

Curso: SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD Y NORMATIVIDAD		Horas aula: 3
Clave: ADM63B2		Horas plataforma: 1
Antecedentes:		Horas laboratorio: 0
Competencia del área: Analizar las estructuras contractuales y de normatividad que se vienen implementando a nivel mundial, para la optimización de los recursos y el incremento en las ganancias de las empresas.	Competencia del curso: Identificar los sistemas de gestión de la calidad que se implementan en las organizaciones, con la finalidad de optimizar sus procesos para lograr la competitividad, sustentabilidad y permanencia satisfaciendo las necesidades de los clientes en la elaboración de productos y servicios, con bases a los estándares nacionales e internacionales.	
Elementos de competencia:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Distinguir los elementos teóricos, enfoques y metodología de la calidad, con la finalidad de identificar su aplicación en un contexto nacional e internacional que permita a las empresas lograr los objetivos de la organización en los referente a calidad en sus procesos, satisfacción del cliente y competitividad. 2. Aplicar las herramientas básicas de calidad e interpretar los resultados, cumpliendo con las normas de control estadístico de procesos y de acuerdo a la normativa de ISO pertinente y vigente, con el objetivo de aplicarlas en las empresas nacionales e internacionales siguiendo las pautas de responsabilidad sustentable 3. Analizar un sistema de gestión de la calidad en una empresa de productos o servicios de la localidad para identificar la mejora continua y la efectividad en la organización con base a las Norma ISO. 		
Perfil del docente:		
Maestría en Administración de la Calidad, Maestría en Administración o afines. Planifica los procesos de enseñanza y aprendizaje atendiendo el enfoque por competencias y los ubica en contextos disciplinares, curriculares y sociales amplios. Evalúa los procesos de enseñanza y de aprendizaje con un enfoque formativo, con una actitud de cambio a las innovaciones pedagógicas. Construye ambientes para el aprendizaje autónomo y colaborativo.		
Elaboró: M.A.C. MONTAÑO MARTINEZ ELSA ISABEL Y M.A.C. MORALEZ GONZALEZ ADRIANA EDITH		Febrero 2019
Revisó: ANA LOURDES PARTIDA GAMEZ		Mayo 2019
Última actualización:		
Autorizó: Coordinación de Procesos Educativos		Junio 2019

Elemento de competencia 1: Distinguir los elementos teóricos, enfoques y metodología de la calidad, con la finalidad de identificar su aplicación en un contexto nacional e internacional que permita a las empresas lograr los objetivos de la organización en los referente a calidad en sus procesos, satisfacción del cliente y competitividad.

EC1 Fase I: Introducción a la calidad

Contenido: Concepto de calidad, evolución y los principales teóricos.

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 1: Apuntes de clase de acuerdos de trabajo en clase y plataforma.

1. Elaborar, en plataforma, una semblanza personal con los siguiente formato: extensión no mayor a tres cuartillas, Arial 12, interlineado 1.5 y fotografía del alumno y texto justificado; asimismo que plasmen las expectativas que se tienen del curso.
2. Los estudiantes deberán tomar nota sobre los acuerdos y reglas del grupo durante las clases presenciales y actividades en plataforma e identificarán cada uno de los elementos y temas que integran la secuencia didáctica, con el fin de que conozcan de forma general lo que se desarrollará en la asignatura.

Previamente, el facilitador dará la bienvenida al grupo y llevará a cabo una dinámica de presentación grupal a su elección; así mismo de forma general dará una introducción del contenido de la secuencia didáctica, forma de trabajar durante el curso y evaluación del mismo. Es importante hacer hincapié de la importancia de los trabajos colaborativos, entrega de trabajos en plataforma y políticas de clase; además de explicar la importancia de la secuencia y las características de las mismas.

2 hrs. Aula
1 hr. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal (X) Individual (X) Equipo ()

Recursos:

La secuencia didáctica impresa y digital del curso de Sistemas de Gestión de la Calidad y Normatividad.

Criterios de evaluación de la actividad:

- El alumno(a) deberá tomar nota de los acuerdos establecidos en clase, con base a la [rúbrica de apuntes de clase](#)
- La evaluación de la semblanza personal, será de acuerdo al criterio del facilitador, se recomienda apoyarse en la [rúbrica de resumen](#)
- Además se considerará: Asistencia, ortografía, entrega en tiempo y forma.

EC1 F1 Actividad de aprendizaje 2: Investigación: El concepto de calidad y su evolución.

Elaborar, en plataforma, un reporte de investigación sobre el concepto de calidad y su evolución:

1. Investigar sobre el concepto de calidad y su evolución, mínimo en tres fuentes bibliográficas.
2. Una vez realizada la investigación, harán un reporte de investigación, que deberá contener como máximo tres cuartillas en formato word, con el siguiente estructura: introducción, desarrollo, conclusión y

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()

Recursos:

Consultar la bibliografía recomendada en la secuencia didáctica o buscar en internet lo solicitado.

- Camisón, C., & Cruz, S. &(2006). [Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas](#). Madrid, España: PEARSON Prentice Hall. Consultado:
- Evans, J. R. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. Cengage
- Evans, J. R. R. (2015). [Administración y control de la](#)

<p>bibliografía; según el formato APA, sexta edición.</p> <p>Posteriormente, en clase presencial, el facilitador abordará el tema y realizará una sesión de preguntas y respuestas de manera aleatoria; por ello el estudiante deberá asistir a clases, seguro de la comprensión y dominio del tema.</p> <p>3 hrs. Aula 1 hr. Plataforma</p>	<p>calidad. México, D.F.: Cengage Learning.</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo deberá desarrollarse con bases rúbrica de Reporte de Investigación. • Además el trabajo deberá estar apoyado en por lo menos tres fuentes bibliográficas, según el formato APA sexta edición. • Asistencia. • Participación en clase (conocimiento del tema) • Se evaluará el contenido y ortografía. • Integración del trabajo
<p>EC1 F1 Actividad de aprendizaje 3: Cuadro comparativo sobre los principales teóricos de la calidad.</p> <p>Realizar un cuadro comparativo, en plataforma e integrados en equipo colaborativo de cuatro integrantes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investigar sobre los principales teóricos de la calidad en tres fuentes bibliográficas como mínimo. 2. Después de analizar la información, hacer un cuadro comparativo que contenga: Las propuestas, aportes, semejanzas y diferencias, de los principales precursores de la calidad (Deming, Crosby, Juran, Feigenbaum, Ishikawa, Taguchi y otros). 3. El trabajo deberá ser citado en formato APA sexta Edición para su revisión y retroalimentación. <p>Previo a la actividad, el facilitador dará introducción al tema sobre los principales aportes de los teóricos de la calidad.</p> <p>3 hrs. Aula 1 hr. Plataforma</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X)</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de la calidad. Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. • Calidad total, fuente de ventaja competitiva. <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El cuadro comparativo deberá desarrollarse con base en la rúbrica de cuadro comparativo. • Deberán revisar por lo menos tres fuentes bibliográficas, según la guía APA sexta edición. • Asistencia • Participación en clase • Ortografía • Entrega en tiempo y forma
<p>EC1 Fase II: Administración para la calidad total (TQM)</p> <p>Contenido: Proceso de mejora, Equipos orientados a la solución de Problemas. (Team Oriented Problem Solving), Actividades Clave QFD y Metodología Lean.</p>	
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 4: Reporte de Lectura del artículo: La calidad total en la empresa moderna.</p> <p>Elaborar, en plataforma, un reporte de lectura del artículo: La calidad total en la empresa moderna:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Leer y analizar el tema. 2. Identificar las ideas principales del autor para plasmarlo en el reporte de lectura. 	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal (X) Individual (X) Equipo ()</p> <p>Recursos:</p> <p>López Gumucio, R. (2005). La Calidad total en la Empresa Moderna. PERSPECTIVAS, 8 (2), 67-81.</p>

<p>3. Posteriormente en clase, se evaluará la comprensión del tema.</p> <p>El facilitador/a presentará la información en clase presencial; con apoyo de una presentación PowerPoint, para la mejor comprensión del tema: Administración de la Calidad total (TQM), procesos de mejora continua y equipos orientados a la solución de problemas (Team Oriented Problem Solving).</p> <p>1 hr. Aula 1 hr. Plataforma</p>	<p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para realizar la actividad se apoyara en la rúbrica de reporte de lectura • Asistencia • Se evaluará la comprensión del tema a través de preguntas en clase aleatoriamente • Se tomará en cuenta entrega en tiempo y forma.
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 5: Investigación sobre la metodología QFD.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Realizar, en plataforma y en equipos de 4 integrantes, una investigación sobre la metodología QFD. 2. Con la información realizarán un reporte que deberá responder las siguientes interrogantes: ¿Qué es la metodología QFD?, ¿Para qué se utiliza?, ¿Cuáles son las actividades claves para llevar a cabo la metodología?, ¿Qué giro de empresa lo utiliza? y ¿Cómo se aplica? 3. La investigación se apoyará en tres fuentes bibliográficas. 4. El reporte de investigación, lo desarrollaran como mínimo en tres cuartillas en formato Word, según el formato APA sexta edición (Introducción, desarrollo, conclusión y bibliografía). 5. Es importante que los estudiantes comprendan el tema investigado; debido a que el facilitador, realizará una sesión de preguntas y respuestas de forma aleatoria, durante la clase presencial. <p>2 hrs. Aula 1 hr. Plataforma</p>	<p>Tipo de actividad:</p> <p>Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo (X)</p> <p>Recursos:</p> <p>Los estudiantes deberán investigar en la bibliografía sugerida o bien en internet.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Camisón, C., & Cruz, S. & (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Madrid, España: PEARSON Prentice Hall. 2. Evans, J. R. (2008). <i>Administración y Control de la Calidad</i>. Cengage 3. Evans, J. R. R. (2015). <i>Administración y control de la calidad</i>. México, D.F.: Cengage Learning. 4. Feigenbaum, A. V. (2001). <i>Control Total de la Calidad</i>. México: CECSA 5. Griffith, G. K. (n.d.). <i>Manual del Técnico de Control de Calidad</i>. México: Prentice-Hall 6. Gutiérrez Pulido, H. (2010). <i>Calidad Total y Productividad</i>. McGraw-Hill Interamericana 7. Gutiérrez, M. (n.d.). <i>Administrar para la Calidad</i>. México: Limusa 8. Jackson, P. (n.d.). <i>ISO 9000 BS 5750 Implemente Calidad de Clase Mundial</i>. México: Limusa 9. Juran, J. M. (1995). <i>Análisis y Planeación de la Calidad</i>. México: McGraw-Hill Interamericana 10. Juran, J. M. (2001). <i>Manual de Calidad</i>. México: McGraw-Hill 11. Lamprecht, J. L. (1996). <i>ISO 9000 en la Pequeña Empresa</i>. México: Panorama Editoria. <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • El trabajo solicitado deberá desarrollarse con base a la Rúbrica de reporte de investigación. • Deberán por lo menos consultar tres fuentes bibliográficas para el desarrollo de la actividad, según el formato de referencias APA sexta edición. • Se evaluará el contenido y ortografía

	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del tema. • Entrega en tiempo y forma.
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 6: Exposición sobre la Metodología Lean.</p> <p>Desarrollar, en plataforma e integrados en equipo colaborativos, una presentación PowerPoint sobre la Metodología Lean.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Los estudiantes investigarán por lo menos entre fuentes bibliográficas sobre la metodología Lean. 2. Identificar las ideas principales y comparar lo expuesto por los autores consultados; con el fin de integrar los aspectos más importantes del tema. 3. Realizar una presentación PowerPoint, que deberá contener: Portada, introducción, desarrollo, conclusión y bibliografía; asimismo cada diapositiva deberá estar citada, según el formato APA sexta edición. Además deberá contener ejemplos de organizaciones que lo aplican en su proceso. 4. La presentación deberá estar disponible en plataforma por lo menos un día antes de su presentación. 5. Posteriormente en clase presencial, los equipos expondrán en el idioma inglés, lo investigado y conclusiones del tema. <p>4 hrs. Aula 1 hr. Plataforma</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual () Equipo ()</p> <p>Recursos: Bibliografía física o digital, sugerida en la secuencia didáctica, computadora y pantalla para la presentación. Modelo metodológico de implementación de lean manufacturing.</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad: . La presentación PowerPoint se evaluará con base a la rúbrica síntesis de la información. . Se evaluará trabajo en equipo con base en la rúbrica. . Se evaluará con base a rúbrica de exposición. . Entrega en tiempo y forma. . Asistencia. . Participación en clase.</p>
<p>EC1 F2 Actividad de aprendizaje 7: Evaluación Escrita</p> <p>Resolver, en plataforma, primer examen teórico sobre la evolución del concepto de calidad, aportaciones de los teóricos de la calidad, Proceso de mejora, Equipos orientados a la solución de Problemas. (Team Oriented Problem Solving), Actividades Clave QFD y Metodología Lean abordados en clases durante el elemento de competencia. El examen se hará en línea, para lo cual se ocupa una conexión a internet y acceso a la plataforma.</p> <p>1 hr. Plataforma</p>	<p>Tipo de actividad: Aula () Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo ()</p> <p>Recursos: Examen escrito habilitado por el docente en la plataforma</p> <p>Criterios de evaluación de la actividad: La evaluación la hará la propia plataforma con los valores establecidos para cada reactivo.</p>
<p>Evaluación formativa:</p> <p>El alumno deberá realizar un examen para complementar la evaluación y formación teórica en los conceptos, definiciones y en la practicidad de cada uno de los temas que se discutieron en clases: Teóricos de la Calidad, enfoques, metodología de la calidad y aplicación. Apuntes de clase, trabajo de investigación, cuadro comparativo. Se tomarán en cuenta los aspectos actitudinales: respeto, tolerancia, trabajo en equipo,</p>	

responsabilidad.

Evaluación estandarizada:

Aprobar la actividad de autoevaluación del elemento de competencia en los periodos establecidos por la institución.

Fuentes de información

1. Camisón, C., & Cruz, S. & (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas*. Madrid, España: PEARSON Prentice Hall. Consultado:
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
2. Evans, J. R. (2008). *Administración y Control de la Calidad*. Cengage
3. Evans, J. R. R. (2015). *Administración y control de la calidad*. México, D.F.: Cengage Learning.
4. Feigenbaum, A. V. (2001). *Control Total de la Calidad*. México: CECSA
5. Griffith, G. K. (n.d.). *Manual del Técnico de Control de Calidad*. México: Prentice-Hall
6. Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad Total y Productividad*. McGraw-Hill Interamericana
7. Gutiérrez, M. (n.d.). *Administrar para la Calidad*. México: Limusa
8. Jackson, P. (n.d.). *ISO 9000 BS 5750 Implemente Calidad de Clase Mundial*. México: Limusa
9. Juran, J. M. (1995). *Análisis y Planeación de la Calidad*. México: McGraw-Hill Interamericana
10. Juran, J. M. (2001). *Manual de Calidad*. México: McGraw-Hill
11. Lamprecht, J. L. (1996). *ISO 9000 en la Pequeña Empresa*. México: Panorama Editoria.

Elemento de competencia 2: Aplicar las herramientas básicas de calidad e interpretar los resultados, cumpliendo con las normas de control estadístico de procesos y de acuerdo a la normativa de ISO pertinente y vigente, con el objetivo de aplicarlas en las empresas nacionales e internacionales siguiendo las pautas de responsabilidad sustentable

EC2 Fase I: Sistemas de Gestión y su Normatividad

Contenido: Concepto y estructura de un Sistema de Gestión de la Calidad. Marco institucional dentro del cual se regulan los modelos normativos de sistemas de gestión. Conceptos de normalización, certificación, homologación, acreditación y calificación. Características de los modelos normativos de aseguramiento de la calidad.

EC2 F1 Actividad de aprendizaje 8: Investigación sobre los conceptos y estructura de un Sistema de Gestión de la Calidad

Investigar, en plataforma, los conceptos y estructura del sistema de gestión de la calidad:

1. Realizar la investigación del tema en mínimo tres fuentes bibliográficas.
2. Leer y analizar la información y comparar los que dicen los autores del tema.
3. Seleccionar los aspectos más importantes.
4. Redactar el reporte de investigación en formato Word, mínimo tres cuartillas, apegados al formato APA, sexta edición. (Introducción, desarrollo, conclusión y bibliografía).

Previo a la actividad el facilitador/a presentará antes del inicio de clase la dinámica la estrategia SQA para que la realicen los estudiantes y posteriormente dará la información del SGC, con apoyo de una presentación en PowerPoint, para mejor comprensión tema.

1 hr. Aula
1 hr. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual (X) Equipo ()

Recursos:

- Los estudiantes llevarán a cabo la investigación utilizando la bibliografía sugerida en la secuencia didáctica o en internet.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. 2006. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Madrid, España. Capítulo 6, Modelos normativos de Gestión de la Calidad: las normas ISO 9000, paginas 375-415.

Criterios de evaluación de la actividad:

- La actividad se evaluará con base a la [rúbrica de reporte de investigación](#).
- Entrega en tiempo y forma.
- Asistencia.
- Participación en clase.
- Participación en Estrategia SQA (Qué sé, lo que quiero aprender, lo que aprendí).

EC2 F1 Actividad de aprendizaje 9: Exposición del Marco Institucional de los Modelos Normativos de Gestión de la Calidad.

1. Desarrollar, en plataforma e integrados en equipo colaborativos, una investigación documental sobre el Marco Institucional de los Modelos Normativos de la Gestión de la Calidad.
2. Investigar, mínimo tres fuentes bibliográficas.
3. Identificar y comparar la información más importante, para elaborar una presentación PowerPoint, donde se abordarán los siguientes temas: Norma de calidad, Sistema de certificación, la marca de calidad y el ente gestor.
4. La presentación, deberá tener el siguiente formato: Portada, introducción, desarrollo, conclusión y bibliografía; según el formato

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)

Recursos:

- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. 2006. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Madrid, España. Capítulo 6, Modelos normativos de Gestión de la Calidad: La Norma ISO 9000, paginas 347-415.
- Laptop y cañón/Pantalla

Criterios de evaluación de la actividad:

- La presentación PowerPoint se evaluará con base a la [rúbrica síntesis](#) de la información.
- Se evaluará el [trabajo en equipo](#), de acuerdo a la

<p>APA, sexta edición. Además cada diapositiva deberá estar citada.</p> <p>5. La presentación deberá estar disponible en plataforma, un día antes del día señalado para exponer en clase.</p> <p>3 hrs. Aula 1 hr. Plataforma</p>	<p>rúbrica.</p> <ul style="list-style-type: none"> • De acuerdo a la rúbrica de exposición, será evaluada el desarrollo de las presentaciones del tema. • Entrega en tiempo y forma. • Asistencia. • Participación en clase.
<p>EC2 F1 Actividad de aprendizaje 10: Cuadro comparativo: Enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total</p> <p>Realizar, en plataforma, un cuadro comparativo acerca del enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Investigar el tema del enfoque como aseguramiento de la calidad o control de la calidad. 2. Analizar, comprar y agrupar la información encontrada en las fuentes consultadas. 3. Posteriormente, elaboraran un cuadro comparativo; que deberá contener: <ul style="list-style-type: none"> • Las actividades esenciales que la Gestión de la Calidad incorpora, según este enfoque; • Los principios de orientación al cliente • La actitud basa en la prevención. 4. Toda la actividad deberá apagarse al formato APA, sexta edición (Introducción, desarrollo, conclusión y bibliografía). <p>1 hr. Aula 1 hr. Plataforma</p>	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo ()</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Camisón, C., Cruz, S. y González, T. 2006. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Madrid, España. Capítulo 4, Enfoques de Gestión de la Calidad, paginas 232-244. <p>Criterios de evaluación de la actividad:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Para la evaluación de la actividad de plataforma, será con base a la rúbrica de cuadro comparativo. • Entrega en tiempo y forma • Asistencia. • Participación en clase.
<p>EC2 Fase II: Normas ISO vigentes e implementación de sistemas de calidad.</p> <p>Contenido: Evolución de las normas ISO 9000. Manual de Calidad según las normas ISO vigentes. Requisitos para implantar un Sistema de Gestión de Calidad según la norma ISO vigente. Pasos que hay que seguir para alcanzar y mantener una certificación.</p>	
<p>EC2 F2 Actividad de aprendizaje 11: Línea del tiempo representando la Evolución histórica la familia de normas ISO 9000.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaborar una línea del tiempo, en plataforma, acerca de la evolución histórica de la familia de la Norma ISO 9000, considerando los siguientes aspectos: evolución, señalando las características correspondientes, estructura, responsabilidad de la dirección, gestión de los recursos, realización del producto, medición, análisis y mejora. 2. El formato de la línea de tiempo será en Word, máximo dos cuartillas, citando las fuentes consultadas, según el formato APA sexta edición. 3. Una vez subida la actividad en plataforma, 	<p>Tipo de actividad: Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio () Grupal () Individual (X) Equipo ()</p> <p>Recursos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006) Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Madrid, España. Capítulo 6, Modelos normativos de Gestión de la Calidad: las normas ISO 9000, paginas 362-415. • González, C. (1998). ISO 9000, QS 9000, ISO 14000: normas internacionales de administración de calidad s sistemas de calidad y sistemas ambientales. México, D.F., McGraw-Hill Interamericana. Recuperado: ProQuest ebrary. Web.

durante la clase presencial, el facilitador/a seleccionará aleatoriamente a estudiantes, para que expongan la línea de tiempo a sus compañeros.

3 hrs. Aula
1 hr. Plataforma

29 March 2017. Disponible Biblioteca Digital en <http://biblioteca.ues.mx/> Capítulo 1 y 2. Páginas 2-5 y 17-20.

Criterios de evaluación de la actividad:

- Se evaluará la actividad, con base en la [rúbrica de línea de tiempo](#)
- Asistencia.
- Participación en clase.
- Entrega en tiempo y forma.

EC2 Fase III: Herramientas básicas del control.

Contenido: Usos, ventajas y desventajas de las diversas herramientas de control

EC2 F3 Actividad de aprendizaje 12: Exposición en equipos: Las siete herramientas básicas del control

Realizar, en plataforma y en equipo de trabajo, las siguientes actividades:

1. Investigar, sobre las herramientas básicas de control: sus usos, ventajas y desventajas; como mínimo en tres en tres fuentes bibliográficas.
2. Posteriormente, desarrollar un reporte de investigación, cada una de las herramientas básicas de control:
 - Lista verificación
 - Histograma
 - Diagrama de flujo
 - Gráfica de afinidad
 - Diagrama de Pareto
 - Diagrama causa-efecto
 - Diagrama de dispersión.
3. El reporte de investigación deberá apearse al formato APA, sexta edición (Introducción, desarrollo, conclusión y bibliografía)
4. Además cada equipo de trabajo, deberá realizar una presentación PowerPoint, desarrollando el tema de la herramienta básica de control asignado para su exposición. La presentación deberá contener máximo 10 dispositivas con citas, ejemplos y imágenes relacionados con el contenido.
5. La presentación de PowerPoint, deberá estar disponible en plataforma, un día antes del día de la exposición.

9 hrs. Aula
2 hrs. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)

Recursos:

- James R. Evans y William M. Lindsay (2008) Administración y control de la calidad. 7a. edición. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V. México. 783 p. Capítulo 13. Pág. 655-704. Problemas y ejercicios en página 696.

Criterios de evaluación de la actividad:

- La presentación PowerPoint se evaluará con base a la [rúbrica síntesis](#) de la información.
- Se evaluará el [trabajo en equipo](#), según su rúbrica.
- Se evaluará [la exposición](#), según su rúbrica
- Entrega en tiempo y forma.
- Asistencia.
- Participación en clase.

Evaluación formativa:

Al final del elemento el alumno deberá efectuar un examen teórico para complementar la evaluación y formación en los conceptos, definiciones y en la practicidad de cada uno de los temas que se discutieron en

clases. Dicha valoración teórica se integra con la evaluación de aspectos afectivos emocionales, disposición para el trabajo en equipo e individual; la participación activa por parte del alumno en clase y la integración del portafolio de evidencias.

Listado de actividades realizadas que se tomarán en cuenta para la evaluación:

- Esquema gráfico referente al “Enfoque como aseguramiento de la calidad o control de calidad total”.
- Exposición del “Marco institucional de los modelos normativos de gestión de la calidad”.
- Línea del tiempo representando la “Evolución histórica la familia de normas ISO 9000”.
- Trabajo de investigación acerca de los “Tipos de control”.
- Exposición sobre “Importancia, definición y usos del control estadístico de proceso”.
- Trabajo de investigación y Exposición en equipos acerca de “las siete herramientas básicas del control”.

Se tomarán en cuenta los aspectos actitudinales: respeto, tolerancia, trabajo en equipo, responsabilidad.

Evaluación estandarizada:

Aprobar la actividad de autoevaluación del elemento de competencia en los periodos establecidos por la institución.

Fuentes de información

1. Camisón, C., Cruz, S. y González, T. 2006. Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. PEARSON EDUCACIÓN, S. A. Madrid, España. Capítulo 6, Modelos normativos de Gestión de la Calidad: las normas ISO 9000, páginas 375-415.
2. González González, Carlos. (1998). ISO 9000, QS 9000, ISO 14000: normas internacionales de administración de calidad sistemas de calidad y sistemas ambientales. México, D.F., MX: McGraw-Hill Interamericana. ProQuest ebrary. Web. 29 March 2017. Disponible Biblioteca Digital en <http://biblioteca.ues.mx/> Capítulo 2. Pág. 17-20.
3. James R. Evans y William M. Lindsay. (2008) Administración y control de la calidad. 7a. edición. Cengage Learning, Editores, S.A. de C.V. México. 783 p. Capítulo 13. Pág. 655-704. Problemas y ejercicios en pág. 696.
4. Juran, J. (1995). Análisis y planeación de la calidad del desarrollo del producto al uso. 3ra. Ed., México, D. F. McGraw Hill. Capítulo 5 pág. 98-114.
5. Gryna, F., Chua, R., DeFeo, J. y Magaña, J. (2007) Análisis y planeación de la calidad. Método juran. Quinta edición, McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. México. Capítulo 20, Control Estadístico del Proceso, páginas 667-706.

Elemento de competencia 3: Analizar un sistema de gestión de la calidad en una empresa de productos o servicios de la localidad para identificar la mejora continua y la efectividad en la organización con base a las Norma ISO.

EC3 Fase I: Evaluación del Sistema de Gestión de la Calidad

Contenido: Concepto de la pirámide documental del SGC.

EC3 F1 Actividad de aprendizaje 13: Trabajo de Investigación.

Realizar, en plataforma, el primer avance de mínimo cinco cuartillas en formato Word, del proyecto integrador de la asignatura. El desarrollo del proyecto será supervisado, evaluado y retroalimentado por el facilitador en horario de clase presencial.

El proyecto se realizará en equipos de trabajo de máximo 4 integrantes; quienes seleccionarán una empresa que cuente con un Sistema de Gestión de la Calidad, donde se dirigirá para observar y/o entrevistar, con el fin de documentar el SGC que se ha implementado; los puntos a desarrollar como mínimo son los siguientes:

- Datos de la empresa (misión, visión, valores, política de calidad, objetivos de calidad, entre otros)
- Introducción o descripción del caso práctico
- Marco conceptual y/o referencial de la organización y su entorno
- Integración de conocimientos de la filosofía de calidad de la empresa
- Identificación de la etapa de calidad de la organización
- Análisis de los resultados obtenidos
- Identificación de mejora.

El documento deberá subirse a plataforma, según el formato APA, sexta edición; mismo que deberá contener: portada, introducción, conclusión y bibliografía. Solo un integrante del equipo, subirá el trabajo a plataforma, adjuntando al resto de los integrantes del equipo.

Previo a la actividad, el facilitador/a explicará el tema de la pirámide de la calidad y recordará los elementos de la Norma ISO; con el fin de que los estudiantes comprendan el tema y el desarrollo del trabajo final.

3 hrs. Aula
1 hr. Plataforma

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal (X) Individual () Equipo (X)

Recursos:

- Bibliografía recomendada en la secuencia didáctica.
- Apuntes de clase y presentaciones de PowerPoint vistas durante la clase.
- El facilitador /a presentará una presentación PowerPoint, sobre la Pirámide documental del SGC, la importancia de los documentos y sus niveles de jerarquía por orden de importancia, así como la aplicación y uso en las organizaciones.

Criterios de evaluación de la actividad:

- Se evaluará el contenido y extensión del avance del trabajo; con base a la [rúbrica de trabajo escrito](#).
- Se evaluará que el trabajo sea entregado en tiempo y forma.
- Asistencia a las asesorías.

EC3 F1 Actividad de aprendizaje 14: Reporte de práctica: Aplicación de la Herramienta 5'S + 1

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma (X) Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)

Realizar, en plataforma, el segundo avance de mínimo cinco cuartillas en formato Word, del proyecto integrador de la asignatura. El desarrollo del proyecto será supervisado, evaluado y retroalimentado por el facilitador en horario de clase presencial.

Los estudiantes integrados en equipo, desarrollarán la práctica, dirigiéndose a la empresa previamente seleccionada; donde deberán identificar el área o departamento para aplicar la herramienta de las 5'S + 1; a partir del ciclo Deming (PHVA) para su evaluación o implementación de una mejora dentro de la organización; los aspectos a desarrollar son los siguientes:

1. Introducción en una cuartilla donde se desarrolla la idea clara del desarrollo de la práctica, alcance e identificación de la mejora continua.
2. Desarrollo de la práctica, se debe de desarrollar cada de los pasos de las 5'S + 1, apoyado con fotografías de la aplicación de la misma.
3. Conclusión en una cuartilla, donde expresé, la experiencia de aplicar la herramienta en la empresa y la mejora dentro de la organización; así como la opinión y comentarios de los responsables de la empresa y empleados de la misma.

El documento deberá subirse a plataforma, según el formato APA, sexta edición; adjuntando al resto de los integrantes del equipo.

2 hrs. Aula
1 hr. Plataforma

Recursos:

Bibliografía sugerida en plataforma y apuntes de clase sobre el tema de 5'S + 1.

Criterios de evaluación de la actividad:

- Se evaluará el contenido y extensión del avance del trabajo; con base a la [rúbrica de trabajo escrito](#).
- Se evaluará que el trabajo sea entregado en tiempo y forma.
- Asistencia a las asesorías.

EC3 F1 Actividad de aprendizaje 15: Exposición del reporte de visita a empresa.

Exponer, en equipos, el reporte de un sistema de gestión de la calidad en una empresa de productos o servicios de la localidad para identificar la mejora continua y la efectividad en la organización, según lo reportado en la actividad 14, 15 y 16, mediante una presentación PowerPoint para su exposición.

8 hrs. Aula

Tipo de actividad:

Aula (X) Plataforma () Laboratorio ()
Grupal () Individual () Equipo (X)

Recursos:

Para llevar a cabo la exposición presentación PowerPoint de cada uno de los integrantes del equipo y equipo para proyección: cañon y laptop.

Criterios de evaluación de la actividad:

- Se evaluará la exposición del proyecto integrador con base a la [rúbrica de exposición](#).
- Asistencia
- Participación
- Entrega en tiempo y forma.

Evaluación formativa:

El alumno deberá desarrollar un proyecto final aplicando los conocimientos previamente vistos en el contenido temático de la asignatura para desarrollar un documento con base a la pirámide del SGC que debe contener: Manual de la calidad, definición de procedimiento(s) y registro de inspección y prueba. Se tomarán en cuenta los aspectos actitudinales: respeto, tolerancia, trabajo en equipo, responsabilidad.

Evaluación estandarizada:

Aprobar la actividad de autoevaluación del elemento de competencia en los periodos establecidos por la institución.

Fuentes de información

1. Berlinches, A. (2002). Calidad -- 6a.Ed. -- México: Paraninfo
2. Besterfield, D. (2009). Control de calidad -- 8a ed. -- México: Pearson Educación
3. Colunga, C. (2001). La Calidad en el Servicio -- México : Panorama
4. Comisión, T. D. C. (2017). Norma de control de calidad y norma de revisión de control de calidad (2a. ed.). Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
5. Cortés, J. M. (2017). Sistemas de gestión de calidad (iso 9001 : 2015). Recueperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
6. Deming, W. (1989). Calidad, Productividad y Competitividad / la salida de la crisis -- España : Cambridge University
7. Evans, J. (2005). Administración y Control de la -- 6a.Ed. -- México : International Thomson
8. Evans, J. (2015). Administración y control de la calidad -- 9a. ed. -- México, D.F. : Cengage Learning
9. Fea, U. (1995). Competitividad es Calidad Total / Manual para Salir de la Crisis y Generar Empleo -- 2a. ed -- Colombia : Alfaomega
10. Feigenbaum, A. (2001). Control Total de la Calidad -- 3a. -- México : CECSA
11. Ginebra, J. (1991) Dirección por Servicio / La Otra Calidad -- México : McGraw-Hill
12. Gryna, F. (2007). Método Jurán -- México : Mc Graw-Hill
13. Gutiérrez, H. (2005). Calidad total y productividad -- 2a.Ed. -- México : McGraw-Hill Interamericana
14. Gutiérrez, H. (2010). Calidad Total y Productividad -- 3a.Ed. -- México : McGraw-Hill Interamericana
15. Gutiérrez, H. (2013). Control estadístico de la calidad y Seis Sigma -- 3a Ed. -- México : McGraw Hill Interamericana
16. Gutiérrez, H. (2014). Calidad y productividad -- Cuarta edición -- México : McGraw-Hill Interamericana
17. Gutiérrez, M. (). Administrar para la Calidad / Conceptos Administrativos del Control Total de Calidad -- 2a. -- México : Limusa
18. Ishikawa, K. (). Que Es El Control Total De Calidad. La Modalidad Japonesa
19. Jackson, P. (). ISO 9000 BS 5750 Implemente Calidad de Clase -- México : Limusa
20. Juran, J. (1995). Análisis y Planeación de la Calidad / Del Desarrollo del Producto al Uso -- México : McGraw-Hill Interamericana
21. Juran, J. (2001). Manual de Calidad -- 5a -- México : McGraw-Hill
22. Madrigal, M. R. (2018). Control estadístico de la calidad : Un enfoque creativo. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>
23. Martin, W. (2002). Servicio de Calidad al Cliente / La Cortesía en el Trabajo -- México: Trillas
24. Mitra, A. (2016). Fundamentals of quality control and improvement -- 4a Ed -- Hoboken, New Jersey : J.

Wiley & Sons

25. Montgomery, D. (2014). Control estadístico de la calidad -- 3a.Ed. -- México, D.F. : Limusa-Wiley

26. Moscoso, G. J. M., Cuervo, V. C., & Gamboa, H. C. M. (2018). Control de calidad interno y externo. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com>

27. Oakland, J. (2007). Administración por Calidad Total -- México : Grupo Editorial Patria

28. Olvera, I. (2013). El cliente y la calidad en el -- México : Trillas

29. Pérez, M. (2011). Metodología Seis Sigma a través de Excel -- México : Alfaomega

30. Rivas, L. (2012). Mejora de indicadores administrativos de calidad en el Instituto Tecnológico Superior de Puerto Peñasco mediante la técnica de gestión Cinco Eses (5S) -- Puerto Peñasco, Sonora : Libertad Alejandra Rivas Samaniego (TESIS).

Políticas	Metodología	Evaluación
<p>Para un adecuado desarrollo del curso, quedan definidas las políticas para los participantes, que estarán vigentes únicamente durante el curso.</p> <p>La UES, a través del profesor, proveerá los recursos documentales necesarios para realizar todas las actividades del curso.</p> <p>Es importante que durante la clase presencial los alumnos, muestren una actitud de respeto y colaboración en la clase evitando los distractores como juegos, el uso de redes sociales en teléfonos celulares, elaboración de tareas de otras asignaturas o realizando otra actividad diferente y concerniente a la materia que se expone y explica en el momento.</p> <p>Código de Conducta: Con el fin de garantizar la imparcialidad, todos los estudiantes que participan en cualquiera de las clases virtuales deben aceptar el siguiente código de conducta:</p> <ul style="list-style-type: none">- Las respuestas a las tareas, foros y exámenes serán mi propio trabajo (a excepción de las asignaciones que permiten explícitamente la colaboración conjunta).- No permitiré que las soluciones a las tareas o exámenes estén a disposición de cualquier otra	<p>El curso de Sistemas de Gestión de Calidad y Normatividad está diseñado para todos los estudiantes inscritos en las diferentes carreras que oferta la institución bajo el esquema y plan de estudios 2017.</p> <p>El curso se desarrollará a lo largo de los meses previstos en el semestre, donde pone de manifiesto el uso de las tecnologías de información y comunicación, a través de la plataforma itslearning y sesiones presenciales.</p> <p>La enseñanza virtual se apoyará fundamentalmente en la plataforma académica itslearning; a través de esta plataforma académica, tendrás acceso directo:</p> <p>A las instrucciones y orientaciones acerca de cómo seguir puntualmente el curso, tanto de carácter general como para cada una de las asignaciones programadas para cada elemento de competencia del programa de curso.</p> <ol style="list-style-type: none">1. A los materiales a través de los cuales se ofrecen los contenidos de los temas del curso; así como otros materiales complementarios como artículos de revistas, test, capítulos de libros,	<p>Artículo 49.- La evaluación es el proceso que permite valorar el desarrollo de las competencias previstas en las secuencias didácticas y los planes de estudios correspondientes. Su metodología es de carácter integral, considerando diversos tipos de referencias para la obtención de evidencias de desempeño del alumno.</p> <p>Artículo 51.- Para tener derecho a la evaluación sumativa de las asignaturas, el alumno deberá:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Aprobar cada una de las actividades de autoevaluación de los elementos de competencia señalados en las secuencias didácticas.2. Asistir de acuerdo al criterio del profesor, entre el 70% y el 90% como mínimo, de las sesiones de clase impartidas. Para estos efectos, las faltas a las sesiones de clase que sean justificadas no serán consideradas como inasistencias. <p>Artículo 52.- La evaluación sumativa será realizada tomando en consideración, de manera conjunta y razonada, las evidencias</p>

<p>persona.</p> <p>- No participare en actividades que con deshonestidad mejore mis resultados o los de los demás compañeros. - Cumplir cabalmente con la entrega de trabajos en cuanto a tiempo y forma.</p> <p>- En caso de plagio, el alumno no obtendrá la competencia en la evaluación correspondiente al trabajo.</p>	<p>ponencias, videos de apoyo, etcétera.</p> <p>3. A los exámenes de evaluación para cada uno de los elementos de competencia que integran el programa de curso, de acuerdo a la secuencia didáctica.</p> <p>El trabajo del curso virtual se complementará mediante las clases que se impartirán de forma presencial, mediante clases guiadas por el profesor titular, exposiciones en equipo, debates, tutorías y asesorías; cuya asistencia será de carácter obligatoria. A cada alumno/alumna se le asignará un profesor tutor, que se encargará de orientarte y asesorarte en todos aquellos aspectos relacionados con la docencia y administración del curso; aspectos relacionados con la normatividad, reglamentos, derechos y obligaciones que tienes como alumno inscrito en el UES.</p> <p>Además, se te orientará sobre todos los servicios a los cuales tienes derecho por ser estudiante (servicios psicológicos, médicos, becas, programas de movilidad nacional e internacional, prácticas profesionales en el extranjero y en el país y, todos aquellos que tienen relación directa con tu formación integral).</p>	<p>del desarrollo de las competencias contenidas en el portafolio; la organización y presentación del portafolio mismo, y los aspectos relacionados con las actitudes y valores logradas por el alumno.</p> <p>Para el caso específico de esta materia, se considerarán dos exámenes teóricos, para el primer y segundo elemento de competencia, mientras que el tercer elemento de competencia, será evaluado de forma integral con un trabajo final.</p> <p>Asimismo, se deberá de acreditar una autoevaluación, a través del banco de reactivos digitales tipo EGEL de CENEVAL, de forma integral al finalizar cada elemento de competencia; así como al finalizar el curso.</p> <p>Para efectos de evaluación del curso, éste se apegará a lo descrito en el Artículo 55 del Reglamento Escolar del Modelo Educativo de la UES, a través de la siguiente tabla de nivel equivalente numérico:</p> <p>Competente Sobresaliente = 10</p> <p>Competente Avanzado = 9</p> <p>Competente Intermedio = 8</p> <p>Competente Básico = 7</p> <p>No Aprobado = 6</p>
---	---	--