



## GESTIÓN DE CALIDAD

### 1. Datos de identificación

División de adscripción de la UA	Departamento			Academia
División de Ciencias Sociales y de la Cultura (DCSC)	Departamento de Estudios Organizacionales			DCSC - Gestión de la Calidad
Programa educativo	Área de formación			Tipo
Licenciatura en Administración	Básico particular obligatoria			Curso - Taller
Modalidad	Semestre	Créditos	Clave	Prerrequisitos
Mixta	[ 4 ]	[ 8 ]	15097	
Horas	Relación con otras unidades de aprendizaje			
	<i>En el ciclo que se imparte (relación horizontal)</i>		<i>En otros ciclos (relación vertical)</i>	
Teoría [ 40 ] Práctica [40] Total [ 80 ]	Dotación e inducción de los recursos humanos Mercadotecnia Desarrollo Organizacional		Administración estratégica	
Saberes previos				
Administración general, conceptos de administración.				
Elaboró	Fecha de elaboración	Actualizó	Fecha de actualización	
ING.OMAR FEDERICO CABELLO GUERRA	Enero 2023	ING.OMAR FEDERICO CABELLO GUERRA	Julio de 2024	

### 2. Competencia de la unidad de aprendizaje

El estudiante conocerá los conceptos básicos de la Gestión de Calidad, así como los principales esquemas de certificación en las Áreas Agroalimentaria, Administrativas y de servicios. aplicando sus habilidades para la resolución de problemas en las áreas de operación.

#### Perfil de egreso

Poseer conocimientos técnicos y metodológicos, de fenómenos económicos, contables, financieros y administrativos, además sobre leyes, normas y procedimientos que rigen las relaciones de intercambio, gusto por la entrevista y el trato con la gente, además de promover proyectos y el bienestar social

### 3. Competencias a las cuales contribuye la unidad de aprendizaje



Genéricas	Disciplinares	Profesionales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabaja de forma autónoma.</li> <li>• Aplica de forma ética sus conocimientos y habilidades en su campo laboral.</li> <li>• Demuestra capacidad de investigación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones.</li> <li>• Administrar un sistema logístico integral.</li> </ul>	<p>Elaborar, evaluar y administrar proyectos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administrar y desarrollar el talento humano en la organización.</li> </ul>

#### 4. Contenido temático por unidad

<p><b>Unidad 1. Identificar, definir y aplicar los conceptos y fundamentos generales de Gestión de la Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conceptos de la calidad total, mediante la panorámica y los retos hacia los cambios en los procesos tanto en productos o servicios detectando las necesidades y monitoreando los niveles de satisfacción mediante los acercamientos a los clientes y la participación con los proveedores en los proyectos de mejora continúa.</li> </ul>
<p><b>Unidad 2. Modelos de Calidad Total</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de gestión de la calidad a través del tiempo como son:</li> <li>• FEIGENBAUM</li> <li>• DEMING</li> <li>• JURAN</li> <li>• IMAI</li> <li>• CROSBY</li> <li>• ISHIKAWA</li> </ul>
<p><b>Unidad 3. Tópicos de los modelos de Gestión de Calidad Total</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• En esta etapa el alumno comprenderá y aplicará las diferentes técnicas a través de casos teóricos o prácticos aplicando estas metodologías como son : (JUSTO A TIEMPO (JIT), SISTEMA 5S's, TPM(mantenimiento ,Productivo Total), EAD ( Equipos de Alto Desempeño),SQF (Safety Quality Food),BPM (Buenas Prácticas de Manufactura), Kaizen ( Mejora Continua ), Marco Normativo de Calidad ( NOM's 9000,22000, etc.).teniendo en cuenta que sus aplicaciones incurren en procesos, servicios manejo o distribución de productos a nivel nacional como internacional.</li> </ul>
<p><b>Unidad 4: Aseguramiento de la Calidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aseguramiento De La Calidad a través de Herramientas Y Otras Estrategias De Los Programas De Gestión De Calidad Y Cambio Corporativo Hacia La Calidad Total</li> <li>• Modelos de gestión</li> </ul>



- Modelos para cuantificar y comparar con los diferentes premios Nacional de Calidad vs Malcom Baldrige y determinando búsquedas con la aplicación de la técnica del Benchmarking y optimizando los recursos y mejorando mediante un análisis para crear una estrategia de cambio utilizando la técnica de Reingeniería de Procesos, mejorando en las corporaciones en la búsqueda de la Calidad Total.

### 5. Metodología de trabajo docente y acciones del estudiante

Metodología	Acción del docente	Acción del estudiante
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aprendizaje basado en la resolución de problemas mediante técnicas de gestión.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para el desarrollo de competencias se realizarán las siguientes acciones y tareas.</li> <li>• Visitas (empresas)</li> <li>• Elaboración de ensayos</li> <li>• Investigación de casos prácticos</li> <li>• Análisis y aplicación de las técnicas de las filosofías de calidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar los conceptos filosóficos en cuestión de calidad con el entorno local y nacional.</li> <li>• Analizar los diferentes procesos aplicando las metodologías y plasmar la información en ciertas etapas de los procesos a estudiar.</li> </ul>

### 6. Criterios generales de evaluación (desempeño)

Rubros de evaluación	Actividades	Productos												
<table border="1"> <tr> <td>Evaluación parcial</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Ensayo</td> <td>30 %</td> </tr> <tr> <td>Trabajo en equipo</td> <td>10 %</td> </tr> <tr> <td>Evidencias de lectura</td> <td>10%</td> </tr> <tr> <td>Cuaderno de trabajo</td> <td>40%</td> </tr> <tr> <td><b>Total</b></td> <td><b>100 %</b></td> </tr> </table>	Evaluación parcial	10 %	Ensayo	30 %	Trabajo en equipo	10 %	Evidencias de lectura	10%	Cuaderno de trabajo	40%	<b>Total</b>	<b>100 %</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ensayos con vinculación en las políticas de gestión empresarial</li> <li>• Evidencias de lectura.</li> <li>• Material de trabajo mediante proyección de casos prácticos reales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración de la documentación adquirida basada en evidencias, tales sean lecturas, proyectos de casos prácticos aplicando la metodología kaizen ,5's y normas ISO tales sea el caso .</li> <li>• Dar solución a problemas planteados.</li> <li>• Debates de los modelos de gestión de calidad.</li> </ul>
Evaluación parcial	10 %													
Ensayo	30 %													
Trabajo en equipo	10 %													
Evidencias de lectura	10%													
Cuaderno de trabajo	40%													
<b>Total</b>	<b>100 %</b>													

Se recomienda que en cada actividad se practique la autoevaluación y coevaluación con los estudiantes.



7. Perfil deseable del docente

Saberes / Profesión	Habilidades	Actitudes	Valores
<ul style="list-style-type: none"> <li>El profesor de la unidad de aprendizaje de Gestión de Calidad debe tener la capacidad de enseñanza en las áreas de gestión administrativa, producción, stocks de inventarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capaz de formar recurso humano en el área de gestión de calidad competente en la toma de decisiones a partir del planteamiento de problemas en el entorno industrial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientado al razonamiento sistemático, crítico y racional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proactivo</li> </ul>

8. Bibliografía

Básica para el estudiante

Autor(es)	Año	Título	Editorial	URL
Álvarez Roberto, Castañeda	2022	Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en la Empresa Transformadora de Cartón basado en la Norma ISO 9001:2015		<a href="https://riudg.udg.mx/handle/20.500.12104/92073">https://riudg.udg.mx/handle/20.500.12104/92073</a>
David Hoyle	2020	Quality Management Systems: A Practical Guide	Routledge	

Complementaria

Autor(es)	Año	Título	Editorial	URL
Evans, James R.	2015	Administración y Control de la Calidad	CENGAGE LEARNING	
Soconninni, Luis	2015	Certificación Lean SIX sigma Green Belt.:para la excelencia de los negocios,	Marge Books, España	

Tepatitlán de Morelos, Jalisco, a 10 de julio de 2024

Nombre y firma del jefe del Departamento de Estudios Organizacionales



Dra. Nadia Natasha Reus González

Nombre y firma del presidente de la Academia de Gestión de la Calidad



Mtra. Alejandra del Carmen Meza Servín

