., *Quality Management*, Prentice Hall; 2 edition, 592 pages, 2008
 14. UDAONDO, Durán Miguel, *Gestión de calidad*. Madrid: DÍAZ DE SANTOS, 333 p p.
 15. VELAZCO SANCHEZ, Juan, *Gestión de la calidad: mejora continua y sistemas de gestión, teoría y práctica*, Ediciones Piramide, España, 2010, 272pp.
 16. VILLA ESPESO, M. A., Roberto Escuder y R. romero, *Auditorías internas de la calidad*, Díaz de Santos, Madrid, 2000, 98 pp.

Bibliografía complementaria:

1. EVANS, James R., William M. Lindsay, *Managing for Quality and Performance Excellence*, South-Western Cengage Learning; 8 edition, 2010, 816 pp.
2. GARRISON, H. Ray and Eric W. Noreen. *Managerial accounting*. Edit. Irwin / McGraw-Hill. Estados Unidos, 8ª edición, 1998, 912 pp.
3. GITLON, Howard S. *The Deming guide to quality and competitive position*. EEUU, PRENTICE HALL. Última Edición, 247 pp.
4. HORNGREN, Charles T. *Contabilidad de costos: un enfoque gerencial*. Edit. Prentice-Hall Hispanoamericana. México, 3ª edición, 1999., 906 pp
5. THOMPSON, Phillip C., *Círculos de Calidad*. Colombia, NORMA, 2004, 204 pp.
6. WALTON, Mary, *Cómo administrar con el Método Deming*, NORMA, Colombia, 2009, 291 pp.

Perfil profesiográfico:

Estudios requeridos:

Licenciado en Administración o similar, Maestría en administración o similares.

Experiencia profesional deseable:

Tres años como mínimo en organismos públicos o privados a nivel de mandos medios y superiores.

Experiencia en certificación.

Experiencia docente:

Tener experiencia docente mínima de 2 años.