



Gestión de calidad

1. Datos de identificación

Academia		Departamento		
Administración y Recursos Humanos		Departamento de Estudios Organizacionales		
Carreras	Área de formación		Tipo	
Licenciatura en Administración	Básica particular obligatoria		Curso - Taller	
Modalidad	Ciclo	Créditos	Clave	Prerrequisitos
Presencial	4	8	I5097	
Horas	Relación con otras Unidades de Aprendizaje			
Teoría [60] Práctica [20] Total [80]	<i>En el ciclo que se imparte (relación horizontal)</i>		<i>En otros ciclos (relación vertical)</i>	
	Desarrollo Organizacional Dotación e Inducción de Recursos Humanos		Administración de la producción y la Tecnología	
Saberes previos				
La Gestión de la Calidad, es un curso donde se prepara al alumno de manera disciplinar y profesional, para concebir las condiciones procesales administrativas, mismas que apoyan la implementación de mecanismos metodológicos tendientes a mejorar la calidad de los bienes y servicios.				
Elaboró	Fecha de elaboración	Actualizó	Fecha de actualización	
-----	-----	Ing. Omar Federico Cabello Guerra	Marzo de 2017	

2. Competencia de la Unidad de Aprendizaje

El estudiante comprende los conceptos básicos de la Gestión de Calidad, y aplica los principales esquemas de certificación en las Áreas Agro-alimentaria, Administrativas y De servicios como en las industrias metal mecánica.

Perfil de egreso

Posee 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
Trabaja de forma autónoma. Aplica de forma ética sus conocimientos y habilidades en su campo laboral. Demuestra capacidad de investigación. Propicia ambientes que favorece el trabajo en equipo con calidad, calidez y creatividad.	Identificar y optimizar los procesos de negocio de las organizaciones. Administrar un sistema logístico integral.	Elaborar, evaluar y administrar proyectos. Administrar y desarrollar el talento humano en la organización.

4. Contenido temático por unidad de competencia

Unidad de competencia 1: Identifica, define y aplica los conceptos y fundamentos generales de Gestión de la Calidad
Conceptos de la calidad total Panorámica de la calidad total El reto de la calidad total y los cambios



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos
División de Ciencias Sociales y de la Cultura

<p>Calidad en el Producto Calidad en el Servicio (Relación Cliente-Proveedor) Detección de las Necesidades Niveles de Satisfacción Acercamiento al Cliente Participación de los Proveedores en los proyectos de mejora continua Cambio en la Cultura</p>
<p>Unidad de competencia 2: Conoce y analiza los Modelos de Calidad Total FEIGENBAUM DEMING JURAN IMAI CROSBY ISHIKAWA JUSTO A TIEMPO</p>
<p>Unidad de competencia 3: Conoce Analiza los Tópicos de los modelos de gestión de calidad total 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.)</p>
<p>Unidad de competencia 4: Conoce e Implementa el aseguramiento de la calidad, a través de herramientas de los programas del sistema de Gestión de la Calidad, con la finalidad de crear una cultura de calidad en las organizaciones Herramientas estadísticas (generalidades) Premio Nacional de Calidad vs Malcom Baldrige Benchmarking Reingeniería de Procesos El cambio corporativo hacia la calidad Total La misión, visión y Objetivos base de la administración estratégica.</p>

5. Metodología de trabajo docente y acciones del alumno

Metodología	Acción del docente	Acción del estudiante
Aprendizaje basado en la resolución de problemas mediante técnicas de gestión.	<p>Para el desarrollo de competencias se realizaran las siguientes acciones y tareas.</p> <p>Visitas (empresas) Elaboración de ensayos Investigación de casos prácticos Análisis y aplicación de las técnicas de las filosofías de calidad.</p>	<p>Relacionar los conceptos filosóficos en cuestión de calidad con el entorno local y nacional.</p> <p>Analizar los diferentes procesos aplicando las metodologías y plasmar la información en ciertas etapas de los procesos a estudiar.</p>

6. Criterios generales de evaluación (desempeño)

Actividad	Producto
<p>Área de conocimiento</p> <p>a) Evaluación teórica 20%</p> <p>b) Casos prácticos 20%</p> <p>c) Debates MGC 10%</p> <p>d) Trabajo en equipo 10%</p> <p>Área de habilidades y destrezas</p> <p>a) Resolución de Problemas 30%</p> <p>Área de actitud</p> <p>a) Participación 10%</p>	<p>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.</p> <p>Dar solución a problemas planteados.</p> <p>Debates de los modelos de gestión de calidad.</p>

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



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA

Centro Universitario de los Altos
División de Ciencias Sociales y de la Cultura

7. Perfil deseable del docente

Saberes / Profesión	Habilidades	Actitudes	Valores
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.	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.	Orientado al razonamiento sistemático, crítico y racional	Proactivo

8. Bibliografía

Básica para el alumno

Autor(es)	Título	Editorial	Año	URL
Evans, James R.	Administración y Control de la Calidad	CENGAGE LEARNING	2015	
Ferrando Sánchez, Miguel	Como elaborar el manual ambiental de la empresa según la Norma ISO 14001	Fundación Confemental	2012	
Soconninni, Luis	Certificación Lean SIX sigma Green Belt.:para la excelencia de los negocios,	Marge Books, España	2015	
Perez Fernando de Velasco.	Gestión por Proceso.	Alfa Omega, España	2013	

Complementaria

Autor(es)	Título	Editorial	Año	URL
Diario Oficial de la Federación	Ley Federal sobre Metrología y Normalización.	Cámara de Diputados		http://mexico.iustia.com/federales/leyes/ley-federal-sobre-metrologia-y-normalizacion/titulo-primero/capitulo-unico/
Diario Oficial de la Federación	Ley Federal de Sanidad Animal	Cámara de Diputados		HTTP://WWW.DIPUTADOS.GOB.MX/LEYESBIBLIO/PDF/LFSA.PDF

Tepatitlán de Morelos, Jalisco, marzo de 2017

Nombre y firma del Jefe de Departamento

Dr. Marco Antonio Berger García

Nombre y firma del Presidente de Academia

Mtra. María Guadalupe Medina González