



IDENTIFICACIÓN DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Unidad académica: Facultad de Contaduría, Administración e Informática, Escuela de Estudios Superiores de Jojutla y Escuela de Estudios Superiores de Atlatlahucan.							
Plan de estudios: Licenciatura en Administración.							
Unidad de aprendizaje: Certificación de la Calidad.				Ciclo de formación: Profesional. Eje general de la formación: Teórico-técnica. Área de conocimiento: Administración. Semestre: Sexto.			
Elaborada por: Dr. Pablo Guerrero Sánchez.				Fecha de elaboración: septiembre 2013.			
Actualizada por: Dra. María del Socorro Contreras Ochoa.				Fecha de revisión y actualización: octubre 2021.			
Clave:	Horas teóricas:	Horas prácticas:	Horas totales:	Créditos:	Tipo de unidad de aprendizaje:	Carácter de la unidad de aprendizaje:	Modalidad:
CC35CP030208	3	2	5	8	Obligatoria	Teórico - Práctica	Presencial
Plan (es) de estudio en los que se imparte: Licenciatura en Administración de la Facultad de Contaduría, Administración e Informática, la Escuela de Estudios Superiores de Jojutla y la Escuela de Estudios Superiores de Atlatlahucan.							

ESTRUCTURA DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

<p>Presentación: La presente unidad de aprendizaje contribuirá a la formación de la o el Licenciado en Administración a partir de los conocimientos sobre las normas ISO y la implementación de un sistema de gestión de la calidad como herramienta para la toma de decisión estratégica que ayude a mejorar a una organización en cuanto a su desempeño global y proporcionar con ello una base sólida para iniciativas de desarrollo sostenible.</p> <p>En este sentido, se reflexiona sobre su importancia en las organizaciones, mismas que hoy en día están en un proceso de mejora continua, buscando, en su mayoría, el reconocimiento por medio de la obtención de una acreditación.</p>
<p>Propósito: Reconoce los conceptos de la calidad, filosofía y tendencias, mediante la identificación del macro proceso y subprocesos, las herramientas de control, mejora continua en los servicios y producción de bienes, así como los requisitos aplicables, con un pensamiento crítico y reflexivo.</p>
<p>Competencias que contribuyen al perfil de egreso</p>

Competencias genéricas:

CG2. Capacidad del pensamiento crítico y reflexivo
CG4. Capacidad de abstracción, análisis y síntesis
CG5. Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente
CG10. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación
CG28. Compromiso ciudadano

Competencias específicas:

CE3. Diseña, administra y gestiona los sistemas logísticos, productivos y de seguimiento mediante la instrumentación, implementación y control de procesos eficientes para que impacten en la cadena de valor de las organizaciones y en la evaluación estratégica de los objetivos planteados versus los resultados obtenidos.

CE5. Analiza, diseña, optimiza e implementa la estructura, operatividad y gestión organizacional apoyándose en sistemas de información efectivos y en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, así como de la alineación de las estrategias para lograr su eficiencia.

CONTENIDOS

Bloques:	Temas
Bloque 1. Antecedentes de la Calidad.	1.1 Filosofías de la calidad: <ul style="list-style-type: none"> 1.1.1 La filosofía de William Edwards Deming 1.1.2 La filosofía de Joseph M. Juran 1.1.3 La filosofía de Kaoru Ishikawa 1.1.4 La filosofía de Philip B. Crosby 1.2 La Norma ISO 9000 <ul style="list-style-type: none"> 1.2.1 Sistemas de gestión de la calidad 1.2.2 Fundamentos 1.2.3 Vocabulario
Bloque 2. Herramientas de control de la calidad para la toma de decisiones.	<ul style="list-style-type: none"> 2.1. Histograma 2.2. Diagrama de Dispersión 2.3. Estratificación 2.4. Hoja de verificación 2.5. Gráficos de control 2.6. Diagrama causa – efecto 2.7. Diagrama de Pareto

Bloque 3.- Herramientas de mejora continua en la calidad.	3.1. Just in time 3.2. Kanban 3.3. Poka Yoke 3.4. Kaizen 3.5. Metodología de las 9's 3.6. Six Sigma
Bloque 4. Sistemas de Gestión.	4.1. Normalización 4.1.1 Norma ISO 9001:2015 4.1.2 Norma 19 011:2019 4.1.3 Norma ISO 14001:2015 4.1.4 Norma ISO 50001:2019 4.1.5 Norma 22 000:2019 4.1.6 Norma R-025
Bloque 5. Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos de certificación.	5.1 Contexto de la organización 5.2 Planificación 5.3 Apoyo 5.4 Operación 5.5 Mejora 5.6 Mejora continua

ESTRATEGIAS DE ENSEÑANZA - APRENDIZAJE

Estrategias de aprendizaje sugeridas (Marque X)			
Aprendizaje basado en problemas	()	Nemotecnia	()
Estudios de caso	(x)	Análisis de textos	(x)
Trabajo colaborativo	(x)	Seminarios	()
Plenaria	(x)	Debate	()
Ensayo	()	Taller	()
Mapas conceptuales	()	Ponencia científica	()
Diseño de proyectos	()	Elaboración de síntesis	()
Mapa mental	()	Monografía	()
Práctica reflexiva	()	Reporte de lectura	(x)
Trípticos	()	Exposición oral	(x)
Otros			
Estrategias de enseñanza sugeridas (Marque X)			

Presentación oral (conferencia o exposición) por parte del docente	(x)	Experimentación (prácticas)	(x)
Debate o Panel	()	Trabajos de investigación documental	(x)
Lectura comentada	(x)	Anteproyectos de investigación	()
Seminario de investigación	()	Discusión guiada	()
Estudio de Casos	()	Organizadores gráficos (Diagramas, etc.)	()
Foro	()	Actividad focal	()
Demostraciones	()	Analogías	()
Ejercicios prácticos (series de problemas)	()	Método de proyectos	()
Interacción la realidad (a través de videos, fotografías, dibujos y software especialmente diseñado).	(x)	Actividades generadoras de información previa	()
Organizadores previos	()	Exploración de la web	()
Archivo	()	Portafolio de evidencias	(x)
Ambiente virtual (foros, chat, correos, ligas a otros sitios web, otros)	(x)	Enunciado de objetivo o intenciones	()
Otra, especifique (lluvia de ideas, mesa redonda, textos programados, cine, teatro, juego de roles, experiencia estructurada, diario reflexivo, entre otras):			

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Criterios	Porcentaje
Exámenes parciales y/o final	30%
Trabajos y tareas	30%
Trabajo final	30%
Participación en clase	10%
Total	100%

PERFIL DEL PROFESORADO

Licenciatura, Maestría o Doctorado en Administración, con experiencia como auditor de norma(s) ISO, particularmente en el conocimiento de las normas ISO 9001, 14 001, 19 011, 50001 y 22000, así como las filosofías de la calidad.



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MORELOS

Plan de estudios de la
Licenciatura en
Administración



ESCUELA DE ESTUDIOS
SUPERIORES DE
JOJUTLA



ESCUELA DE
ESTUDIOS
SUPERIORES DE
ATLATLAHUCAN

REFERENCIAS

Básicas:

Norma ISO 9000: NMX-CC-9000-IMNC-2015
Norma ISO 9001: NMX-CC-9001-INMC-2015
Norma ISO 9004: NMX-CC-9004-INMC-2019
Norma ISO 19011: NMX-CC-19011-IMNC-2019
Norma 14 001:2015 NMX-SAA-14001-IMNC-2015
Norma 22 000: NMX-F-CC-22000-NORMEX-INMC-2019
Norma 50001: NMX-J-SAA-50001-ANCE-IMNC-2019

Complementarias:

Alvear, SC (2008). *Calidad Total. Conceptos y herramientas prácticas*. Limusa.

Anda, GC (2004). *Administración y calidad*. Limusa.

Escalante VE (2006). *Análisis y mejoramiento de la calidad*. Limusa Noriega.

Evans, J. y Lindsay, W. (2008). *Administración y control de la calidad* (7ª ed.). CENGAGE Learning.

Guajardo GE (2003). *Administración de la calidad total. Conceptos y enseñanzas de los grandes maestros de la calidad* (5ª ed.). Pax México.

Gutiérrez, M. (2004). *Administrar para la calidad. Conceptos administrativos del control total de la calidad* (2ª ed.). Limusa Noriega.

Gryna, FM, Chua, RC, y Defeo, JA (2007). *Método Juran. Análisis y planeación de la calidad* (5ª ed.). Mc Graw Hill

Izar, LJ, y González, OJ (2004). *Las 7 Herramientas Básicas de la Calidad*. Universitaria Potosina

Juran, JM, Gryna, FM, y Bingham, RS (2005). *Manual de Control de la Calidad*. McGraw-Hill Interamericana

Liker, JK y Meier, DP (2007). *El talento Toyota. Desarrolle a su gente al estilo Toyota*. McGraw Hill Interamericana.

Web:

Barredo, M. *Filosofías de Calidad*. Monografías.
<https://www.monografias.com/trabajos15/filosofias-calidad/filosofias-calidad.shtml>

EAE Business School. (Octubre de 2021). *¿Qué son los indicadores de calidad? Ejemplos y cómo gestionarlos*. <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/indicadores-de-calidad-optimizar-gestion/>

Otras:

Mendoza, E. (2013, 14 de abril). *ISO 9001 2008 Sistema de Gestión de la Calidad Video Aplicativo a toda Organización* [Video]. YouTube.
https://www.youtube.com/watch?v=ngFj1CT5_FE

Juancho, Contab. (2020, 25 de agosto). *Una auditoría Interna al Sistema de Gestión de Calidad* [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=XwD2PFmavhc>