



ACADEMIA DE RECURSOS HUMANOS Y CALIDAD						
I	NOMBRE DE LA MATERIA	Calidad y Productividad				
	TIPO DE ASIGNATURA	Curso - taller	CLAVE	CB147		
II	CARRERA	Licenciatura en Ingeniería en Administración Industrial (IAI)				
	ÁREA DE FORMACIÓN	Área de formación básica particular obligatoria				
III	PRERREQUISITOS	Ninguno				
IV	CARGA GLOBAL TOTAL	60 horas	TEORÍA	40	PRÁCTICA	20
V	VALOR EN CRÉDITOS	6 (seis)				
FECHA DE CREACIÓN	Junio 2023	PROFESORES PARTICIPANTES	José Abel Hernández Tapia			
FECHA DE ÚLTIMA MODIFICACION	Julio 2025	PROFESORES PARTICIPANTES	María Martina Águeda Gutiérrez Cedillo			
FECHA DE EVALUACIÓN						

## VI. FUNDAMENTACIÓN

La unidad de aprendizaje busca proporcionar una comprensión fundamental de los conceptos básicos, principios, herramientas y prácticas relacionadas con la gestión de la calidad. Proporciona además el conocimiento de las normas y estándares enfocadas a la calidad de diferentes ramos industriales.

### OBJETIVOS PARTICULARES:

Conocer las herramientas de gestión de calidad para identificar, analizar y resolver problemas de calidad y valora la importancia de la satisfacción del cliente.

Desarrolla habilidades para la mejora continua y para la promoción de la cultura de calidad en las organizaciones a través de la comunicación y el trabajo en equipo.

Comprende la importancia de las normas internacionales, y desarrollar habilidades para la implementación de un sistema de gestión de calidad.

## VII. CONTENIDO TEMÁTICO

- I. INTRODUCCIÓN
- II. TEORICOS SOBRE LA CALIDAD Y PRINCIPALES APORTES
- III. ENFOQUE AL CLIENTE
- IV. MEJORA DE PROCESOS
- V. ESTÁNDARES DE CALIDAD

### Temas y Sub-Temas

- I. INTRODUCCIÓN



- 1.1 Evolución e historia del movimiento por la calidad
- 1.2 Calidad y sistemas de calidad
- 1.3 Productividad y competitividad
- 1.3 Resistencia al cambio

**II. TEORICOS DE LA CALIDAD Y PRINCIPALES APORTES**

- 2.1 Deming.
- 2.2 Juran
- 2.3 Crosby
- 2.4 Ishikawa
- 2.5 Feigenbaum

**III. ENFOQUE AL CLIENTE**

- 3.1 Identificación de los clientes
- 3.2 Estrategias de valor al cliente
- 3.3 Satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente
- 3.4 Despliegue de la función de la calidad (QFD)

**IV. MEJORA DE PROCESOS**

- 4.1 Tableros de comando (balanced scorecards)
- 4.2 Cadena de valor / Aseguramiento de la calidad de los insumos
- 4.3 Mapeo de procesos
- 4.4 Ciclo PHVA o ciclo Deming- PDCA y las 7 herramientas para el control de la calidad
- 4.5 Programa Seis Sigma
- 4.6 Calidad de la posproducción

**V. ESTÁNDARES DE CALIDAD**

- V.1 ISO 9000
- V.2 ISO 9001
- 5.3 ISO 22000
- 5.4 IATF 16949

**IX. BIBLIOGRAFÍA**

<b>AUTOR</b>	<b>TITULO</b>	<b>AÑO</b>	<b>URL/CLASIFICACION</b>
Gutiérrez Pulido, Humberto	Calidad y productividad, 5ta. Ed. McGraww Hill, Interamericana Editores.	2020	658.262. GUT
Evans, James R., William M. Lindsay.	Administración y Control de calidad. Cengage Learning Editores.	2020	658.562. EVA
Montero Martínez, Ricardo de la Caridad	Ergonomía: productividad, calidad y seguridad	2019	620.82. MON



Marcelino Aranda, M.	Administración de la calidad: nuevas perspectivas. México, D. F, México: Grupo Editorial Patria.	2015	Recuperado de: <a href="https://www.isotools.org/normas/">https://www.isotools.org/normas/</a>
----------------------	--	------	---

## X. CONOCIMIENTOS, APTITUDES, ACTITUDES, VALORES, CAPACIDADES Y HABILIDADES QUE EL ALUMNO DEBE ADQUIRIR

- Conocimientos;** El alumno conceptualmente debe identificar los elementos indispensables que son calidad y productividad, su definición y diferencias para la toma de decisiones.
- Aptitudes;** Factor fundamental del conocimiento que permita cada día un incremento en su profesionalización, donde pueda demostrar su capacidad técnica en un ambiente cada día más competitivo.
- Actitudes;** Fomentar en el alumno el ambiente de socialización, dado que en el mundo moderno los modelos híbridos cada día son mucho mas necesarios, y se vuelve totalmente indispensable el trabajo colaborativo.
- Valores;** Cada día el aprecio por los valores, (Respeto, conciencia, solidaridad, ética, etc) son menos recurrentes en nuestra sociedad, pero altamente indispensables, cuando los sistemas de gestión de la calidad se deben implantar.

## XI. EL CAMPO DE APLICACIÓN PROFESIONAL DE LOS CONOCIMIENTOS QUE PROMUEVE EL DESARROLLO DE LA UNIDAD DE APRENDIZAJE

Actuar bajo los principios de calidad para cualquier profesión, desde siempre es un factor que de forma natural nos lleva a la productividad, por tanto, hacerlo con estos criterios posibilita al estudiante el desempeño futuro tanto en los sectores público y privado en las diferentes ramas industriales o empresariales, así como en el ámbito del de emprendimiento.

## XII. PERFIL DEL PROFESOR

Ser de preferencia Ing. Industrial, Ing. en Administración Industrial, Lic. en Administración, Lic. en contaduría pública o de carrera afín, con experiencia en el ambiente de trabajo en cualquiera de los ambientes publico o privado, que permita transmitir experiencias desde la realidad actual

## XIII. EVALUACIÓN

### Aspectos a evaluar

Instrumentos/productos	Ponderación
<b>Actividades de aprendizaje</b>	<b>30 %</b>
<b>Participaciones</b>	<b>10 %</b>
<b>Exámenes parciales (2, 10% c/u)</b>	<b>20 %</b>
<b>Presentación de producto terminal frente a grupo</b>	<b>10 %</b>
<b>Producto Integrador</b>	<b>30 %</b>

## MEDIOS DE EVALUACIÓN.



Participaciones activas en clase, presentación de información con organizadores gráficos como: líneas de tiempo, infografías, flujogramas, así como reportes de lectura, exposiciones de trabajos de investigación, entre otros y el producto final integrador. Es necesaria la asistencia del alumno a las conferencias o eventos interdisciplinarios que se programan en cada semestre.

#### **MOMENTOS DE EVALUACIÓN.**

Evaluación continua a través de los productos de las actividades de aprendizaje, preguntas detonantes de los contenidos del curso, dos exámenes parciales y un producto final integrador, las fechas se establecen en la planeación didáctica del curso.

#### **XIV. TIPO DE PRÁCTICAS**

Documental a través de cuadros comparativos, esquemáticos, mapas mentales contrastados contra realidades contemporáneas

#### **XV. MAESTROS QUE IMPARTEN LA MATERIA**

María Martina Águeda Gutiérrez Cedillo

#### **XVI. PROFESORES PARTICIPANTES**

Lic. María Martina Águeda Gutiérrez Cedillo

---

Lic. María Martina Águeda Gutiérrez Cedillo  
PROFESOR (ES)

---

Dr. Ray Freddy Lara Pacheco  
JEFE DEL DEPARTAMENTO

---

Lic. Alma Aurora Díaz Cruz  
PRESIDENTE DE ACADEMIA