

PROGRAMA EDUCATIVO:
LICENCIATURA EN NEGOCIOS Y MERCADOTECNIA

EN COMPETENCIAS PROFESIONALES

PROGRAMA DE ASIGNATURA: GESTIÓN DE LA CALIDAD

CLAVE: E-GDC-3

Propósito de aprendizaje de la Asignatura		El estudiante elaborará propuestas de mejora de los procesos comerciales empleando las herramientas básicas de calidad y normatividad de seguridad e higiene para contribuir a la satisfacción de los clientes internos y externos			
Competencia a la que contribuye la asignatura		Evaluar unidades estratégicas de negocios a través de modelos estratégicos sostenibles e innovadores que busquen fortalecer la economía social y solidaria en mercados nacionales e internacionales, y aplicar la legislación vigente, considerando las tendencias del entorno globalizado para contribuir a la consolidación y rentabilidad de las organizaciones.			
Tipo de competencia	Cuatrimestre	Créditos	Modalidad	Horas por semana	Horas Totales
Específica	8	3.75	Escolarizada	4	60

Unidades de Aprendizaje	Horas del Saber	Horas del Saber Hacer	Horas Totales
I. Generalidades y fundamentos de la calidad.	3	5	8
II. Administración por procesos.	12	18	30
III. Principios de seguridad e higiene.	4	6	10

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

IV. Normalización y estándares de calidad.	5	7	12
Totales	24	36	60

Funciones	Capacidades	Criterios de Desempeño
Aplicar la legislación vigente y normas de información financiera (NIF's) considerando las tendencias del entorno globalizado para contribuir a la consolidación y rentabilidad de las organizaciones.	Gestionar Trámites legales de las unidades estratégicas de negocios con base al tipo de empresa y mercado, así como el marco normativo aplicable para su apertura y operación.	Elabora un reporte de los trámites legales de las unidades de negocio que contenga: - Registro federal de contribuyentes - Acta constitutiva y su justificación - Registro de nombre comercial, marca y producto ante el Instituto Mexicano de la Propiedad Industrial - Permisos aplicables al producto - Registro ante el IMSS e INFONAVIT

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

UNIDADES DE APRENDIZAJE

Unidad de Aprendizaje	I. Generalidades y fundamentos de la calidad.					
Propósito esperado	El estudiante propondrá estrategias de calidad a partir de los conceptos básicos y corrientes filosóficas modernas para contribuir al desarrollo de la organización.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	3	Horas del Saber Hacer	5	Horas Totales	8

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Conceptos básicos y principales filosofías para la mejora continua	Describir el concepto de calidad, los principios de la productividad y los beneficios de la competitividad. Reconocer los antecedentes de la calidad y describir las características de las filosofías de Calidad (Deming, Juran, Crosby, Ishikawa y Feigenbaum). Reconocer la importancia de la Calidad en las organizaciones.	Justificar la aplicación de las corrientes filosóficas de calidad en una organización.	El estudiante desarrollará el pensamiento analítico a través de la identificación y reconocimiento de conceptos para resolver problemas en su formación académica o su entorno. El estudiante asumirá la responsabilidad y honestidad para realizar actividades en forma individual y en equipo de manera ética, puntual, proactiva y organizada.
Calidad Total	Definir el concepto de la calidad total. Identificar los principios básicos y las aplicaciones de la calidad total. Explicar la importancia de la calidad total y estrategias para el control de la calidad en la organización.	Elaborar una propuesta de mejora para un área determinada fundamentada en los principios básicos de calidad total.	
Aseguramiento de la Calidad	Reconocer los modelos estructurados del aseguramiento de la calidad y sus características.	Proponer acciones de aseguramiento de la calidad en la organización.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Tareas de investigación Equipos colaborativos Estudio de casos Debate	Computadora Cañón Pintarrón Presentación electrónica Internet Impresos (casos y ejemplos)	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes comprenden los conceptos de calidad, productividad, competitividad y calidad total. Los estudiantes diferencian las corrientes filosóficas modernas de la calidad. Los estudiantes comprenden los principios básicos de la Calidad Total y aseguramientos de la calidad. Los estudiantes formulan propuestas de mejora sustentadas en principios básicos de calidad total. Los estudiantes reconocen y comprenden la importancia de la calidad en las organizaciones. Los estudiantes analizan estrategias de calidad total y aseguramiento de la calidad. Los estudiantes proponen estrategias de calidad y reconocen los modelos estructurados del aseguramiento de la calidad acorde a las necesidades de la organización.	El estudiante elabora un reporte estructurado que integre: -Situación de la organización. -Áreas de oportunidad. -Estrategias de calidad y acciones de aseguramiento. Fundamentado en los conceptos de calidad, calidad total, productividad, competitividad y filosofías de calidad.	Estudio de casos Rúbrica de evaluación

Unidad de Aprendizaje	II. Administración por procesos.
-----------------------	----------------------------------

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Propósito esperado	El estudiante propondrá un modelo de gestión de procesos, mediante el uso de herramientas de calidad para dar seguimiento a los procesos establecidos.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	12	Horas del Saber Hacer	18	Horas Totales	30

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Mapeo de Procesos	Explicar los conceptos generales de proceso y mapeo de procesos en las organizaciones. Reconocer la importancia y herramientas para la medición del desempeño que contribuya al control del proceso en las organizaciones. Describir mecanismos de seguimiento y gestión para la prevención de errores, así como la importancia de los mismos. Reconocer la importancia de la Gráfica de Gantt, para el control del proceso.	Proponer procesos internos. Determinar estándares de medición del desempeño que ayuden al control del proceso. Proponer acciones y mecanismos de seguimiento y gestión para la prevención de errores. Diseñar gráficas de Gantt donde desarrolle procesos de control de calidad.	El estudiante desarrollará el pensamiento analítico a través de la identificación y reconocimiento de conceptos para resolver problemas en su formación académica o su entorno. El estudiante asumirá la responsabilidad y honestidad para realizar actividades en forma individual y en equipo de manera ética, puntual, proactiva y organizada.
Indicadores	Reconocer la importancia del uso de indicadores en la organización.	Determinar los indicadores en la organización	
Satisfacción del cliente	Reconocer la importancia de la satisfacción del cliente en la prestación del servicio.	Elaborar un instrumento para medir la satisfacción del cliente.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Herramientas de control estadístico de procesos	Describir la importancia y utilidad de las herramientas de control estadístico de procesos (Histograma, Análisis por estratificación, Gráfica de control, Hoja de Verificación, Diagrama de Pareto, Diagrama de causa y efecto, diagrama de dispersión).	Preparar un proceso a través de un histograma. Desarrollar el muestreo de estratificación, usos y aplicaciones. Elaborar gráficos de control a partir del análisis de los resultados obtenidos. Registrar actividades de un proceso a través de una hoja de verificación. Determinar las principales causas que originan un problema mediante un diagrama de Pareto. determinar problemáticas y posibles soluciones a través del diagrama causa-efecto. Determinar la relación de dos variables, a partir del diagrama de dispersión.	
Mejora continua	Describir los elementos del proceso de mejora continua en las organizaciones.	Proponer un proceso de mejora continua en la organización.	
Filosofías para el logro constante de la productividad	Describir la importancia de las metodologías Lean Manufacturig, Kanban y JIT así como sus aplicaciones para la mejora de los procesos.	Elaborar las tarjetas viajeras para un proceso de producción de la organización.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

		Proponer la mejora de los procesos utilizando Just In Time (JIT). Proponer la mejora de los procesos utilizando Lean Manufacturing.	
--	--	---	--

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	
Tareas de investigación Equipos colaborativos Estudio de casos Debate	Computadora Cañón Pintarrón Presentación electrónica Internet Impresos (casos y ejemplos)	Laboratorio / Taller	X
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Los estudiantes reconocen los conceptos relacionados a proceso y mapeo de proceso. Los estudiantes comprenden el control del proceso mediante el uso de diagramas de Gantt. Los estudiantes reconocen y comprenden la importancia de los indicadores del desempeño. Los estudiantes reconocen la importancia de la satisfacción del cliente. Los estudiantes describen la importancia y utilizan las herramientas de control estadístico de procesos. Los estudiantes describen los elementos del proceso de mejora continua en la organización. Los estudiantes comprenden acciones de gestión y prevención de errores. Los estudiantes comprenden la importancia de la metodología Kanban, JIT y Lean Manufacturing.	El estudiante a partir de un caso práctico, elabora un reporte estructurado que incluya: -Diagramas de proceso. - Gráfica de Gantt para detectar áreas de oportunidad. -Propuesta de acciones de gestión y prevención de errores. -Indicadores del desempeño de la calidad. -Uso de las herramientas para el control estadístico de procesos. -Propuesta del instrumento para medir la satisfacción del cliente. -Propuesta de controles visuales de acuerdo a la metodología Kanban. -Propuesta de distribución de planta, justificando los cambios con la metodología JIT. -Propuesta de mejora utilizando la filosofía Lean Manufacturing.	Estudio de casos Rúbrica de evaluación
--	--	--

Unidad de Aprendizaje	III. Principios de seguridad e higiene.
Propósito esperado	El estudiante establecerá principios de seguridad e higiene para contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo en una organización.

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

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
Seguridad industrial	Reconocer la importancia de la seguridad industrial, sus herramientas y equipos.	Seleccionar los lineamientos de seguridad que aplican en una organización.	El estudiante desarrollará el pensamiento analítico a través de la identificación y reconocimiento de conceptos para resolver problemas en su formación académica o su entorno. El estudiante asumirá la responsabilidad y honestidad para realizar actividades en forma individual y en equipo de manera ética, puntual, proactiva y organizada.
Principios de higiene	Describir la importancia de la higiene en los diferentes procesos.	Seleccionar los lineamientos de higiene que aplican en una organización.	
Metodología 5's	Describir la importancia y los conceptos de la metodología 5's.	Diseñar plan de 5's para una organización.	

Proceso Enseñanza-Aprendizaje			
Métodos y técnicas de enseñanza	Medios y materiales didácticos	Espacio Formativo	
		Aula	X
Tareas de investigación	Computadora	Laboratorio / Taller	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Equipos colaborativos Estudio de casos Debate	Cañón Pintarrón Presentación electrónica Internet Impresos (casos y ejemplos)	Empresa	
---	---	---------	--

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes identifican y seleccionan los lineamientos de seguridad que aplican en la organización. Los estudiantes reconocen la importancia de la seguridad e higiene industrial. Los estudiantes reconocen la importancia de la Metodología 5's. Los estudiantes estructuran un programa de 5's.	El estudiante elabora un programa de 5's que incluya la descripción de las estrategias de seguridad e higiene de un área determinada en la organización.	Estudio de casos Listas de verificación

Unidad de Aprendizaje	IV. Normalización y estándares de calidad
-----------------------	---

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Propósito esperado	El estudiante interpretará las normas oficiales de los procesos de certificación, mediante su análisis como requisitos, para el proceso e implantación de los sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones.					
Tiempo Asignado	Horas del Saber	5	Horas del Saber Hacer	7	Horas Totales	12

Temas	Saber Dimensión Conceptual	Saber Hacer Dimensión Actuacional	Ser y Convivir Dimensión Socioafectiva
Normas obligatorias y voluntarias	Definir la normalización para la calidad y sus objetivos. Reconocer las Normas obligatorias de acuerdo al tipo de organización, producto o servicio.	Justificar la observancia de las normas nacionales e internacionales en la organización. Seleccionar las normas aplicables acordes a la organización.	El estudiante desarrollará el pensamiento analítico a través de la identificación y reconocimiento de conceptos para resolver problemas en su formación académica o su entorno. El estudiante asumirá la responsabilidad y honestidad para realizar actividades en forma individual y en equipo de manera ética, puntual, proactiva y organizada.
Estandarización	Definir la estandarización para la calidad y sus objetivos.	Justificar la observancia de la estandarización. Elaborar una propuesta de estandarización de procesos en la organización.	
Certificación de los sistemas de gestión de la calidad	Reconocer el Modelo de Gestión de Calidad ISO. Reconocer la familia ISO Describir los requisitos para la implantación del ISO en una organización.	Seleccionar los requisitos establecidos bajo la norma ISO acordes a la organización.	

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
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
Tareas de investigación Equipos colaborativos Estudio de casos Debate	Computadora Cañón Pintarrón Presentación electrónica Internet Impresos (casos y ejemplos)	Laboratorio / Taller	
		Empresa	

Proceso de Evaluación		
Resultado de Aprendizaje	Evidencia de Aprendizaje	Instrumentos de evaluación
Los estudiantes comprenden y definen el concepto de normalización y estandarización. Los estudiantes identifican las Normas Obligatorias y Voluntarias aplicables al ámbito organizacional. Los estudiantes comprenden el proceso para la certificación bajo la Norma ISO aplicable.	El estudiante elabora un reporte estructurado a partir de un caso, que contenga los siguientes elementos: -Generalidades de la organización. -Procesos internos. -Normas aplicables para certificar su sistema de gestión.	Estudio de casos Rúbrica de Evaluación

Perfil idóneo del docente		
Formación académica	Formación Pedagógica	Experiencia Profesional
Formación académica: Ing. Industrial, Lic. en Administración, Lic. en Negocios y	Formación pedagógica: Manejo de herramientas didácticas para enseñanza-aprendizaje, de evaluación, técnicas de	Experiencia profesional: experiencias en el área y de la especialización que se haya logrado a través de cursos o estudios

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Mercadotecnia, Lic. en Informática, Ing. en Sistemas, perfiles a fin al área.	manejo de grupos, preferente modelos por competencias profesionales.	posteriores al grado, o experiencias en el sector productivo.
---	--	---

Referencias bibliográficas					
Autor	Año	Título del documento	Lugar de publicación	Editorial	ISBN
Montes, Soler, Rafael	2021	Implantación de un Sistema de Gestión de la Calidad según la norma UNE-EN ISO 9001:2015	México	Editorial: IC Editorial	9788491989233
Isaza, Serrano, Alejandro Tadeo	2018	Control interno y sistema de gestión de calidad	México	Ediciones de la U	9789587627466
Platas, García, José Armando	2017	Gestión Integral de la Calidad. Un enfoque por competencias	México	Grupo Editorial Patria	9786077446774
Jaime, Alfonso	2019	Sistemas de gestión de calidad	México	Ecoe Ediciones	9789587719161
Guajardo, Garza, Edmundo	2017	Administración de la calidad total	México	Editorial: Pax	9789688605059
Pérez, Marqués, María	2019	Control de calidad técnicas y herramientas	México	Alfaomega	9786076224496

Referencias digitales			
Autor	Fecha de recuperación	Título del documento	Vínculo

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	

Cabo Salvador, Javier	2014	Gestión de la calidad en las organizaciones sanitarias	Biblioteca virtual
Piattini Velthuis, Mario G.	2019	Calidad de Servicios	Biblioteca virtual
Arciniegas, Jaime; González, Oscar	2016	Sistemas de gestión de calidad: y práctica bajo la norma ISO 2015	Biblioteca virtual
Cortés, José Manuel	2016	Sistemas de Gestión de calidad (ISO 9001:2015)	Biblioteca virtual
Pérez Juste, Ramón; López Rupérez, Francisco; Peralta Ortiz, Ma. Dolores; Municio Fernández, Pedro	2013	Hacia una educación de calidad: Gestión, instrumentos y Evaluación	Biblioteca virtual
González Ortiz, Óscar Claret; Arciniegas Ortiz, Jaime Alonso	2020	Sistemas de gestión de calidad	Biblioteca virtual
Cobos Díaz, Manuel	2016	Gestión de calidad y prevención de riesgos laborales y mediambientales	Biblioteca virtual
Fuentes Pérez, Santiago	2012	Más calidad menos coste	Biblioteca virtual
Arciniegas, Jaime; González, Óscar	2016	Sistemas de gestión de calidad: Teoría y práctica bajo la norma ISO 2015	Biblioteca virtual
Carro Paz Roberto, González Gómez Daniel	2009	Administración de la calidad total	https://nulan.mdp.edu.ar/id/eprint/1614/1/09_administracion_calidad.pdf

ELABORÓ:	DGUTYP	REVISÓ:	DGUTYP	F-DA-01-PA-LIC-33.1
APROBÓ:	DGUTYP	VIGENTE A PARTIR DE:	SEPTIEMBRE DE 2024	