

**PROGRAMA EDUCATIVO:
LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN
EN COMPETENCIAS PROFESIONALES**

PROGRAMA DE ASIGNATURA: FUNDAMENTOS DE CALIDAD

CLAVE: E-FCAL-1

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante evaluará el funcionamiento de un Sistema de Gestión de Calidad a través del conocimiento de la normatividad para su adecuada implementación.			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Apoyar los procesos de administración de los recursos de manera sostenible y con visión social para el funcionamiento óptimo de una organización a través de la planeación de la organización, gestión de recursos financieros, ejecución de estrategias mercadológicas, gestión de capital humano, de operaciones y de calidad para lograr los objetivos de las organizaciones públicas, privadas o sociales.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	3	4.68	Escolarizada	5	75

Unidades de Aprendizaje	Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
	I. Introducción a la calidad	4	6
II. Calidad en las organizaciones	6	9	15
III. Herramientas básicas de calidad	10	15	25
IV. Sistema de Gestión de Calidad	10	15	25
Totales	30	45	75

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Identificar las normas y estándares nacionales e internacionales que integran un sistema de gestión de calidad con un enfoque sustentable para el logro de los objetivos organizacionales que permitirán el desarrollo de la entidad y de su entorno.	Interpretar normas de calidad mediante su análisis, definición de requisitos y estandarización de procesos para delimitar su aplicación en la organización.	Integra informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> * Normas internacionales vigentes de calidad aplicables a las distintas empresas. * Propuesta de acciones de mejora continua en una empresa. * Propuesta de organismos certificadores en México.
	Determinar los requerimientos y alcances de las normas aplicables en función de las características de la organización y del análisis del entorno para el diseño de los planes de gestión de calidad.	Integra informe que contenga: <ul style="list-style-type: none"> * Normas mexicanas vigentes de calidad aplicables a las distintas empresas. * Acciones de mejora en la implementación de las NOM's * Sistema de autogestión de la STPS (PASST)

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Introducción a la calidad.					
Propósito esperado	El estudiante identificará conceptos básicos de calidad para comprender su utilidad.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	4	Horas del Saber Hacer	6	Horas Totales	10

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Antecedentes de la calidad	Identificar los conceptos básicos de la calidad. Concepto de calidad. Importancia de la calidad. Administración de la calidad. Relación de la empresa con la administración de la calidad.	Determinar la importancia de la calidad.	Mostrar un Comportamiento: proactivo disciplinado, reflexivo, analítico, ético, líder, responsable, previsor y con disposición para trabajar en equipo. Respeta a la comunidad universitaria, empresas y compañeros de clase.
Evolución de la calidad a través del tiempo.	Describir las etapas de la evolución de la calidad: - Inspección. Control estadístico de procesos. Calidad total. Administración total de la calidad.	Documentar la evolución de la calidad.	
Administración de la producción	Distinguir los siguientes términos: Definición de administración de la producción. Funciones de la administración de la producción. Métodos de pronósticos. Riesgos en la gestión de la calidad.	Estructurar los conceptos de la administración de la producción.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Gestión de la calidad	Identificar los términos: Gestión de la calidad Ciclo PDCA. Planificación de la calidad. Aseguramiento de la calidad. Control de la calidad. Mejora de la calidad.	Validar la importancia de la gestión de la calidad.	
Innovación y tecnología	Valorar las ventajas y desventajas de la innovación y la tecnología: Tipos de innovación tecnológica. Beneficios de la innovación tecnológica en las empresas. Innovación tecnológica en las empresas.	Evaluar la innovación y tecnología en las organizaciones.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Investigación Solución de problemas Análisis de casos	Materiales audiovisuales Computadora Cañón Internet Pintarrón Documentales impresos y digitales	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes identifican los conceptos básicos de calidad.	A partir de una investigación elaborar un organizador gráfico (diagrama de llaves o cuadro sinóptico) que documente los principales conceptos de la calidad.	Lista de verificación. Guía de observación.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	II. Calidad en las organizaciones.					
Propósito esperado	El estudiante valorará la importancia de la calidad para su adecuada implementación en las organizaciones.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	6	Horas del Saber Hacer	9	Horas Totales	15

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Cultura de calidad	Describir la relevancia de la calidad en las organizaciones: Cultura organizacional. Factores que afectan la cultura organizacional. El cambio en la cultura organizacional. Cultura de calidad en la organización. Liderazgo para el cambio hacia una cultural de calidad. La calidad como estrategia competitiva. Factores de influencia de la calidad en la empresa. Plan de calidad.	Valorar los beneficios de la cultura de la calidad en las organizaciones.	Asumir una postura responsable, analítica, y reflexiva con disposición constante al trabajo en equipo. Muestra respeto al trabajo colaborativo y a la gestión en las empresas.
Normatividad	Diferenciar normas de calidad: Normas internacionales de calidad vigentes aplicables a las empresas. Normas nacionales de calidad vigentes aplicables a las empresas.	Evaluar las normas de calidad nacionales e internacionales aplicables a las empresas.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Ejercicios prácticos Solución de problemas Análisis de casos	Materiales audiovisuales Computadora Cañón Internet Pintarrón Documentales impresos y digitales	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes describen la importancia y los beneficios de la calidad en las organizaciones.	A partir de una investigación describir la importancia de la calidad en las organizaciones. Se generará un reporte que contenga: portada, índice, introducción, planteamiento del caso con problemas a resolver, solución del caso, conclusiones, referencias y anexos.	Lista de verificación. Cuestionario.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	III. Herramientas básicas de la calidad.					
Propósito esperado	El estudiante analizará el comportamiento de los procesos a través de la aplicación de las herramientas de calidad para el control de los ciclos productivos de las organizaciones.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	15	Horas Totales	25

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Mejora continua	Identificar la utilidad de la mejora continua: Describir el concepto e importancia de la mejora continua. Explicar la implementación de las 5's (Kaizen). Explicar la implementación del Ciclo de Deming.	Establecer los beneficios de la mejora continua.	Mostrar un comportamiento: proactivo, disciplinado, reflexivo, analítico, ético, líder, responsable, previsor y con disposición para trabajar en equipo. Respeta a la comunidad universitaria y a las empresas.
Círculos de calidad	Describir los conceptos de círculos de calidad y trabajo en equipo. Explicar las actividades que desempeñan los círculos de calidad y el trabajo en equipo.	Valorar las actividades que desempeñan los círculos de calidad.	
Herramientas básicas de la calidad	Identificar las herramientas básicas de la calidad: Check list – Hoja de verificación Histogramas Diagrama de Pareto Diagrama de causa y efecto	Formular herramientas básicas de calidad.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

	<p>Diagrama de dispersión Diagrama de correlación Diagramas de control (x-r)</p> <p>Explicar la representación gráfica e interpretación de las herramientas básicas de la calidad.</p> <p>Describir las herramientas modernas para la administración de la calidad.</p>		
--	---	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Ejercicios prácticos Solución de problemas Análisis de casos	Materiales audiovisuales Computadora Cañón Internet Pintarrón Documentales impresos y digitales	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes formulan y utilizan herramientas de la calidad.	A partir de un caso práctico elaborar un reporte con las herramientas de la calidad explicando su utilidad. Que contenga: portada, índice, introducción, planteamiento del caso, herramientas de calidad elaboradas, conclusiones y recomendaciones, referencias y anexos.	Lista de verificación. Cuestionario.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	IV. Sistema de Gestión de Calidad					
Propósito esperado	El estudiante describirá la importancia de un Sistema de Gestión de la Calidad para su correcta implementación.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	10	Horas del Saber Hacer	15	Horas Totales	25

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Sistema de Gestión de Calidad.	Describir en qué consiste un Sistema de Gestión de Calidad y los elementos que lo integran.	Determina los elementos que integran un Sistema de Gestión de Calidad.	Asumir una postura responsable, indagatoria, ética, analítica, y reflexiva con disposición constante al trabajo en equipo. Muestra respeto al trabajo colaborativo, con la cultura empresarial.
Infraestructura para la calidad	Distinguir los componentes de la infraestructura para la calidad: <ul style="list-style-type: none"> Elementos de la infraestructura de la calidad. Normalización Certificación Acreditación 	Valora los conceptos de normalización, certificación y acreditación.	
Familias ISO	Normas ISO 9000 Normas ISO 14000 Normas Oficiales Mexicanas	Establece el contenido de las normas ISO 9000, ISO 14000 y las Normas Oficiales Mexicanas	
Norma ISO 9001:2015	Identificar los diferentes apartados que integran la Norma ISO 9001:2015.	Organiza la estructura de la Norma ISO 9001:2015	
Auditorias de los sistemas de gestión de calidad.	Identificar los elementos de una auditoria de gestión de calidad.	Estructura una auditoria de gestión de calidad.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

	<ul style="list-style-type: none"> • Concepto de auditoría y terminología con base en la norma ISO19011:2011 • Principios de auditoría • Clasificación de las auditorías • Gestión del proceso de auditoría • Realización de la auditoría • Formación de un auditor de calidad 		
--	--	--	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Ejercicios prácticos Solución de problemas Análisis de casos	Materiales audiovisuales Computadora Cañón Internet Pintarrón Documentales impresos y digitales	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes interpretan la normatividad de un Sistema de Gestión de Calidad.	A partir de un caso práctico documentar la interpretación de las normas de calidad. Se generará un reporte que contenga: portada, índice, introducción, planteamiento del caso con problemas a resolver, solución del caso, conclusiones, referencias y anexos.	Lista de verificación. Cuestionario.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Licenciado en Administración o Ingeniero Industrial.	Contar con capacitación en herramientas pedagógicas. Conocer de técnicas para el trabajo con grupos.	Haber colaborado en programas o planes de calidad en la iniciativa privada o el sector público. Al menos 1 año de experiencia en su formación académica en sector público o privado.

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Marta Sangüesa Sánchez Ricardo Mateos Dueñas Laura Ilzarbe Izquierdo	2019	Teoría y práctica de la calidad. 2ª edición revisada y actualizada.	España	Ediciones Paraninfo, S.A.	9788428340892
José Armando Platas García María Isabel Cervantes Valencia	2021	Gestión integral de la calidad. Un enfoque por competencias.	México	Grupo Editorial Patria	9786077446774
Pablo Alcalde San Miguel	2019	Calidad 3ª edición. Fundamentos, herramientas y gestión de la calidad.	España	Ediciones Paraninfo, S.A	9788428342834
Jeffrey K. Liker y Timothy N. Kloppenborg	2021	Developing Lean Leaders at All Levels: A Practical Guide	Nueva York, USA	McGraw Hill	9781260580834
Humberto Gutiérrez Pulido	2013	Control Estadístico de la Calidad y Seis Sigma	USA	Mc Graw Hill	9786071509291

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Tomio Fukui	2020	Statistical Quality Control: A Modern Introduction	Hoboken, NJ, USA	John Wiley & Sons	9781119609998
John S. Oakland	2019	Total Quality Management and Operational Excellence: Text with Cases	Abingdon, Reino Unido	Routledge	9781138295087
Óscar Claret González Ortiz	2020	Sistemas de gestión de la calidad	Colombia	ECOE Ediciones	9789587719154
González Ortiz, Oscar Arcóniegas Ortiz, Jaime Alfonso	2016	Sistemas de gestión de Calidad. Teoría y practica bajo la Norma ISO	Colombia	ECOE Ediciones	9789587713008

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo
Oscar Claret González Ortiz, Jaime Alfonso Arciniegas Ortiz	09 de abril de 2024	Sistemas de Gestión de Calidad. Teoría y práctica bajo la Norma ISO	https://api.pageplace.de/preview/DT0400.9789587719161_A45606510/preview-9789587719161_A45606510.pdf
Mónica Tatiana Padilla Camargo	09 de abril de 2024	Calidad Total en las Organizaciones	https://www.google.com/books/edition/Calidad_Total/BkDIDwAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=1
Management Study Guide	15 de abril de 2024	The 7 Basic Quality Tools for Process Improvement	https://asq.org/quality-resources/seven-basic-quality-tools

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-34.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	