

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	Optativa- Gestión de la Calidad y Dirección de Operaciones
Clave de la asignatura:	
SATCA¹:	
Carrera:	Maestría en Gestión Administrativa

2. Presentación

Caracterización de la asignatura
<p>Esta asignatura le permite desarrollar al estudiante del posgrado herramientas teórico-metodológicas para la implementación de sistemas de gestión de la calidad en las organizaciones, así como también, diseñar planes de auditoría para establecer estrategias de mejora en los procesos de la organización.</p> <p>El estudiante desarrollara un pensamiento crítico respecto a la relación sobre los sistemas de calidad-seguridad y medio ambiente. Ya que el contenido temático le facilitara comprender los diferentes sistemas de gestión que están involucrados con la calidad y como estos tienen la finalidad de generar un sistema único de autogestión.</p> <p>A su vez los temas que conforman esta asignatura le permiten al estudiante reflexionar sobre la evolución de la calidad, logrando así que con los conocimientos previos de la asignatura de la administración de la calidad pueda implementar cada uno de los conocimientos obtenidos en las organizaciones y poder aplicar la normativa internacional y nacional en materia de la calidad. Por lo que en esta asignatura el estudiante conocerá la estructura jurídica del marco normativo en calidad-seguridad y ambiental.</p>
Intención didáctica
<p>La asignatura complementa el perfil profesionalizante del estudiante de la maestría en Gestión Administrativa, debido a que le da las herramientas de integrar sistemas de calidad y tener un seguimiento de evaluación y de mejora con el proceso de auditoría.</p> <p>En la unidad 1 el estudiante se apropiará de los antecedentes y del lenguaje técnico que esta inmerso en la implementación de los sistemas ISO. Así como también, conocerán la importancia del Benchmarking como una herramienta de mejora para la calidad de los negocios.</p>

¹ Sistema de Asignación y Transferencia de Créditos Académicos

El contenido temático de la unidad 2 Normatividad en Calidad y su relación con la seguridad y el medio ambiente, el estudiante conocerá la relación de estos tres sistemas, así como su importancia para el aseguramiento de la calidad en las empresas, por lo que también debe de comprender que las normas ISO no se pueden garantizar sino se cumple con el marco jurídico nacional.

La unidad 3 documentación para el sistema de aseguramiento en calidad, en esta unidad se le proporciona los conocimientos prácticos para realizar los documentos necesarios para el proceso de certificación de la norma ISO 9001-2015.

Los temas que conformar la unidad 4 le brindan al estudiante del posgrado los conocimientos necesarios para diseñar e implementar procesos de auditoria en sistemas de gestión de la calidad.

La unidad 5 se presentan y analizan los modelos vigentes de Calidad relevantes para la Industria mexicana, haciendo un análisis de los casos exitosos más recientes y distinguiendo los aspectos en que las organizaciones centran su estrategia.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
	<u>L en P.S Carlos David Castellanos de la Rosa</u>	

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) específica(s) de la asignatura
<ul style="list-style-type: none"> Desarrolla y aplica conocimientos para el diseño e implementación sistemas de gestión de calidad en las organizaciones.

5. Competencias previas

<ul style="list-style-type: none"> Conocimientos básicos en las filosofías de la calidad Conocimientos del proceso administrativo Aplicación del proceso administrativo en las organizaciones Diseño de objetivos, estrategias, metas e indicadores.
--

- Aplica métodos de estadística descriptiva e inferencial en la toma de decisiones.
- Analiza el desarrollo de su disciplina, para conocer sus aspectos sobresalientes en los ámbitos local, nacional e internacional con fundamento en la investigación científica
- Conocimientos en herramientas de la calidad

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1	Introducción a la Calidad desde el sistema ISO	1.1 Antecedentes históricos de las Normas ISO. 1.2 ¿Qué es el sistema ISO? Y ¿Cuál es su importancia a nivel internacional? ¿Cuáles son las fases de la formulación de una Norma ISO? 1.3 Importancia del Comité 176-ISO 1.4 Cultura de la Calidad en las organizaciones 1.5 El Benchmarking como herramienta para el desarrollo de la calidad en las organizaciones
2	Normatividad en Calidad y su relación con la seguridad y el medio ambiente	2.1 Estructura jurídica del marco legal mexicano 2.2 Pirámide de Hans Kelsen y el grado de juridicidad de la normativa mexicana 2.3 Antecedentes de la ISO 9001:2015 Gestión de la Calidad 2.4 ¿Qué es la ISO 9001? Antecedentes de la ISO 45001:2018 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional 2.5 ¿Qué es la ISO 45001? 2.6 Antecedentes de la ISO 14001:2015 Sistemas de Gestión de Calidad 2.7 ¿Qué es la ISO 14001? 2.8 Diferencias entre las OSHAS 18001:2007 y la ISO 45001 2.8.1 ¿Qué es la certificación? 2.8.2 ¿Cuáles son los beneficios de certificarse en ISO? 2.8.3 Descripción de la ISO 4500 (Sistema de Autogestión de Salud y Seguridad Ocupacional y Administración de Riesgos) 2.9 Norma ISO 10001 2.10 Norma ISO 10002 2.11 Norma ISO 9004

		<p>2.12 Norma ISO 50001 2.13 Norma ISO 26000 2.14 Norma ISO 27001 2.15 Norma ISO 31001 2.16 NOM-STPS-SEMARNAT- SSA 2.17 NMX Calidad-Seguridad-Ambiental y Responsabilidad social 2.18 Normas FDA (Food and Drugs Administration) 2.19 Diferencias entre certificación, verificación y acreditación.</p>
3	Documentación para el sistema de aseguramiento de calidad	<p>3.1 Análisis de Riesgo en la Calidad 3.2 Plan de Calidad 3.2.1 Establecimiento del objetivo de calidad 3.2.2 Declaración de Misión de calidad 3.2.3 Declaración de la Visión de Calidad 3.2.4 Declaración de la Política de Calidad 3.2.5 Cumplimiento de los deberes de la Norma ISO 9001-2015 3.3 Manual de Procedimientos 3.3.1 Establecimiento de procedimientos de trabajo 3.3.2 Determinar los procedimientos clave 3.4 Instrucciones de trabajo</p>
4	Auditoria en Calidad	<p>4.1 ISO 19011-2018 Auditoria en Calidad 4.2 Auditoría Externa 4.3 Auditoría Interna 4.4 Diagrama de la tortuga 4.5 Criterios de las no conformidades 4.6 Objetivos de la auditoria en calidad 4.7 Perfil del auditor 4.8 Planeación de la auditoria 4.9 Programa de Auditoria 4.10 Seguimiento 4.11 Informe de resultados y recomendaciones</p>
5	Premios de la calidad	<p>5.1 Premio Nacional de Calidad. 5.2 Premio Malcolm Baldrige 5.3 Otros premios relevantes en materia de calidad</p>

7. Actividades de aprendizaje de los temas

1. Introducción a la Calidad desde el sistema ISO	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Adquiere conocimientos teóricos relacionados con los antecedentes de las ISO y su importancia en el sector empresarial</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción y análisis • Capacidad de comunicación oral y escrita • Habilidades de investigación • Capacidad de tomar decisiones • Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la práctica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. En sesión grupal se aplicará una dinámica de identificación que permita realizar un diagnóstico de experiencias o contactos previos que el alumno haya tenido con la calidad en las empresas. 2. Se realizarán preguntas focalizadas en tal sentido. 3. Hacer una reflexión grupal respecto de la concepción e importancia de la Calidad desde las distintas perspectivas de las partes interesadas en una organización. 4. Realizar una investigación documental respecto de los elementos que distinguen la globalización y su impacto en las empresas. Se analizarán en grupo realizando un resumen personal. 5. Seleccionar un caso de estudio para la implementación de un sistema ISO
2. Normatividad en Calidad y su relación con la seguridad y el medio ambiente	
Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica(s): Conoce y maneja las normas de calidad vigentes, así como los criterios utilizados para la obtención de distintivos y certificación de productos y/o servicios por parte de la organización</p> <p>Identifica los clientes de la organización a efecto de establecer lineamientos y realizar mediciones para lograr su satisfacción.</p> <p>Genéricas:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Conocer las normas ISO, que están inmersas en el Sistema de Calidad, ambiental y de salud y seguridad en el trabajo, de una organización, su terminología y requisitos de cumplimiento, y en equipo realizar juegos creativos para su manejo. Ejemplo: Maratón de conocimientos o el uso de herramientas digitales (Kahoot it o Quizz) 2. Identificar los tipos de distintivo a los que pueden acceder las

<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas 	<p>organizaciones del sector servicios y realizar una práctica en una organización de la localidad.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Analizar las diferentes clases de normas oficiales mexicanas existentes, elaborando informe documental. 4. Investigar los requisitos para acceder a los premios a la calidad que son otorgados por otros
<p>3. Documentación para el sistema de aseguramiento de calidad</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s): Diseña planes de calidad que le permiten a las organizaciones cumplir con los requisitos establecidos en la ISO 9001</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción y análisis • Capacidad de comunicación oral y escrita • Habilidades de investigación • Capacidad de tomar decisiones • Capacidad de aplicar los conocimientos teóricos a la práctica 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un plan de calidad para el caso de estudio 2. Realizar un ensayo que argumenten la importancia de un sistema de calidad y sus beneficios 3. Realizar un ensayo donde se explique los beneficios de un sistema calidad-seguridad y medio ambiente.
<p>4. Auditoria en Calidad</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s): Diseña planes de auditoria para evaluar los sistemas de gestión de calidad y propone estrategias de mejora.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Diseñar un plan de auditoria para verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001 2. Diseñar un chek list para verificar el cumplimiento de los debes de la norma ISO 9001 3. Elaborar un informa de resultados y recomendaciones de mejor

<p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas 	<p>4. Establecer los criterios de evaluación de la auditoria</p>
<p>5. Premios de la calidad</p>	
<p>Competencias</p>	<p>Actividades de aprendizaje</p>
<p>Específica(s): Identificar la estructura y características de los Modelos de Calidad Total más utilizados en el sector productivo y de servicios y aplicarlos para incrementar la competitividad de las organizaciones</p> <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Investigar las características de los diferentes Modelos de Calidad total. 2. Analizar las diferencias y similitudes entre los modelos más relevantes para la industria mexicana y estructurar una tabla comparativa. 3. Presentar reporte de visitas y casos de empresas exitosas para identificar el tipo de herramientas y técnicas que le permitieron a dichas empresas obtener los Premios de Calidad. 4. Realizar un ensayo sobre la importancia de los premios de la calidad

8. Práctica(s)

<ul style="list-style-type: none"> • Verifica la implementación de las normas en los diferentes procesos de una organización • Selecciona un proceso en una empresa y realiza una propuesta que mida, diagnostique y mejore la calidad.

- Realiza un proyecto que comprenda el análisis de los factores de competitividad de una organización, proponiendo acciones de mejoramiento que incrementen el posicionamiento competitivo de la misma y su sustentabilidad.
- Visita una empresa para conocer, analizar y evaluar el sistema productivo y proponer mejoras creativas e innovadoras para elevar su competitividad

9. Proyecto de asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es demostrar el desarrollo y alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes fases:

- **Fundamentación:** marco referencial (teórico, conceptual, contextual, legal) en el cual se fundamenta el proyecto de acuerdo con un diagnóstico realizado, mismo que permite a los estudiantes lograr la comprensión de la realidad o situación objeto de estudio para definir un proceso de intervención o hacer el diseño de un modelo.
- **Planeación:** con base en el diagnóstico en esta fase se realiza el diseño del proyecto por parte de los estudiantes con asesoría del docente; implica planificar un proceso: de intervención empresarial, social o comunitario, el diseño de un modelo, entre otros, según el tipo de proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.
- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir en la intervención (social, empresarial), o construcción del modelo propuesto según el tipo de proyecto, es la fase de mayor duración que implica el desempeño de las competencias genéricas y específicas a desarrollar.
- **Evaluación:** es la fase final que aplica un juicio de valor en el contexto laboral-profesión, social e investigativo, ésta se debe realizar a través del reconocimiento de logros y aspectos a mejorar se estará promoviendo el concepto de “evaluación para la mejora continua”, la metacognición, el desarrollo del pensamiento crítico y reflexivo en los estudiantes.

Un aspecto innovador e importante en el proceso de formación de los estudiantes es el proyecto de asignatura.

Se genera a partir de la definición de un problema del contexto a resolver y que esté directamente relacionado con la(s) competencia(s) a desarrollar en la asignatura.

- Fundamentación.
- Planeación.
- Ejecución.
- Evaluación.

10. Evaluación por competencias

Son las técnicas, instrumentos y herramientas sugeridas para constatar los desempeños académicos de las actividades de aprendizaje.

(La evaluación por competencias se llevará a cabo a través de la constatación de los desempeños académicos logrados por el estudiante; es decir, mostrando las competencias profesionales explicitadas en los temas de aprendizaje). La evaluación debe ser continua y formativa por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje.

11. Fuentes de información

- Boylestad Robert L., Nashelsky Louis, Electrónica Teoría de Circuitos y Dispositivos
- Electrón Alarcón G. Juan A.- Reingeniería de procesos empresariales.- Editorial:
- Fundación CONFEMETAL.
- Bautista H. J. Luis.- Administración de la Calidad.- DGEST. Texto desarrollado en año sabático, en el Instituto Tecnológico de Zacatepec
- Cantú D. Humberto.- Desarrollo de una cultura de calidad.- Editorial Mc Graw Hill.- México
- Estévez Ramírez Fausto. Sistemas Globales de Gestión de Calidad y Ambiental. Qualitec Internacional , S.A. de C.V. México, 1999. p.p. 27 - 225.
- Guy Laodoyer. La Certificación ISO 9000. CECSA, México 1998 p.p. 19 - 42
- Contensiscal. Normas Mexicanas, Sistemas de Calidad. México, 1998.
- Munch, Lourdes (2019). "Calidad y mejor continua". Editorial Trillas, Ciudad de México.
- Mac Lean, Gray E., Documentación de Calidad para ISO 9000. Mc Graw Hill, México 1998. p.p. 5-16
- Jáuregui Huerta Marco A. Manual de Aseguramiento de Calidad ISO- 9000 Mc Graw Hill, México 1997. p.p. 6-90. Oria Razo Vicente. ISO

(Se consideran Fuentes de Información todos los recursos que contienen datos formales, informales, escritos, audio, imágenes, multimedia, que contribuyen al desarrollo de la asignatura. Ejemplo de algunos de ellos: Referencias de libros, revistas, artículos, tesis, páginas web, conferencia, fotografías, videos, entre otros).

Es importante que los recursos sean vigentes y actuales (de años recientes) y que se indiquen según la Norma APA (American Psychological Association) vigente.