

1. Datos Generales de la asignatura

Nombre de la asignatura:	GESTIÓN DE LA CALIDAD
Clave de la asignatura:	ICM-1706
STCA 1	2-4-6
Carrera:	Ingeniería en Gestión Empresarial
Especialidad:	Innovación, Creatividad y Calidad.

2. Presentación

Caracterización de la asignatura

El programa de la asignatura GESTIÓN DE LA CALIDAD, está diseñado para contribuir en la formación integral de los estudiantes de la Ingeniería en Gestión Empresarial, en virtud de proporcionar las competencias necesarias para manejar conceptos y diseñar un sistema de gestión de la calidad como columna vertebral del sistema de calidad en las empresas y generar en ellos, las aptitudes y actitudes para mejorar el buen desempeño de sus futuros cargos o manejo de sus propias empresas, además de obtener la posibilidad de obtener una certificación como auditor interno en Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental.

Las empresas de hoy, deben afrontar los nuevos retos que han traído la globalización entre otros, que les implica garantizar la fabricación de productos y/o servicios que satisfagan plenamente las necesidades y requerimientos de los clientes cada vez más exigentes en calidad, y por ende las organizaciones necesitan de personal cada vez más capacitados y eficaces, para atender estas nuevas circunstancias que implican estos cambios, requieren de profesionales, el Ingeniero en Gestión Empresarial es un profesional formado técnica y administrativamente, que requiere del conocimiento y manejo de las herramientas gerenciales para atender el nuevo enfoque del aseguramiento de la calidad, para satisfacer estas nuevas necesidades en las organizaciones.

Intención didáctica

Los conocimientos de esta asignatura contribuyen a desarrollar y aplicar herramientas sistémicas, la cual está conformada por conceptos básicos de calidad, de auditoría, mejora continua y elaboración de procedimientos, mismos que se presentan de manera holística.

En el primer tema se hace referencia a las normas ISO 9000, 9001, 9004 de calidad, así como los conceptos necesarios para la comprensión, interpretación y aplicación.

En el segundo tema se hace referencia a la norma ISO 14000, de Ambiental, así como los conceptos básicos necesarios para su comprensión, interpretación y aplicación.

En el tercer tema se hace referencia a la norma ISO 19011, Directrices para la Auditoría para los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental, para su comprensión, interpretación y aplicación a través de la realización de una auditoría.

En el cuarto tema se hace referencia a la norma para obtener el distintivo "EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE", para su comprensión, interpretación y aplicación.

3. Participantes en el diseño y seguimiento curricular del programa

Lugar y fecha de elaboración o revisión	Participantes	Observaciones
Chetumal, Quintana Roo, noviembre 2016	M.A. Francisco Javier Rivas Lizarraga Dr. Eustacio Díaz Rodríguez Ing. Guadalupe González Valdés	

4. Competencia(s) a desarrollar

Competencia(s) Específica(s) de la asignatura
Aplicar las normas ISO, con la finalidad de realizar un sistema de Gestión de la Calidad y ambiental, aplicado a una organización o a un Proyecto, realizándole además su autoría interna.

5.- Competencias Previas

<ul style="list-style-type: none"> • Aplica el método Científico de investigación • Conoce los conceptos básicos de calidad, normas ISO 9001, OSHAS 18000 • Aplica los conocimientos de calidad para la elaboración de manuales y procedimientos. • Desarrolla conciencia plena sobre el significado y sentido de la Ética para orientar su comportamiento en el entorno inmediato, el contexto social y profesional.

6. Temario

No.	Temas	Subtemas
1.	Análisis y aplicación de la normas ISO 9000, 9001, 9004, Sistemas de Gestión de la Calidad.	Norma ISO 9000. Norma ISO 9001. 1.3 Norma ISO 9004.
2.	Análisis y aplicación de la norma ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental	2.1 Norma ISO 19011.

3	Análisis y aplicación de la norma SA 8000, de responsabilidad social	3.1 Norma ISO 19011.
4	Análisis y aplicación de la norma SA 8000, de responsabilidad social	4.1 Norma SA 8000, de CEPAA
5	Auditoría de Sistemas de Calidad y Ambiental.	5.1 Aplicación de la auditoría

7. Actividades de aprendizaje

UNIDAD 1: Análisis y aplicación de la normas ISO 9000, 9001, 9004, Sistemas de Gestión de la Calidad.

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica: Identifica y aplica los conceptos empleados con base en las normas de la Calidad para aplicarlos en las organizaciones.</p> <p>Genéricas: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. Capacidad para tomar decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una monografía por equipos del tema. - Investigar y realizar un resumen que le permita conocer los Sistemas de Gestión de la Calidad. - Debatar y analizar en el grupo los elementos de las normas y su interpretación - En dinámica de grupo realizar una propuesta de aplicación a sus proyectos.

UNIDAD 2: Análisis y aplicación de la norma ISO 14001, Sistemas de Gestión Ambiental

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica: Identifica y aplica los conceptos empleados con base en la normas de Gestión Ambiental para su aplicación en las organizaciones</p> <p>Genéricas: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una monografía por equipos del tema. - Investigar y realizar un resumen que le permita conocer los Sistemas de Gestión Ambiental. - Debatar y analizar en el grupo los elementos de la norma y su interpretación - En dinámica de grupo realizar una propuesta de aplicación a sus proyectos. - Realizar una conclusión del tema en forma individual

Capacidad para tomar decisiones	
---------------------------------	--

UNIDAD 3: Análisis y aplicación de la norma ISO 19011, Directrices para la Auditoría de los Sistemas de Gestión de Calidad y/o ambientales

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica: Identifica y aplica los conceptos empleados con base en la Norma de Directrices para la auditoría de los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental.</p> <p>Genéricas: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. Capacidad para tomar decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una monografía por equipos del tema. - Investigar y realizar un resumen que le permita conocer las directrices de una auditoría en calidad o ambiental basado en la norma ISO. - Debatir y analizar en el grupo los elementos de la norma y su interpretación - En dinámica de grupo realizar una propuesta de aplicación a sus proyectos. - Realizar una conclusión del tema en forma individual

UNIDAD 4: Análisis y aplicación de la norma SA 8000, de responsabilidad social

Competencias	Actividades de aprendizaje
<p>Específica: Identifica y aplica los conceptos empleados con base en las directrices para la obtención de la acreditación de Responsabilidad Social.</p> <p>Genéricas: Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. Capacidad para tomar decisiones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar una monografía por equipos del tema. - Investigar y realizar un resumen que le permita conocer las directrices de la norma SA 8000, de CEPAA - Debatir y analizar en el grupo los elementos de la norma y su interpretación - En dinámica de grupo realizar una propuesta de aplicación a sus proyectos. - Realizar una conclusión del tema en forma individual

UNIDAD 5: Auditoría de Sistemas de Calidad y Ambiental.

Competencias	Actividades de aprendizaje

<p>Específica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aplica los conceptos y conocimientos de las normas ISO, para efectuar una auditoría en los Sistemas de Gestión de la Calidad y Ambiental. <p>Genéricas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de abstracción, análisis y síntesis. • Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica. • Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas. • Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas. • Capacidad para tomar decisiones. • Capacidad para proponer mejoras. 	<ul style="list-style-type: none"> - En dinámica de grupo realizar una propuesta de plan y programa de auditoría. - Por equipos realizar una auditoría. - Por equipos emitir un informe final de auditoría, con propuestas de Mejora Continua.
---	---

8. Prácticas.

<ul style="list-style-type: none"> • Diseño de mapas conceptuales de las diversas normas • Diseño de Plan y programa de Auditoría. • Diseño de presentación de informe final de auditoría con propuestas de mejora. • Presentación de videos de temas relacionados a la materia para su discusión y análisis.

9. Proyecto de la asignatura

El objetivo del proyecto que planteé el docente que imparta esta asignatura, es analizar, comprender y aplicar las diversas normas que le permitan al estudiante el alcance de la(s) competencia(s) de la asignatura, considerando las siguientes desarrollar sistemas en las empresas para obtener sus certificaciones en calidad, ambiental y responsabilidad social, con la finalidad de aumentar su competitividad en el mundo globalizado.

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, para la certificación de las empresas.

- **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 sistema de gestión, según el proyecto, las actividades a realizar los recursos requeridos y el cronograma de trabajo.

- **Ejecución:** consiste en el desarrollo de la planeación del proyecto de un sistema de gestión realizada por parte de los estudiantes con asesoría del docente, es decir la realización 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.

10. Evaluación por competencias (específicas y genéricas)

Son las técnicas, instrumentos y herramientas sugeridas para constatar los desempeños académicos de las actividades de aprendizaje, la evaluación debe ser continua y cotidiana por lo que se debe considerar el desempeño en cada una de las actividades de aprendizaje, haciendo especial énfasis en:

- Reportes de investigación
- Exposiciones
- Mapa conceptual
- Glosario
- Análisis de caso
- Ejercicios
- Diseño de planes y programas de auditoría.
- Debates
- Presentación de proyecto
- Prácticas
- Monografía
- Conclusión

Herramientas:

- Rúbrica
- Lista de cotejo
- Guía de observación

11. Fuentes de información

1. Andersen, Bjørn and Fagerhaug, Tom. *Root Cause Analysis: Simplified Tools and Techniques*. ASQ, 2000.
2. Andersen, Bjørn. *Business Process Improvement Toolbox*. ASQ, 1999.
3. Bauer, G. L. Duffy, Russell T. *The Quality Improvement Handbook Quality Management Division and John E. ASQ, Westcott, 2002.*
4. Bothe, Davis R. *Measuring Process Capability: Techniques and Calculations for Quality and Manufacturing Engineers*. ASQ, 2005
- 5.. Ishikawa, Kaoru. *Guide to Quality Control*. ASQ, 1986.
6. Juran, J. M. and Godfrey, A. Blanton. Juran's. *Quality Handbook*. Fifth Edition, ASQ, 2002.

7. Norma ISO 9000-xxxx, I.M.N.C.
8. Norma ISO 9001-2015, I.M.N.C.
9. Norma ISO 9004-XXXX, I.M.N.C.
10. Norma ISO 14001-XXXX, I.M.N.C.
11. Norma ISO 19011-XXXX, I.M.N.C.
12. Norma SA 8000, C.E.P,A,A,
13. Revista del I.M.N.C.
14. Revista de C.E.P.A.A.