

**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 | 10 |
| 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 | |