

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: Procesos de Calidad y su Evaluación (Optativa de Profundización). | | | | Ciclo de formación: Especializado. Eje general de formación: Teórico-técnica. Área de profundización: Producción y Compras. Semestre: Octavo. | | | |
| Elaborada por: Lic. Marlene Carrión Martínez | | | | Fecha de elaboración: octubre 2021. | | | |
| Clave: | Horas teóricas: | Horas prácticas: | Horas totales: | Créditos: | Tipo de unidad de aprendizaje: | Carácter de la unidad de aprendizaje: | Modalidad: |
| OP50CE020307 | 2 | 3 | 5 | 7 | Optativa | 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 comprende aquellas actividades realizadas por una empresa, institución u organización en general, para conocer la calidad de sus procesos, productos o servicios.</p> <p>Habitualmente se utilizan sistemas de gestión de calidad o modelos referenciales como el de la ISO que permiten estandarizar los procesos de la evaluación y sus resultados, y compararlos. Por lo que es de suma importancia lograr su aprendizaje, para que en el desempeño de su función las personas egresadas tengan el dominio de su manejo y aplicación y con ello puedan medir la calidad de la organización a la que pertenezcan, identificando y aprovechando las oportunidades de mejora continua mediante la simulación y desarrollo de los modelos propios que permitan optimizar los procesos en todas las áreas funcionales de la organización.</p> |
| Propósito: |

Conozca la estructura y desarrollo de los procesos, mediante su medición y evaluación, para el aseguramiento de la calidad y mejora continua de la organización, con productividad y ética.

Competencias que contribuyen al perfil de egreso

CG1. Capacidad para el aprendizaje de forma autónoma
CG2. Capacidad de pensamiento crítico y reflexivo
CG9. Capacidad de comunicación oral y escrita
CG10. Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación

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.

CE11. Gestiona decisiones de inversión, financiamiento y proyectos integrales éticamente responsables con base en el aprovechamiento de las oportunidades financieras y recursos disponibles, así como del análisis de los sistemas de información (internos-externos) para una adecuada actuación y logro de los objetivos de la organización.

CONTENIDOS

| Bloques: | Temas: |
|--------------------------------------|---|
| Bloque 1. Entidades de certificación | 1.1. Sistema de gestión de la calidad según ISO 9001,2008 1.2. Estandarización de normas de calidad enfocadas a los procesos para las empresas públicas y privadas, nivel nacional e internacional |
| Bloque 2. Normatividad de calidad | 2.1. ISO 9000 estándares de calidad |
| Bloque 3. ISO | 3.1. ISO 9001 2008 Requerimientos para la administración por calidad ISO 9000 2005 conceptos |

| | |
|------------------------------------|--|
| | básicos lenguaje ISO 9004 2009 enfoque en cómo hacer un sistema de administración por calidad más eficiente y eficaz ISO 19011 2011 guía interna y externa de evaluaciones de procesos de calidad. |
| Bloque 4. Principios de la calidad | <p>4.1. Enfoque en el cliente</p> <p>4.2 Liderazgo</p> <p>4.3 Compromiso de la gente</p> <p>4.4 Enfoque del proceso</p> <p>4.5 Enfoque factual a la toma de decisiones</p> <p>4.6 Beneficio mutuo en las relaciones entre cliente - empresa.</p> |

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 | () | Debate | (x) |
| Ensayo | () | Taller | () |
| Mapas conceptuales | (x) | Ponencia científica | () |
| Diseño de proyectos | (x) | Elaboración de síntesis | () |
| Mapa mental | (x) | 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) | () |
| Debate o Panel | (x) | Trabajos de investigación documental | (x) |
| Lectura comentada | (x) | Anteproyectos de investigación | () |
| Seminario de investigación | () | Discusión guiada | (x) |
| Estudio de Casos | (x) | Organizadores gráficos (Diagramas, etc.) | (x) |
| Foro | () | Actividad focal | () |
| Demostraciones | (x) | Analogías | () |
| Ejercicios prácticos (series de problemas) | (x) | Método de proyectos | (x) |
| Interacción la realidad (a través de videos, fotografías, dibujos y software especialmente diseñado). | () | Actividades generadoras de información previa | () |
| Organizadores previos | () | Exploración de la web | (x) |
| Archivo | () | Portafolio de evidencias | () |
| 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): Exámenes de conocimientos | | | |

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

| Criterios | Porcentaje |
|--|------------|
| Elaboración de actividades en clase y tareas | 20% |
| Estudios de caso | 20% |
| Proyectos | 20% |
| Exámenes de conocimientos | 20% |
| Exposición oral, individual o en equipo | 20% |

| | |
|--------------|-------|
| Total | 100 % |
|--------------|-------|

PERFIL DEL PROFESORADO

Licenciatura, Maestría o Doctorado en Administración o áreas afines; preferentemente posea experiencia docente.

REFERENCIAS

Básicas:

Maldonado, J. (2015). Fundamentos de Calidad Total.

Cruz Medina, L. López, P., Ruiz C. (2017) Técnicas y Herramientas de Calidad para su implementación. Sistema de Gestión ISO 9001-20015

Complementarias:

<http://www.iso.org/iso/qmp2012.pdf>